



*Vous cherchez un service efficace
pour répondre à
vos demandes informatiques ?*

ORHELP

Les 7 atouts du premier service d'assistance modulable

- 1. Une maîtrise complète des coûts** de maintenance et d'assistance
- 2. Une aide unique** à tous vos utilisateurs
- 3. Le diagnostic** des pannes et la **relance** de vos systèmes informatiques
- 4. Le privilège** d'accès à la hot line et à la **télémaintenance**
- 5. Des interventions traitées prioritairement** sur simple demande
- 6. Le conseil et le suivi permanent** avec **le sérieux d'un prestataire reconnu**
- 7. Un forfait transparent et modulable** chaque trimestre



Description du service

Domaines d'assistances

L'assistance ORHELP concerne :

- Les interventions en cas d'incidents sur les plateformes les plus courantes :
 - Windows, Linux, Unix, OS400
 - Serveurs, postes de travail, imprimantes, et autres périphériques
 - Réseaux, routeurs, modem, firewall, dispositifs de communication
- L'installation et le paramétrage de matériels informatiques
- L'installation, le paramétrage, et l'assistance à l'utilisation des "Applications ORHELP" (liste publiée par ORUS Informatique)
- L'aide à la restauration des données en cas de pertes ou d'erreurs de manipulations
- L'audit et le conseil dans les choix informatiques

Moyens d'interventions

- Accès à la hot line ORHELP
- Réponse téléphonique aux questions ponctuelles
- Diagnostic sur place pour le grand Nouméa et/ou par télémaintenance d'un ingénieur système en cas d'incident
- Remise en ordre de fonctionnement (hors matériel ou erreurs d'applications)

Disponibilité

- Hot line ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 11h30 et de 13h30 à 17h30
- Sur simple demande, intervention dans un délai maximum de 4 heures sur le grand Nouméa, et par télémaintenance sur tout le territoire
- Planification des interventions classées non prioritaires : assistance, installation...

L'option télémaintenance

Sans augmenter votre forfait, et pour un investissement réduit, choisissez le plus fiable et **le plus rapide service de maintenance**. Votre réseau vous offrira de nouvelles possibilités : connexion haut débit, mises à jour logicielles applicatifs, mises à jour antivirus, Webmail, VPN ou travail à distance.

Vous aurez besoin :

- D'une connexion Internet de type ADSL PRO avec adresse fixe (à partir de 13 000 CFP par mois, les tarifs pouvant être révisés par les providers locaux).
- D'un Routeur/Firewall qui peut vous être loué par ORUS Informatique



Le forfait modulable ORHELP

Le forfait minimum est de 4 unités soit 4.312 CFP/mois. Il correspond à une demi heure d'intervention.

Vous pouvez ajuster votre forfait en début de trimestre : vous prévoyez par exemple du personnel nouveau qu'il faudra assister, l'achat de matériel à installer...

Si vous dépassez votre forfait, vos unités supplémentaires continuent de **bénéficier du tarif privilégié** "Client ORHELP".

Utilisez le tableau ci-dessous pour estimer votre forfait.

Nombre d'unités* mensuel compris entre	Remise sur prix public	Coût de l'unité HT
4 et 25	25 %	1.078
26 et 50	30 %	1.005
51 et 100	35 %	933
Au-delà de 100	40 %	866
Unité "Client ORHELP"	15 %	1.220

* ¼ d'heure assistance classique = 2 unités

¼ d'heure assistance prioritaire (intervention dans les 4 h sur demande) = 3 unités

Exemple de contrat ORHELP pour un trimestre donné :

- Vous prévoyez une assistance classique d'une heure par mois, soit 8 unités/mois
- Votre forfait sera de $3 * 8 * 1.078$ soit 25.872 CFP pour le trimestre

Utilisation réelle du service	Mois 1	Mois 2	Mois 3
Demande d'assistance classique	1h	30min	1h15min
Demande d'assistance prioritaire	0	15min	0
Unités utilisées	8 U	7 U	10 U
Coût CFP HT	25.872 Forfait initial	0	2.440 2 U Client ORHELP

Bilan du service :

- Le coût sera de $25.872 + 2.440$ soit **28.312 CFP pour ce trimestre.**
- La facture équivalente en régie aurait été de 34.500 CFP, sans assurance en terme de délais d'intervention.
- Au terme du trimestre, vous pourrez réajuster le montant de votre forfait.
- Toutes vos questions et interventions sont traitées avec le même sérieux et par la même équipe.