

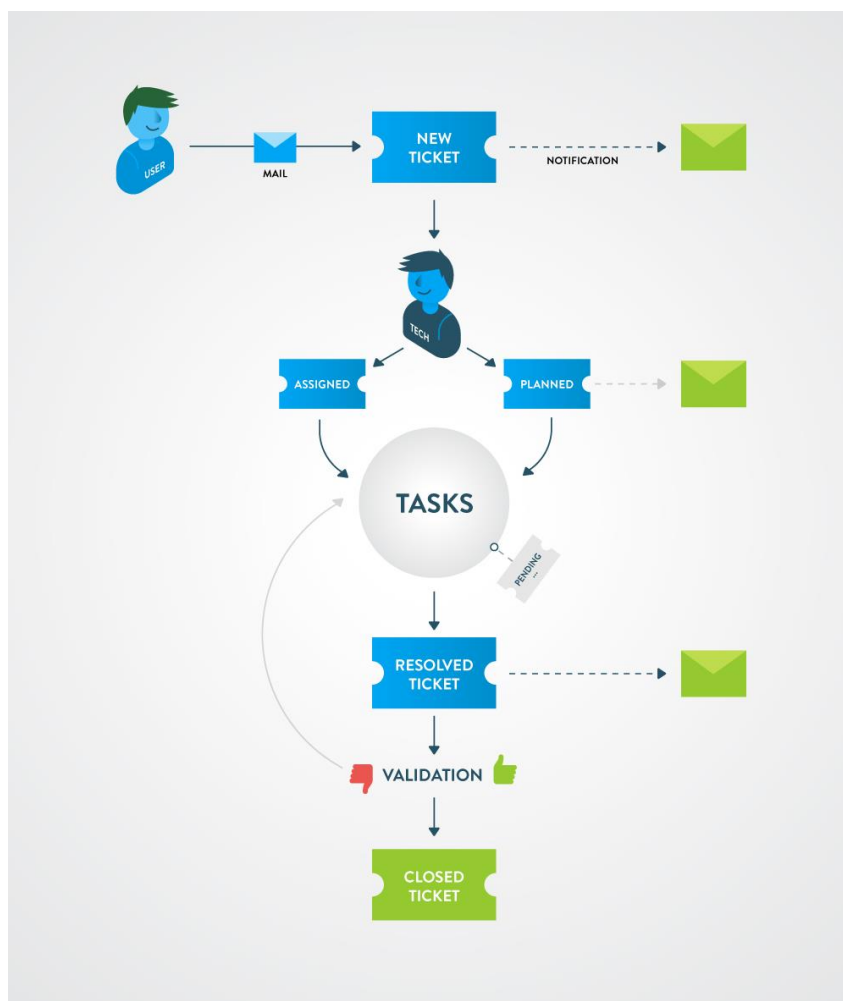
## Fonctionnement actuel du système de support e-connect au 1<sup>er</sup> janvier 2019

Le Support Desk d'e-connect est mis à disposition des clients suite à la clôture de projets pour des interventions sur le site.

Il est joignable du lundi au vendredi, de 08h30 à 17h, sauf les jours fériés luxembourgeois.

### Comment adresser sa demande au Support ?

Le client doit impérativement ouvrir un ticket par e-mail à [support@e-connect.lu](mailto:support@e-connect.lu) ou via la page [Help et Support \(lien\)](#) de notre site. Le client est alors notifié par mail que le Support Desk a bien pris en considération sa demande et un numéro de ticket lui est adressé.



Le Support Desk fonctionne sur base du principe « Best Effort » et « first come, first served ».

Nous essayons toujours de donner la meilleure qualité de service possible, sans engagement dans le temps et selon l'ordre d'entrée des demandes.

Les interventions par téléphone sont rarement possibles car un délai d'analyse est nécessaire avant intervention et les techniciens sont passibles d'intervenir sur d'autres demandes au même instant.

## Tarif de l'intervention

Le taux horaire des interventions du support est calculé à **100 €/heure HTVA**.

Une facture avec le décompte des minutes/heures est envoyée de manière trimestrielle (voire mensuelle sur demande du client). Lorsque les interventions demandées dépassent le cadre d'une journée, e-connect envoie un devis ou une estimation à part au client afin de valider l'intervention demandée.

Pour les clients qui souhaitent bénéficier d'un support régulier, e-connect propose des contrats de maintenance. Le client achète des heures de maintenance pour l'année en cours qui seront facturées avec une remise de 5% sur les tarifs horaires en vigueur.

## Gestion des urgences

E-connect propose également un système de gestion d'urgences, dont le traitement sera traité dans l'immédiat, à un tarif de 150 € **dès l'ouverture du ticket**. Pour ces véritables urgences, il faut envoyer un e-mail à [urgence@e-connect.lu](mailto:urgence@e-connect.lu), le prix par conséquent est un autre que le support standard.

E-connect propose également la possibilité sur demande formelle et payante d'organiser une permanence en dehors des heures de bureaux et ce de manière ponctuelle. Le but de l'opération est de permettre le rétablissement du fonctionnement en cas de problème de sites lors de grandes manifestations ou événements importants du client. Le prix est mis en place en fonction du délai demandé par le client et sur base de devis.

Le support d'e-connect est susceptible d'être réformé, le client sera informé sur des changements concernant le support en temps voulu.