

# 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.






	Contrat d'assistance BASE *	Contrat d'assistance ESSENTIEL **	Contrat d'assistance PREMIUM ***
	Accédez au support et aux mises à jour de Spigraph.	Profitez des services de nos spécialistes Spigraph.	Bénéficiez de l'assistance la plus complète et réactive de Spigraph. <sup>(2)</sup>
<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<sup>(1)</sup></b>	À distance	À distance & traitée en priorité	À distance & traitée en haute priorité
<b>Mises à jour<sup>(1)</sup></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<sup>(3)</sup></b>	-	-	✓
<b>Services supplémentaires à la carte (au verso)</b>	Prix public	-10% sur le prix public	-20% sur le prix public

<sup>(1)</sup> Spigraph se réserve le droit de renvoyer directement vers le portail web/hotline de l'éditeur.

<sup>(2)</sup> Le contrat Premium peut-être souscrit uniquement si l'installation, la formation et le paramétrage ont été effectués par Spigraph.

<sup>(3)</sup> 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».

# 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'images 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.
<b>Contrat BASE</b>	✓	-	✓	✓	✓
<b>Contrat ESSENTIEL</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Contrat PREMIUM</b>	✓	✓	-	✓	✓

## DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES À LA CARTE !

Une fois la mise en oeuvre effective de votre contrat, vous pouvez à tout moment demander des prestations spécifiques en fonction de vos besoins.

- ▶ 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

## UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE



**SUPPORT HOTLINE DU LUNDI AU VENDREDI**  
**DE 8H30 À 12H30 ET 13H30 À 18H**

Tel : 04 74 94 84 84



**ASSISTANCE E-MAIL**  
service.fr@spigraph.com

## 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 !

Pour plus d'informations veuillez contacter votre revendeur local ou votre interlocuteur commercial Spigraph au **04 74 94 62 60** ou consultez notre site Internet sur **www.spigraph.fr**

**spigraph** 