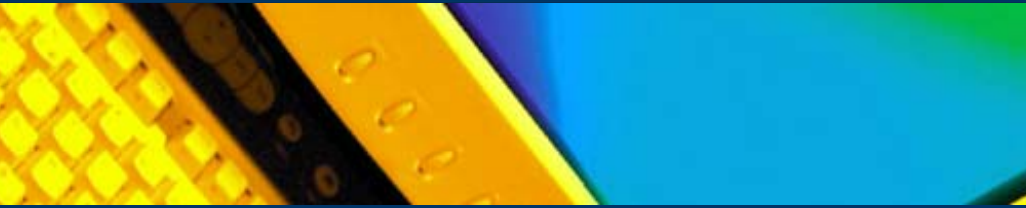


Votre Assurance Tranquillité



Les équipements et systèmes informatiques sont d'une grande importance pour votre business. En cas de problème ou de panne, il est donc vital pour vous d'avoir l'assurance de pouvoir bénéficier de l'aide et du support d'un partenaire IT de confiance.

Pourquoi un Contrat de Maintenance Hardware est-il vital ?

Les serveurs centraux, les différents périphériques et les infrastructures réseau sont devenus plus complexes et leur importance grandit avec l'évolution de la technologie. Ces équipements remplissent une mission critique dans votre environnement opérationnel et font partie de votre business journalier.

→ **Serveur DMS** : votre serveur est le cœur de votre informatique. En cas de panne, c'est le fonctionnement même de votre entreprise qui est en cause. L'ensemble de vos utilisateurs et imprimantes ne sont plus opérationnels. C'est pourquoi nos serveurs sont toujours accompagnés d'un contrat de maintenance. De plus, ce contrat vous donne droit à une remise de 10% sur votre contrat de support software.



→ **Poste de travail** : un panne PC empêche un utilisateur DMS d'effectuer son travail quotidien dans votre entreprise. La perte d'efficacité qui en découle affecte le niveau de service dont bénéficie votre clientèle.

→ **Imprimante réseau** : Votre flux de documents est en danger et votre capacité à imprimer des documents tels que factures, ordre de travail, etc., est mise en cause.



→ **Composant réseau** : tous vos PC et imprimantes sont connectés à un switch Ethernet. Un problème à ce niveau peut bloquer votre réseau local dans son entièreté. Un équipement de communication défectueux met en péril l'accès à Internet, à vos email ainsi que la communication avec les outils des constructeurs ou vers vos éventuels autres garages.

Que propose ADP ?

Notre objectif est de minimiser au maximum les périodes de panne subies par nos clients.

Notre modèle de service est basé sur une organisation à deux niveaux :

1. Le Helpdesk résout à distance le problème si possible ou effectue le diagnostic.
2. Notre équipe d'ingénieurs supports se rendent sur site pour les problèmes nécessitant un déplacement.

Afin de réduire au maximum le temps d'interruption, ADP a investi dans un stock d'unités et de pièces de rechange. Ce stock est géré en continu afin de correspondre au mieux au volume d'appareils mis en service chez nos clients.

Nos contrats de maintenance hardware couvrent :

- ✓ Le support helpdesk
- ✓ Les pièces
- ✓ La main d'œuvre sur site
- ✓ La main d'œuvre en laboratoire
- ✓ Les frais de déplacement
- ✓ L'appareillage de remplacement pendant la durée de réparation
- ✓ La configuration et mise en réseau de l'équipement de remplacement et/ou de l'appareil après réparation
- ✓ Les tests de bon fonctionnement dans votre environnement DMS

Nos contrats de support hardware sont signés pour une période initiale de 3 ans avec prolongation possible pour une 4ème année.

