

## Définitions et gestion des niveaux de priorité du support

---

L'équipe Support de Ntico Operation 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 :



### SUPPORT CONTACT

Numéro Vert Gratuit :

+33 (0) 805-696-320

Portail Support :

[www.smatechnologies.com/support](http://www.smatechnologies.com/support)

[www.ntico.com/support](http://www.ntico.com/support)

---

### Priorité 1 - 24h/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

### Priorité 2 - 24h/24, 7j/7

- Incapacité partielle à exécuter les jobs **depuis l'environnement de Production OpCon** conformément à la documentation du produit et sans solution de contournement possible
- Délai de réponse : 2 heures

### Priorité 3 - Pendant les heures ouvrées uniquement

- Incapacité partielle à exécuter les jobs **depuis l'environnement de Production OpCon** conformément à la documentation du produit
- 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
-

## Priorité d'escalade du support

