

DEFINITIONS ET GESTION DES NIVEAUX DE PRIORITE DU SUPPORT

L'équipe Support de SMA Technologies se tient à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

En tant que client d'OpCon, vous avez accès à une équipe spécialisée de techniciens certifiés et compétents qui ont la formation technique et l'expérience pour s'engager à fournir un service optimal à tous nos clients. Nous comprenons et savons traiter votre besoin d'assistance pour faire face à des situations de haute criticité. Nous vous proposons donc différents niveaux de priorité de gestion du Support définis ci-après :

Priorité 1 – 24 h/24, 7j/7

- Environnement de production OpCon à l'arrêt, incapacité totale à exécuter les jobs conformément à la documentation du produit
- Délai de réponse : 1 heure
- Intervention : techniciens du Support durant les heures ouvrées
- Personnel d'astreinte disponible en dehors des heures ouvrées

Priorité 2 – 24 h/24, 7j/7

- Incapacité partielle à exécuter les jobs conformément à la documentation du produit et sans solution de contournement possible
- Délai de réponse : 2 heures
- Intervention : techniciens du Support durant les heures ouvrées
- Personnel d'astreinte en dehors des heures ouvrées

Priorité 3 – Pendant les heures ouvrées uniquement

- Incapacité partielle à exécuter les jobs conformément à la documentation du produit, mais le client dispose d'une solution de contournement viable
- Délai de réponse : 3 heures
- Intervention : techniciens du Support durant les heures ouvrées

Priorité 4 – Pendant les heures ouvrées uniquement

- Support de routine de tous les environnements client
- Délai de réponse : 1 jour ouvré
- Intervention : techniciens du Support durant les heures ouvrées

Priorité 5 – Pendant les heures ouvrées uniquement

- Demandes de service
- Délai de réponse : 5 jours ouvrés
- Intervention : techniciens du Support durant les heures ouvrées
- Réalisation de devis par les équipes commerciales