

\*\*\* DOCUMENTS TEMPORAIRE, NON CORRIGER ET TRADUIT DE L'ANGLAIS\*\*\*  
Novembre 2018 des changements dans nos services.

### **Nos services**

Il est important de noter que chacun des service mentionner ici sont pour chaque ordinateur.

| #   | Services  | À Distance | 365 jours | Protection Elite | Prix   |
|-----|---|------------|-----------|------------------|--------|
| ISE | Effacer et reprendre l'installation de votre S.E.   |            | ✓         | ✓                | 156\$  |
| RMA | Renouveler votre service Membre Elite.              | ✓          | ✓         | ✓                | 95\$   |
| RME | Renouveler votre service Membre Elite qui est échu. | ✓          | ✓         | ✓                | 120\$  |
| PPE | Préparer votre ordinateur pour la Protection Elite. | ✓          |           |                  | 85\$   |
| IPE | Installer la Protection Elite sur un ordinateur.*   | ✓          | ✓         | ✓                | 80\$   |
| IPM | Installer la Protection Manuel sur un ordinateur.*  | ✓          |           |                  | 30\$   |
| SE  | Service Elite                                       | ✓          | ✓         |                  | 168\$  |
| SR  | Service Régulier                                    | ✓          |           |                  | 35\$/h |
| TRM | Transfert du service Membre Elite                   |            |           |                  | 25\$   |

\*:Doit être jumeler avec un PPE

### **Membre Elite**

C'est le jumelage de deux service simultanément (La Protection Elite et le Service Elite). Le service Membre Elite est attribuer par ordinateur. Si vous avez plus d'un ordinateur a protégés il faudra choisir le service voulue sur chacun de ceux-ci.

### **Protection Elite**

Les clients qui décident d'opter pour la protection Elite deviennent membre et donc on accès à une multitude de service gratuit qui leur sont offert durant tout l'année. (voir la section «Service Elite» pour plus de détails).

Ils ont aussi à leur service un logiciel qui s'occupe d'empêcher tout modification non autorisé à leur système. De cette façon aucun virus, espiogiciel ou autres menaces ne pourras, via l'internet, infecter l'ordinateur. Ce logiciel est en fonction dormante, ces a dire qu'il ne travail qu'au démarrage et donc ne ralentie pas l'ordinateur comme un antivirus ou un « antispyware » le ferait.

Cette solution est idéal pour les ordinateurs moins récent, les protégeant tout en n'occasionnant aucun ralentissement..

Il aide aussi les gens à toujours rétablir l'ordinateur comme il était au dernier démarrage. De cette façon les choix et options que vous aurez fait pendant l'utilisation, n'affecterons pas le bon fonctionnement de votre ordinateur. Donc, peut importe la personne qui utiliseras votre ordinateur (un voisin, un ami, vos enfant, vos petit enfant ou le beau frère) quand vous le redémarré il reviendras exactement comme vous l'aimez.

En précision, votre ordinateur gardera tous les changements que vous faites à vos données personnelles (Photos, Documents, Musique et Vidéo). Mais, ne gardera rien qui est un impacte sur votre sécurité (installation d'un nouveau programme, modification réseau et autres). Bien sûr, si vous avez besoin de ces changements, en tant que membre, vous aurez à votre disposition (sans frais) un technicien qui les fera pour vous et ce de façon sécuritaire.

Comprenez bien, que pour être pleinement protégé le redémarrage de votre ordinateur est recommandé au minimum une fois par jours. Ainsi, vous permettez au logiciel de remettre tout en état de sécurité complète. Il serait aussi recommandé de faire un redémarrage avant d'effectuer des transactions bancaires ou tout autre échange d'information personnelle et vulnérable.

### Protection des données

Bien que cette solution vous protège contre plusieurs aspects elle n'est pas en charge de protéger vos données (Photos, Vidéos, Documents, Musique, autres)

Le client est responsable de ces données personnelles en tout temps. La meilleure façon de les protéger son sous forme de sauvegarde. Une copie sur plusieurs médias externes ou en format nuage est fortement recommandée.

Pour de l'aide, des conseils ou pour une solution de sauvegarde, contactez nous.

### **Transfert Membre Elite**

Si vous changez d'ordinateur et que votre Service Elite n'est pas échu. Il vous sera possible de transférer la balance du service sur un autre ordinateur. Il vous suffit de passer à nos bureaux (Un rendez-vous est fortement recommandé) toutes les informations de l'ancien ordinateur seront transférées sur le nouveau. Ce transfert n'est possible que si les deux ordinateurs sont en bon état de fonctionnement.

### **Service Elite**

Pendant toute l'année le membre a droit sans frais à tous les services suivants :

- Aide à distance ou à nos bureaux, pour régler n'importe quel problème\* sur votre ordinateur.
- Aide à distance ou à nos bureaux, pour brancher et/ou configurer un périphérique
  - une nouvelle imprimante
  - une nouvelle connexion sans fil
  - une nouvelle souris
  - un scanner
  - tout autre périphérique à connecter.
- Aide à distance ou à nos bureaux, pour synchroniser mon téléphone cellulaire. (Apple ou Android)
- Aide à distance ou à nos bureaux, pour des sauvegardes de données.
- Aide à distance ou à nos bureaux, pour la récupération de données
- Aide à distance ou à nos bureaux, pour l'apprentissage d'un nouveau logiciel
- Aide à distance ou à nos bureaux, pour une solution de nature photos, vidéo, film, musique ou autres.
- Aide à distance ou à nos bureaux, pour toute autre question ou problème de nature informatique.

*\*Si des pièces sont la cause du problème, seul le temps ne sera pas facturé. Les pièces seront à payer une fois la réparation effectuée.*

## **Service Régulier à Distance**

Ce service est offert au client qui ne peuvent ou ne désire pas faire partie de la Protection Elite. Nous feront le travail demandé à distance, selon vos exigence. Il est à noter que les heures facturé seront ceux travaillé seulement. Les temps d'attente ne sont pas cumulé.

Voici 2 exemple communs :

Exemple 1: Vous voulez faire vérifier la sécurité de votre ordinateur.

La duré de «scan» de chaque logiciel ne vous seras pas facturé. Donc le travail peut duré plusieurs heures à voir des jours, seulement le temps de notre intervention seras cumulé. En moyenne de une à trois heures.

Exemple 2:Vous avez besoin d'aide pour vos mise a jours.

Le temps de téléchargement et le temps d'installation ne requiert aucune intervention de notre part, donc ce temps ne vous seras pas facturé. Les mises à jours peuvent prendre plusieurs heures mais souvent seulement une ou deux seras cumulé en temps facturable.

## **Renouveler votre service Membre Elite**

Ce service est renouvelable à tous les 365 jours. A La fin des 365 jours (30 jours avant) une nouvelle facture vous seras acheminer. Nous ne conservons pas vos informations bancaire et/ou de carte de crédit. Il nous est donc impossible de prendre le paiement de façon automatique, une intervention de votre part est obligatoire pour acquitter la facture. La facture seras émit par courriel, assurer-vous de bien nous informer si un changement d'adresse courriel ce présente.

Pour ceux qui décide d'attendre à notre prochaine intervention, peuvent le faire à n'importe quel moment après les 365 jours échue. Il est à noter que vous ne disposerais peut être pas d'un service rapide puisqu'il faut souvent 24h (96h pour les paiements par chèque) après votre paiement pour ré-activé votre service, si il est échu.

## **Les paiements**

Comme tous commerce, il est possible de passer en personne à nos bureau (un rendez-vous est fortement recommandé). Il vous seras possible d'acquitter votre facture avec tous les modes de paiement populaire:(Comptant, Chèque, Débit, Visa, MasterCard) \*\*Des frais additionnel sont a prévoir pour les paiements autre que comptant.\*\*

Il est aussi possible d'acquitter votre due en ligne en cliquant sur le bouton « payer » de votre facture, notre gestionnaire de paiement en ligne (Paypal), vous offrira le choix de devenir membre de ce gestionnaire ou d'acquitter votre facture en tant qu'inviter. \*\*Aucun frais additionnel pour ce type de paiement.\*\*

Il est aussi possible de payer par transfert bancaire avec votre institution financière via un virement par courriel. Si vous préféré cette méthode utiliser mon adresse :elite.syl@gmail.com, ainsi que la réponse «ELITE» (majuscule) à votre question secrète.\*\*Aucun frais additionnel pour ce type de paiement.\*\*

## Nettoyer et préparer votre ordinateur pour la Protection Elite.

Ce service est similaire au service «Effacer et reprendre l'installation de votre S.E.\*» La différence est que nous essayons de travailler avec le S.E. présent. Ce type d'intervention est souvent utilisé pour les nouveaux clients qui nous place un appel de service à distance. De cette façon, si ils décident de devenir membre il sera facile et rapide d'activer seulement la Protection Elite. En plus de leur faire économiser sur la facture totale.

Ce service inclus le «scan» de tout fichier ou programme potentiellement dangereux, soit pour la sécurité ou pour vos données.

\*S.E. = Système d'exploitation (Windows, Apple, Linux)

## Effacer et reprendre l'installation de votre S.E.

S.E. = Votre système d'exploitation qu'il soit Apple, Windows ou Linux.

Il arrive parfois que nettoyer et réparer le système d'exploitation ne donnera pas un bon résultat. La solution, tout effacer et recommencer à neuf.

Voici la liste complète en 5 étapes de ce que nous effectuons lorsque ce travail est demandé.

*Légende:*

*\$ = Un frais supplémentaire sera facturé*

*\$\$ = Plusieurs frais supplémentaires seront facturés*

*X = Non disponible*

| <b>Étape 1</b>  | Inclue | Chez nos concurrents | Temps estimé    |
|---|--------|----------------------|-----------------|
| <b>Récupération des données</b>   |        |                      |                 |
| Extraire le disque dur de votre système   | ✓      |                      | -5min.          |
| Vérification du bon fonctionnement de votre disque dur  | ✓      | \$                   | 15min. à 90min. |
| Récupération des données via un serveur<br>-Images<br>-vidéos<br>-Documents<br>-Favoris<br>-Musiques<br>-Autres<br>(spécifié par le client) | ✓      | \$                   | 5min. à 120min. |
| «Scan» de toutes vos données afin d'effacer et/ou réparer ce qui son infecter de virus ou espioniciel.                                      | ✓      |                      | 5min. à 30min.  |
| Remettre le disque dur dans le système  | ✓      |                      | -5min.          |

| Étape 2  | Inclue | Chez nos compétiteur | Temps estimer   |
|--|--------|----------------------|-----------------|
| <b>Préparation &amp; vérification du système</b>   |        |                      |                 |
| Nettoyage et lubrification des ventilateurs  | ✓      | \$                   | 5min. à 15min.  |
| Vérification de tous les connecteurs:<br>( <i>connections interne</i> )<br>-Disque dur<br>-Carte E/S<br><i>Vidéo</i><br><i>TV</i><br><i>Audio</i><br><i>Autres</i><br>-Ventilateur<br><br>( <i>connections externe</i> )<br>-Prise PS2<br>-Prise USB<br>-Prise Mémoire<br>-Prise A/C | ✓      |                      | -5min.          |
| Vérification du BIOS - <i>configuration optimale</i>   | ✓      | \$                   | -5min.          |
| Mise à jours du BIOS   | ✓      | \$\$                 | 5min. à 30min.  |
| Vérification et test de mémoire  | ✓      |                      | 30min. à 90min. |
| Vérification et test du CPU & carte mère   | ✓      |                      | 30min.          |

| <b>Étape 3</b>  | <b>Inclue</b> | <b>Chez nos compétiteur</b> | <b>Temps estimer</b> |
|---|---------------|-----------------------------|----------------------|
| <b><i>l'installation</i></b>  |               |                             |                      |
| Installation du S.E.  | ✓             |                             | 20min. à 30min.      |
| Installation de tout les pilotes  | ✓             | \$                          | 5min. à 90min.       |
| Vérification chez chaque fabriquant pour des pilotes les plus à jour possible   | ✓             | X                           | 30min. à 120min.     |
| Mise à jour du S.E.   | ✓             |                             | 15min. à 90min.      |
| Installation des logiciels<br>-Office<br>-Skype<br>-Google Chrome<br>-Firefox<br>-Adobe reader<br>-Adobe flash<br>-Java<br>-Ccleaner<br>-E-Us Partition<br>-Winrar<br>-VideoLan<br>-Utorrent<br>-Autres | ✓             | \$\$                        | 60min.               |
| Optimisation du démarrage de votre S.E.   | ✓             | X                           | 15min.               |
| Désactiver les programmes qui démarre en même temps que votre S.E.  | ✓             | X                           | -5min.               |
| Désactiver les services inutile au client   | ✓             | X                           | -5min.               |
| Nettoyage des fichiers superflu suite a l'installation et la mise à jours   | ✓             |                             | 5min. à 60min.       |
| Partitionner le disque afin de faciliter les sauvegardes et récupérations des données   | ✓             | \$                          | 20min.               |
| Défragmentation du disque dur   | ✓             |                             | 5min. à 60min.       |

| <b>Étape 4</b>  | Inclue | Chez nos compétiteur | Temps estimer   |
|---|--------|----------------------|-----------------|
| <b>Finale</b>   |        |                      |                 |
| Copie des données client sur la partition de données.   | ✓      |                      | 5min. à 120min. |
| Installation des informations client.   | ✓      |                      | -5min.          |
| Installation du logiciel de soutien à distance.   | ✓      | \$                   | 10min.          |
| Installation de la page web sécuritaire<br>www.elitefavoris.ca                                | ✓      | X                    | -5min.          |
| Installation des logiciels de sécurité.   | ✓      | \$\$                 | 15min.          |
| Installation des logiciels personnel du client.   | ✓      | \$                   | 5min. à 60min.  |
| Configuration des logiciels courriel avec le client<br>(nom usager , mots de passe, sécurité) | ✓      |                      | 10min.          |
| Explication des nouveaux mode de sécurité au client.  | ✓      |                      | 15min.          |
| Répondre au question du client.   | ✓      |                      | 5min. à 60min.  |

| <b>Étape 5</b>   | Inclue | Chez nos compétiteur | Temps estimer  |
|--|--------|----------------------|----------------|
| <b><i>A votre domicile(service a distance)</i></b>                               |        |                      |                |
| Aide avec la configuration des connections internet.                             | ✓      | \$                   | 5min. à 10min. |
| Aide avec la configurations des périphériques (clavier,souris,cameras et autres) | ✓      | \$                   | 5min. à 10min. |
| Configuration du réseau résidentiel  | ✓      | \$                   | -5min.         |
| Configuration des imprimantes  | ✓      | \$                   | 5min. à 30min. |