

## Notre contrat de maintenance par ticket

Le contrat de maintenance informatique par ticket est conçu pour des interventions ponctuelles aux grés de vos besoins.

Valable un an après l'émission du premier ticket pour tous les matériels informatiques et logiciels désignés au contrat ; il permet d'obtenir l'assistance d'un technicien ① par téléassistance en ligne avec ou sans prise de contrôle à distance, pour tout besoin informatique.

- Assistance de configuration.
- Gestion et suivi de votre parc informatique.
- Paramétrages spécifiques.
- Assistance logicielle.
- Gestion de sauvegardes.
- Ticket décompté au ¼ d'heure

Un ticket (30 minutes) = **21,10 €/HT**  
 Carnet de 5 tickets (2h30) = **95,30 €/HT**  
 Carnet de 10 tickets (5h) = **169,30 €/HT**  
 Carnet de 15 tickets (7h30) = **222,50 €/HT**

### Ce que les contrats comprennent :

- Les interventions sur les machines et logiciels désignés au contrat.
- Les interventions simples sur les imprimantes de bureau (installation logiciel, changement de cartouche/toner, nettoyage)
- Le respect du secret professionnel.
- Une remise de 10 % sur la main d'œuvre, la location et la formation, réalisés sur site ou en atelier pendant toute la durée du contrat.
- Intervention les jours ouvrés du Mardi au Samedi de 10 H à 12 H et 13 H 30 18 H 30 ①

### Ce que les contrats n'incluent pas :

- Intervention n'ayant pas un rapport direct avec l'informatique (télécom, électricité, etc...)
- Les logiciels et matériels non désignés au contrat ou modifiés, les pièces remplacées par des tiers, sans accord de la société Easy Micro Store
- Le non-respect des normes d'entretien, utilisation anormale du matériel ou des logiciels ayant entraîné des dégâts ou perte de données, par négligence ou faute du client ou de son personnel.
- La formation aux logiciels et matériels.
- Les frais de remplacement des consommables, pièces défectueuses sur le matériel et d'achat de matériel informatique.
- Les interventions hors site désignés au contrat.

① Jour ouvré défini dans les conditions particulières du contrat

## Nos contrats de maintenance à la carte

Nos contrats à la carte garantissent à nos clients des prestations pour leur infrastructure informatique, par la maintenance préventive sur site pour un ou deux postes et leurs logiciels désignés au contrat.

### • **Contrat Essentiel**

Une intervention annuelle sur site ① de maintenance préventive de 2 heures comprenant : Le déplacement d'un technicien à domicile.

Le contrôle externe de l'installation : état général des différents équipements et de la connectique, vérification des branchements.

Le dépoussiérage de l'unité centrale : refroidisseurs, ventilateurs CPU et boîtier.

La vérification du bon fonctionnement de votre ordinateur.

Le nettoyage, la mise à jour et l'optimisation de votre système d'exploitation.

Le contrôle de la sécurité de votre équipement : validité et mise à niveau des protections anti-virus, anti-spywares et pare-feu.

La sauvegarde de vos données sur un support que vous nous fournissez.

Tarif annuel : **97,30 €/HT**

### • **Contrat Premium**

Deux interventions ① de maintenance préventive ou curative par an de 2 heures comprenant :

Les opérations de maintenance préventive sont identiques à celles du contrat Essentiel.

Tarif annuel : **177,80 €/HT**

### • **Contrat Performance**

Quatre interventions ① de 2 heures de maintenance préventive, curative ou évolutive chaque année en fonction de vos besoins.

Les opérations de maintenance préventive sont identiques à celles du contrat Essentiel.

Vous bénéficiez en plus de la maintenance évolutive pour assurer les améliorations liées aux évolutions techniques de votre environnement : les mises à jour de logicielles et l'installation de nouvelles fonctionnalités concernant votre système.

Tarif annuel : **338,90€/HT**

② Intervention de 1 h 30 suivant solde d'heure, décompté du forfait de 1 h

## Nos contrats de maintenance au forfait

Nos contrats de maintenance informatique au forfait garantissent à nos clients une prestation complète de support pour leur infrastructure informatique, de la hotline au transfert de compétences en passant par la maintenance préventive et curative.

Une offre complète dans un seul contrat :

- Centre de services grâce à l'assistance téléphonique et/ou prise de contrôle à distance.
- Maintien en condition opérationnelle par intervention sur site (maintenance curative).
- Délégation du personnel (maintenance préventive).
- Contrat ajustable automatiquement

Contrat 12 mois	Basic	Standard	Confort	Prestige
<b>Maintenance annuelle</b>	10 h	12 h	15 h	20 h
<b>Déplacements</b>	10	12	illimités	illimités
<b>Délai d'intervention ①</b>	- de 48 h	- de 48 h	- de 36 h	- de 24 h
<b>Téléassistance en ligne ①</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Administration réseau local</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Assistance prioritaire</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Administration Box/Serveur/Nas</b>	✗	✓	✓	✓
<b>Technicien dédié</b>	✗	✗	✓	✓
<b>Prêt PC en cas de panne</b>	✗	✗	✗	✓
<b>Visite annuelle préventive</b>	1 ②	1 ②	1 ③	2 ③
<b>Nombre de postes</b>	1 à 3	1 à 3	1 à 3	1 à 3
<b>TARIF MENSUEL HT</b>	46,40 €	54,00 €	66,60 €	88,60 €

**Easy Micro Store**

L'informatique en toute simplicité - Ventes - Installation - Dépannages - Maintenances  
 44 Boulevard du Mail - 01300 BELLEY - Tel 04 79 81 16 02

③ Intervention de 1 h 30 non décompté du forfait

Parce que votre entreprise ne peut se passer de l'informatique pour internet, vos devis, la facturation, E-mail, et toutes les autres tâches que vous réalisez tous les jours à l'aide de l'informatique.

Pour éviter les pannes ou les résoudre le plus rapidement possible, notre Société Easy Micro Store vous propose différents types de contrat de maintenance informatique adaptés à vos besoins.

Nous restons à votre disposition pour étudier vos spécifications

Tel : 04.79.81.16.02  
contrat@easymicrostore.fr

## CONTRATS DE MAINTENANCE INFORMATIQUE 2018

**Easy  
Micro  
Store**

**L'informatique  
en toute simplicité**

**Ventes - Installation  
Dépannages - Maintenances**

**44 Boulevard du Mail  
01300 BELLEY  
Tel 04.79.81.16.02  
www.easymicrostore.fr**

Sarl EASY MICRO STORE au capital de 7 600 €  
Siret : 531 359 610 - R.C.S. Bourg-en-Bresse  
TVA : FR48531359610