

SI - maintenance & support

une offre adaptée à vos exigences

Au-delà de la mise en œuvre de projets de systèmes d'information, Sofrecom assure une continuité opérationnelle grâce à son offre de maintenance et de support modulable...

	bronze	argent	or
point d'entrée unique		✓	✓
disponibilité		heure France	heure locale
prise en compte		30 min	10 min
franchise de changement de niveau		3 mois	3 mois
SLA - résolutions			
bloquantes		24 h	4 h
majeures		1 mois	24 h
mineures	selon planification	selon planification	selon planification
SLA - corrections			
bloquantes	selon planification	2 semaines	1 semaine
majeures	selon planification	1 mois	2 semaines
mineures		selon planification	1 mois
version corrective	spécifique	✓	✓
version évolutive		✓	✓
audit fonctionnel		option	✓
audit technique		annuel	annuel
reporting	trimestriel	mensuel	hebdomadaire

■ **bronze** : maîtriser des **dépenses de fonctionnement**

> qualité de service adaptée à votre budget

■ **argent** : garantir un **délai de réponse**

> 1^{er} niveau d'engagement de service - SLA
> rétablissement de votre système en 24h pour les anomalies bloquantes

■ **or** : assurer la **haute disponibilité** de votre SI

> niveau élevé de service avec indicateurs personnalisés
> intervention en 4 heures pour anomalies bloquantes
> disponibilité de nos équipes en heure locale



...et personnalisable

■ A ces packs, des **options*** peuvent être ajoutées :

- audit fonctionnel
- audit technique
- support 24h/7j
- accès au centre d'excellence

**liste complète et disponible selon le pack*

En complément, nous proposons un catalogue de services à **forte valeur ajoutée**, quelque soit le pack choisi : formation, assistance métier et exploitation, évolution fonctionnelle...

- **réactivité**
- **interlocuteur unique proche du client**
- **offre sur mesure**
- **couverture mondiale**

contact :

support.its@sofrecom.com ou au + 33 1 57 36 34 54

IS - maintenance & support

an offer suited to your needs

Beyond the implementation of information system projects, Sofrecom insures an operational continuity thanks to its flexible...

	bronze	Silver	Gold
single entry point		✓	✓
availability		French time	local time
acknowledgement		30 min	10 min
level change franchise		3 months	3 months
SLA - resolutions			
blocking		24 h	4 h
major		1 month	24 h
minor	according to planning	according to planning	according to planning
SLA - corrections			
blocking	according to planning	2 weeks	1 week
major	according to planning	1 month	2 weeks
minor		according to planning	1 month
corrective version	specific	✓	✓
upgraded version		✓	✓
functional audit		option	✓
technical audit		annual	annual
reporting	quarterly	monthly	weekly

■ **bronze**: control your **operating expenses**
> quality of service adapted to your budget

■ **silver**: guarantee a **response time limit**
> 1st service commitment level- SLA
> restoration of your system within 24 hours for blocking anomalies

■ **gold**: insure **high availability** of your information system
> high service level with customized indicators
> intervention within 4 hours for blocking anomalies
> availability of our teams in local time



...and customized maintenance and support offer

■ options* can be added to these packs:

- functional audit
- technical audit
- support is supplied 24/7
- access to the excellence centre

*non-exhaustive list available according to the pack

In addition, we offer a range of **high added value** services, whatever the selected pack (training, business assistance and operations, functional evolution...).

- **reactivity**
- **single contact close to the customer**
- **tailor-made offer**
- **worldwide coverage**

contact:

support.its@sofrecom.com or at + 33 1 57 36 34 54