

Service de garde DND

VOS BESOINS

Votre informatique est un outil critique devant fonctionner 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an. Dans ce cadre vous avez besoin d'un service pour garantir ce fonctionnement.

NOTRE SOLUTION

DND vous propose un service de garde joignable en dehors des heures de bureau, les week-ends et jours fériés.

LES AVANTAGES

- Un technicien professionnel vous assiste 24h/24, 7j/7, 365 jours par an
- Prise en charge dans l'heure de votre demande
- Contact direct par téléphone ou e-mail

PRÉ-REQUIS NÉCESSAIRE

Le service de garde DND s'adresse aux personnes ayant souscrit un contrat pack d'heures.



Votre informatique, c'est notre métier

COUVERTURE DU SERVICE DE GARDE

- Le service de garde porte sur les interventions en télémaintenance, aucune intervention sur site n'est effectuée.
- Le client est recontacté le premier jour ouvrable suivant une ou plusieurs interventions durant le service de garde afin de vérifier la bonne résolution du ou des problèmes.
- Durant le service de garde :
 - Aucune commande client n'est prise en charge
 - Aucune correction au sein de nos logiciels n'est effectuée
 - Aucune offre de prix n'est remise au client
 - Aucun travail de R&D et de consultance ne sont effectués
 - Aucun travail sur les données n'est effectué
- Tout appel au service de garde est systématiquement facturé 15 minutes minimum décomptées du pack au tarif étendu ou critique selon la plage horaire.
- Les prestations dans le cadre du service de garde sont toujours facturées
- Remarques :
 - Le technicien de garde ne se trouve pas dans les bâtiments de DND
 - Les appels sur le numéro du service de garde pendant les heures normales de bureau seront également facturés au tarif étendu.
 - Lorsque le pack d'heures d'un client est épuisé durant l'intervention en service de garde, les prestations sont facturées au client.

DÉTAIL DE L'OFFRE

- Le délai d'intervention est de 60 minutes maximum, délai au bout duquel le client est au minimum recontacté.
- Le client est recontacté systématiquement après avoir contacté le service de garde même si celui-ci n'a pas laissé de message sur la messagerie vocale et ce à condition que le client dispose d'un pack.
- Les plages horaires du service de garde sont définies dans le document de description des contrats de type pack.
- Le taux horaire de facturation (étendu, critique) de la prise en charge de l'appel du client sera facturé au tarif horaire de l'heure d'appel du client.
- Si l'appel du client nécessite une ou plusieurs interventions, celles-ci seront planifiées avec le client et seront facturées au tarif horaire en rapport avec l'heure de l'intervention.

Design and Development s.a.
Parc scientifique CREALYS
Rue Jean Sonet, 25/2
5032 Gembloux (Isnes)
Tél. 0032-(0)81 713 480
Fax 0032-(0)81 713 489
info@dnd.be – www.dnd.be



Votre informatique, c'est notre métier