

# POSTE DE TRAVAIL & SERVEURS



## ASSISTANCE & MAINTENANCE

### SUPPORT

#### AUX UTILISATEURS DE POSTE DE TRAVAIL

Chaque utilisateur de poste de travail installé par Coopalibre peut faire appel au Support pour toute demande liée à l'utilisation des logiciels.

Cette assistance est un précieux complément aux sessions de formation. Cela vous permet d'être plus efficace pour le traitement et la circulation de vos données.

Notre équipe assure une veille technologique et vous informe des nouveaux logiciels libres apparus à maturité. L'évolution de vos fonctionnalités est alors prise en compte pour adapter au mieux votre système d'informations.

À votre demande, nous installons de nouveaux programmes dans votre système informatique et vous accompagnons lors de leur intégration dans vos processus de gestion.

### ASSISTANCE

#### À L'ADMINISTRATION RÉSEAU

Nous vous assistons lors de la maintenance et de l'administration de votre réseau et de vos postes de travail informatiques.

Coopalibre assure une veille technologique et vous informe des évolutions logicielles et de matérielles afin d'adapter au mieux les moyens informatiques mis en œuvre dans votre entreprise.

# MAINTENANCE DE VOTRE SYSTÈME INFORMATIQUE

## *La maintenance logiciel*

En cas de défaillance ou de dysfonctionnement des logiciels, notre équipe intervient pour restaurer le service.

En cas d'intervention lourde, nous utilisons votre dernière sauvegarde pour maintenir les services d'origine de votre système d'informations.

Nous réalisons périodiquement, et à chaque fois que c'est nécessaire, les mises à jours correctives et évolutives de vos logiciels libres.

## *La maintenance matérielle*

En cas de défaillance ou de dysfonctionnement des ordinateurs fixes ou portables, notre équipe intervient pour détecter ou diagnostiquer la panne.

Le retour du matériel en atelier pour test est parfois nécessaire. Dès que l'origine de l'anomalie est clairement identifié nous réalisons dans les plus brefs délais les réparations nécessaires.

## CONDITIONS D'INTERVENTION

- ▶ Suite à votre sollicitation, Coopalibre intervient dans un délai contractuel de deux jours ouvrés.
- ▶ Le moyen utilisé pour les échanges est prioritairement le mail. Pour optimiser le dialogue entre nos équipes, votre correspondant informatique centralise vos demandes et coordonne les interventions de nos techniciens.
- ▶ Des visites régulières d'entretien sont garanties d'une informatique efficace et productive. A cette occasion Coopalibre réalise avec vous un bilan sur votre satisfaction des moyens informatiques mis en œuvre dans votre entreprise.