

“ Niveaux de service d’infogérance ”

	SURVEILLANCE	SUPERVISION	INFOGERANCE	INFOGERANCE AVANCÉE
	Offert	29€ HT / mois	99€ HT / mois	299€ HT / mois
SLA				
Accès au centre client aux heures ouvrées	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès au centre support incident 24h/24 7j/7	Oui	Oui	Oui	Oui
Garantie du temps de rétablissement 24h/24 7j/7	2H	2H	1H	30min
Garantie du temps d’intervention 24h/24 7j/7	4H	4H	4H	2H
Mise en service				
Installation des OS	Oui	Oui	Oui	Oui
Conservation et responsabilité des accès administrateurs (ou ROOT sous linux) des serveurs	Client	Client	Hegerys	Hegerys
Configuration logicielle LAMP ou WAMP (IIS / Apache / PHP / MYSQL / Mails entrants / mails sortants – Pop / SMTP / IMAP / Webmail Roundcube)	Option	Option	Oui	Oui
Exploitation				
Chef de projet technique dédié pour le conseil, l’exploitation et le suivi	Non	Non	Option business premium	Oui
Mise à jour de sécurité système en heures ouvrés	Option	Option	Oui	Oui
Support technique niv 1				
Prise en charge des incidents matériels loués par Hegerys	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Prise en charge des incidents logiciels système	Non	Option	Inclus	Inclus
Support technique niv 2				
Modification de la plateforme n’affectant pas le système (Création de Vhosts, Création de BDD, Création d’utilisateurs, Modification de configurations mineures)	Non	1 heure à la mise en service	2 heures / mois	2 heures / mois
Support technique niv 3				
Etude d’optimisation	Option	Option	Option	1 heure / mois
Audit	Option	Option	Option	1 heure / mois
Migration	Option	Option	Option	1 heure / mois
Transfert FTP de vos sites, Installation de vos bases de données, patches applicatifs; Résolution d’incidents applicatifs; Déploiement d’applications	Option	Option	Option	1 heure / mois

“ Niveaux de service d’infogérance ”

Supervision logicielle				
Supervision Système	Non	G**	G	G
Supervision Mails sortants	Non	A	A	A
Supervision File d'attente de mails	Non	G**	G	G
Supervision HTTP	Non	A	G et A	G et A
Supervision Base de données	Non	A	G et A	G et A
Supervision des sauvegardes	Non		G et A	G et A
Supervision Services métiers (Application sur mesure)	Non			A
Supervision MySQL	Non	A	G et A	G et A
Supervision DNS	Non	A	A	A
Supervision URL	Non	A	G et A	G et A
Supervision Serveur NFS	Non		G et A	G et A
Supervision FTP	Non	A	G et A	G et A
Supervision POP/IMAP	Non	A	G et A	G et A
Supervision SMTP	Non	A	G et A	G et A
Supervision matérielle				
- SupervisionPing	A	A	A	A
- SupervisionInterfaces réseau	G	G	G	G
- SupervisionCPU	Non	G**	AG	AG
- SupervisionRAM	Non	G**	AG	AG
- SupervisionHDD	Non	G**	AG	AG
- SupervisionRaid	Non	A	A	A

G = Graphe

A = Alerte

** = Uniquement sous Plesk

Infrastructures				
Mise à disposition de la bande passante	Oui	Oui	Oui	Oui
Intervention 24h/24 en cas de problèmes réseau	Oui	Oui	Oui	Oui
Mise à disposition de switchs	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion du Datacenter	Oui	Oui	Oui	Oui
Matériel (Si loué par Hegerys)				
Mise à disposition des serveurs	Oui	Oui	Oui	Oui
Intervention hardware 24h/24 7j/7	Oui	Oui	Oui	Oui
Remplacement de pièces en cas de défaillance 24h/24 7j/7	Oui	Oui	Oui	Oui

“ Niveaux de service d’infogérance ”

Sécurité				
Espace de sauvegarde	FTP 10 Go	FTP 20 Go	10 Go inclus	100 Go inclus
Firewall redondé (instance)	Option	Option	Option	Oui
VLAN Dédié	Option	Option	Option	Oui

Exemple de prestations réalisables dans le temps d’intervention ingénieur système

	SURVEILLANCE	SUPERVISION	INFOGERANCE	INFOGERANCE AVANCÉE
	Offert	29€ HT / mois	99€ HT / mois	299€ HT / mois
Transfert FTP de vos sites	Oui	Oui	Oui	Oui
Installation de vos bases de données	Oui	Oui	Oui	Oui
Patchs applicatifs	Oui	Oui	Oui	Oui
Résolution d’incidents applicatifs	Oui	Oui	Oui	Oui
Déploiement d’applications	Oui	Oui	Oui	Oui