

List des services.

Comparaison des services entre le support logiciel Kyocera et Kyocera Softcare Package.



List des services

Services inclus dans le paquet ou le contrat	Contrat d'assistance standard	Kyocera Software Package	Au prix coûtant
Analyser et éliminer les erreurs causées par le logiciel	X	X	
Traiter les demandes écrites et téléphoniques des utilisateurs	X	X	
Déploiement des "updates" et des "hotfix"	X	X	
Services avec Kyocera Software Package			
Assistance à distance dans l'environnement du client*		X	
Conseils sur les sources d'erreur possibles		X	
Consultation et traitement des cas de support concernant l'installation de "Updates, Hot-ou Bug Fixes"		X	
Test et adaptation* des configurations logicielles déjà créées par le client		X	
Intégration des éléments suivants : Imprimantes et MFP, licences et modules de licence		X	
Service non compris			
Installation et configuration de nouveaux systèmes			X
Installation et configuration d'une infrastructure informatique nouvelle ou existante			X
Nouveaux projets			X
Intégration de nouveaux composants complexes (comme les Site-Server, Fail-Over Server, Load Balancer)			X
Coûts des logiciels et/ou matériels supplémentaires			X
Coûts de tiers			X
Créer des "Workflows"			X
Programmation et personnalisation			X
Les déplacements vers et depuis le site ainsi que les services sur place			X
Défaillances ou erreurs dues à une mauvaise manipulation du logiciel			X
Service proactif			X

* dans une mesure limitée (pour plus de détails, voir le contrat de logiciel)