

## Maintenance logicielle et support

### Prestations et déroulement

Un contrat de maintenance et de support logiciel garantit que votre solution reste durablement à jour, sécurisée et performante. Grâce à des mises à jour régulières, de nouvelles versions du logiciel ainsi que des améliorations continues du fabricant, vous assurez un fonctionnement stable et le développement à long terme de vos systèmes.

Ce document vous donne un aperçu des prestations de support ainsi que du déroulement des demandes de support. Il indique également de manière transparente quelles prestations sont fournies par l'éditeur du logiciel et lesquelles sont assurées par Novotek.

Le contrat de maintenance et de support repose principalement sur les prestations du fabricant du logiciel. Celui-ci fournit le support, analyse les erreurs signalées et veille à leur résolution ou propose des workarounds appropriées.

Novotek vous assiste en tant que point de contact central et assure un traitement structuré, efficace et coordonné de vos demandes.

### Prestations de Novotek

Nous distinguons deux types de support : support produit et support applicatif.

#### Support produit (inclus)

Le support produit comprend la réception, l'analyse et le suivi des dysfonctionnements, c'est-à-dire des situations dans lesquelles le produit ne fonctionne pas comme prévu.

Novotek assume le rôle de point de contact central :

- Traitement et analyse structurée de votre demande
- Coordination avec l'éditeur du logiciel
- Suivi jusqu'à la résolution

La correction proprement dite des erreurs est effectuée par le fabricant du logiciel.

## **Support applicatif**

Le support applicatif comprend l'assistance dans l'utilisation du logiciel, par exemple :

- Questions sur l'utilisation du produit
- Assistance pour des cas d'utilisation concrets
- Aide à la configuration et aux réglages
- Mise en œuvre de solutions de contournement

## **Support applicatif inclus**

Dans le cadre de votre contrat de maintenance et de support, vous disposez, en fonction du volume contractuel, d'un certain contingent de support applicatif.

Celui-ci est volontairement conçu de manière à ce que les questions courtes, les clarifications pragmatiques ainsi que les cas typiques à la frontière entre support produit et support applicatif puissent être traités facilement et sans démarches administratives supplémentaires. Dès qu'il apparaît qu'une demande dépasse ce cadre, nous convenons avec vous, en toute transparence, de la suite des opérations.

Notre objectif est de vous offrir un support rapide, direct et pragmatique au quotidien.

Pour un accompagnement plus approfondi, notamment dans le cadre de projets, de formations, d'adaptations spécifiques ou de conseils détaillés, nous nous ferons un plaisir de vous proposer une offre adaptée.

## **Demandes de support et déroulement**

Veillez adresser vos demandes de support par e-mail à :

[support.switzerland@novotek.com](mailto:support.switzerland@novotek.com)

Veillez fournir des informations aussi complètes que possible, notamment :

- Description de la demande ou de l'erreur
- Produit concerné, y compris version et numéro de série
- Informations complémentaires pertinentes (p. ex. captures d'écran ou fichiers log)

Après réception de votre demande, un cas de support est automatiquement créé.

Dans la plupart des cas, les demandes de support peuvent également être adressées directement à l'éditeur du logiciel concerné. Les processus, délais de réponse et prestations dépendent alors des conditions de l'éditeur.

## **Cas urgents**

En cas d'urgence (par ex. arrêt de production), vous pouvez également nous contacter par téléphone afin de signaler la priorité de votre cas.

Merci de nous communiquer le numéro de votre cas ainsi que la raison de la priorisation pour permettre un traitement aussi rapide que possible.