



## CONTRAT DE SERVICE nos engagements.

<b>Objectif du contrat</b>	<b>Contrat de service Premium</b>	<b>Contrat de service Sérénité</b>
➤ Sauvegarde des données sur serveur Raid 5 dupliqué	➤ oui	➤ oui
➤ Relais la garantie constructeur et l'intervention sur site	➤ oui	➤ oui
➤ Budget forfaitaire annuel	➤ oui	➤ oui
➤ Téléassistance	➤ oui	➤ oui
➤ Information produits via mail	➤ oui	➤ oui
<b>Vos attentes client</b>		
➤ Réactivité	➤ oui	➤ oui
➤ Hot line client	➤ oui	➤ oui
➤ FAQ	➤ oui	➤ oui
<b>Vos Intérêts client</b>		
➤ Priorisation des appels	➤ oui	➤ oui
➤ GTI sur panne complète (réactivité) 4H	➤ oui	➤ oui
➤ Interventions illimitées sur dérangement.	➤ oui	➤ oui
➤ Remplacement pièces défectueuses incluses	➤ non	➤ oui
➤ Hot line tel	➤ oui	➤ oui
➤ Sauvegarde des données	➤ oui	➤ oui
➤ Mise à niveau, par la formation, des techniciens.	➤ oui	➤ oui
➤ Stock SAV à la disposition des clients.	➤ oui	➤ oui