

PROGRAMME ÉTOILÉ BY *On the move*

| | ★ ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|--|---|---|--|
| |  |   9 - 12 L 14 - 17:30 V (17 V) |   8 - 18 L V |
| Questions | Réponse sous 36h | Réponse sous 24h | Réponse sous 12h |
| Besoin de conseil sur une activité spécifique | 24h | 12h | 8h   |
| 1 Incident impactant la capacité à travailler | 8h | 8h | 4h   |
| 2 Incident impactant votre business | 8h | 4h | 2h   |
| 3 Service / Produit bloqué ou Hors-Service | 8h | 2h | 1h   |

- 1** Certaines fonctionnalités sont défectueuses et une solution de contournement existe
- 2** Certaines fonctionnalités sont défectueuses et une solution de contournement n'a pas encore été identifiée
- 3** L'accès ou l'usage global de la Solution n'est plus possible pour l'utilisateur*



Via Site Web



Via Ligne Téléphonique



Délais de résolution

Les délais sont définis en heures ouvrées
*pour le matériel sous garantie, le remplacement fera l'objet d'un renvoi prioritaire