

## Condition générale : ticket d'assistance et support utilisateur.

### ***L'assistance à l'utilisation de Limesurvey est fournie sous la forme de tickets.***

Un ticket permet de résoudre une et une seule problématique. Un ticket ouvre une assistance et support d'une durée d'une heure maximum. Une problématique peut nécessiter plus d'une heure de support, dans ce cas, chaque heure entamée entraîne la facturation d'un ticket supplémentaire.

La problématique peut être résolue par messagerie électronique, téléphone, visioconférence ou intervention directe sur l'instance Limesurvey.

Les tickets sont gérés sur le site [support.sondages.pro](https://support.sondages.pro), les nouvelles demandes de support peuvent se faire directement sur le site ou via l'adresse de messagerie [support@sondages.pro](mailto:support@sondages.pro).

- **Assistance par messagerie** : prise en compte sous deux (2) jours ouvrés. Gestion via le site ou par message courriel, assistance et conseil à l'utilisation de Limesurvey pour régler une problématique précise.
- **Conseil par téléphone ou visioconférence** : prise en compte sous trois (3) jours ouvrés par prise de rendez-vous.  
Il est préférable de préciser au mieux le besoin avant l'appel.  
Le rendez-vous peut se faire par visioconférence avec les outils Nextcloud-Talk, Jitsi Meet ou BigBlueButton. D'autres outils peuvent être envisagés après étude.  
La durée d'appel est de 45 minutes par un ticket de support.
- **Intervention** : 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 sur le système de gestion du support.  
Les interventions se font sur la partie administration de l'installation existante de Limesurvey. Sauf cas exceptionnel, aucune manipulation sur le code de Limesurvey ni sur la configuration du serveur ne peut faire partie du système de ticket.

### ***Nature des interventions***

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

- Configuration de Limesurvey
- Utilisation des capacités de Limesurvey pour résoudre une problématique précise sur un questionnaire : expressions, quotas, 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, code HTML, JavaScript.
- Import de données, des invitations, gestion des courriels d'invitations, des rappels et des retours en erreurs.
- Installation d'un modèle de questionnaire ou de question.
- L'installation et la configuration d'une extension existante.
- Avis de faisabilité d'un besoin avec Limesurvey, ce type de demande peut ne pas nécessiter l'ouverture d'un ticket.

**Toute demande et interventions d'autres natures peut entraîner une offre supplémentaire de développement, de formation ou de mise en place d'un projet complet.**

## Confidentialité

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

SondagesPro convient de traiter l'information confidentielle de manière confidentielle et de la maintenir confidentielle pour le bénéfice exclusif de son client.

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

SondagesPro s'engage, sauf accord écrit préalable de son 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 de son 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 SondagesPro,
- 2 Celles qui sont déjà connues de SondagesPro 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 son client.

## Garantie

Les adaptations et modifications sont garanties 1 semaine 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 SondagesPro est limitée à un montant maximal correspondant au prix du contrat.

SondagesPro n'est pas responsable, des dommages 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

Si la problématique ne peut être résolu par le support : elle peut faire l'objet d'une offre spécifique. Le ticket de support est annulé en cas d'assistance par messagerie uniquement.

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

L'annulation de la part du client n'est possible que durant l'assistance par messagerie électronique au début de l'échange.