

E.I. Pierre Couve – Isckaa-Informatique

SIRET : 909 130 106 00018

Siège : 431 Avenue des Serrets, Le Temps des Cerises Logement 18, 04100 Manosque

1. POURQUOI CHOISIR NOTRE ASSISTANCE ?

- **Simplicité** : Nous gérons pour vous la maintenance et la résolution des incidents sur vos postes bureautiques (ordinateurs fixes, portables, etc.).
- **Réactivité** : Un support téléphonique (ligné dédié) et à distance disponible pour diagnostiquer rapidement les problèmes.
- **Sérénité** : Un audit initial pour évaluer votre parc et une maintenance préventive annuelle pour limiter les pannes.
- **Polyvalence** : Nous prenons en charge l'environnement bureautique (systèmes d'exploitation PC/MAC, logiciels courants, imprimantes, etc.).
- **Sécurité** : Une suite antivirus professionnelle performante, des conseils et mises à jour régulières pour renforcer la protection de vos données et prévenir les cybermenaces.

2. CE QUI EST INCLUS

1. Assistance téléphonique & à distance

- Dépannage sous 4 heures ouvrées après signalement.
- 45 minutes/mois de prise en main à distance (connexion internet requise).

2. Maintenance préventive

- Visite annuelle sur site pour vérifier l'état général des postes, du réseau et des sauvegardes.
- Rapports d'intervention détaillés pour un suivi précis.

3. Intervention sur site

- Déclenchée en J+1 si le problème ne peut être résolu à distance (hors périodes d'indisponibilité prévues).
- Frais de déplacement inclus (Au-delà de 20 km, barème de déplacement facturé en sus.)

4. Prêt de matériel

- En cas de panne matérielle, nous vous prêtons un PC de remplacement sous 24 heures.
- **Le poste de secours est préparé et configuré selon les prérequis du client** (systèmes, logiciels bureautiques, accès réseau...), afin de limiter l'impact sur l'activité

5. Conseils & Optimisation

- Recommandations sur la sécurité, la gestion des sauvegardes, l'organisation du parc, etc.
- Orientations pour anticiper les évolutions de votre système informatique.

(Assistance sur les progiciels métiers ou applications spécifiques : hors périmètre – devis complémentaire si nécessaire.)

3. NOS FORMULES TARIFAIRES

- De 1 à 4 postes : 45 € HT / poste / mois
- À partir de 5 postes : 35 € HT / poste / mois

TVA non applicable, art. 293B du CGI

Paieement mensuel

Frais de déplacement inclus. (Au-delà de 20 km, barème de déplacement facturé en sus)

4. MODALITÉS PRATIQUES

- Engagement initial : 12 mois (renouvelable).
- Support : Téléphone (ligne dédiée), e-mail, prise en main à distance.
- Horaires assistance : Du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h à 19h, Samedi de 9h à 12h
- Périodes d'indisponibilité sur site : Dernière semaine de décembre, 2eme et 3^e semaine d'août (support à distance maintenu).
- Obligation de moyen : Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires pour vous aider, sans garantir l'absence totale d'incident.

(Détails complets dans nos Conditions Générales de Prestation de Services.)

5. EN BREF...

- ⇒ Sécurisez vos postes et protégez vos données avec des mises à jour régulières.
- ⇒ Gagnez du temps : Un unique prestataire pour gérer toute la maintenance bureautique.
- ⇒ Maîtrisez votre budget IT : Un forfait clair, sans surprise, adapté au nombre de postes.

6. COMMENT SOUSCRIRE ?

Contactez-nous pour un échange initial :

- Tél. : 04 65 84 83 50
- Mail : contact@isckaa-informatique.fr

⇒ Planifiez un audit gratuit pour évaluer vos besoins.

⇒ Recevez votre devis personnalisé.

⇒ Démarrez votre contrat et profitez de notre assistance bureautique !