



Conditions relatives au support

28 septembre 2026

Conditions relatives au support

Ces conditions décrivent l'engagement de Merinio en matière d'assistance technique, de réponse aux incidents et de disponibilité des produits.

1. Assistance technique

Comment contacter le service d'assistance

Canal de communication	Clavardage	Les demandes peuvent être déposées par clavardage 24 h/24, 7 j/7. Elles sont traitées pendant les heures de support; le dépôt en tout temps ne constitue pas une assistance humaine permanente.
	Courriel	L'assistance par courrier électronique est disponible pour les incidents de niveau 1 ou 2 ou si l'assistance par clavardage n'est pas disponible. Courriel : support@merinio.com
	Téléphone	L'assistance téléphonique est disponible de 8h30 à 17h00 EST pour les incidents de niveau 1 et 2. Numéro de téléphone : +1 866-637-4646

2. Personne contact

- 2.1. Le Client doit désigner une personne qui agira en tant que point de contact unique entre le Client et Merinio (le « Contact désigné »). Le Client doit informer Merinio de tout changement concernant le Contact désigné.
- 2.2. Les principales responsabilités du Contact désigné sont les suivantes :
 - 2.2.1. Assistance technique : Assister l'équipe Succès Client de Merinio dans le dépannage et la résolution des problèmes techniques.
 - 2.2.2. Communications centralisées: Servir de point de contact centralisé pour signaler les problèmes et assurer le suivi des demandes soumises.
 - 2.2.3. Assistance aux utilisateurs : Aider les utilisateurs autorisés à résoudre des problèmes de base, tels que des difficultés de connexion ou d'accès.
 - 2.2.4. Coordination : Organiser des sessions d'intégration et de formation des utilisateurs après le déploiement de la solution, dans le cadre de la phase opérationnelle.
 - 2.2.5. Demandes techniques : Demander de l'assistance technique supplémentaire, y compris l'administration du système à distance.
 - 2.2.6. Connaissance des problèmes : maintenir une connaissance générale des problèmes signalés par les utilisateurs autorisés sur le site du client.
 - 2.2.7. Assistance à la reproduction : Aider à la reproduction des problèmes techniques, si nécessaire. Pour assurer une résolution efficace des erreurs, Merinio doit être en mesure de les reproduire. Le Client s'engage à coopérer étroitement avec Merinio pour faciliter cette reproduction, notamment en effectuant des activités de diagnostic ou de dépannage

conformément aux recommandations de Merinio. Cette coopération est essentielle pour permettre à Merinio de comprendre et de résoudre efficacement les problèmes.

- 2.2.8. Le Contact désigné est également responsable de la procédure d'escalade en cas de problèmes critiques ou urgents.

3. Réunions régulières

- 3.1. Merinio coordonne les rencontres de suivi de la relation client incluses au Bon de commande, avec le Contact désigné, pour examiner les demandes, les tendances et les Incidents affectant les opérations ainsi que les mesures de prévention. Le nombre annuel de rencontres et d'heures de services incluses est indiqué au Bon de commande. Les rencontres de suivi ne consomment pas les heures de services; les séances de travail consacrées à des services professionnels les consomment. Les suivis trimestriels de valeur demeurent distincts de ces rencontres.

4. Exclusions des services d'assistance au Client

- 4.1. Les services de support au Client ne comprennent pas l'assistance pour les questions suivantes :
- 4.1.1. Réinitialisation du mot de passe. Pour les réinitialisations de mot de passe et les blocages dus à des tentatives de connexion incorrectes, les utilisateurs doivent cliquer sur le lien « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion, contacter leur administrateur système ou attendre l'expiration de la période de blocage. Pour des raisons de sécurité, Merinio ne fournit pas les coordonnées des administrateurs de système ;
 - 4.1.2. Assistance concernant les noms d'utilisateur Merinio. Pour obtenir de l'aide concernant les noms d'utilisateur, les Utilisateurs autorisés doivent contacter leur administrateur système ;
 - 4.1.3. Soutien concernant des produits, services ou technologies autres que ceux de Merinio, y compris la mise en œuvre, l'administration ou l'utilisation de technologies tierces telles que les bases de données, les réseaux informatiques ou les systèmes de communication;
 - 4.1.4. Assistance relative à tout matériel utilisé pour accéder aux services de Merinio (tablette, ordinateur, appareil mobile) ;
 - 4.1.5. La gestion et la modification des configurations accessibles au Client ne relèvent pas du support ordinaire. Elles peuvent être fournies au titre des heures de services incluses au Bon de commande ou d'un devis accepté. Les heures sont consommées dans l'ordre où les services sont rendus; les heures inutilisées expirent à la fin de chaque période de douze mois et ne sont pas reportées. Les travaux dépassant l'allocation sont soumis à un devis préalable. Le support ordinaire et la correction des bogues ne réduisent pas l'allocation. Celle-ci ne couvre ni le développement personnalisé ni les dépassements d'heures de déploiement. La formation de déploiement relève du forfait de déploiement payé par le Client ;
 - 4.1.6. Modification ou assistance à la configuration d'un système de gestion de la paye opéré par un tiers;

5. Réponse aux incidents

- 5.1. Définitions et exclusions
- 5.1.1. « Incident » signifie un événement ou une occurrence non planifié émanant de Merinio ou de ses fournisseurs de services, qui affecte négativement et substantiellement la Plateforme ou son utilisation par le Client ou les Utilisateurs Autorisés, sous réserve des exceptions énoncées ci-dessous.

- 5.1.2. Les événements suivants ne sont notamment pas considérés comme des Incidents et les obligations de Merinio en matière de réponse aux incidents ne s'appliquent pas :
 - 5.1.2.1.1. Les occurrences causées par l'équipement matériel et logiciel du Client ou des utilisateurs autorisés ;
 - 5.1.2.1.2. Les occurrences causées par la connexion Internet du Client ou des Utilisateurs Autorisés ;
- 5.1.3. Occurrences causées par le non-respect de la politique d'utilisation acceptable ;
- 5.1.4. Les événements causés par une force majeure ;

6. Temps de réponse

Si un incident est signalé ou détecté par Merinio, Merinio fournira une réponse initiale dans les délais spécifiés ci-dessous, en fonction du niveau de gravité. Merinio ne peut garantir un délai de résolution pour tout type d'incident.

Gravité de l'incident	Temps de réponse initial
Niveau 1 - Critique Arrêt des opérations et absence de solution de contournement acceptable. Menace imminente aux échéances clés ou aux échéances à court terme, entraînant un risque financier.	4 heures
Niveau 2 - Urgent Impact sur les opérations, sans solution de contournement disponible.	12 heures
Niveau 3 - élevé Incidence sur les opérations critiques avec solution de contournement OU incidence sur les activités non critique sans solution de contournement.	2 jours ouvrables
Niveau 4 - Moyen Incidence sur les opération non-critiques avec solution de contournement OU aucune incidence sur les opérations.	5 jours ouvrables

- 6.1. Mises à jour et rapports d'incidents:
 - 6.1.1. Pour les Incidents de niveau 1, Merinio fournira au client des mises à jour régulières sur l'avancement de la résolution du problème, au maximum toutes les 60 minutes, jusqu'à ce qu'une solution ou une solution de contournement soit fournie. Les erreurs répétées qui ne peuvent être résolues rapidement seront transmises à l'équipe de développement pour un examen et une analyse plus approfondie.
 - 6.1.2. À la suite d'un Incident de niveau 1 à 3, à la demande du Client, Merinio participera à une rencontre pour faire le point sur la réponse apportée à l'Incident. Dans la mesure du possible, les parties travailleront ensemble pour effectuer une analyse des causes fondamentales et évaluer les stratégies permettant d'éviter que de tels Incidents critiques ne se reproduisent. Sur demande, Merinio produira un rapport d'Incident expliquant la cause fondamentale et les mesures d'atténuation prises pour éviter des Incidents similaires à l'avenir.

- 6.1.3. Les mises à jour et les rapports d'incidents seront publiés sur status.merinio.com.

7. Disponibilité de la Plateforme

7.1. Objectif de disponibilité

- 7.1.1. Objectif de disponibilité de la plateforme : 99,9%.
- 7.1.2. La disponibilité est évaluée pour chaque mois civil réel, selon l'heure de l'Est (America/Toronto), comme suit : disponibilité (%) = $100 \times [1 - (\text{minutes d'indisponibilité autres que l'indisponibilité excusée} \div \text{nombre total de minutes du mois civil})]$. L'objectif de 99,9 % est atteint lorsque le résultat est d'au moins 99,9 %; aucun seuil fixe de 44 minutes ne s'applique. La disponibilité est calculée à partir des données de Merinio. L'impossibilité d'accéder à la Plateforme pour une raison ne provenant pas de Merinio, notamment la connexion Internet ou l'équipement du Client, ne constitue pas une indisponibilité.

7.2. Indisponibilité excusée

- 7.2.1. Aucun crédit ne sera réputé s'accumuler pour tout défaut d'atteindre l'objectif de disponibilité lié à l'un des événements suivants de « temps d'indisponibilité excusé » (tel que raisonnablement déterminé par Merinio) :
- 7.2.1.1. Les modifications apportées à la Plateforme à l'initiative du Client, qu'elles soient mises en œuvre par le Client ou par Merinio pour le compte du Client ;
- 7.2.1.2. Indisponibilité d'un service tiers (à l'exclusion des fournisseurs de services de Merinio);
- 7.2.1.3. Temps d'indisponibilité résultant d'une violation des Conditions générales de service ou de la Politique d'utilisation acceptable par le Client ;
- 7.2.1.4. Temps d'indisponibilité résultant d'un cas de force majeure ;
- 7.2.1.5. Temps d'indisponibilité causé par du code malveillant ;
- 7.2.1.6. Toute maintenance planifiée annoncée au moins 72 heures à l'avance, jusqu'à un total de 4 heures par mois ;
- 7.2.1.7. Toute maintenance d'urgence annoncée au moins 60 minutes à l'avance, jusqu'à un total de 2 heures par mois ;

8. Crédits de service

- 8.1. Si Merinio n'atteint pas l'objectif de disponibilité au cours d'un mois donné, sans compter le temps d'indisponibilité excusé (tel que défini ci-dessus), le seul recours du Client et l'obligation exclusive de Merinio consiste en un crédit calculé sur les frais payables par le Client pour le Service concerné au cours du mois pendant lequel l'objectif de disponibilité n'est pas atteint, le tout tel que défini ci-dessous :

Pourcentage de disponibilité	Crédit applicable
Objectif atteint ou dépassé	N/A
99,5 % ≤ disponibilité < 99,9 %	5%
99,0 % ≤ disponibilité < 99,5 %	10%
98,0 % < disponibilité < 99,0 %	20%
98,0 % ou moins	25%

- 8.2. Chaque fois qu'au cours d'un mois donné, Merinio ne respecte pas le temps de réponse initial visé, le client a droit à un crédit de service de 5 %, jusqu'à un maximum de 25 %.
- 8.3. Le crédit de service sera appliqué aux frais futurs. Pour demander un crédit de service, le Client doit adresser une demande écrite à Merinio dans les 30 jours suivant la fin du mois civil au cours duquel l'événement donnant lieu à un crédit de service s'est produit, faute de quoi le Client renonce à son droit de réclamer un crédit. Le crédit de service total du Client pour un mois donné ne peut en aucun cas dépasser 25 % des frais mensuels payables pour les services concernés.