

MAIRIE DE SOLLIES VILLE

Contrat de maintenance pour 17 tablettes iPad avec MDM Zuludesk

Interlocuteur	Jean-Louis BASTIDE	06 20 59 10 99 jlb@ordisys.fr
Assistant	Benoit LAFONT	04 66 84 23 23 bla@ordisys.fr
Date création	mercredi 15 novembre 2023	Version 1.1



	Client	MAIRIE DE SOLLIES VILLE	
	Projet	Contrat de maintenance	
	Interlocuteur	Jean-Louis BASTIDE	06 20 59 10 99 jlb@ordisys.fr
	Date création	mercredi 15 novembre 2023	70602 v 1.1 - Page 1

2. PRIORITY SUPPORT ALL INCLUSIVE EDUCATION

2.1 - PRESENTATION DE NOTRE OFFRE DE SERVICE

2.1.1 Présentation de vos besoins

La maintenance et l'entretien de vos équipements numériques pour l'Education ne sont pas ou mal effectués actuellement et dans tous les cas, ne permettent pas de répondre aux besoins des utilisateurs.

2.1.2 Présentation de notre offre de service

Le Groupe Ordisys vous propose un partenariat à long terme conjuguant la possibilité de vous concentrer sur votre activité et l'assurance de confier votre infrastructure informatique à des spécialistes au professionnalisme reconnu.

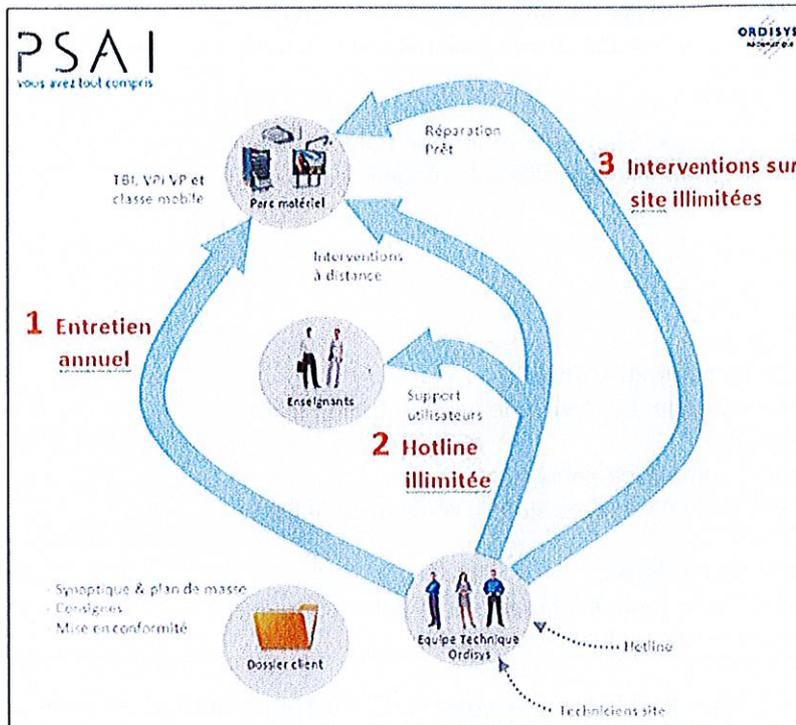
PSAI Education a pour objet d'entretenir par la maintenance préventive, d'aider rapidement et à distance vos collaborateurs en cas de problème ou de panne et, lorsque c'est nécessaire, d'intervenir sur site.

Nous vous proposons 3 niveaux de service :

	Visite préventive annuelle	Hotline illimitée	Interventions sur site	Echanges anticipés
 Bronze	✓			
 Argent	✓	✓		
 Or	✓	✓	✓	✓

	Client	MAIRIE DE SOLLES VILLE
	Projet	Contrat de maintenance
	Interlocuteur	Jean-Louis BASTIDE
	Date création	mercredi 15 novembre 2023
		06 20 59 10 99
		jlb@ordisys.fr
		70602 v 1.1 - Page 2

Nous avons conçu PSAI pour vous procurer un service de qualité répondant à l'ensemble de vos attentes :



Entretien préventif

une visite annuelle de nettoyage (TBI, VPI, VP, poste de pilotage et classe mobile) et mise à niveau des firmwares et des logiciels de pilotage.

Hotline illimitée

En cas de panne ou de problème, accès illimité à la hotline pour tout problème matériel relatif au périmètre couvert.

Interventions site illimitées

Les interventions sur site sont illimitées et incluses dans le contrat sans frais supplémentaire. Un matériel de prêt est également inclus.

2.1.3 Moyens humains

Afin de mettre en oeuvre ces services, notre équipe technique de 18 personnes regroupe les compétences indispensables :

- responsables Informatiques en temps partagé ;
- hotlineurs niveaux 1 (technicien), 2 (administrateur) et 3 (ingénieur) ;
- intervenants sur site niveaux 1, 2 et 3 ;
- préparateurs en atelier ;
- développeurs ;
- gestionnaires sédentaires de Parc et Dossiers Clients.

	Client	MAIRIE DE SOLLIES VILLE	Envoyé en préfecture le 05/12/2023
	Projet	Contrat de maintenance	Reçu en préfecture le 05/12/2023
	Interlocuteur	Jean-Louis BASTIDE	Publié le ID : 083-218301323-20231204-11_2023-AI
	Date création	mercredi 15 novembre 2023	06 20 59 10 99 jlb@ordisys.fr
			70602 v 1.1 - Page 3

2.2 - ENTRETIEN ANNUEL

Vous planifiez avec notre équipe la date pour effectuer l'entretien annuel. Cette opération est essentielle pour assurer la longévité de vos investissements et pour la disponibilité de vos matériels. Un rapport d'entretien complet vous sera remis.

Lors de la première visite annuelle, le matériel est étiqueté et répertorié dans votre dossier client. En cas d'appel à la hotline, le matériel sera identifié plus rapidement ce qui facilitera la résolution du problème.

2.2.1 TBI , VPI et VP

Les opérations effectuées sont les suivantes :

- Relevé avant intervention de la luminosité au luxmètre ;
- Démontage du vidéoprojecteur, nettoyage du chemin de lumière (miroirs, filtre, lampe,...), remontage et réglages ;
- Mise à jour des firmwares (TBI, VPI et vidéoprojecteur) ;
- Mise à jour du logiciel de pilotage sur le poste enseignant, vérification antivirus et système d'exploitation ;
- Vérification visuelle des câbles et connectiques ;
- Test montée et descente jusqu'en butée (pour les modèles ajustable en hauteur) ;
- Relevé après intervention de la luminosité au luxmètre.

Lors de l'entretien du vidéoprojecteur et en fonction de l'état de votre lampe (faible luminosité ou nombre d'heures d'utilisation élevé) le technicien pourra, avec votre accord, effectuer le changement de la lampe qui fera l'objet d'une facture complémentaire avec un tarif spécial (gratuit si vous avez souscrit l'option lampe, voir ci-dessous).

2.2.2 Classe mobile

Les opérations effectuées sont les suivantes :

- Nettoyage des ventilateurs à l'aide d'un aspirateur spécial poussières fines ;
- Mise à jour des firmwares ;
- Démarrage de tous les ordinateurs élèves et vérification (le cas échéant) de l'antivirus, du système d'exploitation, de la connexion wifi, de l'imprimante, du logiciel de supervision et du système de chargement des batteries centralisé ;
- Vérification visuelle des câbles et connectiques.

	Client	MAIRIE DE SOLLIES VILLE	
	Projet	Contrat de maintenance	
	Interlocuteur	Jean-Louis BASTIDE	06 20 59 10 99 jlb@ordisys.fr
	Date création	mercredi 15 novembre 2023	70602 v 1.1 - Page 4

2.3 - HOTLINE ILLIMITÉE

2.3.1 Création incident

Un incident est créé soit par l'appel d'un utilisateur sur une ligne directe et non surtaxée, soit par l'envoi d'un mail.

Pour le niveau Bronze, un devis sera établi et devra nous être retourné accepté avant le transfert à la hotline. Pour les niveaux Argent et Or, l'accès à la hotline est illimité et inclus dans le forfait.

2.3.2 Prise en charge par la hotline

Les gestionnaires de hotline qualifient le problème rencontré et le niveau de blocage.

Le traitement par un hotlineur est planifié et surveillé par un gestionnaire de hotline qui décide, le cas échéant, d'escalader le niveau technique.

Le hotlineur contacte l'utilisateur et/ou se connecte à distance afin de résoudre le problème.

2.3.3 Déclenchement intervention sur site

Dans le cas où l'incident ne peut être résolu à distance, un gestionnaire de hotline vous contacte afin de planifier une intervention sur site.

Pour les niveaux Bronze et Argent, un devis sera établi et devra nous être retourné accepté avant le déclenchement de l'intervention sur site. Pour le niveau Or, les interventions sont illimitées et incluses dans le forfait.

	Client	MAIRIE DE SOLLIES VILLE
	Projet	Contrat de maintenance
	Interlocuteur	Jean-Louis BASTIDE
	Date création	mercredi 15 novembre 2023

2.4 INTERVENTIONS SUR SITE ILLIMITÉES

2.4.1 Intervention sur site

Dans le cas où la résolution du problème ne peut se faire à distance, une intervention sur site est planifiée en tenant compte de l'urgence et de vos contraintes.

Nous intervenons sans limite de temps (niveau Or) afin de maintenir vos équipements en état de fonctionnement. Pour les niveaux Bronze et Argent, un devis sera établi et devra nous être retourné accepté avant le déclenchement de l'intervention sur site.

Nos techniciens sont formés aux différentes technologies du marché et habilités pour intervenir sur la plupart des matériels du marché.

2.4.2 Prêt de matériel

Si l'intervention nécessite le remplacement de pièces, que le matériel soit sous ou hors garantie, nous mettons en place un prêt de matériel, fonctionnellement équivalent, issu de notre parc de prêt réservé à nos clients PSAI niveau Or.

Ce matériel est configuré pour vous assurer la continuité de service.

2.4.3 Traitement des pièces en panne

La fourniture de pièce n'est pas incluse dans PSAI.

Il y a deux possibilités :

- le matériel est sous garantie constructeur et nous nous chargeons de gérer le SAV
- le matériel n'est plus sous garantie et nous vous proposons un devis de réparation ou de remplacement

Une fois la réparation effectuée, une intervention est planifiée afin de remettre en place votre matériel. Pour les niveaux Bronze et Argent, un devis sera établi et devra nous être retourné accepté avant le déclenchement de l'intervention sur site.

2.5 OPTION LAMPE

Cette unique option dans l'offre PSAI Education, vous permet de bénéficier de la fourniture et de l'installation gratuite d'une lampe de vidéoprojecteur tous les 3 ans.

	Client	MAIRIE DE SOLLIES VILLE	
	Projet	Contrat de maintenance	
	Interlocuteur	Jean-Louis BASTIDE	06 20 59 10 99 jlb@ordisys.fr
	Date création	mercredi 15 novembre 2023	70602 v 1.1 - Page 6

PRIORITY SUPPORT ALL INCLUSIVE EDUCATION

Périmètre matériel

- 1 x Classe Mobile Ipad

- 1 x MDM Zuludesk

	Visite préventive annuelle	Hotline illimitée	Interventions site illimitées	Echange anticipé	€ HT / mois (2)	€ TTC / mois (2)
Bronze	✓				27	32,4
Argent	✓	✓			29	34,8
Or	✓	✓	✓	✓	37	44,4

Option Lampe : vidéoprojecteur	0	0
--------------------------------	---	---

(1) une classe mobile est limitée à 16 portables ou tablettes

(2) cocher le niveau choisi et le cas échéant, l'option lampe

	Client	MAIRIE DE SOLLIES VILLE	Envoyé en préfecture le 05/12/2023
	Projet	Contrat de maintenance	Reçu en préfecture le 05/12/2023
	Interlocuteur	Jean-Louis BASTIDE	Publié le 06 20 59 10 99 jlb@ordisys.fr
	Date création	mercredi 15 novembre 2023	70602 v 1.1 - Page 7

pour 17 tablettes iPad avec MDM Zuludes
ID : 083-218301323-20231204-11 - 2023-AI

RECAPITULATIF DE L'OFFRE

SERVICES MENSUALISES	
PSAI EDUCATION - Niveau OR	37,00 € HT / 44,40 € TTC
TOTAL MENSUEL (hors options)	37,00 € HT / 44,40 € TTC

RECAPITULATIF DES OPTIONS	PV TTC	Cocher les cases retenues
1 x Niveau PSAI ARGENT - TARIF MENSUEL	34,80€	
1 x Niveau PSAI BRONZE - TARIF MENSUEL	32,40€	
1 x Option Lampe : 0 vidéoprojecteur - TARIF MENSUEL	0,00€	

Bon pour accord : Signature + Tampon

Fait le :