



Transport & Logistique



Besoin d'un accompagnement qui vous ressemble ?

Découvrez nos 3 formules d'assistance pour une optimisation de l'utilisation de vos solutions métiers !

Assistance Standard, Premium, Premium+^(*)

La garantie de l'évolution de votre solution progicielle dans le temps à un tarif préférentiel

Nos équipes travaillent sans cesse à l'amélioration et à l'enrichissement des solutions progicielles Sage que nous vous proposons. Les nouvelles formules de service et d'assistance Sage vous garantissent **un accès privilégié à tarif préférentiel à la dernière version de votre progiciel** et l'assurance pour vous de bénéficier de mises à jour légales et fonctionnelles nécessaires pour un fonctionnement optimal de votre structure. Grâce à ces nouvelles formules de service, votre progiciel évolue vous garantissant ainsi la pérennité de votre système d'information Sage et de votre investissement, pendant la durée du contrat relatif à ces services.

Une disponibilité maximale et une réactivité accrue

Dans ses nouveaux services fournis au titre des contrats d'assistance, Sage vous garantit **un accueil téléphonique de qualité, accessible à des plages horaires adaptées en fonction de la formule de services choisie**. Vous disposez également d'**un accès privilégié à nos services, 24h/24, 7j/7**, par le biais de l'accès à notre extranet. Le service clients de Sage s'engage à prendre en charge votre appel dans un délai contractuel, calé sur les horaires d'accueil téléphonique. Ainsi, par exemple, avec Premium+, votre appel est pris en charge dans l'heure, et même exceptionnellement dans le quart d'heure^(**). Premium+ vous permet également de disposer d'un suivi personnalisé par un interlocuteur identifié avec lequel vous établissez une relation durable basée sur une connaissance approfondie des réalités de votre entreprise^(**).

Un suivi fonctionnel et technique par des experts de vos métiers

Nos formules d'assistance intègrent un support fonctionnel et technique permettant d'optimiser l'utilisation et le fonctionnement de vos solutions métiers au quotidien. Dans le cadre des formules Premium et Premium+, Sage effectuera une **mission annuelle de conseil et d'expertise auprès des utilisateurs et/ou des équipes techniques** de votre entreprise afin de maximiser et sécuriser l'utilisation de votre solution progicielle : bilans techniques, fonctionnels, analyses et préconisations^(**).

Des services d'information métier et règlementaire associés

Nous sommes conscients de l'importance de la dimension règlementaire et de l'actualité métiers de votre activité. C'est pourquoi à travers ces nouvelles formules de service et d'assistance, suivant la formule choisie, **Sage vous accompagne dans vos recherches de renseignements en mettant à votre disposition des canaux d'information via notre assistance téléphonique^(**)**.

Une assistance flexible, à la carte

Grâce au système de « **jetons de prestations^(**)** », votre offre d'assistance Sage s'adapte parfaitement à vos besoins : votre contrat de maintenance inclut selon la formule retenue un certain nombre de jetons, libre à vous d'en acquérir de supplémentaires pour pouvoir bénéficier au moment opportun des **services et prestations techniques et fonctionnelles qui vous rendent vraiment service !**

Une Sécurité renforcée

Nos contrats Premium+ incluent **un suivi pro-actif journalier des sauvegardes et des espaces disques** pour plus de sérénité au quotidien.

(*) Formules mode licence

(**) Exclusivement dans les conditions décrites dans le tableau descriptif de prestations ci-après.

Transport & Logistique

ASSISTANCE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE SOLUTIONS METIERS <i>Formules mode licence</i>	Formule Sage Standard	Formule Sage Premium	Formule Sage Premium+
EVOLUTION SOLUTION			
Accès aux nouvelles versions à un tarif préférentiel	Oui	Oui	Oui
- accès aux mises à jour majeures	60% du prix licence ⁽¹⁾	50% du prix licence ⁽¹⁾	30% du prix licence ⁽¹⁾
- accès aux mises à jour mineures	40% du prix licence ⁽¹⁾	30% du prix licence ⁽¹⁾	10% du prix licence ⁽¹⁾
- accès aux évolutions correctives par patch	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Couverture du contrat dans la durée	annuelle par tacite reconduction	annuelle par tacite reconduction	annuelle par tacite reconduction
SERVICES			
Horaires d'accueil téléphonique (du Lundi au Vendredi)	9h-12h et 14h-18h	8h-12h30 et 14h-18h30	7h30-12h30 et 13h30-19h
Délai maximum de prise en charge d'un appel (ticket) ⁽²⁾	8h	4h + 2 tickets prioritaires d'1 heure ⁽³⁾	1h + 2 tickets prioritaires d'1/4 heure ⁽³⁾
Accès Extranet	Oui ⁽⁴⁾	Oui	Oui
Diagnostic des causes d'incidents et coordination avec les tiers intervenants techniques	Oui	Oui	Oui
Contrôle de la réalisation des sauvegardes ⁽⁵⁾	Non	Non	1 fois par jour
Contrôle espace disque et volume ⁽⁵⁾	Non	Non	1 fois par jour
Jetons de prestations inclus dans le contrat ⁽⁶⁾	2 jetons	10 jetons	15 jetons
Possibilité d'achat de jetons supplémentaires	Oui	Oui	Oui
CONSEILS, ETUDES ET EXPERTISES			
Bilan fonctionnel et évolutions associées ⁽⁷⁾	Non ⁽⁸⁾	Oui (1 journée par an)	Oui (1 journée par an)
Bilan technique et évolutions associées ⁽⁷⁾	Non ⁽⁸⁾	Non ⁽⁸⁾	Oui (1 journée par an)
Analyse des flux et préconisation d'optimisation	Non ⁽⁸⁾	Non ⁽⁸⁾	Oui (1 journée par an)
INFORMATIONS REGLEMENTAIRES ASSOCIEES à partir de Janvier 2009			
Information actualité Métiers	Oui	Oui	Oui
Information Réglementaire Métiers			
- Gestion comptabilité	Non	Oui (1 appel par an)	Oui (1 appel par an)
- Gestion de la paie et Ressources Humaines	Non	Oui (1 appel par an)	Oui (1 appel par an)
- Réglementaire Transport national	Non	Non	Oui (1 appel par an)
- Réglementaire Douane et Transport International	Non	Non	Oui (1 appel par an)

Les contrats relatifs à ces services n'incluent pas les maintenances ou extensions de garantie sur les développements fonctionnels spécifiques aux solutions, les matériels et middlewares tiers associés.

- (1) Valeur de la licence serveur, options et nombres de postes associés sur la base du prix catalogue en vigueur au moment de la migration, hors prestations associées
 (2) Délai décompté dans le cadre des heures ouvrées.
 (3) Ticket prioritaire non reportable d'une année sur l'autre.
 (4) Limité à la saisie du ticket.
 (5) Nécessite une connexion internet paramétrée.
 (6) Décomptés selon la grille de valeur des prestations techniques et fonctionnelles – Valable sur les 12 mois à compter du démarrage du contrat d'assistance.
 (7) Dans le cadre de ses activités de conseil, Sage rencontre durant 1 journée les utilisateurs et/ou équipes techniques de votre entreprise en vue de prodiguer les conseils utiles afin de maximiser l'utilisation de votre solution progicielle.
 (8) Cette prestation peut être réalisée à la demande du client et facturée au tarif en vigueur.

SIEGE SOCIAL : Sage ATL - 10, rue Fructidor - 75834 Paris Cedex 17
 SAS au capital de 321 000 € - RCS Paris 330 573 775 - NAF 722C
 Sage ATL est locataire gérante de la société elit SAS

N° Indigo 0 825 322 362 <http://transport.sage.fr>
 0,15 € TTC / MN

sage