

# Support et mise à jour pour logiciels Prinect

**HEIDELBERG** améliore en permanence ses produits et propose de nouvelles fonctionnalités pour sa gamme Prinect par la publication de mises à jour de logiciels.

Nos abonnements de support et de mise à jour constituent le moyen le plus commode et le plus rentable de disposer de tous les outils nécessaires pour que vos logiciels Heidelberg conservent une longueur d'avance.

Notre gamme d'abonnements vous donne la possibilité d'inclure les services que vous souhaitez en fonction des besoins de votre entreprise : télédiagnostic, assistance téléphonique, installation sur site, etc.

## Avantages :

- Un support téléphonique et en ligne dédié pour résoudre vos problèmes et répondre à vos questions
- Des mises à jour régulières de vos logiciels
- Une installation et une configuration professionnelles
- Des instructions personnalisées



## Heidelberg France S.A.

24 b, avenue de la Demi-Lune  
CS 50003 Roissy-en-France  
95735 Roissy Charles de Gaulle Cedex  
Tél. +33 (0)1 77 80 74 00  
Fax +33 (0)1 77 80 75 00  
[systemservice.fr@heidelberg.com](mailto:systemservice.fr@heidelberg.com)

## Marques

Heidelberg, Speedmaster et le logo Heidelberg sont des marques déposées de la société Heidelberger Druckmaschinen en Allemagne et d'autres pays. Les autres marques mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

**Sous réserves de modifications techniques et autres.**

## Abonnements support et mise à jour pour logiciels Prinect.

Optimisez votre investissement dans les logiciels Prinect et augmentez votre productivité.

### Six formules d'abonnement sont disponibles :

- Niveau 1 : Accès au réseau d'experts techniques Prinect via la Hotline du prestataire, incluant support téléphonique et télédiagnostic par internet
- Niveau 2 : (niveau 1) + fourniture des mises à jour et/ou nouvelles versions logiciels, sur la base d'une prestation par an.
- Niveau 3-1 : (niveau 2) + Installation de la mise à jour et/ou de la nouvelle version logiciel par internet ; frais de main d'œuvre inclus, pendant les heures de travail normales. Sur la base d'une prestation par an et d'une limite de 4 heures d'assistance à distance. Le back up de la station doit être compatible avec la version installée et reste de la responsabilité du client.
- Niveau 3-2 : (niveau 2) + installation de la mise à jour et/ou de la nouvelle version logiciel sur site ; frais de main d'œuvre et de déplacement inclus, pendant les heures de travail normales. Sur la base d'une prestation par an. Le back up de la station doit être compatible avec la version installée et reste de la responsabilité du client.
- Niveau 4 : (niveau 3-2) + instruction liée à la mise à jour et/ou de la nouvelle version logiciel.
- Niveau 5 : (niveau 4) + dépannage sur site du flux (hardware et software) ; frais de main d'œuvre et de déplacement inclus, pendant les heures de travail normales.

### Détail des prestations fournies :

#### Assistance téléphonique

Pour toutes vos questions à propos des logiciels Prinect, vous avez accès à notre centre de support téléphonique du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 (hors jours fériés).

#### Télédiagnostic par Internet

Un appel téléphonique et un clic sur votre écran suffisent pour permettre aux experts du SystemService Heidelberg d'accéder virtuellement à votre machine. Près de 90 % des incidents Prinect signalés à nos centres de support sont résolus grâce au télédiagnostic.

#### Fourniture des logiciels de mise à jour

Vous recevez automatiquement les nouvelles mises à jour de vos logiciels Prinect pendant toute la durée de votre abonnement.

#### Installation et configuration sur site

Si vous le souhaitez, nous installons et configurons pour vous les logiciels de mise à jour une fois par an. Ce travail est effectué par un spécialiste Heidelberg SystemService.

#### Instruction utilisateur

Suite à la mise à jour, l'instruction aux nouvelles fonctionnalités peut être incluse dans votre abonnement.

#### Inclus dans ce module :

Tous les logiciels Prinect concernés.

#### Installation et configuration sur site

- PC adapté aux logiciels requis
- Une connexion haut débit est nécessaire pour le télédiagnostic et mises à jour
- Les mises à jour et services proposés ne concernent que les logiciels Heidelberg et pas les produits d'autres éditeurs de logiciels. Ils n'incluent ni mises à jour du matériel (PC) ni remplacement du système d'exploitation.
- Le backup de la station doit être compatible avec la version installée et reste de la responsabilité du client.

Pour un devis rapide,  
appelez le **01 77 80 74 00**,  
par fax au **01 77 80 75 00**  
ou envoyez un e-mail à  
[hotlinesystemservice@heidelberg.com](mailto:hotlinesystemservice@heidelberg.com)