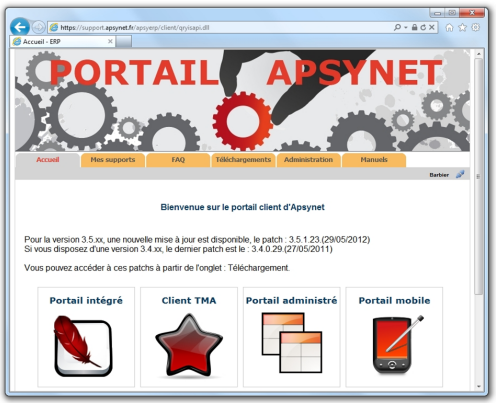
Contrat de Maintenance



Dans le cadre d'un **contrat de maintenance**, Apsynet s'engage à fournir un ensemble complet de **prestations et services** pour chacune de nos solutions.

L'offre

Le contrat de maintenance vous permet :

- d'accéder de façon illimitée à **notre service de hotline** par téléphone ou par e-mail,
- d'obtenir sur simple demande **les mises à jour de nos solutions**,
- de **participer gratuitement aux séminaires** de présentation de nos nouvelles versions,
- d'accéder au **portail client.**

Accès à la zone client

Sur notre site internet **www.apsynet.fr**, vous trouverez un accès au **portail client** dans l'onglet du même nom qui se trouve dans le bandeau de **Menu**. Vous aurez alors à votre disposition, un **portail dédié à l'assistance utilisateur de nos solutions**.
Il s'agit d'un accès sécurisé à notre **Apsynet DataCenter interne**, qui vous permet de disposer d'un **ensemble de services** dans le cadre de vos relations techniques avec Apsynet.

Vous y trouverez la possibilité de :

- Vérifier les personnes de votre organisation habilitées à contacter l'Assistance Utilisateur (personnes référencées dans le contrat)
- Créer et consulter les supports en cours et les réponses apportées
- Consulter l'historique des incidents déclarés et des interventions effectuées, ainsi que les rapports produits par les intervenants
- Rechercher des solutions aux problèmes connus au sein d'une base de connaissances
- Télécharger des dictionnaires, patchs et services packs
- Accéder à vos codes de licence
- Télécharger les fichiers ISO des versions majeures de nos produits

Vous trouverez sur notre site de support (https://support.apsynet.fr) la **version administrée du portail Web** mentionné ci-dessus, mais aussi un portail intégré dédié à l'attention de nos client et de nos équipes.

Il s'agit d'un site à **l'accès rapide** pour la consultation de vos événements et supports en cours de traitement, de la liste des correspondants support de votre organisation ou encore pour le téléchargement des mises à jour.

APSYNET

Challenge 92
83, Avenue François Arago
92017 Nanterre Cedex
France

Téléphone
+ 33 (0)1 55 17 21 31

Télécopie
+ 33 (0)1 55 17 21 33

Site web
www.apsynet.fr

e-Mail
contacts@apsynet.fr