



**Avec ou sans maintenance ?**  
**Plusieurs postes informatiques en réseaux ?**  
**Sauvegarde en ligne ?**  
**Quel niveau choisir ?**

---

**NIVEAU 1 : Facturé sur intervention**

Maintenance dite corrective planifiée et non planifiée / dépannage

La maintenance corrective non planifiée est disponible :

– lun.-ven. : 8h 12h et 13h30 16h30

Facturé au temps passé en distanciel, en déplacement, et sur matériel hors garantie.

Cette option de maintenance est 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 à tous les équipements informatiques connectés au réseau local, y compris l'imagerie médicale, uniquement vendus par PRISME & partenariats.

**NIVEAU 2 : SAV illimité + Sauvegarde en ligne + Microsoft Office 365 app**

Maintenance dite corrective planifiée et non planifiée / dépannage

La maintenance corrective non planifiée est accessible :

– 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 à tous les équipements informatiques connectés au réseau local, y compris l'imagerie médicale, uniquement vendus par PRISME & partenariats.

**L'aide à l'utilisation, le suivi des mises à jour ou répondre à des messages d'erreurs des logiciels métiers non liés au matériel n'est pas inclus dans une maintenance de niveau 2. 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.**

Une sauvegarde est assurée par des tâches planifiées et organisées par nos soins.

Les mises à jour ou modifications des paramètres des terminaux de paiements ne sont pas inclus dans la maintenance corrective à ce niveau.

Les modifications des paramètres sur les standards téléphoniques ne sont pas incluses dans la maintenance corrective à ce niveau.



### **NIVEAU 3 : Infogérance + Sauvegarde en ligne + Microsoft Office 365 app**

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

La maintenance corrective non planifiée est prioritaire :

– 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, y compris l'imagerie médicale.

Nous pouvons 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 de niveau 3.

**A ce niveau de prise en charge de votre maintenance. La communication est primordiale.**

#### **3 règles importantes :**

- **Aucune intervention technique sur le réseau informatique et électrique ne peut être effectuée sans qu'elle soit planifiée avec un technicien REUNIONINFORMATIQUE.COM ou PRISME.**
- **Aucune prise en mains à distance sur un poste informatique ne doit être réalisée sans la validation et la planification d'un technicien REUNIONINFORMATIQUE.COM ou PRISME.**
- **Signaler le problème immédiatement au 02 62 79 00 11, ou sur la ligne direct technicien, ou dans le groupe de messagerie privée correspondant à votre entreprise / cabinet.**

**En cas de non-respect de ces règles REUNIONINFORMATIQUE.COM et PRISME ne peuvent être tenues responsables de tout dysfonctionnement avec ou sans rapport direct. Nous pouvons être amené à facturer au temps passé si les utilisateurs ne participent pas aux mieux de leurs possibilités aux respects de ces règles.**

Pour plus de détails, liste des partenariats et CGS

<https://reunioninformatique.com/prestations>

Calculer le montant de votre maintenance informatique

<https://reunioninformatique.com/cal>