



# Niveau de prise en charge de la maintenance

## A LA CARTE (CMP0)

Maintenance dite corrective planifiée et non planifiée / dépannage

La maintenance corrective non planifiée est disponible au 02 62 79 00 11 – lun.-ven. : 9h 12h et 13h30 16h

Facturé au temps passé en distanciel et/ou présentiel, et déplacement, et matériel hors garantie

Cette option de maintenance est donc principalement sur rendez-vous. Nous pouvons exceptionnellement traiter des demandes sans rendez-vous dans certaines conditions et en fonction de nos effectifs. Cette option de maintenance reste dans le périphérique d'action lié au matériel informatique, réseau et équipement connecté au réseau local y compris l'imagerie médicale.

## SAV ILLIMITE + SAUVEGARDE (CMP1)

Maintenance dite corrective planifiée et non planifiée / dépannage

La maintenance corrective non planifiée est accessible au 02 62 79 00 11 – lun.-ven. : 7h 20h – sam. : 7h 16h – dim. et jours fériés : 9h 12h uniquement distanciel et cabinet d'astreinte

Hors coût éventuel de déplacement, et/ou matériel hors garantie

Cette option de maintenance reste dans le périphérique d'action lié au matériel informatique, réseau et équipement connecté au réseau local y compris l'imagerie médicale.

**L'aide à l'utilisation d'un logiciel ou message d'erreur non lié au matériel n'est pas inclus dans une maintenance corrective. Le plus souvent, le support client du logiciel métier doit y répondre. Cependant si celui-ci n'est pas joignable nous pouvons être amené à facturer au temps passé si l'utilisateur nous sollicite à agir à la place du support client du logiciel métier.**

Le suivi des mises à jour systèmes, antivirus, logiciels métiers, n'est pas inclus dans la maintenance corrective à ce niveau. La sauvegarde est assurée par des tâches planifiées et organisées par nos soins.

Pour plus de détails sur SAV ILLIMITE + SAUVEGARDE, consulter le document : [Conditions générales de services « SAV ILLIMITE + SAUVEGARDE » et « INFOGERANCE PRISME »] disponible sur

<https://reunioninformatique.com/prestations>

## INFOGERANCE PRISME (CMP3)

Maintenance dite préventive + corrective planifiée et non planifiée + curative / dépannage

La maintenance corrective non planifiée est prioritaire au 02 62 79 00 11 – lun.-ven. : 7h 20h – sam. : 7h 16h – dim. et jours fériés : 9h 12h uniquement distanciel et cabinet d'astreinte

Hors coût éventuel de déplacement, et/ou matériel hors garantie

Cette option est la plus complète. Même si la demande porte en dehors de notre périphérique d'action, nous nous mettons à la place de l'utilisateur et supervisons les maintenances liées à tous les équipements connectés au réseau local d'un cabinet y compris l'imagerie médicale.

Nous pourrions être amené à appeler le support client du logiciel métier pour résoudre ensemble tout type de problèmes.

Le suivi des mises à jour systèmes, antivirus, logiciels métiers, sauvegarde, est inclus dans la maintenance préventive uniquement.

Pour plus de détails sur INFOGERANCE PRISME, consulter le document : [Conditions générales de services « SAV ILLIMITE + SAUVEGARDE » et « INFOGERANCE PRISME »] disponible sur

<https://reunioninformatique.com/prestations>