

SERVICE HELP DESK

ASSISTANCE DIRECTE SANS DÉLAI !

Fidèle à sa philosophie d'offrir aux entreprises un service de support technique, disponible et compétent, DFi propose l'assistance Help Desk. Offre basée sur la résolution à distance des incidents bureautiques, cette prestation s'adresse surtout aux clients du service IT de DFi. Elle vous garantit une réponse rapide sans limitation pour chacun de vos utilisateurs. Le Help Desk assure votre quotidien bureautique comme si un spécialiste de l'informatique ne travaillait que pour vous.

Le Service Help Desk vous aide à résoudre des problèmes liés à l'utilisation de:

- Vos outils informatiques
- Votre messagerie
- Votre imprimante et les périphériques
- Vos outils standards

Pourquoi choisir le Service Help Desk ?

Pour augmenter votre productivité :

- 80% de vos demandes réglées dans l'heure
- Assistance directe sans délai
- Sollicitation de l'utilisateur sans limite
- Expertise certifiée (MCP/MCSE, etc.)
- Recommandations basées sur les meilleures pratiques du marché
- Collaboration avec le support technique IT et/ou relations avec des tiers
- Disponible du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30

Pour renforcer votre efficacité et votre sécurité :

- Télé conseils et résolution à distance des problèmes
- Outil de maintenance permettant d'intervenir directement
- Solution adéquate en ligne et en temps réel
- Pilotage complet des dossiers en cours

Pour rationaliser vos coûts :

- Baisse des coûts indirects par l'amélioration de la productivité de vos collaborateurs
- Rationalisation de vos investissements grâce à un payement fixe par utilisateur

Pour protéger l'environnement :

En choisissant ce service Help Desk vous participez indirectement à la protection de l'environnement. L'assistance par téléphone nous permet de réduire drastiquement nos déplacements et la pollution qu'elle peut engendrer.

Choisir ce service, mais à quel moment ?

- Vous avez besoin d'un support technique pour assurer votre quotidien bureautique.
- Vous voulez être dépannés rapidement sans devoir prendre rendez-vous préalable avec le service IT.

Vos avantages

- Assistance sans délai et sans prise de rendez-vous
- Résolution rapide de vos problèmes
- Efficacité relevée pour vos collaborateurs



SERVICE HELP DESK PAR UTILISATEUR : CHF 50.00/MOIS

- CONTRAT DE SERVICE S.A.V. -

Le CONTRAT de service S.A.V.' de DFi Service SA est un contrat de service de support technique.

Il vous permet de bénéficier des prestations de notre équipe TECHNIQUE à savoir la mise à disposition de nos différentes ressources.

Le CONTRAT de service 'S.A.V.' est donc un forfait d'heures qui est consommé à discrétion, sa validité est de 12 (douze) mois dès sa date de facturation. Il est renouvelable selon vos besoins.

Il engendre une facturation unique et chaque intervention est validée par une fiche signée par les deux parties, qui vous permet ainsi le contrôle des heures débitées.

CONTRAT 'S.A.V.' PAR TRANCHES DE 10 HEURES ET PLUS :

10H 1'750.- H.T. soit 1'883.00 TTC; Frais de déplacement CHF 50.00 H.T.*	20H 3'400.- H.T. soit 3'658.40 TTC; Frais de déplacement CHF 50.00 H.T.*
30H 4'950.- H.T. soit 5'326.20 TTC; Frais de déplacement CHF 50.00 H.T.*	50H 8'250.- H.T. soit 8'877.00 TTC; Frais de déplacement CHF 50.00 H.T.*

* tarification valable pour Genève et environs immédiats

Nous consulter pour les tarifications des contrats S.A.V. de 100 & 150 heures.

CONTRAT RENOUELEBLE AUTOMATIQUEMENT EN FIN DE SOLDE

Ce contrat nous permet de prendre connaissance de votre parc informatique, de votre organisation ainsi que des paramètres spécifiques de votre entreprise.

Le profil de nos ingénieurs, pour ces prestations dites "dépannage", vous permet d'utiliser ce service dans les situations suivantes:

- √ Visites préventives pour la maintenance de votre réseau (fréquence à décider avec vous).
- √ Installation de postes de travail, connexions réseaux, plate-forme Bureautique standard.
- √ Installation de matériels (mémoire, disque, imprimante, etc.).
- √ Pannes de logiciels, de configuration élémentaire, etc.

Conditions

- 1ère intervention de 1 (une) heure au minimum.
- Ensuite, décompte par tranche de 30 (trente) minutes au minimum.
- Jours ouvrés du canton de Genève de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.
- Délai d'intervention de 48 heures.
- Pour une intervention urgente dans les 4 heures, une tarification horaire de CHF 270.- HT est appliquée. L'envoi sur place du technicien est déclenché après réception d'un fax signé par le client pour l'acceptation des conditions spéciales liées à cette intervention.
- Cette tarification est également applicable en dehors des heures ouvrables du canton de Genève.
- Valable uniquement si DFi Service SA est le seul interlocuteur à intervenir sur votre réseau.
- DFi Service SA ne peut être tenu pour responsable quant aux défauts des logiciels et/ou du matériel, ainsi que des incompatibilités entre les logiciels et/ou le matériel.

BON POUR ACCORD

CONTRAT 'S.A.V.' DE _____ HEURES RAISON SOCIALE (tampon)
CONTRAT Help Desk _____ UTILISATEUR(S) - (50.- htva, par mois et par utilisateur)

Date : Genève, le _____ Signature :

Selon nos conditions générales de vente et tarification des services

S.E.O.O.