

## A - Maintenance SANS ENGAGEMENT = intervention au coup par coup au prix tarif :

- Tarif main d'œuvre compétences niv1 : sur PC / portable / imprimante : 59,90€HT/Heure (heures non fractionnables)
- Tarif main d'œuvre compétences niv2 : sur Serveur / Réseaux / Wifi / PC en domaine : 79€HT/Heure (non fractionn.)
- Forfait de déplacement Grand LYON : 49€HT
- 1 Maintenance Préventive Annuelle sur PC : 119€HT (même finalité que la révision de votre voiture : éviter des pannes / redonner du souffle à votre PC) – hors désinfection virale complexe facturée en sus.

## B - Maintenance en Forfait Prépayé = SANS engagement

Vous achetez un Forfait de 20 Heures utilisables à votre convenance en niv1 et niv2, mais au tarif niv1 : 20 x 59.90€ = 1198€HT

Sa validité est de 2 ans. Vous l'utilisez quand vous voulez et sur n'importe quel type de problème informatique.

Les dépannages ou les conseils techniques sont décomptés au 1/4H près. Vous recevez le détail des interventions par email régulièrement.

Délai d'intervention "Best Effort", généralement au plus tard le lendemain / Forfait de déplacement Grand LYON = 1H décomptée du Forfait en sus des travaux.

le dépannage en télémaintenance sera toujours privilégié pour plus de réactivité.

**Avantage : simplicité, une seule facture et aucun engagement contractuel.**

## C - Maintenance formule ESSENTIEL = télémaintenance ILLIMITEE = Très bonne Visibilité budgétaire

Service de dépannage illimité en télémaintenance, forfait de déplacements en sus seulement lorsqu'une intervention sur site est indispensable.

Plus de 80% des maintenances sont effectuées au travers d'internet. Tarif et temps de réponse :

- Pour PC : 19.90€HT/mois par PC pour une télémaintenance au plus tard le lendemain (J+1 maxi)
- Pour un serveur : 99€HT/mois\* avec une télémaintenance au plus tard le lendemain (J+1 maxi) ou 119€HT/mois\* avec une télémaintenance en 4H30 maxi.

Pas de surveillance proactive en formule C et D, notamment la maintenance préventive ou le bon déroulement de vos sauvegardes puisque nous intervenons à votre demande.

\* plus-value de 69€HT/mois si Messagerie MS Exchange ou SharePoint.

En **environnement virtualisé**, la maintenance colle au licensing Microsoft, à savoir 1 contrat de maintenance par Machine Virtuelle et gratuité pour l'entretien de l'hyperviseur.

**Avantage : Très bonne visibilité de votre budget annuel. Rapport Prestations/prix.**

## D – Surveillance Proactive de votre serveur 59€HT/mois.

Suivi Hebdomadaire de votre Serveur (journaux Windows, antivirus, mises à jour sécurité, etc.) & log de bon déroulement des sauvegardes :

Effectué exclusivement en télémaintenance, nous consacrons en moyenne ¼ d'heure chaque semaine à la vérification de l'état de votre serveur.

Un petit compte rendu hebdo vous est envoyé par email, vous indiquant si tout est OK ou pas.

Ce ¼ heure hebdomadaire est consacré au suivi, et non au dépannage. En cas de dysfonctionnement, une prestation distincte vous sera proposée le cas échéant.

## E - Maintenance formule SERENITE = Forfait ILLIMITE = Visibilité + Sécurité + Très haut niveau de services

La Maintenance SERENITE, c'est **Tout inclus : Formule C + D + déplacements Grand LYON + Conseil & suivi** - Tarifs et temps de réponse maximum :

- Pour PC : 24.50€HT/mois\*\* par PC pour une intervention au plus tard le lendemain (J+1 maxi)
- Pour un serveur : 149€HT/mois\* avec une intervention au plus tard le lendemain (J+1 maxi) ou 169€HT/mois\* avec une intervention en 4H30 maxi.

\* plus-value de 49€HT/mois si Messagerie MS Exchange ou SharePoint. En **environnement virtualisé**, la maintenance colle au licensing Microsoft, à savoir 1 contrat de maintenance par Machine Virtuelle et gratuité pour l'entretien de l'hyperviseur. \*\*au lieu de 49€HT/mois - promo -50% pour toute signature avant le 31/03/2014

**Avantage : Parfaite visibilité de votre budget annuel. Vous bénéficiez d'un très haut niveau de services inclus.**

## F – infogérance d'une Appliance de sécurité Firewall - VPN à partir de 59€HT/mois suivant modèle.

Evolution des paramètres et Service de dépannage illimité en télémaintenance, prêt d'un équipement en cas de panne du vôtre.

(Hors renouvellement des bundle logiciels de sécurité – Antivirus + Anti spam + Intrusion Prévention + Web Filtering - forfait de déplacements en sus lorsqu'une intervention sur site est requise)

10% de remise pour un engagement sur 36mois en formule par abonnement

Les Tarifs des abonnements sont valables pour un équipement dont la mise en service remonte à moins de 3 ans, au-delà (une majoration peut être appliquée compte tenu de la croissance du risque de défaillance.

Aucune formule n'inclut le prix des pièces détachées.