



## Hardware Support Services

Gagnez du temps et de l'argent dans la gestion de vos PC's & laptops !



### Support matériel sous ou hors garantie

Avec notre offre "Hardware Support & Services" bénéficiez d'un ensemble de services de haute qualité indépendamment de votre garantie constructeur :

- ◆ Prise en charge dans le cadre de la garantie constructeur par un prestataire de proximité
- ◆ Engagement contractuel sur le délai d'intervention
- ◆ Engagement contractuel sur le délai de résolution
- ◆ Couverture optionnelle : support 24h/24 et 7j/7
- ◆ Pérennisation de vos matériels informatiques
- ◆ Mise à disposition possible d'un matériel de remplacement
- ◆ Temps d'immobilisation réduit pour une meilleure efficacité

### Centre de réparation agréé



### Support matériel dans une offre de services de gestion du cycle de vie

#### Financement

- Regroupement des achats et des services
- Facture unique pour tous les services (multi adresse possible)
- Assurance solde restant dû

#### Setup initial

- Création et/ou déploiement des images et profils
- Livraison et reprise des emballages
- Installation sur le lieu de travail
- Sérialisation et étiquetage
- Prise en main utilisateur

#### Vie de l'équipement

- Gestion du support matériel en fonction du contrat choisi
- Réinstallation sur base d'images
- Réparation
- Echange standard (selon stock tampon)
- Rapport mensuel

#### Fin de vie

- Reconditionnement et effacement définitif des données
- Valeur résiduelle (dépendant de la vétusté)
- Rapport sur le développement durable
- Reprise du matériel
- Sortie d'inventaire

## Les avantages du service “Hardware Support & Services”

- ◆ Audit préliminaire avant la proposition d'un contrat de support
- ◆ 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
- ◆ Enregistrement et suivi des incidents. Rapports consolidés du suivi des incidents
- ◆ Point de contact unique pour tous les contrats en fonction du niveau de service et assistance disponible 24h/24 et 7j/7
- ◆ Suivi des demandes aux utilisateurs
- ◆ Surveillance du respect des engagements contractuels
- ◆ Prestation réalisée par un acteur local et proche de vous, agréé à la réparation par les constructeurs: DELL, HP et LENOVO
- ◆ Diagnostic de panne et devis hors garantie
- ◆ Possibilité de prêt d'un matériel équivalent pendant la réparation
- ◆ Pour vos serveurs, intervention et réparation sur site 24h/24, 7j/7
- ◆ Gestion de projets : préparation et déploiement individuel ou en masse des postes de travail (OS et logiciels)
- ◆ Point de contact unique pour la prise en charge des incidents ou problèmes sur les produits hors catalogues et pour lesquels nous n'avons pas les certifications techniques (ex.: scanners Kodak, tablettes, Microsoft, produits Cisco, etc...)
- ◆ Possibilité de conserver vos disques durs en cas de panne (option DMR : Detective Media Response)

## NOS DIFFÉRENTES OFFRES

	Pack basique	Pack continuité	Pack cycle de vie
Engagement de prise en charge R2 / R3	Selon disponibilité *	8h ou jour ouvré suivant	4h, 8h ou jour ouvré suivant
Engagement de résolution	Suivant clauses constructeurs	8h ou jour ouvré suivant	4h, 8h ou jour ouvré suivant
Suivi d'intervention	NON	Notif. ouverture / fermeture par mail	Notif. ouverture / fermeture par mail + rapport hebdo.
Réunion de suivi	NON	NON	Trimestriel
Imaging + réinstallation image en cas de panne	NON	En option **	Inclus **
Maintien des MAJ (OS & applications)	NON	En option **	En option
Matériel de remplacement	Non-inclus payant ***	OUI ***	Inclus (configuration identique)
Enlèvement / Retour sur site	Non-inclus, tarif suivant zone	Non-inclus, tarif suivant zone	Inclus
Passage récurrent prise en charge / retour sur site	NON	En option	En option
Prise en charge / résolution week-end ou 24x7	NON	En option	En option
Reprise ancien équipement	NON	NON	Valorisation suivant configuration et vétusté
Livraison nouvel équipement sans emballage (ou recyclage)	NON	En option	Inclus

\*Délai non garanti, au mieux des possibilités \*\*Sur site suivant outil client ou via WDS \*\*\*Sous réserve de disponibilité et configuration suivant stock

Centre de réparation agréé :

