

# Lots de maintenance

À partir de 2022, nous différencierons et développerons nos modèles de maintenance. Nous assurons ainsi notre ambition de continuer à vous fournir le meilleur support. En effet, les évolutions globales et les exigences posées à vos applications logicielles doivent être résolues :

## Une flexibilité accrue des applications logicielles et des terminaux.

Les logiciels doivent pouvoir être installés et utilisés de manière variable : de manière stationnaire, avec l'infrastructure existante, de manière mobile pour le bureau à domicile ou le salon : PC CADDIE doit être disponible de partout et utilisable sur de multiples terminaux. De plus, les applications des équipes dans les installations de golf sont plus différenciées : le front-office avec la vente des greenfees et le suivi des membres a besoin d'autres flux de travail que le back-office pour l'organisation des tournois, la comptabilité, la gestion ou la réception de l'hôtel.

Avec la nouvelle Business Edition 2021, nous avons largement développé votre PC CADDIE : Des performances accrues, une interface utilisateur flexible, des designs adaptés à de nombreux éléments, des rapports complets. Et l'accès optionnel via BrowserApp.

## Support, service et conseil au plus haut niveau

La professionnalisation des terrains de golf et l'augmentation des services numériques qui en découle augmentent l'importance et la complexité de vos conseils, de votre assistance et de vos formations. En tant que partenaire informatique central de votre terrain de golf, nous sommes responsables, avec vos experts informatiques, de la sécurité des données, de la performance et de l'intégration dans vos architectures de réseau internes. Nous assurons également à l'avenir notre service de manière conséquente par la formation et le développement de notre équipe d'experts.

## Des besoins d'assistance différenciés

Vos exigences en matière d'assistance varient en fonction du degré de numérisation et de votre offre de services : les complexes de golf avec une grande gastronomie et de longues heures d'ouverture, une exploitation hôtelière connectée, des complexes multiclubs et des complexes de golf avec un degré élevé de services automatisés souhaitent un service supplémentaire. Nous avons examiné ces exigences et proposons à partir de 2022 deux forfaits de maintenance supplémentaires qui se distinguent par l'étendue des temps d'assistance, les procédures de réaction, la hotline technique ainsi que les services de mise à jour et de matériel.

## Paquet Business

S'applique à tous les accords de maintenance existants : **A partir de 2022, votre contrat de maintenance existant sera transféré dans le package „Business“.** Cela signifie que les frais de maintenance annuels passeront de 12% à 15% de votre volume de licences. Vous recevrez ainsi :

- des services de support supplémentaires
- Les fonctions de l'édition Business
- L'accès aux modules PC CADDIE sans licence
- Un bon d'achat annuel unique correspondant au montant de la formule que vous avez choisie.

## Paquet Professional

Le paquet de mise à niveau optionnel „**Professional**“ est conçu pour les golfs qui souhaitent bénéficier d'un encadrement supplémentaire par l'équipe de support PC CADDIE en raison d'un degré de numérisation élevé ou pour soutenir les collaborateurs. Ce pack comprend :

- un paquet de temps d'assistance étendu
- Un temps de réaction garanti en cas de panne technique dans les 4 heures.
- Un service de mise à jour par l'équipe technique de PC CADDIE

## Paquet Premium

Le paquet de mise à niveau „**Premium**“ est conçu pour les complexes de golf qui, en raison de longues heures d'ouverture et d'une infrastructure informatique complexe, ont besoin d'une disponibilité étendue du support technique et d'un accès complet à notre équipe de support et technique :

- Disponibilité technique étendue en cas de panne de 8h00 à 21h00.
- Des heures d'assistance illimitées (tarif forfaitaire)
- Un temps de réaction garanti et un temps de résolution prioritaire en cas d'incidents techniques
- Un service de mise à jour et de monitoring par l'équipe technique de PC CADDIE
- Un contrôle technique et d'installation annuel sur place

## Modules sans licence à partir de 2022 pour lesquels seuls les frais de maintenance sont dus

- Images de personnes (module d'extension de la gestion des clients)
- Prix annuels (module d'extension du module tournoi)
- Classement par équipe (module d'extension du module de tournoi)
- Impression de bagage (module d'extension du module de caisse)
- Bulletin de versement (uniquement CHF), sans paiement unique et sans frais de maintenance !

Vous avez des questions et souhaitez un conseil personnalisé sur la meilleure solution pour vous - n'hésitez pas à nous contacter.

## Les modèles en un coup d'œil

Performance	Business	Professional	Premium
Augmentation des heures d'assistance et de service incluses	plus 25%*	plus 110%*	Flat

<b>Performance</b>	<b>Business</b>	<b>Professional</b>	<b>Premium</b>
Temps de réaction en cas d'incidents techniques	Le plus rapidement possible	jusqu'à 4 h	jusqu'à 4 h
Délai de résolution des incidents techniques	Le plus rapidement possible	Le plus rapidement possible	Priorisé
Remise annuelle unique sur les achats de licences/modules	15%	20%	25%
Heures d'assistance : Avril à octobre : 9:00 à 20:00 Novembre à mars : 9:00 à 18:00	oui	oui	oui
Service de mise à jour : les mises à jour sont installées par le service technique de PC CADDIE	-	oui	oui
Accès par navigateur à PC CADDIE	-	3 utilisateurs	10 utilisateurs
Vérification permanente du système PC CADDIE (suivi en direct des processus, vitesses de réaction, \\Disponibilité des terminaux, des clients)	-	-	oui
Vérification annuelle des performances techniques (examen détaillé de l'infrastructure informatique, temps de réaction, test de charge de 48 heures)	-	-	oui
Rendez-vous annuel de conseil sur place (examen de la gestion des données, de la structure des articles et des contributions, besoins en matière de licences, conseils sur l'extension et l'optimisation)	-	-	oui
8-21h/ 7 jours Assistance en cas de panne	-	-	oui
Coûts annuels de maintenance de la somme de licence utilisée	15%	20%	25%

\*par rapport à l'étendue des heures de support jusqu'en 2021

