

Conditions de support: ASFFOR via BPA-INSTITUTE

1. Les plans de support technique Partenaires

Items	Plan Bronze
Support technique pour personnel Partenaire	
Par téléphone (N° Standard)	Oui
Par téléphone (N° spécifique expert)	Non
Messagerie instantanée plateforme	oui
Skype	Non
Email	Non
Via le site web - gestion des tickets (Online Service Request (SR) Case Portal	Oui

2. Définition des niveaux de sévérité

Niveau de sévérité	Définition
Priorité 1: Maximale	<p>FLUX</p> <ul style="list-style-type: none">Accès impossible à la plateforme <p>TRAITEMENT</p> <ul style="list-style-type: none">Panne totale de la plateforme d'e-learning et/ou perte totale de service pour les utilisateursProblème critique sur les fonctions opérationnelles utilisateur ou d'administration de la plateforme d'e-learning. Pas de solution de contournement immédiateTravail impossible pour l'utilisateur <p>DONNEES</p> <ul style="list-style-type: none">Données indisponibles ou leurs modifications de celles-ci impossibles
Priorité 2: Forte	<p>FLUX</p> <ul style="list-style-type: none">Difficulté d'accès intermittent ou accès très lent à la plateforme <p>TRAITEMENT</p> <ul style="list-style-type: none">Panne partielle et/ou intermittente de la plateforme d'e-learning et/ou perte partielle de service pour les utilisateursProblème important sur les fonctions opérationnelles utilisateur ou d'administration de la plateforme d'e-learning. Pas de solution de contournement immédiateTravail très difficile pour l'utilisateur. Fonctionnement en mode dégradé. <p>DONNEES</p> <ul style="list-style-type: none">Données indisponibles ou leurs modifications de celles-ci impossibles
Priorité 3: Moyenne	<p>FLUX</p> <ul style="list-style-type: none">Problème intermittent <p>TRAITEMENT</p> <ul style="list-style-type: none">Problème sur une fonction opérationnelle non critique de la plateforme d'e-learning.Problème intermittent <p>DONNEES</p> <ul style="list-style-type: none">Problème intermittent

Plateforme e-Learning

Priorité 4: Basse	FLUX TRAITEMENT <ul style="list-style-type: none">Affichage de messages d'erreur n'empêchant pas les opérationsDemandes d'informations, de correction et/ou d'évolution DONNEES <ul style="list-style-type: none">Demandes d'informations, de correction et/ou d'évolution
-------------------	--

3. Classement des incidents

#	Statut du traitement des incidents	Definition
	Open/Un-Assigned	Customer or admin created case
	In Process – Assigned	Assigned, problem determination in process
	On Hold	Pending a long term external action or test result
	Escalated	Management Alert
	Committed bug/feature	Engineering investigating
	Closed	Fix validated and customer accepted as fixed