



**CARE  
SOLUTIONS**

ADDING VALUE TO YOUR ORGANISATION!

# Quick Reference Guide

# Service Desk : Informations de contact

## 1. Coordonnées de contact

Vous pouvez nous joindre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à ces coordonnées :

Adresse e-mail Téléphone (24/7) servicedesk@caresolutions.be +32 3 800 5 800

Veillez noter que le taux horaire est facturé à 150% en dehors des heures de bureau (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00) et le samedi. Le dimanche et les jours fériés, le taux horaire est facturé à 200%, sauf si d'autres accords écrits ont été conclus, par exemple dans le cadre d'une mise à niveau du plan SLA.

Si, en cas d'urgence, vous souhaitez signaler un incident ou un changement lié à votre environnement Care Solutions par téléphone, veuillez prendre note des conditions suivantes :

### **Remarque importante :**

Les conditions suivantes s'appliquent pour contacter le Service Desk en dehors des heures de travail.

- Votre appel concerne réellement une perturbation, et non une question ou une demande
- Si vous ne souscrivez pas à un module d'assistance, des frais supplémentaires peuvent être facturés pour votre appel
- Seules les personnes mentionnées dans le SLA sont autorisées à contacter notre Service Desk

## 2. Informations nécessaires

Naturellement, nous avons toujours besoin de vos coordonnées et d'une description claire et détaillée de l'incident, ainsi que des résultats des premiers tests/simulations/diagnostics. Cela signifie que vous devez préciser dans quel module ou matériel/environnement la perturbation a lieu, et comment la reproduire. De préférence avec un maximum de détails. Si vous nous communiquez ces informations, un numéro de ticket est automatiquement créé et vous est envoyé. Si vous avez déjà reçu un numéro de ticket de notre part, veuillez garder ce



numéro à portée de main, sinon, nous vous enverrons un numéro de ticket après l'enregistrement de votre rapport.

### 3. Support fonctionnel et technique

#### 3.1 Tarifs support des logiciels

<b>Service</b>	<b>Prix</b>
Assistance via TeamViewer sur des parties ou des fonctions spécifiques d'un système.	102,21 €/heure (max trois intervenants)
Possibilité d'ajuster des éléments de votre système : vérification/correction des paramètres en concertation avec vous. En cas de doute, nous vous conseillons de faire appel à nous pour faire vérifier vos réglages, car cela peut éviter de nombreux problèmes.	82,18 €/heure
Corrections au niveau de la base de données, réinstallations, activation de modules supplémentaires, vérification ou restauration des sauvegardes, etc.	82,18 €/heure
Lorsqu'elle est appelée à réparer quelque chose.	111,32€/heure (développement)

## 4. Procédures supplémentaires

### 4.1 Demande de service

Une question est signalée par le client par courrier, en personne, via le portail client ou par téléphone. Si un ticket n'est pas créé automatiquement (par courrier ou par le portail client), les employés de notre service d'assistance doivent créer un ticket. La question est alors posée à la bonne personne, qui s'efforcera de communiquer une date de solution dès que possible.

### 4.2 Demande de modification

De même que pour la demande de service, mais dans ce cas-ci, la demande suit le processus de gestion des changements de Care Solutions. Ce n'est que lorsqu'une date de sortie est connue qu'elle sera communiquée au demandeur.

## Contacts hiérarchiques

Vous pouvez contacter les personnes suivantes si, par exemple, vous estimez que le retour d'information est insuffisant ou médiocre, que la solution à l'incident est inadéquate ou que notre employé a eu une attitude inadéquate.

---

	Niveau	Nom	E-mail	Téléphone
1 <sup>e</sup> contact :	Customer Service Manager	Naïda Jelacic	Naida.jelacic@caresolutions.be	+32 3 800 5 864

---