



Et ceterum vous propose ses services professionnels de TMA pour votre application de Gestion de la Relation Client (CRM).

Notre expérience sur les technologies d'EtCRM, SuiteCRM et SugarCRM, est la garantie de la réussite de votre projet.

Notre offre TMA Tierce Maintenance Applicative

s'adapte en fonction de la complexité de votre solution CRM :

✓ **Contrat d'infogérance**

- Support, maintenance corrective et évolutive de niveau 1 et 2

✓ **Intervention à la demande / Support niveau 3**

- Résolution de problématique particulière
- Paramétrage, dépannage urgent, optimisation, changement de structure

✓ **Conseils d'expert**

- Vous conseille sur vos choix et vos stratégies d'évolution logicielle sur les technologies SugarCRM et l'écosystème autour du CRM au sein de votre Système d'Information.

**ACCOMPAGNER
VOS UTILISATEURS**

**MAINTENANCE
CORRECTIVE**

**MAINTENANCE
ÉVOLUTIVE**

**CONSEILS
D'EXPERT**

Contactez-nous et discutons de votre projet !

Tél. 05 61 86 33 16 – Fax 09 72 23 55 54

contact@etceterum.fr

www.etceterum.fr



Le contrat d'infogérance

englobe la maintenance corrective et la maintenance évolutive de votre application CRM. De plus, et de façon non négligeable, le contrat inclut un support utilisateur au travers d'un portail Internet.

Niveau de support

- Niveau 1 : Support direct pour problèmes mineurs
- Niveau 2 : Problèmes plus complexes non résolu au niveau 1
- Niveau 3 : Problèmes non résolu au niveau 2 ; à la demande et sur devis

Nos engagements.

Degré de sévérité	Prise en charge	Escalade
Anomalie bloquante : engendrant l'impossibilité d'utiliser l'application	4 heures	1 jour
Anomalie majeure : rendant inopérante une fonction essentielle de l'application	1 jour	2 jours
Anomalie mineure : ni bloquante, ni majeure	2 jours	4 jours

Contactez-nous et discutons de votre projet !

Tél. 05 61 86 33 16 – Fax 09 72 23 55 54

contact@etceterum.fr