

POLITIQUE DE SUPPORT

Nous comprenons que le temps de réponse et le service personnalisé sont un élément clé de la relation qui s'établit entre un fournisseur d'applicatif et son client.

Comme nous avons à cœur notre clientèle, nous appliquons la politique de support suivante pour tous nos clients :

1. Heures d'opération :

Les heures de support pour les produits et solutions de Techtra sont de 9h00 à 17h00 heure de l'est, du lundi au vendredi.

Certaines demandes de clients peuvent être effectuées à l'extérieur de ces plages horaires via la politique de support personnalisé.

2. Priorité de support :

La priorité de nos interventions de support se fait auprès des clients qui ont signé un contrat de support avec Techtra.

Les clients ayant acquis des logiciels ou des applications d'affaires Techtra, qui ont assumé les frais de maintenance annuelle de ces applicatifs mais qui n'ont pas contracté de contrat de support, sont traités en seconde priorité.

Toute autre demande de support sera traitée en troisième priorité, et ensuite, les requêtes de nos clients actifs.

3. Temps de réponse garanti :

Les clients ayant signé un contrat de support avec Techtra, reçoivent une réponse à leur appel, à l'intérieur de la même journée d'affaires, habituellement à l'intérieur de deux heures ouvrables.

Selon la complexité de la demande, la résolution de la problématique peut entraîner des délais additionnels ou une communication plus élaborée avec la clientèle. Selon la situation, la procédure d'escalade est à ce moment activée.

4. Support téléphonique :

Le support téléphonique est disponible pour les clients qui ont pris un contrat de support en bonne et due forme avec Techtra.

Le support téléphonique inclus le support à l'utilisation et à la correction des applications vendues par Techtra et est disponible en français et en anglais.

5. Escalade :

Les clients ayant signé un contrat de support, ont accès aux ressources senior de l'organisation pour les fins de résolution de problématiques complexes.

6. Incidents :

(a) Un incident unique et défini aux présentes à titre de question ou de demande (soumis par téléphone ou par courriel) qui ne peut être résolu en consultant la documentation du produit ainsi que les exemples qui en font partie ;

(b) Si une demande de support d'un client ne peut être résolue à l'intérieur de 10 jours ouvrables, le directeur du service à la clientèle entrera en relation avec le client dans le but de discuter des différentes alternatives suivantes :

L'incident est clos puisqu'il est considéré comme non critique pour le client ou est considéré comme une demande de fonctionnalité nouvelle, laquelle pourra être incluse dans une future version du ou des produits ;

Si par contre, il s'agit d'une mal fonction, le problème sera alors escaladé pour fins de correction et inscrit dans la base de données des problèmes à corriger.

Un suivi sera alors effectué auprès du client afin de s'assurer de sa satisfaction.

7. Accessibilité aux nouvelles versions, et correctifs :

Suivant la disponibilité d'une nouvelle version de logiciel, la version précédente continue d'être supportée pendant une période de 6 mois. Les correctifs, sont seulement disponibles pour les nouvelles versions, ou pour les versions antérieures selon la période de 6 mois préalable.

Les clients doivent souscrire au programme de maintenance annuelle pour avoir accès gratuitement aux nouvelles versions ainsi qu'au support correspondant.

Politique d'obsolescence :

1. Produit retiré

(a) Un produit est retiré du marché immédiatement après la disponibilité d'une nouvelle version et devient non disponible 6 mois après la sortie de la nouvelle version.

(b) Dans l'éventualité où un client désire continuer à utiliser une version discontinuée, il revient à la discrétion de Techtra de continuer à émettre des correctifs pour le dit produit. En tout temps, le client peut contacter les services professionnels de Techtra pour recevoir de l'aide ou demander des correctifs spécifiques pour la dite application discontinuée.

Contactez-nous

Tél.: 450 679-9898

Sans frais: 1 866 679-8117

Information: infotech@techtra.ca

www.techtra.ca