art COMPUTER

AppleCare for Enterprise

art COMPUTER

Premium Partner

AppleCare for Enterprise

Grâce au service sur site prioritaire et à l’assistance 24 h/24 et 7 j/7,
vous ainsi que vos utilisateurs finaux serez toujours opérationnels.

1

Pourquoi AppleCare for Enterprise ?

Jusqu’alors réservé au B2B, L’AppleCare for Enterprise (ACE) a récemment été étendu aux clients Education !

Elle est conçue pour fournir aux entreprises un support de premier ordre pour leurs appareils Apple. Elle est spécifiquement destinée à optimiser la gestion d’un parc important d’appareils, tout en offrant des solutions rapides et efficaces pour minimiser les interruptions de service.

2

Avantages clés

Service d'assistance par des spécialistes	Réparation prioritaire des appareils	Pool de service
Assistance téléphonique aux utilisateurs finaux Service d'assistance Assistance informatique	Réparation et remplacement sur site Couverture dans le monde entier (30 pays)	Réparation ou remplacement d'appareils pour quelque raison que ce soit et sans frais supplémentaires
Dépannage et organisation de réparations	Réparation cohérente des Mac et appareils iOS	Accès au portail AppleCare Enterprise pour signaler tout problème
Réduction de la charge de travail du service d'assistance	Réduction des temps d'arrêt liés aux réparations Visibilité des informations grâce au portail Enterprise	Réduction des coûts opérationnels liés aux réparations découlant de dommages accidentels

3

art COMPUTER

Premium Partner

Solutions flexibles

Niveaux de prix basés sur le volume			Périodes de couverture			Pools de service	
Tier 1	Tier 2	Tier 3	iPhone	iPad	Mac	Service pool	Service pool+
200 à 999	1 000 à 4 999	5 000 et plus	2 ou 3 ans	2, 3, ou 4 ans	3 ou 4 ans	2 % des Mac 5 % des appareils iOS	4 % des Mac 10 % des appareils iOS

Le prix est calculé par rapport au volume d'appareils, aux options de couverture et à la durée du contrat.

4

Services complémentaires

- Accès prioritaire à l'assistance Apple pour les utilisateurs finaux, 24 h/24 et 7 j/7.
- Assistance dans la langue locale pendant les heures de bureau.
- Accès au portail AppleCare Enterprise pour envoyer des dossiers et consulter l'activité de votre compte.
- Choisissez l'un des deux pools de service disponibles pour toute la durée du contrat afin de faire réparer vos appareils éligibles et couverts en cas de besoin.
- Le contrat AppleCare for Enterprise peut couvrir les appareils Apple éligibles que vous avez achetés par le passé pendant un an à compter de leur date d'achat.

- Inclut un incident d'assistance touchant l'entreprise par an.
- L'équipe Gestion de la réussite clientèle organise une réunion téléphonique de lancement au début du déploiement.
- Assistance informatique supplémentaire disponible via la souscription d'un contrat d'AppleCare OS Support.
- Inscription au contrat AppleCare for Enterprise : https://enterprise.apple.com/#directEnroll
- Pays et régions où le service sur site est disponible : https://www.apple.com/fr/legal/sales-support/applecare/applecareforenterprise/ww/

5

Exemples de tarification

	AppleCare+ 2 ans	ACE Tier 3 ans	ACE Tier 1+ 3 ans	ACE Tier 2 3 ans	ACE Tier 2+ 3 ans
iPhone 15 Pro	CHF 199.–	CHF 143.85	CHF 204.70	CHF 129.35	CHF 184.15
iPad 11″ Pro	CHF 129.–	CHF 128.65	CHF 193.50	CHF 115.65	CHF 174.05
MacBook Pro 14″	CHF 279.–	CHF 258.35	CHF 301.60	CHF 232.40	CHF 271.35

6

art COMPUTER

Premium Partner

Services comparison

	AppleCare for Enterrprise	AppleCare+
Couverture matérielle	3 et 4 ans de couverture pour Mac	3 ans de couverture payée d'avance pour Mac
	2 et 3 ans de couverture pour l'iPhone	2 ans de couverture payée d'avance pour l'iPhone et l'iPad
	2, 3 et 4 ans de couverture pour l'iPad	Plans de paiement récurrents pour Mac, iPhone et iPad, le cas échéant
	Couverture des batteries et accessoires	Couverture des batteries et accessoires
Options de couverture des dommages	Réparer un Mac ou remplacer un appareil iOS, quelle qu'en soit la raison, en utilisant les crédits du Service Pool	Protection illimitée contre les dommages accidentels
	Le pool de services est un pourcentage du déploiement basé sur le type d'appareil	Mac : 99 CHF ou 299 CHF de frais de service par incident
	Il n'y a pas de frais de service lors de l'utilisation de la réserve de services	iPad : de 29 CHF à 99 CHF de frais de service par incident
	Basé sur la norme industrielle des taux de dommage	iPhone : 29 CHF ou 99 CHF de frais de service par incident
Options de service	Réparation ou remplacement sur site dans 30 pays	Couverture mondiale des réparations (magasins Apple Store ou fournisseurs de services agréés)
	Le jour ouvrable suivant, sur place (sur le site de l'utilisateur final ou dans une installation désignée)	Service de remplacement express pour iPhone et iPad (avec frais de service et retenue CC)
	Envoi par la poste, lorsque disponible, permet d'obtenir des factures prépayées pour les appareils éligibles	Les options sur place, à emporter et par courrier sont disponibles
	Accès au portail de l'entreprise pour le suivi du déploiement	Apple Support App pour accéder à vos produits et services Apple
Support IT	Support technique d'entreprise 24/7	AppleCare OS Support pour assistance informatique supplémentaire, disponible séparément
	Code PIN pour la résolution de problèmes complexes ou le triage des réparations	
	Incident annuel d'assistance au niveau du département informatique pendant chaque année de couverture	
	Accès au portail de l'entreprise pour la création et la visibilité de l'état d'un dossier ou d'un ticket	
	Appel de lancement pour la réussite du client au début de l'accord	
	AppleCare OS Support pour une assistance informatique supplémentaire, disponible à l'achat séparément	
Assistance utilisateurs	Assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (conseillers d'entreprise)	Accès prioritaire à l'assistance technique par téléphone et par chat
	Code PIN pour la configuration, les questions pratiques ou le dépannage ou triage des réparations	

7

Guide d'activation

Etape	Description
1	Le client visite https://enterprise.apple.com/Enroll pour accepter les conditions générales par l'intermédiaire de l'Apple Enterprise Portal (AEP).
2	Le client recevra un numéro d'inscription qu'il enverra au revendeur.
3	Le revendeur soumet le numéro d'inscription + les numéros de série de l'appareil + les numéros de pièces ACE au distributeur de son choix.
4	Le distributeur passe la commande pour ACE. Apple envoie la preuve de couverture + le numéro MSA au client.
5	Apple génère un MSA (ACE ID) et envoie une preuve de couverture + un numéro MSA au client, qui sera l'ACE ID valide pour toute inscription future d'appareils.
6	Le client assiste aux appels réguliers de lancement de l'ACE tels que partagés par le revendeur.