

Maintenance et service après-vente

	ServicesPLUS
Services d'assistance post-implantation	
Assistance téléphonique ou assistance par courriel (support@forgestik.com)	1,5 heures gratuites par mois pour chaque tranche de 10 000\$ en maintenance
Connexion à distance	✓
Service de communication proactif via des conférences, séminaires, courriels d'information	✓
Inscription gratuite à nos webinaires Pauses-café Forgestik	✓
Heures normales de support: 8h30 à 17h30 (EDT)	✓
Programme de soutien pour situations urgentes : • En semaine : jusqu'à 21h30 (EDT) • Week-end : de 10h30 à 21h30 (EDT)	\$
Programme de soutien pour situations urgentes 24/7	\$\$
Nombre de personnes pouvant contacter le service d'assistance	2
Assistance nécessitant une visite sur place (minimum 2 heures)	\$
Temps de réponse vs sévérité des incidents	
Sévérité 1 — Critique	< 1 heure
Sévérité 2 — Élevé	< 4 heures
Sévérité 3 — Moyen	< 8 heures
Sévérité 4 — Bas	< 16 heures
Plan de maintenance SAP ou autre progiciel (aucun service Forgestik inclus)	
Mises à jour majeures de progiciels (selon « roadmap » de SAP)	✓
Mises à jour régulières (« Patch Level# ou PL ») (au besoin)	✓
Assistance offerte directement par SAP lors de l'escalade d'un incident	✓
Accès au portail SAP, incluant les documents et formations en ligne (eLearning)	✓
Service d'installation et de mise à jour SAP Business One	
Installation de nouveaux postes ou mises à jour (via téléphone/Internet)	\$
Planification, configuration et test fonctionnel des mises à jour - Travaux effectués chez Forgestik	\$
Installation dans l'environnement du client	\$
Formation spécialisée des utilisateurs	\$
Accès à un environnement virtuel chez Forgestik pour tester les migrations	\$
Installation et configuration d'un environnement virtuel sur les serveurs de Forgestik (minimum 2 heures)	\$
Exécution des travaux techniques requis et exécutés à distance ou sur place	\$