

# CONDITIONS D'UTILISATION SUPPORT TECHNIQUE ELASSAR MULTIMEDIA



Version en date du 22 Août 2006.

## 1. ACCESSIBILITÉ:

Le support technique est accessible de trois façons:

- a. par mail, à l'adresse [support@elassar.com](mailto:support@elassar.com)
- b. par téléphone, au numéro 04 93 918 009 (coût d'un appel téléphonique normal) .
- c. par le biais de notre système de ticket support, accessible à l'adresse <https://admin.elassar.net> .

Ce système est décrit précisément à l'adresse:

<http://faq.elassar.net/index.php?action=artikel&cat=3&id=38&artlang=fr> .

Compte tenu des problèmes d'identification inhérents à la messagerie et aux appels téléphoniques, aucune demande d'intervention ou de renseignements sensibles ne sera prise en compte si elle n'est pas formulée au travers de notre système de ticket support sécurisé, accessible à l'adresse <https://admin.elassar.net> qui nous permet d'identifier sans équivoques l'identité du Client.

Toute demande passée au travers le système de ticket support -qui nécessite obligatoirement l'utilisation du mot de passe et de l'identifiant du Client- sera considérée comme relevant de la responsabilité exclusive du Client et en son nom.

Le support technique est accessible 24/24 tous les jours de l'année, mais les temps de réponse raisonnables ne peuvent être garantis **que** par le biais de notre système de ticket support spécifiquement dédié à la gestion des incidents.

En outre en dehors des heures et jours ouvrés (du lundi au vendredi de 09 heures à 18 heures), un service d'astreinte est mis en oeuvre, remplaçant le service du support ouvré. Le service d'astreinte a **uniquement** pour but de faire face aux problèmes **urgents**, ne pouvant attendre les jours et heures ouvrées, que pourrait rencontrer le Client tels que définis dans l'article 2.

Le service d'astreinte est toujours constitué d'au moins un Technicien qualifié, à même de procéder à tout travaux sur les équipements ELASSAR MULTIMEDIA, et est mis en place en dehors des heures et jours ouvrés de ELASSAR MULTIMEDIA.

Pendant les périodes d'astreinte, il est possible que les appels téléphoniques au 04 93 918 009 aboutissent sur un répondeur.

Dans ce cas, le Client devra, si il souhaite être contacté par le Technicien d'astreinte, laisser ses coordonnées au répondeur, afin d'être rappelé dans les meilleurs délais.

La nécessité de contacter le Technicien d'astreinte par téléphone est laissée à

l'appréciation du Client.

## **2. CADRE ET LIMITES DU DOMAINE D'INTERVENTION DU SUPPORT TECHNIQUE:**

Le support technique a pour vocation:

Une mission de conseil et de renseignement technique auprès du Client.  
De régler tout problème technique représentant une entrave au bon fonctionnement des équipements imputables à ELASSAR MULTIMEDIA et ce dans des délais raisonnables.

Mener à bien toutes les tâches d'administration technique courantes et exceptionnelles des équipements de ELASSAR MULTIMEDIA.

L'utilisation des services d'hébergement ELASSAR MULTIMEDIA sous entend une parfaite maîtrise des technologies couramment mises en oeuvre pour la création, la publication, la mise à jour et l'utilisation de sites Internet, et des systèmes de communication tels que la messagerie par le Client .

Le support technique ne peut pas prendre en charge et n'est pas responsable des éventuels problèmes que pourrait rencontrer localement le Client sur ses propres postes ou équipements, comme par exemple avec sa connexion internet, sa configuration, ou l'installation et l'utilisation de programmes ou scripts tiers.

Le support apportera toute l'aide et le conseil nécessaire à la prise en main du service fournit par ELASSAR MULTIMEDIA au Client.

Typiquement, le support assurera gratuitement:

- Le conseil et le renseignement au Client;
- L'analyse et la résolution d'éventuels problèmes directement imputables à un mauvais fonctionnement des équipements de ELASSAR MULTIMEDIA;
- Les mises à jour de sécurité systématique des équipements logiciels (Dédiés et Mutualisé) fournis par ELASSAR MULTIMEDIA au Client;
- La maintenance matérielle et logicielle les équipements de ELASSAR MULTIMEDIA qu'ils soient Dédiés ou Mutualisés;
- L'établissement, à la demande du Client, de devis portants sur des travaux spécifiques non pris en charge gratuitement.

Un site est en outre mis à disposition du Client, se proposant de répondre aux questions les plus fréquentes (F.A.Q) accessible à l'adresse <http://faq.lassar.net/> et qui constitue une base de renseignement sur l'utilisation des services proposés par ELASSAR MULTIMEDIA.

L'équipe du support technique n'est pas sensée s'occuper des problèmes de programmation, quels qu'ils soient.

Ceci inclut par exemple les scripts et langages HTML, CGI, PHP, JAVA, l'utilisation des fichiers type .htaccess et .htpasswd décrits à cette adresse:

<http://faq.lassar.net/index.php?action=artikel&cat=8&id=20&artlang=fr> .

Certains de ces services peuvent toutefois être rendus à discrétion, en fonction de la charge de travail du support technique, ou peuvent faire l'objet d'un devis d'intervention .

Les devis peuvent être directement transmis au Client au travers du système de ticket support <https://admin.lassar.net> ou être transmis par fax, ou courrier postal à la préférence du Client.

Le Client peut utiliser le système de ticket support <https://admin.lassar.net> pour accepter ou refuser les éventuels devis ce qui permet d'accélérer notablement la procédure en cas d'urgence .

Le support technique est uniquement responsable du bon fonctionnement des équipements ELASSAR MULTIMEDIA, des comptes des Clients, et de toutes les fonctionnalités souscrites par le Client auprès de ELASSAR MULTIMEDIA.

Le Client peut faire appel au support technique à tout moment lorsque il a une question d'ordre technique, un problème, ou lorsque qu'il détecte une anomalie dans le fonctionnement de son d'hébergement fournit par ELASSAR MULTIMEDIA.

### **3. TARIFS:**

Tout travaux impliquant un coût pour le Client feront objet d'un devis gratuit définissant les dits travaux, les éventuelles garanties, et le coût précis.

Certains travaux courants peuvent être proposés sous forme de forfaits sans notion de temps passé.

Lorsque des travaux ne peuvent être facturés de façon forfaitaire, le devis fera mention de l'évaluation du temps passé et du taux horaire de facturation.

Si après acceptation du devis et exécution des travaux il apparaît que l'évaluation de la Main d'Oeuvre prévue dans le devis est supérieure au temps effectivement passé, seul le temps réellement passé sera facturé au Client.

Si en revanche il apparaît que l'évaluation de la main d'oeuvre nécessaire est inférieure au temps effectivement passé, seul le temps évalué dans le devis sera facturé au Client.

Le taux horaire de Main d'Oeuvre est de 60 euros H.T / heure, soit 71,76 euros TTC, toute demi-heure entamée étant due dans sa totalité.