

# Contrat d'assistance LOGICIELS

**BÉNÉFICIEZ D'UNE ASSISTANCE SUR VOS LOGICIELS POUR TOUS VOS BESOINS, DES PLUS ESSENTIELS AUX PLUS COMPLETS.**

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. Choisissez le contrat le plus adapté à vos besoins et à votre activité.

	<b>Contrat d'assistance BASE</b> <b>1</b>	<b>Contrat d'assistance ESSENTIEL</b> <b>2</b>	<b>Contrat d'assistance PREMIUM</b> <b>3</b>
	Laissez la gestion de votre application aux équipes Spigraph.*	Profitez des services de spécialistes pour la gestion de votre application, afin de la rendre durable et évolutive.	Bénéficiez des services complets Spigraph et gagnez en temps et en productivité sur vos solutions.**
<b>Délais de prise en charge</b>	Sous 8 heures ouvrées	Sous 2 heures ouvrées	Sous 1 heure ouvrée
<b>Gestion de la résolution de l'incident</b>	Standard	Traité en priorité	Traité en priorité urgente
<b>Mises à jour</b>	Mise à disposition des mises à jour par l'éditeur	Accès direct aux mises à jour disponibles chez Spigraph ou aide à l'accès sur les sites partenaires	Installation à distance via web des mises à jour, pilotée par les équipes support Spigraph
<b>Durées</b>	1 à 5 ans		
<b>Réalisation de tâches de diagnostic</b>	-	✓	✓
<b>Recherche de solutions de contournement en cas d'incident</b>	-	-	✓
<b>Sauvegarde en ligne des paramètres des applications clients</b>	-	-	✓
<b>Réinstallation à distance via web par le service hotline ***</b>	-	-	✓
<b>Prestations supplémentaires en option</b>	Prix public	-10% sur le prix public	-20% sur le prix public

\* Spigraph se réserve le droit de renvoyer directement vers le portail web de l'éditeur.

\*\* Le contrat Premium peut-être souscrit uniquement si l'installation, la formation et le paramétrage ont été effectués par Spigraph.





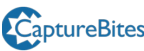



\*\*\* Conditions : Mises à jour mineures (ex : version 2.1 vers 2.3) et majeures (ex : version 2.3 vers 3.0). Réinstallation à distance via web par le service hotline sur PC similaire ou identique mais avec version OS d'origine installée. Prérequis : sauvegarde des paramètres de capture disponibles.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

## PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES EN OPTION

Une fois la mise en œuvre effective de votre contrat, sélectionnez à la carte des prestations spécifiques en fonction de vos besoins. Bénéficiez de tarifs préférentiels avec les contrats ESSENTIEL et PREMIUM.

- ▶ Formations agréées sur site individuelles ou groupées portant sur :
  - ▶ les mises à jour majeures
  - ▶ les nouvelles fonctionnalités
  - ▶ la formation de nouveaux opérateurs
- ▶ 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

## LES LOGICIELS ÉLIGIBLES AUX CONTRATS D'ASSISTANCE

								
	Numérise des lots hétérogènes de documents avec indexation. Polyvalence de gestion de tâches et de profils.	Applique un processus précis de scan, impliquant règles, traitements d'image et contrôle qualité.	Dédié à la numérisation et au traitement des documents patrimoniaux, littéraires et culturels.	Dédié à la numérisation de lots de documents : séparation, indexation, PDF avec OCR etc.	Importe les images, les documents, les emails et extrait les données pertinentes selon des règles intelligentes.	Numérise, nomme et classe les documents en PDF. Assure la traçabilité et la sécurité des documents.	Capture les données des factures papier ou numériques. Automatise le traitement des factures.	Trouve, indexe et classe les données des systèmes d'information. Outil pour la conformité RGPD.
<b>Contrat BASE</b>	✓	-	✓	✓	✓	inclus dans la licence	inclus dans la licence	inclus dans la licence
<b>Contrat ESSENTIEL</b>	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-
<b>Contrat PREMIUM</b>	✓	✓	-	✓	✓	-	-	✓

## UN OU PLUSIEURS SCANNERS AVEC VOTRE LOGICIEL ?

Des solutions d'accompagnement vous sont proposées de l'installation / formation jusqu'à la maintenance de vos scanners. Contactez-nous pour en savoir plus !



SUPPORT HOTLINE DU LUNDI AU VENDREDI

DE 8H30 À 12H30 ET 13H30 À 18H

Tel : +33 (0)4 74 94 84 84

Fax : +33 (0)4 74 94 62 69



ASSISTANCE E-MAIL

service.fr@spigraph.com

Pour plus d'informations veuillez contacter votre revendeur local ou votre interlocuteur commercial Spigraph au **+33 (0) 4 74 94 62 60** ou consultez notre site Internet sur **www.spigraph.fr**

**spigraph** 