

CONTRATS DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE

Maintenance et assistance ■ Maintenance préventive ■ Permanence technique



MAINTENANCE ET ASSISTANCE

Assistance technique non planifiée et dépannages en cas de problème sur votre réseau ou vos serveurs

- Call desk disponible sans interruption de 8h à 18h
- Prise en charge de votre demande dans les 4 heures ouvrables après signalement
- Gestion initiale de votre problème par téléphone et rendez-vous pour intervention sur site quand nécessaire.
- Intervention sur site dans les 8 heures ouvrables à partir de la prise en charge
- Intervention sécurisée à distance possible
- Gestion de votre dossier technique avec inventaire des paramètres de votre infrastructure informatique
- Frais de déplacement inclus



MAINTENANCE PRÉVENTIVE

RÉSEAU

Maintenance planifiée de votre réseau informatique (dans les limites de temps convenues) destinée à anticiper les défaillances réseau.

- Points de contrôle prédéfinis : maintenance du réseau interne (LAN), programmation de routeurs et autres systèmes, tests suivant procédures prédéfinies; mise à jour du dossier technique et des fichiers de mots de passe, gestion des droits d'accès, mise à niveau des softwares. Les dépannages ne sont pas possibles pendant la maintenance planifiée
- Conseils et support techniques
- Assistance technique non planifiée et dépannages en cas de problème sur le réseau et les serveurs
- Frais de déplacement inclus

SERVEURS

Visites planifiées d'entretien préventif (dans les limites de temps convenues) destinées à anticiper d'éventuelles défaillances de vos serveurs

- Points de contrôle prédéfinis: nettoyage interne du serveur si nécessaire, analyse des incidents, espace disponible sur les disques durs, taille et partitions, fonctionnement du mirroring, utilisation de la mémoire et du/des processeurs, validité des antivirus, anti-spam, vérification des mises à jour logicielles, vérification de l'onduleur, vérification des sauvegardes, présence de données, liaisons de réplication externe, vérification de la sécurité et pare-feu, validité des utilisateurs, gestion des accès, vérification des mises à jour logicielles, mise à jour du dossier technique. Les dépannages ne sont pas possibles pendant la maintenance planifiée des serveurs
- Frais de déplacement inclus

Formule mensuelle	Formule Crédit 12	Formule Crédit 24
Maintenance planifiée par mois. Assistance non planifiée par mois.	12 heures d'assistance disponibles à la demande	24 heures d'assistance disponibles à la demande.

Permanence technique

Accès prioritaire à la permanence technique avec un délai d'intervention de maximum 4h après signalement (prestations techniques non incluses).

- Numéro de téléphone spécial d'accès à la permanence en dehors des heures ouvrables.

Formule Week-end	Formule 24	Formule SLA
Tous les week-ends de 8h00 à 20h00	Tous les jours, 24/24 heures	Délai d'intervention réduit à 2 heures.