

# “ Niveaux de service d’infogérance ”

## Niveau 1 : Surveillance

Vous gardez entièrement le contrôle et la maîtrise de votre infrastructure.

Hegerys s'assure de la disponibilité matérielle et réseau de vos services par le biais de sondes de supervisions, et intervient dès la remontée d'une alerte (*non réponse aux Pings*) afin de gérer pro-activement l'incident : votre machine est alors diagnostiquée par l'un de nos techniciens.

Si, à l'issue du diagnostic, la défaillance est matérielle, nous remplaçons les éléments en défaut.

Si au contraire le problème est d'origine logicielle, nous vous confions les résultats du diagnostic afin que vous puissiez prendre les mesures correctives nécessaires.

### Ce niveau inclut également :

- Un accès au support technique Niveau 1, par email et téléphone
- Un espace de stockage FTP pour la sauvegarde de vos données (10Go)

## Niveau 2: Supervision

Vous gardez également le contrôle et la maîtrise complète de votre infrastructure mais nous supervisons la partie logicielle.

En plus des éléments de surveillance du niveau précédent, plus d'une dizaine de sondes de supervisions supplémentaires sont configurées sur le dispositif de monitoring. Ces dernières s'assurent des contrôles matériels (CPU, RAM, Disque...) et du bon fonctionnement de vos applicatifs (Serveur Web, emails, Base de données...), dépendamment du choix du système d'exploitation.

Ce niveau vous permet d'être prévenu d'un incident et de pouvoir prendre les mesures nécessaires en ayant à disposition un plus grand nombre d'informations utiles.

Vous disposez d'un crédit d'une heure de Support Niveau 2 (Administrateur Système) pour des opération d'exploitation de votre plateforme ponctuelle (Modification de la plateforme n'affectant le système, Création de VHosts, Création de BDD, Création d'utilisateurs, Modification de configurations ...)

### Ce niveau inclut également :

- Un accès au support technique Niveau 1, par email et téléphone
- 1h d'accès au support technique Niveau 2 (Administrateurs Systèmes)
- Un espace de stockage FTP pour la sauvegarde de vos données (20Go)

## “ Niveaux de service d’infogérance ”

### Niveau 3: Infogérance :

Concentrez-vous sur votre activité !

Hegerys se charge intégralement du contrôle et de la maîtrise de votre infrastructure :

- Prise en charge complète de l'administration système et de l'infogérance de votre infrastructure
- Supervision totale 24/7 (Matériel, Réseau, Applicatifs)
- Configuration personnalisée de vos politiques de sauvegardes et de sécurité.
- Veille logicielle.
- Sécurité de votre système : Mises à jour, exploitation courante...

Ce niveau inclus également :

- Un accès au support technique Niveau 1, par email et téléphone
- Gestion de votre exploitation courante et incidents logiciels
- 2h/mois d'accès au support technique Niveau 2 (Administrateurs Systèmes)
- Un sauvegarde managée dans un espace allant jusqu'à 20Go.

### Niveau 4: Infogérance Avancée :

Votre Infrastructure est complexe et vos besoins nécessitent une infogérance sur mesure.  
Ce niveau de services inclus et étend les éléments de l'offre « Infogérance ».

- Attribution d'un Responsable Opérationnel de Compte
- Attribution d'un Chef de Projet Niveau 3 (Ingénieur Système)
- 2h/mois d'accès au support technique Niveau 2 (Administrateurs Systèmes)
- 1h/mois d'accès à un Ingénieur Système Niveau 3 (Etude d'optimisation, Audits, Migrations, Tests de montée en charge, Fine Tuning...)
- Une sauvegarde managée sur un serveur dédié allant jusqu'à 100Go.
- Un vlan dédié privé pour votre infrastructure
- Un bloc d'adresses IP (IPv4) public et dédié.
- Une instance de pare-feu dédiée et redondée (firewall)

\* Notes :

L'ensemble des extensions disponibles pour « l'infogérance avancée » est disponible sous forme d'options pour le niveau « Infogérance »