

# Maintenance et service après-vente

|  | <b>ServicesPLUS</b>  |
|--|--|
| <b>Services d'assistance post-implantation</b>   |  |
| 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 :<br>• En semaine : jusqu'à 21h30 (EDT)<br>• 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)   | \$   |
| <b>Temps de réponse vs sévérité des incidents</b>  |  |
| Sévérité 1 — Critique  | < 1 heure  |
| Sévérité 2 — Élevé   | < 4 heures   |
| Sévérité 3 — Moyen   | < 8 heures   |
| Sévérité 4 — Bas   | < 16 heures  |
| <b>Plan de maintenance SAP ou autre progiciel (aucun service Forgestik inclus)</b>   |  |
| 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)  | ✓  |
| <b>Service d'installation et de mise à jour SAP Business One</b>   |  |
| 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  | \$   |