

## Condition générale: ticket d'assistance utilisateur et intervention

### Ticket d'interventions et d'assistance

L'assistance à l'utilisation de LimeSurvey est fournie sous la forme de tickets.

- **Assistance par téléphone** : prise en compte sous trois (3) jours ouvrés. Un ticket correspond à une tranche d'une heure d'appel maximum indivisible
- **Intervention** : chaque intervention est découpée en heure indivisible et entamée. Si l'intervention peut dépasser les deux (2) tickets une confirmation par courriel est demandée avant l'intervention. La nature des interventions est ensuite détaillée par courriel.  
Les interventions se font sur la partie administration de l'installation existante de LimeSurvey. Sauf cas exceptionnel, aucune manipulation sur le code de LimeSurvey ne peut faire partie du système de ticket. Les interventions sur le serveur, la configuration et le paramétrage configuration de celui-ci nécessite un accord explicite de la part du client. Ces interventions se font sous la stricte responsabilité du client de Denis Chenu.

### *Nature des interventions*

La nature des interventions et de l'assistance reste dans le cadre suivant:

- Installation et configuration de LimeSurvey
- Utilisation des capacités de LimeSurvey pour résoudre une problématique précise sur un questionnaire (expressions, quota, évaluation ...).
- Ajout de code JavaScript sur une ou plusieurs questions ou sur l'une des pages du questionnaire.
- Modification sur le modèle utilisé pour un questionnaire : réglage CSS, JavaScript ou du code HTML.
- Import de données, des invitations, gestion des courriels d'invitations, des rappels et des retours en erreurs.
- Installation d'un modèle
- Installation et configuration d'une extension

Des interventions d'autres natures sont à préciser et peuvent entraîner une offre de développement ou de formation.

Denis Chenu **ne s'engage pas** à fournir le service sur chaque ouverture de demande de support, mais fera le nécessaire pour qu'une réponse soit apportée. Le support est fermé durant les congés de Denis Chenu, aucune demande ne sera prise en compte durant ces périodes.

Les congés et absences sont indiqués à l'adresse suivante : [www.sondages.pro/absences.html](http://www.sondages.pro/absences.html)



## Confidentialité

Durant l'assistance, ou durant une intervention, Denis Chenu peut accéder à certaines informations de la société de son client. Notamment à certaines informations secrètes ou confidentielles concernant les travaux du client.

Denis Chenu convient de traiter l'information confidentielle de manière confidentielle et de la maintenir confidentielle pour le bénéfice exclusif du client.

Denis Chenu s'engage à accéder aux informations du client que pour des raisons nécessaires ou utiles à l'objectif du contrat. Denis Chenu s'engage à ne divulguer aucune information à des tiers sans l'accord express du client.

Denis Chenu s'engage, sauf accord écrit préalable du client, à ne pas utiliser pour son propre avantage, copier, publier ou divulguer d'une manière quelconque l'information confidentielle, et il ne permettra pas à des tiers d'utiliser l'information confidentielle à leur propre avantage ou au détriment du client.

Ne pourront être considérées comme des informations confidentielles :

- 1 Celles qui sont dans le domaine public lors de leur communication ou ultérieurement, autrement que par une faute ou négligence de Denis Chenu,
- 2 Celles qui sont déjà connues de Denis Chenu du fait de ses propres études et développements internes,
- 3 Celles qui ont été reçues d'un tiers de manière licite,
- 4 Celles dont l'utilisation ou la divulgation ont été autorisées par le client.

## Garantie

Les adaptations et modifications sont garanties 2 semaines après réception finale. La garantie n'inclut pas la mise à jour du ou des logiciels, les pannes matérielles, les limites de l'hébergement ou toutes autres modifications effectuées sur le service web.

## Limite de responsabilité

La responsabilité de Denis Chenu est limitée à un montant maximal correspondant au prix du contrat.

Denis Chenu n'est pas responsable, des dommages directs ou indirects, tels que perte de marché, perte de clientèle et d'une manière générale, un trouble commercial quelconque, qui pourraient résulter des développements effectués.

## Annulation

En cas d'annulation de la part du client en cours de développement, il lui sera réclamé un montant équivalent aux frais engagés par Denis Chenu avec un minimum forfaitaire de 30% de la prestation totale. Toutes commandes expédiées ou réalisées ne pourront faire l'objet d'une annulation de la part du client.

L'annulation de la part de Denis Chenu implique le remboursement des paiements déjà effectués, et ne peut aller au-delà de cet engagement.