



HARDWARE SUPPORT & SERVICES

Intervention, réparation et maintenance de vos équipements informatiques

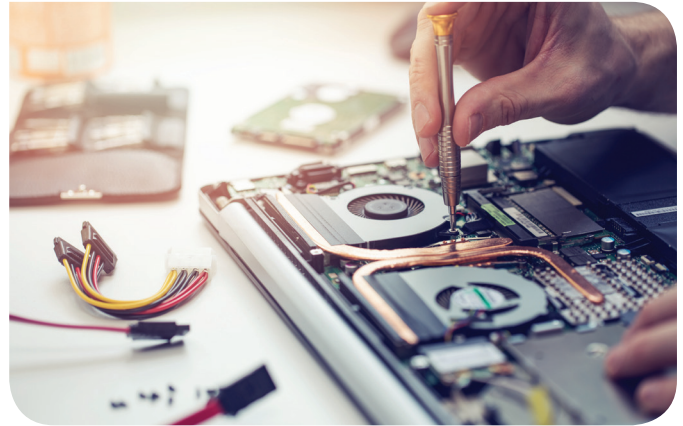


HARDWARE SUPPORT & SERVICES

Un problème avec votre matériel informatique ?

Avec notre offre « **Hardware Support & Services** », bénéficiez d'un ensemble de services de **haute qualité** indépendamment de votre garantie :

- **Délai d'intervention** selon les SLA choisis
- **Temps de résolution** selon la formule retenue
- **Panne résolue** conformément à la garantie de base constructeur ou à vos SLA choisis
- Couverture optimale : **support 24h/24 et 7j/7**
- **Pérennisation** de vos matériels informatiques
- Mise à disposition possible d'un **matériel de remplacement**



R2R3-FR-HSS-0919

HARDWARE SUPPORT

- Enregistrement et **suivi des incidents** et des rapports de la prise en charge à la résolution
- **Information des utilisateurs** sur l'état des demandes
- Surveillance du **respect des engagements** inscrits dans les SLA
- Prestations techniques réalisées par nos soins avec les **certifications techniques constructeurs** (HP – HPE – LENOVO – FUJITSU)
- **Diagnostic et élimination des pannes matérielles** via une réparation ou un prêt d'un matériel identique ou équivalent
- **Point de contact unique** pour tous les contrats en fonction du niveau de service et assistance disponible 24h/24 – 7j/7
- Pour vos serveurs, **intervention et réparation sur site** 24h/24 – 7j/7

HARDWARE SERVICES

- **Point de contact unique** pour la prise en charge des incidents ou problèmes sur les produits « exotiques » et pour ceux dont nous n'avons pas les certifications techniques (ex. scanners Kodak, tablettes Microsoft, produits Cisco, etc.)
- **Visite sur site** avant la mise en place de nouveaux équipements (ex. mise en rack serveurs, stockage, etc.) et vérification de la conformité d'une salle IT
- **Déploiement** des postes de travail, asset tags, labelling, re-imaging ou effacement des anciens équipements
- **Audit préliminaire** avant la proposition d'un contrat de support

NOS DIFFERENTS PACKAGES

EXTENDED PACK
En supplément à la garantie de base constructeur. Prend effet dès l'émission de la facture d'achat

HARD PACK
Peut être contracté en cours de vie du matériel (sous garantie ou hors garantie)

SPOC HARDWARE
Point de contact unique sur des contrats de service avec un prestataire tiers

CHANGE PACK
Assurance « tous risques », nous prenons tout en charge

TEMPS DE RÉPONSE GARANTI (SANS ENGAGEMENT DE RÉOLUTION)	4h-6h-8h-NBD*	4h-6h-8h-NBD	4h-6h-8h-NBD	4h-6h-8h-NBD
DÉLAI DE RÉPARATION GARANTI (ENGAGEMENT DE RÉOLUTION)	•	•	4h-6h-8h-NBD	4h-6h-8h-NBD
PIÈCES DÉTACHÉES **	✓	✓	✓	✓
MAIN D'ŒUVRE ET DÉPLACEMENT	✓	✓	✓	✓
MATÉRIEL DE REMPLACEMENT	•	•	✓	✓

* NBD : Next Business Day (Temps de Réponse ou de Résolution, le jour ouvré suivant)

** Option DMR (Defective Media Retention) possible