

Les solutions de support offertes par IceWarp France

	Basic Garantie logicielle valide	PME Standard	PME Plus	PME Premium	Entreprise Standard	Entreprise Plus	Entreprise Premium	Programme sur mesure
Prix	Inclus dans le prix logiciel	1500 € / an	2500 € / an	3500 € / an	8000 € / an	20000 € / an	50000 € / an	Sur mesure
Durée de contrat	1 à 2 ans	1 an	1 an	1 an	1 à 2 ans	1 à 3 ans	1 à 3 ans	1 à 3 ans
Réponse sous (heures ouvrées en France métropolitaine)	48 heures	4 heures	3 heures	2 heures	1 heure	1 heure	1 heure	Sur mesure
Support par email	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité	Illimité
Priorité Haute	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prise à main à distance (heures ouvrées en France métropolitaine)	-	2 incidents/an	4 incidents/an	6 incidents/an	9 incidents/an	Illimité	Illimité	Illimité
Support téléphonique	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Support hors heures ouvrées en France métropolitaine	-	-	-	1 incident/an	3 incidents/an	illimité	Illimité	Illimité
Réponse sous (hors heures ouvrées en France métropolitaine)	-	-	-	4 heures	2 heures	2 heures	1 heure	Sur mesure
Remise pour une souscription sur plusieurs années	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓
Mise en place d'une surveillance effectuée par l'équipe IceWarp	-	-	-	-	-	✓	✓	✓
Formation administrateurs	-	-	-	-	-	1 personne	2 personnes	Sur mesure
Formation utilisateurs finaux	-	-	-	-	-	-	-	Sur mesure
Conseil dans la gestion du projet – architecture, migration, implémentation	-	-	-	-	-	-	-	✓
Support utilisateurs finaux	-	-	-	-	-	-	-	✓

Pour plus d'informations, merci de nous contacter : +33 1 39 43 00 49 ou ventes@icewarp.fr