

# Kyocera Softcare Package

Services complémentaires pour logiciels



## Services de support logiciel Kyocera

Dans le cadre de l'accord logiciel avec Kyocera, le client est assuré d'une assistance administrative et technique par télémaintenance, par téléphone ou par écrit.

Pendant la durée du contrat, le client reçoit une assistance pour les erreurs causées par le logiciel acheté par le client. Toute demande de l'utilisateur sera traitée gratuitement par nos techniciens.

Avec l'achat du logiciel, le partenaire contractuel de Kyocera a droit aux mises à jour, aux correctifs et aux corrections des erreurs, aussitôt qu'elles sont fournies par le fabricant.

Les mises à jour, les correctifs et les corrections des erreurs servent à maintenir le système en fonctionnement et constituent la base de l'assistance logicielle.

## KYOCERA Software Package

En plus des services d'assistance logicielle, l'offre Kyocera Software Package comprend notamment:

- + Test et adaptation\* des configurations logicielles déjà créées par le client
- + Conseil et traitement des dossiers d'assistance concernant l'installation de Updates ou Bug Fixes
- + Assistance à distance\* dans l'environnement du client final
- + Conseils concernant les sources d'erreur possibles
- + Intégration des éléments suivants :  
Imprimantes et MFP, licences et modules de licences

*\*Dans une mesure limitée, selon le contrat de Kyocera Software Package*

### Assistance technique

Avec le Kyocera Software Package, Kyocera propose à ses clients un numéro d'appel gratuit dédié. Grâce à ce numéro de téléphone, vous serez directement assisté par notre équipe support lors de l'installation de la configuration et du fonctionnement du logiciel.

KYOCERA Document Solutions Europe B.V.,  
Zweigniederlassung Zürich  
Hohlstrasse 614 - 8048 Zürich - Schweiz  
Tel +41 (0)44 908 49 49

