

LES FORFAITS DE MAINTENANCE

Forfait START

75€ HT

J+2



Accès Hotline ^①

Conseils et renseignements

Création des tickets sur le site internet



solde de départ : 0€

Niveau Prestations ^②

N1 / N2 / N3

Tarif en vigueur

Traitement ticket ^③

sous H+2 / H+4

+75% tarif de base



Renouvellement ^④ : 60 €

Forfait BASIC

600 € HT

J+2

Option J+1 : 80€*



Accès Hotline ^①

Création des tickets sur le site internet



solde de départ : 600€

Niveau Prestations ^②

N1 / N2 / N3

Tarif en vigueur **-6%**

Traitement ticket ^③

sous H+2 / H+4

+65% tarif de base



Renouvellement ^④

Solde à compléter à 600 € ou forfait rétrogradé au niveau

START

Forfait BUSINESS

1200 € HT

J+1



Accès Hotline ^①

Création des tickets sur le site internet



solde de départ : 1200€

Niveau Prestations ^②

N1 / N2 / N3

Tarif en vigueur **-8%**

Traitement ticket ^③

sous H+2 / H+4

+55% tarif de base



Renouvellement ^④

Solde à compléter à 1200 € ou forfait rétrogradé au niveau

BASIC donc J+2

Forfait PREMIUM

2500 € HT

J+1



Accès Hotline ^①

Ouverture des tickets par le site internet + accès à la console de gestion de vos tickets



solde de départ : 2500€

Niveau Prestations ^②

N1 / N2 / N3

Tarif en vigueur **-10%**

Traitement ticket ^③

sous H+2 / H+4

+50% tarif de base



Renouvellement ^④

Solde à compléter à 2500 € ou forfait rétrogradé au niveau

BUSINESS

Abonnement expiré ou solde négatif ^①

- ✓ Prestations sur devis acceptés
- ✗ Aucune obligation de délai de prise en charge
- ✗ Perte des avantages et des remises commerciales

Souscription aux forfaits

Le type de forfait est choisi par le client, **PBSCo pourra cependant suggérer aux clients** un forfait **START**, **BASIC**, **BUSINESS** ou **PREMIUM** selon le type **d'infrastructure informatique** et les **besoins de l'entreprise**.

Le forfait est **valable jusqu'au 1er janvier 2024**, ce délai dépassé, un renouvellement devra être effectué.

Le montant à payer sera défini suite à **un calcul au prorata** de la **date d'achat du forfait** au **1er janvier 2024**.

Le renouvellement peut être fait de **2 façons** différentes :

- 1 Rajout de la différence du montant de votre contrat à celui du montant de base
- 2 La rétrogradation de votre forfait.

Les incidents et les demandes de services sont traitées sous forme de tickets transmis à notre service support.

Cependant, **les demandes de "Changement"** doivent être remontées **au service commercial** de PBSCo.

Si vous ne souscrivez pas aux forfaits, vous ne bénéficiez **pas de tarif spécial**. Votre demande **ne sera pas prioritaire** face aux clients sous contrat de maintenance. L'intervention sera devisée, puis facturée.

LES OUVERTURES DE TICKETS SE FONT SUR NOTRE SITE INTERNET



www.pbsco.fr



LES DEMANDES D'INCIDENTS

Elles correspondent à la remise en fonctionnement d'un matériel ou d'un logiciel prévu dans le cadre du support et sont **prises en charge maximum sous J+1 ou J+2** en fonction du forfait choisi.

Lors de l'ouverture d'un ticket, afin qu'il soit traité dans les meilleurs délais, merci de nous **fournir un maximum de détails**.

③ **Option H+2 à H+4 : Sur demande du client** et après **validation de notre support**, une **prise en charge sous 2h à 4h** peut vous être proposée.

L'intervention sera majorée selon le type de forfait que vous avez choisi **+75%**, **+65%**, **+55%** ou **+50%** du tarif de base.

L'option H+2 à H+4 n'engage pas une obligation de résultat par PBSCo.



LES DEMANDES DE SERVICES

Elle ne sont **pas assujetties à la prise en charge J+1**, mais sont traitées dans les meilleurs délais possibles par l'équipe technique en fonction de la complexité de la demande.

Ex. La création d'un nouveau compte informatique pour un nouveau matériel ou nouvel arrivant.

Ces demandes peuvent faire l'objet de réalisation à date précise, à condition que celles-ci soit **transmises au minimum 72h avant la date souhaitée** d'intervention au support.



LES DEMANDES DE CHANGEMENTS

Toute demande de changement sont à communiquer au service commercial de PBSCo, et **ne sont pas assujetties à la prise en charge J+1**.

Ex. Ajout ou évolution d'un matériel spécifique, mise en place d'un nouveau projet, demande de présence aux réunions techniques etc.