



# Contrat Sérénité :

Concentrez-vous sur votre métier pour gagner en productivité !

Une formule simplifiée : 1 contrat unique, avec un loyer mensuel unique, pour la gestion globale de votre informatique

Vous disposez d'un **prestataire unique** vous informant et vous proposant l'ensemble des prestations nécessaires au **bon fonctionnement de votre système informatique**.

## Qu'est ce que le contrat Sérénité?

MISMO Informatique vous propose le contrat Sérénité qui regroupe des offres de gestion et d'exploitation des infrastructures afin d'en optimiser la performance, la disponibilité, la flexibilité, la qualité de service et le coût.

Les principaux services proposés sont les suivants :

- ▶ Une assistance à la maîtrise d'ouvrage
- ▶ Une assistance aux utilisateurs
- ▶ La maintenance préventive
- ▶ Le dépannage
- ▶ La gestion de la documentation
- ▶ Un reporting régulier
- ▶ Gestion, proposition des évolutions



## A quoi vous engagez-vous ?

A signer avec MISMO Informatique un **contrat de confiance**. Pas de surprises : tous les éléments sont décrits, point par point, au sein de nos 30 rubriques. Professionnels de l'informatique sur votre région depuis 17 ans, nous gérons pour vous l'ensemble de votre parc et de vos logiciels.

## A quoi nous engageons-nous ? Notre Charte Service Client :

1	<b>Joignabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse téléphonique sous 3 sonneries</li> <li>• Communication des coordonnées des interlocuteurs et services dédiés</li> <li>• En cas d'absence de votre interlocuteur, rappel dans la ½ journée</li> </ul>
2	<b>Accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil avec sourire et attention !</li> </ul>
3	<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation et évaluation régulières de nos collaborateurs</li> <li>• Obtention chaque année de nos certifications éditeurs et constructeurs</li> </ul>
4	<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits testés et éprouvés</li> <li>• Déploiement pour vos projets du (PE) <sup>2</sup> : Plan Projet Efficacité Engagement</li> <li>• Suivi de nos clients : un contact commercial maintenu et un suivi technique préventif</li> </ul>
5	<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous respectons les délais annoncés ou vous informons des modifications éventuelles et vous proposons des solutions alternatives</li> <li>• Livraison conformément à votre commande</li> </ul>



## Le contrat Sérénité : la gestion globale de votre informatique !

Eléments compris dans le contrat :		Infra.	Gestion	Global	
Général	1	Phase pilote pour mise en place du contrat	✓	✓	✓
	2	Chef de projet dédié	✓	✓	✓
	3	Assistance téléphonique	✓	✓	✓
	4	Télémaintenance	✓	✓	✓
	5	Traitement des VIPs (personnes importantes)	✓	✓	✓
	6	Gestion des priorités	✓	✓	✓
	7	Accès extranet client (projet, SAV, parc)	✓	✓	✓
	8	Historique, base de connaissances	✓	✓	✓
	9	Gestion des contrats Tiers <sup>(1)</sup>	✓		✓
	10	Reporting mensuel	✓	✓	✓
	11	Clause de réversibilité	✓	✓	✓
	12	Interventions hors horaires			
	13	Astreintes exceptionnelles sur site ou téléphone			
Logiciel	14	Fourniture des mises à jour		✓	✓
	15	Installation des mises à jour		✓	✓
	16	Assistance base de données		✓	✓
Matériel	17	Inventaire	✓	✓	✓
	18	Proposition Leaseback et reprise de parc	✓		✓
	19	Gestion de parc	✓		✓
	20	Gestion, proposition des évolutions	✓	✓	✓
	21	Veille technologique	✓	✓	✓
	22	Maintenance curative	✓	✓	✓
	23	Contrôle de trafic WAN	✓		✓
	24	Prêt de matériel	✓		✓
	25	Gestion de la garantie	✓		✓
26	Remplacement de pièces défectueuses	✓		✓	
Préventif	27	Nettoyage de poste	✓		✓
	28	Maintenance préventive	✓	✓	✓
	29	Test de restauration	✓	✓	✓
	30	Surveillance	✓	✓	✓

(1) à valider lors de la phase pilote