

SAGE 50 EXTRA SERVICE & SUPPORT

Comparaison des prestations

Vous travaillez toujours avec les exigences techniques et légales les plus récentes. Dès Advanced Service avec le support complet.

Modèle opérationnel	Basic Service	Advanced Service	Premium Service
Installé localement	●	●	●
Cloud		●	●
Prestations comprises	●	●	●
Gestion des données de la base clientèle	●	●	●
Accès au portail de téléchargement pour les mises à niveau, les mises à jour, les service packs	●	●	●
15 % de réduction sur la formation aux produits standard* de la Sage Academy	●	●	●
Mises à jour des logiciels et service packs réguliers pour les produits sous licence	●	●	●
Accès à l'aide en ligne et aux tutoriels vidéo	●	●	●
Accès à la base de connaissances	●	●	●
Accès à la feuille de route des produits et à Sage Customer Voice	●	●	●
Notifications automatiques concernant les développements et les actualisations des logiciels	●	●	●
Services de support standards		CT**	●
Accès au système de tickets (7 j sur 7 et 24 h sur 24) pour la création et le traitement de demandes		●	●
Support technique via le système de tickets pendant les heures d'ouverture		●	●
Support téléphonique / traitement des tickets pendant les heures d'ouverture		●	●
Nettoyage des données par script en cas de problème logiciel		●	●
Télémaintenance (service à distance pour l'analyse des erreurs)		●	●
Support fourni en fonction de la définition du service			●
Traitement de ticket préférentiel selon la priorité du ticket			●
Rappel par un spécialiste du support			●
Suivi par un spécialiste du support de deuxième niveau			●
Heures d'ouverture prolongées (selon le contrat, sur accord)			(●)
Services supplémentaires pour les produits basés sur le cloud		●	●
Installation et mise en service automatiques des logiciels sous licence		●	●
Actualisations du système et mises à jour automatiques du logiciel		●	●
Gestion des sauvegardes		●	●
Surveillance des serveurs 7 j sur 7 et 24 h sur 24		●	●
Notifications concernant l'état du cloud		●	●

* valable pour les formations en classe dans nos centres de formation

**CT = Contingent tickets: 5 tickets par module principal par licence de base, supplémentaire et seconde par année contractuelle

Conseillé de manière précise et avec une protection optimale

- Votre logiciel est actualisé en permanence et vous travaillez conformément à la loi.
- Vous restez productifs, votre investissement est protégé.
- Vous bénéficiez de prestations et de rabais attractifs.
- Vous budgétisez précisément avec des charges annuelles réduites et fixes.

Conditions

La durée minimale du pack de services est d'une année et se prolonge à chaque fois d'une année, sauf dénonciation trois mois avant la date d'expiration. Les du pack de services sont indiqués en prix mensuels, la facturation s'effectue annuellement, par avance. Vous trouverez tous les détails sur les prix en ligne.

Vous trouverez plus d'informations sous : www.sage.com

Avez-vous une question ? Veuillez prendre contact avec nous : **058 944 11 11**