

Contrat d'assistance

Logiciels

Bénéficiez d'une assistance sur vos logiciels pour tous vos besoins. Les contrats d'assistance logiciels vous garantissent la mise en oeuvre et l'exploitation des logiciels grâce à l'expertise technique de nos équipes. Toutes les prestations des contrats s'effectuent à distance pour une réactivité optimale.



Bénéficiez d'une assistance sur vos logiciels pour tous vos besoins, des plus essentiels aux plus complets.






	Contrat d'assistance BASE	Contrat d'assistance ESSENTIEL	Contrat d'assistance PREMIUM
	Accédez au support et aux mises à jour	Profitez des services de nos spécialistes	Optez pour une assistance complète et réactive ⁽²⁾
Délais de prise en charge	Sous 8 heures ouvrées	Sous 2 heures ouvrées	Sous 1 heure ouvrée
Gestion de la résolution de l'incident ⁽¹⁾	À distance	À distance & traitée en priorité	À distance & traitée en haute priorité
Mises à jour ⁽¹⁾	Mise à disposition des mises à jour par l'éditeur	Accès direct aux mises à jour disponibles chez systemen ou aide à l'accès sur les sites partenaires	Installation à distance via web des mises à jour, pilotée par les équipes support systemen
Durées	1 à 5 ans		
Réalisation de tâches de diagnostic	-	✓	✓
Recherche de solutions de contournement en cas d'incident	-	-	✓
Sauvegarde en ligne des paramètres des applications clients	-	-	✓
Réinstallation à distance via web par le service hotline ⁽³⁾	-	-	✓
Services supplémentaires à la carte (au verso)	Prix public	-10% sur le prix public	-20% sur le prix public

⁽¹⁾ systemen se réserve le droit de renvoyer directement vers le portail web/hotline de l'éditeur.

⁽²⁾ Le contrat Premium peut-être souscrit uniquement si l'installation, la formation et le paramétrage ont été effectués par systemen.

⁽³⁾ Conditions : Mises à jour mineures (ex : version 2.1 vers 2.3) et majeures (ex : version 2.3 vers 3.0). Réinstallation à distance via web par le service hotline sur PC similaire ou identique mais avec version OS d'origine installée. Prérequis : sauvegarde des paramètres de capture disponibles. Sinon souscrire la prestation optionnelle «Migration vers un nouveau PC et OS».

Les logiciels éligibles aux contrats d'assistance

					
	<i>Numérise des lots hétérogènes de documents avec indexation. Polyvalence de gestion de tâches et de profils.</i>	<i>Applique un processus précis de scan, impliquant règles, traitements d'images et contrôle qualité.</i>	<i>Dédié à la numérisation et au traitement des documents patrimoniaux, littéraires et culturels.</i>	<i>Dédié à la numérisation de lots de documents : séparation, indexation, PDF avec OCR etc.</i>	<i>Importe les images, les documents, les emails et extrait les données pertinentes selon des règles intelligentes.</i>
Contrat BASE	✓	-	✓	✓	✓
Contrat ESSENTIEL	✓	✓	✓	✓	✓
Contrat PREMIUM	✓	✓	-	✓	✓

Des services supplémentaires à la carte !

Nos équipes vous accompagnent et répondent à tous vos besoins liés à vos scanners ou logiciels.

Une fois la mise en oeuvre effective de votre contrat, vous pouvez à tout moment demander des prestations spécifiques en fonction de vos besoins.

- Formations agréées sur site individuelles ou groupées portant sur : les mises à jour majeures, les nouvelles fonctionnalités, la formation de nouveaux opérateurs etc.
- Installation sur site d'une mise à jour majeure
- Aide à l'évolution d'un paramétrage spécifique
- Dépannage sur site
- Migration sur site vers un nouveau PC et OS

Besoin d'assistance ? Nos équipes support sont aux petits soins !



Support hotline du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h
Tel : 04 74 94 84 84



Assistance e-mail
service.fr@systemen.com



Un logiciel avec votre scanner ?
Des solutions d'accompagnement vous sont proposées de l'installation / formation jusqu'à l'assistance au quotidien. Contactez-nous pour en savoir plus !

