

Mini contrat de support d'une plate-forme Prestashop (Support Basic).

La société Enter-Solutions propose des interventions visant à installer, réparer, régler, optimiser les installations Prestashop des clients souscrivant a un service de support.

Ce contrat précise les modalités d'intervention ainsi que le périmètre/cadre de cette dernière.

Service proposé:

Le service couvre exclusivement les éléments suivant :

- Recherche et correction de dysfonctionnement applicatif natif – fonctionnement de Prestashop hors considération de modules tiers – Les modules partenaire (inclus dans l'installation de base) font également l'objet de restrictions quand au périmètre de l'intervention.
- Audit des performances, recommandations et corrections simple de la configuration du serveur Web – dans la limite des dispositifs mis en œuvre par l'hébergeur.
- Les corrections des thèmes et éléments graphiques ne sont pas couvert par ce contrat sauf dans le cas de résolution simple. Cet élément est laissé à l'appréciation du technicien.
- L'intervention complète n'excèdera par 1 heure de travail effectif.
- Les corrections appliqués concernent le fonctionnement natif de Prestashop, sont paramétrage et sa configuration bas niveau. Dans le cas où il serait détecté une modification de code en rapport direct ou non avec le dysfonctionnement constaté, le technicien ciblera le code concerné. L'intervention ne couvre pas la correction du code sauf à discrétion du technicien après aval du client. Les erreurs de codage des thèmes entrent dans le cadre des éléments graphiques qui ne sont pas expressément couvert par cette intervention.

Le technicien fera montre de conseils avisé visant à assurer au client une utilisation optimisée de l'outil Prestashop.

Lieu et mode d'intervention

Le lieu d'intervention est le système du client qui sera audité et corrigé à distance depuis le système d'information de la société. Aucune intervention sur site n'est prévue dans ce contrat.

Le client fournira un accès FTP à son serveur possédant les droits nécessaires à l'intervention.

Si le client le souhaite il pourra être mis en relation avec l'intervenant par l'intermédiaire d'outil de communication à distance sur le réseau utilisant Skype. Il pourra ainsi superviser l'intervention du technicien. Compte tenu de la nature gratuite et publique de cet outils, aucun autre système ne sera pris en charge (téléphone, msn, ...).

Durée du contrat

Le contrat couvre l'intervention d'un technicien pour un période d'une heure (1h) de travail effectif.

Au delà de cette durée les parties s'engagent à suivre la procédure de dénonciation.

Dénonciation

Le service est assujetti à une contrainte de résultat. A défaut l'intervention sera remboursé dans les délais les plus bref par Enter-Solutions. Le résultat sera évalué sur la base du dysfonctionnement mentionné lors de l'initiation de l'intervention.

Si l'objectif ne pouvait être atteint dans le délai, un proposition d'intervention plus adapté serait négociée entre les parties.