



Le contrat Siège

1/ Maintenance support « corrective ou curative »

Le contrat donne accès à la hotline du lundi au vendredi de 9 h à 19 H. L'appel est qualifié, enregistré sur un outil de ticketing (Gipi) par une coordinatrice d'appel. Suivant l'urgence, Le Client est rappelé par un technicien,

- ➔ dans les 2 heures : cas d'une panne entraînant l'arrêt total ou partiel de votre exploitation,
- ➔ dans les 4 heures : cas panne d'un pc, d'une station de travail.

En cas de panne totale sans possibilité de résolution à distance, un technicien se déplace sur le site. En cas de dépassement des délais ou problème avec un tiers, le client est averti.

Dans le cas de panne de disque dur diagnostiqué par le technicien par téléphone,

- ➔ Une solution de remplacement provisoire est mise en place (en général pc ou station de travail en spare « en attente d'affectation » dans la salle informatique)
- ➔ Le pc est rapatrié chez Acs2i pour remise en état ou décomissionnement du réseau.

2/ Maintenance préventive

La sécurité et disponibilité de l'information reposent sur les infrastructures mises en place en début de contrat et contrôlées, mises à jour tout au long de celui-ci : Infrastructure des sécurités, Infrastructure de câblage, de réseau et de communications, Infrastructure serveurs et sauvegardes.

Dans le cadre du contrat Siège, la maintenance préventive consiste à :

- Donner au client les outils de contrôle de ses sauvegardes journalières, mensuelles, annuelles.
- Vérifier une fois par mois les maj de sécurité des serveurs, des antivirus, du firewall.

En option, nous installons des outils de supervision permettant d'anticiper les pannes, contrôler les accès et corriger les anomalies.

3/ Des dépannages sur site contrôlés, une escalade maîtrisée, un rendu compte continu au client

La plus grande partie des interventions est réglée par téléphone ou télémaintenance. Quand une intervention est nécessaire sur le site, Acs2i fait appel à ses techniciens itinérants ou à ses partenaires de maintenance. L'intervention sur site est, dans tous les cas, validée par le client et contrôlée par Acs2i : (identification, engagement sur un délai, intervention, rapport, clôture). Le client, grâce aux outils Acs2i de reporting, a en continu, le rendu compte.

4/En option la régie sur site :

Elle permet d'implanter un rendez-vous régulier d'exploitation chez le client. Elle est souvent réalisée en l'absence de responsable informatique. Elle permet un double contrôle des sécurités, un suivi préventif d'exploitation, un traitement des incidents non urgents reportés ou en mis en attente.

5/ Mise en place du contrat

Lors de la mise en place du Contrat, un audit de votre parc est effectué :

- Sécurité des accès serveurs, des connexions, des procédures de backups,
- Matériels, Matériels périphériques et complémentaires, logiciels utilisés, garanties.

Fonction des process de l'entreprise, et des impératifs de continuité de l'exploitation, un ajustement (upgrade ou mise à jour) des infrastructures est alors proposé. Un accord de fonctionnement est mis en place : le client doit avoir l'information, la synthèse des incidents et des résolutions en cours.