



PANNE BLOQUANTE : Soyez prêts à lancer un SOS

La fiabilité et la performance de votre système et de vos environnements informatiques sont un prérequis à la bonne utilisation de votre ERP. Pour l'assurer il faut mettre en œuvre des actions préventives d'optimisation et de contrôle du bon fonctionnement de ses composants (ERP monitoring, montée de versions, audit des composants...).

A défaut, certaines fois la faille apparaît brusquement et l'arrêt d'exploitation est brutal et onéreux. Il faudrait intervenir au plus vite pour rendre la main aux utilisateurs.

Et là si l'éditeur ou l'infogérant n'ont pas la compétence ou si ce n'est pas inclus dans le contrat de maintenance c'est le drame car la réactivité n'est pas assurée. Les enjeux sont importants.

SOS 4 ERP propose donc un service d'intervention sous 24 heures contractuelles

SOS24

Nos contrats d'assistance à la demande (ALD), sous forme de tickets d'interventions proposent avec l'option ERP monitoring une priorisation d'interventions mais sans pouvoir vous garantir une réactivité immédiate obligatoire. Par exemple, si notre carnet de commande remplit les 30 à 90 jours ouvrés à venir, nous allons regarder comment intercaler la prestation au mieux dans les 10 jours en fonction de l'urgence. Votre confiance et nos succès rendent ces conditions plus que probables.

Grâce à l'augmentation de nos effectifs, avec SOS24, en cas de panne bloquante du système (Les « Services techniques ou composants actifs de l'ERP¹ ») nous nous imposons de réagir au plus tard dans les 24 heures de la réception du mail d'alerte², quitte à intervenir de nuit ou en week-end.

C'est une sorte d'astreinte technique permanente

Ainsi, si vous prenez l'abonnement SOS24 dont le prix est fonction de votre taille (évaluée au travers du nombre de vos utilisateurs de l'ERP), couplé à un contrat ALD, vous serez serein. Et pour vous garantir notre réactivité et notre engagement, si nous ne respectons pas le délai pendant votre abonnement, nous vous offrirons 7 heures d'ALD comme pénalité chaque mois où la défaillance serait constatée.

Prix de l'abonnement mensuel, facturable terme à échoir :

< 50 users ERP	500 €
> 50 et < 150 users ERP	1.000 €
> 150 users ERP	1.500 €

Durée : 6 mois ou 1 an renouvelable par tacite reconduction, dédit 1 mois calendaire avant le terme. Le contrat ALD sera décompté en parallèle de la durée d'intervention selon ses propres conditions.

Avec SOS24 nous ajoutons à l'engagement de moyens de l'ALD, l'engagement de délai

1 Les « Services Techniques ou composants actifs de l'ERP » sont généralement identifiés comme suit :

- Ensemble de serveurs où s'exécutent les files de travaux (ordonnanceur interne & natif à la solution),
- Composants connus comme « Web-Applications HTML5 » généralement présents sur plusieurs serveurs.
- Composant connus comme « Web-Applications RIA » généralement localisé sur un serveur dédié et uniquement dans le cadre de son usage « Actif avec le module Fusion ».
- Les frontaux de répartition logiciels standard de la ferme WEB : exclusivement Linux Apache et Windows IIS.
Tout autre système spécifique et avancé sera exclu comme : Citrix Netscaler, Big-IP F5, HA-Proxy, etc.
- Le système d'impression local et présent sur les serveurs de traitements linux : cups.
- Toute passerelle ou espace d'échange où nous avons participé activement à sa mise en œuvre : seront exclus ceux pour lequel le client l'a implémenté sans notre concours.

2 Mail d'alerte : sos24@sos4erp.com

Prise en compte garantie du Lundi 9H au Vendredi 18H