



Contrats de services Ascom
Protégez vos investissements.
Optimisez ses performances.

ascom

Ascom à vos côtés durant toute la durée de vie de votre solution.

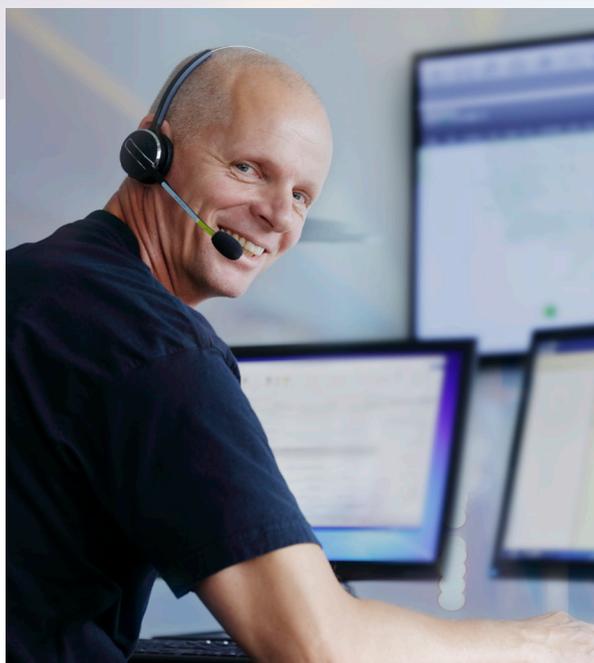
Quel que soit le défi que vous devez relever, Ascom offre un portefeuille de services complet qui couvre tous vos besoins, de l'audit sur site à la formation, en passant par des contrats de maintenance adaptés.

Si vous avez opté pour une solution Ascom, vous pourrez compter sur nos équipes pour vous accompagner. Nos services permettent d'optimiser votre solution Ascom.

Contrat Bronze

Idéal pour les systèmes non critiques, le contrat Bronze garantit l'accès au Centre d'assistance, des délais de réponse rapides et la disponibilité des ingénieurs, conforme à votre SLA.

- **Accès au service d'assistance...** Le contrat Bronze offre à nos clients un accès prioritaire à notre service d'assistance technique.
- **Maintenance logicielle...** Accès aux dernières mises à jour et mises à niveau logicielles.
- **Télémaintenance...** Accès à une assistance technique à distance par téléphone et/ou par e-mail. Nos techniciens utilisent ASRA (une VM dédiée par client) pour se connecter en toute sécurité à vos systèmes et à vos équipements. Les niveaux d'accès et les autorisations sont définis avec vous. Pour un dépannage rapide et sûr.



Optimisez les performances de votre solution Ascom

Notre offre de services est modulaire et s'adapte à la complexité de votre système et à vos objectifs opérationnels et budgétaires.

Elle est évolutive pour répondre à vos besoins futurs.

Les systèmes Ascom fonctionnent nativement avec des composants spécifiés par des fournisseurs tiers, ainsi vous n'avez pas à réaliser vous-mêmes les tests d'interopérabilités.

Contrat Silver

Le contrat Silver comprend tous les services du contrat Bronze avec en plus :

- **Extension de garantie...** Tranquillité d'esprit et continuité de vos opérations grâce à des échanges standard anticipés.
Tous les équipements réparés sont, au préalable, rigoureusement testés et mis à jour avec nos logiciels avant d'être expédiés sans frais supplémentaires.
- **Réparation prioritaire...** Tranquillité d'esprit et efficacité du système garantis grâce à notre service de réparation de téléphone et pager express. Nous garantissons un délai maximal de dix jours ouvrables.
- **Livraison prioritaire...** Les pièces de rechange, les mobiles de remplacement et le matériel sont expédiés en express à tous les clients.

Contrat Gold

Le contrat Gold comprend tous les services des contrats Bronze et Silver avec en plus :

- **Assistance sur site...** Notre équipe de services professionnels fournit une expertise technique et les compétences requises pour planifier et implémenter les solutions Ascom.
- **Livraison prioritaire...** Avec le contrat Gold, les pièces de rechange, les mobiles et matériel de remplacement sont expédiés en express à tous les clients.
- **Réparation des mobiles...** Réparation et/ou remplacement des téléphones et pagers endommagés accidentellement.

Augmentez votre offre de services !

- **Maintenance préventive...** Evaluation de la performance des systèmes déjà en place. Obtenu sur demande spécifique, le service est également proposé à périodes régulières sur tout le cycle de vie du contrat de maintenance. Ascom fournit un rapport préconisant des points d'amélioration des systèmes du client.

Un contrat de services Ascom comprend un ensemble de services, des heures de prestations ainsi que le délai de réponse convenu :

Offre de services à déterminer :



Heures de services à choisir :



Délai de réponse à définir :



Le contrat de services Ascom offre des avantages suivants :

■ **Contrôle des coûts** – Vous pouvez choisir selon une grille tarifaire. Vous connaissez à l'avance le coût, l'étendue des services et le support sur lesquels vous pouvez compter.

■ **Performances optimisées** – Le contrat de services garantit les meilleures performances pour votre solution Ascom. Des options, telles que la maintenance préventive, la surveillance et l'intervention à distance, l'accès aux mises à jour logicielles, l'expédition express des pièces détachées et la garantie matérielle étendue, optimisent la disponibilité et les performances de la solution.

■ **Tranquillité d'esprit** – Votre organisation est tranquillisée, votre solution Ascom est couverte par des services après-vente personnalisés.

■ **Coût total de possession réduit** – Accès rapide au support technique et aux pièces de rechange, à la maintenance préventive, aux mises à niveau logicielles en douceur... des services qui aident votre entreprise à tirer le meilleur parti de la durée de vie de votre solution Ascom.

		Contrat Bronze	Contrat Silver	Contrat Gold
Services d'assistance technique	Centre d'assistance	✓	✓	✓
	Niveaux de services définis	✓	✓	✓
	Assistance à distance	✓	✓	✓
	Assistance sur site	—	—	✓
	Maintenance préventive	Option	Option	Option
Services logiciels	Accès à distance	✓	✓	✓
	Contrat de maintenance du logiciel (SMA, Software Maintenance Agreement)	✓	✓	✓
	Interopérabilités	✓	✓	✓
Services matériels	Garantie prolongée	—	✓	✓
	Livraison prioritaire de pièces	—	✓	✓
	Couverture en cas de dommages accidentels	—	—	✓
	Réparations prioritaires	—	✓	✓

Pour en savoir plus sur notre offre de services, contactez votre interlocuteur commercial Ascom.

Ascom est un fournisseur international de solutions informatiques et de gestion de flux pour les secteurs de la santé et des entreprises où mobilité et réactivité sont des facteurs essentiels. La vision d'Ascom est de combler les déficits d'information numérique et permettre une prise de décision optimale, partout et à tout moment. Avec son portefeuille de produits et ses compétences en architecture logicielle, Ascom conçoit des solutions d'intégration et de mobilité pour des flux efficaces.

Ascom, dont le siège est à Baar, en Suisse, possède des activités dans 18 pays et emploie près de 1 300 collaborateurs dans le monde. Les actions nominatives d'Ascom (ASCN) sont cotées au SIX Swiss Exchange à Zurich.

Pour obtenir plus de renseignements: www.ascom.com/fr

La disponibilité des services Ascom décrite dans ce document peut varier selon les régions et les pays.

Ascom (France) S.A.
 48 rue Carnot,
 92150 Suresnes,
 France.
 Tel : +33 (0)1 47 69 64 64
www.ascom.com/fr
FR.Communication@ascom.com

ascom