



Assistance utilisateurs

Assistance aux utilisateurs par ticket sur plateforme client		
Assistance aux utilisateurs par téléphone (10h-12 et 14h-17h)		
Déplacement sur site (jusqu'à 30km Orléans)		

Installation logiciels

Installation des clients de messagerie sur PC : Outlook, Thunderbird		
Installation des clients de messagerie sur Smartphone : Outlook, Thunderbird, Gmail		
Installation de logiciels validés par l'entreprise et définis dans le contrat		

Dépannage logiciel

Résolution problèmes de mail		
Résolution problèmes d'impression		
Résolution problèmes logiciels inclus dans le périmètre du contrat		

Installation matériel

Installation d'une imprimante réseau sur un PC		
Installation d'un scanner sur un PC		
Installation d'un nouveau PC : Office, Imprimante, transfert des données		
Installation d'une nouvelle borne wifi		(1)
Installation d'un nouveau switch réseau		(1)
Installation d'un nouveau onduleur pour le serveur		(1)

Dépannage matériel

Diagnostic de problème d'imprimante		
Diagnostic de problème de scanner		
Diagnostic d'un problème matériel divers		(1)

Supervision

Supervision et gestion des alertes des serveurs virtuels et physiques dédiés HaiSoft 24/7		
Supervision et gestion des alertes des serveurs On Premise définis dans le contrat		

Equipements réseaux

Administration du pare-feu : mise à jour, gestion des VPN et des règles d'accès		
Administration des switch réseaux : mise à jour, gestion des VLAN		
Administration des bornes wifi : mise à jour, modification des mots de passe		
Administration des équipements Synology (HaiSoft)		

Serveurs

Administration des comptes utilisateurs du domaine		
Administration dossiers partagés : gestion des dossiers partagés et des accès		
Gestion des mises à jour de sécurité		
Gestion de la sauvegarde : sauvegarde, restauration		

Conseil et veille technologique

Conseil à la migration logiciel		
Conseil et assistance à la migration matériel		(1)

Office 365 (sous contrat)

Administration des comptes utilisateurs Office365		
Administration dossiers partagés : gestion des dossiers partagés et des accès		
Gestion des mises à jour de sécurité		
Gestion de la sauvegarde : sauvegarde, restauration		

Téléphonie

Création, modification, suppression ligne SDA sur téléphone physique ou soft-phone		
Création à la demande d'un rapport d'utilisation d'une ligne SDA		
Assistance à la prise en main sur téléphone physique ou soft-phone		
Installation d'un ligne SDA sur téléphone physique ou soft-phone		(1)

Fibre

Délégation technicien HaiSoft avec l'opérateur Fibre pour la résolution		
Diagnostic d'une panne total extérieure à l'opérateur		(1)
Installation d'un routeur / pare-feu		(1)

(1) Coût horaire d'intervention et du déplacement en supplément