



**CHAQUE JOUR, A VOS CÔTÉS ...**

# UNE MAINTENANCE MATÉRIEL ADAPTÉE À VOS BESOINS

**Vous voulez envisager sereinement les risques liés aux éventuelles défaillances de votre matériel informatique ?**

**Choisissez la maintenance matériel Isipharm : pour que les pannes de votre matériel ne provoquent pas celle de votre activité.**

**La maintenance matériel Isipharm vous apportera :**

- la sérénité dans l'exercice de votre métier puisqu'en cas de panne, nous vous fournirons un matériel de remplacement dès le lendemain avant 14 heures.

- la prise en charge par nos soins et à nos frais du rapatriement du matériel en panne.

- la possibilité de maintenir votre installation en conditions opérationnelles pour que votre activité soit continue.

**«Avec la maintenance matériel Isipharm, je me sens serein. En cas de problème, mon matériel en panne est remplacé grâce à l'échange standard, dès le lendemain matin.»**

# CHOISISSEZ LA RÉACTIVITÉ QUI VOUS CONVIENT

Fidèles à nos engagements envers nos clients, nous avons bâti plusieurs formules de maintenance matériel pour satisfaire leurs attentes.

Votre niveau de service de maintenance matériel	Silver	Gold	Platinum
<b>Service après-vente technique</b>			
Interventions d'une journée ou d'une demi-journée y compris le samedi (selon tarifs en vigueur)	●	Prioritaire	Prioritaire
Prise en main à distance pour le diagnostic	●	●	●
Conseil sur le choix des matériels, des consommables	●	●	●
Echange standard du serveur, des éléments de transmission	●		
Echange standard sur la totalité du parc matériel		●	
Intervention à H+4 sur le serveur (réparation matérielle, hors problème logiciel) et échange standard sur la totalité des autres matériels en maintenance			●

## Démarche qualité :

les interventions de nos techniciens terrain et de l'atelier sont susceptibles d'être évaluées auprès de vous dans le souci d'en améliorer la qualité.

Nous réalisons aussi régulièrement des études de satisfaction auprès de nos clients.

# NOS CONSEILS POUR TRAVAILLER AU MIEUX AVEC VOTRE MATÉRIEL

**Faire le choix de placer tout son matériel sous maintenance est une garantie de sécurité et de fiabilité pour le bon fonctionnement de l'officine.**

Pour un dépannage efficace, vous devez effectuer les manipulations demandées par Isipharm afin de procéder au diagnostic.

Vous bénéficierez ainsi de l'échange standard de vos matériels défectueux. Isipharm s'engage en effet à fournir un matériel de remplacement, ayant les mêmes caractéristiques techniques que celui d'origine. Il vous suffit, de votre côté, de signaler la panne à la hotline Isipharm qui vous indiquera la marche à suivre. A réception du matériel de remplacement (avant 14 heures le lendemain de votre appel passé avant 18h30), nous vous demandons d'emballer votre matériel avec soin pour éviter tout dommage pendant l'expédition, dommage qui serait de votre responsabilité. Votre colis doit aussi être prêt en prévision du passage du transporteur à votre officine. Vous devez assurer la reconnexion du matériel reçu en échange standard. Nous pouvons toutefois, si vous

le souhaitez, faire intervenir un technicien conseil Isipharm selon les tarifs en vigueur et les disponibilités.

Cette maintenance matérielle vous apportera confort et sérénité. Elle ne couvre pas, cependant, les cas d'usure et d'obsolescence, de dégradations volontaires ou consécutives à une mauvaise installation électrique, un mauvais équipement des locaux. Elle ne couvre pas non plus les dégâts causés par les perturbations électromagnétiques, l'utilisation de consommables de mauvaise qualité.

C'est pour vous aider à choisir des fournitures idoines que nous avons créé un catalogue spécifique, la boutique Isipharm.

Dans le cas d'un matériel non couvert par la maintenance matériel Isipharm et qui bénéficierait de la garantie fabricant, nous assu-

rons la prise en charge et la mise en œuvre de cette garantie. Toutefois les frais liés à cette prestation seront à votre charge.

Après installation des matériels à l'officine, il vous est demandé de tester les matériels.

Il est bon de rappeler qu'un matériel récent réservé à un usage professionnel est gage de rapidité et d'efficacité. De même, une connexion ADSL haut débit sécurisée optimise le diagnostic des pannes.

Nous vous déconseillons de travailler avec un matériel non agréé par Isipharm. Nous nous soucions en effet de garantir la qualité et la continuité de votre activité.

**Pour toutes vos demandes spécifiques hors dépannage : choix de matériel, étiquettes, inventaires, formation, options logicielles... contactez votre commercial Isipharm.**

# INTÉRESSÉ PAR L'UNE DE NOS OFFRES DE MAINTENANCE ?

Contactez-nous pour la commander ou pour obtenir des informations complémentaires : [cdc@isipharm.fr](mailto:cdc@isipharm.fr)  
Téléphone : 02 35 12 19 12, Fax : 02 35 60 92 48

[www.isipharm.fr](http://www.isipharm.fr)

© Isipharm, 2009-2010  
Isipharm se réserve le droit de modifier le contenu des prestations exposé dans ce document

**ISIPHARM**  
**Une filiale d'Astera, groupe coopératif**  
ZAC de la Vatine  
12 rue Raymond Aron - BP 321  
76136 Mont-Saint-Aignan cedex  
Tél. 02.35.12.19.19  
Fax. 02.35.60.92.48  
[www.isipharm.fr](http://www.isipharm.fr)

Les concepteurs de

