

Prest All couvre toutes les prestations relatives à un parc informatique. L'offre se décompose en trois compétences suivant le niveau de la prestation. En clair, vous pouvez louer un de nos techniciens, ingénieurs ou maître d'ouvrage pour toutes les prestations que vous avez besoins.

Moyens mis en œuvre

Cette offre comprend tous les moyens d'intervention afin de résoudre la demande de l'utilisateur.

Hot line / Télémaintenance / Déplacement sur site

L'utilisateur lors d'une demande peut soit contacter la hot line, soit appeler son technicien préféré, soit saisir sa demande d'intervention dans le logiciel de maintenance via Internet. Dans le cas d'une saisie dans le logiciel de maintenance sur Internet, le chef de groupe attribué au client recevra automatiquement un email sur son mobile et rappellera le client dans l'heure qui suit.

Technicien	Ingénieur	Maître d'ouvrage
Hot line utilisateur	Hot line R.I.	Audit
Réparation de matériel	Formation et passage de compétence	Etablissement de cahier des charges
Installation et paramétrage d'ordinateurs	Installation de réseau	Etude des besoins
Mise à jour des versions	Mise en place Terminal Serveur	Analyse des objectifs
Paramétrage réseau et Internet	Mise en place sécurité, relevé de parc	Etude de faisabilité
Paramétrage messagerie	Clustering	Schéma directeur
Paramétrage imprimantes	Assistance en cas de surcharge du R.I.	Gestion de projet
Installation de logiciels (1)	Remplacement d'un RI (congés,...)	Conduite du changement
Mise en place de la sauvegarde des données	Contrôle des sauvegardes, virus	Gestion qualité

Niveaux d'intervention

Niveau	Délais
1	Intervention dans les 4 heures ouvrées
2	Intervention dans les 8 heures ouvrées
3	Intervention dans les 24 heures ouvrées ou délégation planifiée

Les prix indiqués sont en euros hors taxes et pour un an - tarifs dégressif suivant le nombre d'années et la quantité