

POLITIQUE D'ASSISTANCE PAR INCIDENT

Qu'est-ce qu'une assistance incident?

L'assistance incident est un moyen facile et souple d'acquérir un soutien tarifé afin de solutionner les problèmes qui ne sont pas couverts par le Contrat Annuel de Logiciel ou par les Services de Réseautage ou Gestion des Installations. Généralement les problèmes seront reliés à TriForce XP dans le contexte de votre réseau, à l'installation d'un nouveau serveur ou à l'administration du réseau en général. L'assistance incident couvre ces cas où l'aide de Systemgroup est requise pour résoudre des problèmes hors du Contrat Annuel de Logiciel et hors des Services de Réseautage ou Gestion des Installations.

Qu'est-ce que l'assistance à un incident?

L'assistance à un incident est le soutien à une demande d'assistance adressée au personnel de soutien de TriForce XP qui provient d'un client soit par téléphone, courriel ou via Internet, pour un problème unique, spécifique. Une demande d'assistance qui soulève plusieurs problèmes engendrera le besoin de consommation de multiples assistances incidents. L'assistance incident de Systemgroup vous permet de nous envoyer un courriel ou d'appeler notre service d'assistance durant les heures d'ouverture normales, du lundi au vendredi, jusqu'à ce que votre incident (la difficulté éprouvée) soit résolu et/ou fermé. L'assistance incident exclut les services extérieurs (sur le terrain).

L'assistance incident peut être caractérisée de diverses façons, mais elle est toujours catégorisée comme assistance incident.

Comment puis-je acquérir l'assistance incident?

Par commodité ou par souci d'économie vous pouvez acheter l'assistance incident individuellement quand c'est nécessaire ou plus économiquement l'acquérir à l'avance par plan. Les incidents seront acceptés soit par bon de commande approuvé ou par courriel provenant d'un membre autorisé de la direction de l'entreprise.

Les utilisateurs de TriForce XP qui sont couverts par un Contrat Annuel de Logiciel valide ont droit à deux (2) assistances incidents gratuites par année civile, qui ne peuvent être reportées.

Quelle est la durée d'un plan d'incident?

L'assistance pour incident unique doit être utilisé (demandé par le client) à l'intérieur des 30 jours de son achat; chaque assistance incident d'un plan doit

être utilisée (demandé par le client) à l'intérieur de l'année à partir de la date d'achat du plan.

Comment puis-je entamer un incident?

Un incident doit être demandé ou bien par l'administrateur de système ou par son substitut nous avisant que notre assistance est requise pour une difficulté éprouvée. Un numéro d'incident sera assigné par le personnel du Systemgroup et il vous sera communiqué.

Quel est le délais d'intervention?

Les délais pour répondre aux incidents correspondent aux temps indiqués ci-dessous. Les délais d'interventions dépendent à la fois de la nature et du mode de la demande.

Quand est-ce qu'un incident est fermé?

Un incident est fermé quand le problème est résolu.

Veillez vous rappeler que vous avez toujours accès à la documentation en ligne et au forum de TriForce XP pour toute assistance, soutien technique supplémentaire.

SOUTIEN TECHNIQUE POUR STATION DE TRAVAIL



ASSISTANCE PAR COURRIEL

(Délais de réponse de 24 heures)

Clients *avec* Contrat Annuel de Logiciel

Chaque assistance incident coûte 45 \$.

Clients *sans* Contrat Annuel de Logiciel

Chaque assistance incident coûte 90 \$.



ASSISTANCE PAR TÉLÉPHONE

(Le délais de réponse peut varier)

Clients *avec* Contrat Annuel de Logiciel

Chaque assistance incident coûte 60 \$.

Une offre groupée de 5 assistances par téléphone (assistance pour 5 incidents différents) coûte 280 \$.

Clients *sans* Contrat Annuel de Logiciel

Chaque assistance incident coûte 100 \$.

FORUM



Vous pouvez afficher des questions dans le forum de TriForce XP ou rechercher des renseignements

SOUTIEN TECHNIQUE POUR RÉSEAU



ASSISTANCE PAR COURRIEL

(Délais de réponse de 24 heures)

Clients *avec* Contrat Annuel de Logiciel

Chaque assistance incident coûte 135 \$.

Clients *sans* Contrat Annuel de Logiciel

Chaque assistance incident coûte 200 \$.



ASSISTANCE PAR TÉLÉPHONE

(Le délais de réponse peut varier)

Clients *avec* Contrat Annuel de Logiciel

Chaque assistance incident coûte 350 \$.

Une offre groupée de 5 assistances incidents est disponible pour 1600 \$.

Clients *sans* Contrat Annuel de Logiciel

Chaque assistance incident coûte 500 \$.



FORUM

Vous pouvez afficher des questions dans le forum de TriForce XP ou rechercher des renseignements.

QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS DE RÉSEAU QUI REQUIÈRENT L'ASSISTANCE ?

Les problèmes de réseau incluent les difficultés éprouvées avec le matériel (serveur, stations de travail, ordinateurs portatifs, imprimantes et tous dispositifs reliés au réseau), le logiciel, les télécommunications, l'évolution d'un système, la formation du personnel (matériel, logiciel et réseau), la consultation de gestion, la connectivité de réseau, les

technologies basées sur serveur et le system vital pour la mission de l'entreprise. Les difficultés éprouvées peuvent aussi comprendre la configuration de réseau et le déploiement des stations de travail et des serveurs.