

Global Maintenance

Accompagnement et support Informatique



Votre responsable informatique et support utilisateur dédié : à distance et sur site, réactif et proactif, charge flexible, à court ou long terme.

En confiant la maintenance et la gestion de votre infrastructure à nos experts, vous disposez d'une équipe pour surveiller l'état de santé de votre environnement informatique de manière régulière et vous aider en cas de problèmes informatiques.

Bénéficiez d'un expert technique référent principal, en plus de notre centre de support, pour suivre et solutionner les problèmes éventuels !

Choisissez entre 2 solutions : un contrat global de support et accompagnement (« Global Maintenance »), ou un contrat de maintenance serveur ! Retrouvez au verso une liste non-exhaustive, à définir selon vos besoins, des actions proactives et réactives incluses dans nos packs.



Nos services comprennent :

- ◆ La maintenance de votre infrastructure en continu
- ◆ L'intervention spécifique pour la résolution des incidents sur votre infrastructure informatique
- ◆ La gestion de vos demandes IT
- ◆ La surveillance de l'état de santé de votre environnement informatique complet pour assurer une continuité des services et vous protéger d'éventuelles attaques
- ◆ L'optimisation de votre informatique et de toutes les actions à mettre en place pour une infrastructure IT à jour, efficace et répondant à tous vos besoins
- ◆ Le conseil quant à vos demandes et besoins afin d'être au plus proche de ce que vous recherchez
- ◆ Le support de nos experts
- ◆ Une disponibilité maximale de 52 semaines par an
- ◆ Option « OMNIUM* » : toutes les interventions prévues au contrat en illimité pour une meilleure prévisibilité des coûts (y compris les updates majeurs de vos serveurs**)

* Coûts fixes mensuel par utilisateur

** Sous réserve des licences et de la compatibilité de l'infrastructure et des applications

	Global Maintenance « On prem »	Global Maintenance Cloud privé ou Cloud public	Maintenance serveur
MAINTIEN DE L'INFRASTRUCTURE ET DE SA SECURITE			
Mise à jour firmware et logicielle de l'ensemble des équipements hardware (Firewall, Switches, Serveurs...)	☑	☑ *	
Mise à jour et patching des systèmes de virtualisation et d'exploitation (Vmware, Linux, Windows, ...)	☑		2x / an
Mise à jour et/ou travail d'automatisme du parc de PCs	☑	☑	
Vérification et nettoyage de l'ensemble des systèmes serveurs et PCs (logs,...)	☑		2x / an
Vérification du monitoring et correction des alertes (sonde ESIA en option)	☑	☑ *	
Vérification du backup, des répliquions et de la sécurisation des données et correction éventuelle	☑		2x / an
Vérification des antivirus et des alertes et correction éventuelle	☑	☑ **	2x / an
Vérification et sécurisation des flux, des accès et des potentiels failles	☑	☑	

DOCUMENTATION			
Mise en place et maintien d'un dossier technique interne	☑	☑	2x / an
Ecriture de procédure liée au client	☑	☑	
Documentation/schéma d'infrastructure	☑	☑	
Documentation software/logicielle	☑	☑	

VIE QUOTIDIENNE			
Création/modification/configuration /suppression utilisateurs (Serveurs et PCs)	☑	☑	
Création/modification/suppression des droits d'accès (VPN, Serveur de fichier, boîte email, ...)	☑	☑	
Support et conseil utilisateurs	☑	☑	2x / an
Formation des utilisateurs	☑	☑	
Patching et câblage	☑	☑	
Déplacement poste de travail	☑	☑	
Changement réseaux et VPN	☑	☑	
Changements et/ou adaptation des configurations diverses (serveurs, Firewall, Switch,...)	☑	☑ *	

SUIVI ET EVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE			
Conseil et support lors de l'intégration de nouveaux outils	☑	☑	
Analyse et proposition d'évolution	☑	☑	
Suivi et application des nouveaux standards et/ou correctifs validés par Rcarré	☑	☑ *	
Suivi et applications des nouveaux standards de sécurités conseillés par Rcarre (Ex. : Sécurisation SSLVPN, migration vers un outils d'antispam plus récents, Sécurisation des backup,...)	☑	☑ *	
Gestion des licences	☑		
Gestion des fins de garantie (principalement sur les matériels critiques)	☑	☑ *	

FONCTIONNEMENT			
Passage sur site régulier	☑	☑	2x / an
Astreinte 24/7	option	option	Option

OPTION			
« Omnimium »	☑	☑	

*Equipement présent en local

**sur PC

Nous proposons aussi des packs d'heures prépayées « credit pack » de 12 ou 24 heures pour effectuer des tâches au choix reprises ci-dessus, mais sans intervenant dédié et uniquement en réactif à la demande du client.