



INFORMATION
TECHNOLOGIE
SERVICES

ITS Permanence

L'excellence d'un support informatique à prix fixe

ITS PERMANENCE

Maîtrisez enfin la gestion de vos coûts informatiques !

Avec **ITS Permanence**, il n'est plus nécessaire de mobiliser une équipe de spécialistes sur votre site pour effectuer des interventions de surveillance, de correction ou de remise en état d'un système informatique.

Des professionnels assurent à distance, en permanence et en temps réel, une gestion proactive et réactive de votre environnement informatique. **ITS Permanence**, c'est l'efficacité d'un service qui permet de traiter immédiatement les problèmes en évitant, dans la mesure du possible, le déplacement d'un ingénieur.

Un abonnement au service **ITS Permanence** vous permet d'éviter tous les désagréments d'un outil informatique ne fonctionnant pas correctement. Qu'il s'agisse d'une infection virale sur un poste de travail ou d'un problème de mise à jour des patches sur un serveur, notre service est capable d'éradiquer tous les virus, d'installer ou de réparer tous les équipements inventoriés par le service à distance et ce en toute sécurité.

Vous souhaitez un service rapide et de qualité ?
ITS Permanence répond à vos attentes et vos exigences.

ITS Permanence offre

- une surveillance permanente et automatisée de votre serveur
- une assistance professionnelle et à distance de la gestion de votre environnement informatique
- le support de vos utilisateurs pour toutes les questions relatives à l'utilisation optimale des postes de travail
- un concept qui couvre aussi bien vos besoins en tant qu'administrateur de système, responsable d'exploitation ou support aux utilisateurs
- un service à prix fixe et sans surprise

ITS S'ENGAGE *

En cas de problèmes sur le matériel

La remise en état de l'équipement est couverte par le constructeur de l'équipement. Cependant celui-ci ne va pas recharger les logiciels et les applications dans leur totalité. ITS se charge de le faire sans frais supplémentaires.

En cas d'infection virale ou d'actes de malveillance

Un virus a rendu votre serveur inutilisable ou des données sont corrompues ? ITS le restaure à partir des sauvegardes, et sans frais supplémentaires.

En cas d'impossibilité d'intervenir à distance

Bien que la majorité des interventions s'effectuent à par le biais du réseau, certaines opérations nécessitent une manipulation et un contact avec l'équipement. L'Ingénieur ITS intervient alors sur le site, sans frais supplémentaires

* (Voir pré-requis contractuels et conditions générales de services ITS)



ITS Permanence

L'excellence d'un support informatique à prix fixe

LA SIMPLICITÉ

Un appel à notre centre de support suffit et, sans qu'aucune intervention de votre part ne soit nécessaire, l'opérateur peut prendre en main vos postes et serveurs. L'intervention se déroule alors sous votre surveillance. Vous pouvez ainsi suivre toutes les opérations effectuées par le spécialiste. C'est également un agent qui surveille votre environnement et qui nous communique, avant que cela devienne irréversible, toute anomalie du système.

OFFRE DE SERVICE

Offre valable après acceptation du dossier.

Gestion du site	
Start Up Service (ouverture du dossier, mise en place du service, installation des Agents)	CHF 2200.-

Service Serveur	Solution ITS Permanence Professionnel	Solution ITS Permanence Excellence
Redevance mensuelle de base (par tranche de 5 serveurs et par site)	CHF 580.-	CHF 1060.-
Par serveur inventorié, redevance mensuelle en plus de celle de base	CHF 100.-	CHF 260.-
Surveillance des patches de sécurité MS Windows Serve	X	X
Surveillance des sauvegardes	X	X
Surveillance des logs système et antivirus	X	X
Surveillance avec notifications proactives	X	X
Prise de contact à distance *	X	X
Rapports périodiques	X	X
Support serveurs en ligne au 0800 111 100 *	X	X
Déplacement(s) sur site (forfait ingénieur et déplacements)	Selon tarif horaire	X
Visite sur site (1/2 journée)	trimestriel	mensuel
Surveillance de la bande passante des applications		X
Restauration du serveur en cas de sinistre		X
Temps de réaction garanti en cas de déplacement	8 heures	8 heures

* Dans le cadre d'un contrat professionnel, la 1^{ère} heure de travail à distance est comprise, la suite sera facturée en régie.

LE CONCEPT

ITS Permanence, c'est une solution de gestion d'appels liée à une application de prise de contrôle à distance totalement cryptée et sécurisée. Ce système qui fonctionne en temps réel est particulièrement efficace pour les activités de gestion proactive et réactive de l'environnement informatique.

Service Poste de travail Applicable sur tous les postes de travail	Professionnel	Excellence
Redevance mensuelle par poste de travail	CHF 20.-	CHF 85.-
Rapport d'inventaire du parc informatique	X	X
Surveillance des logs de virus	X	X
Rapports périodiques	X	X
Prise en main individuelle et à distance	X	X
Gestion des paramètres d'imprimantes	X	X
Transfert des appels	X	X
Support utilisateur en ligne	10 minutes par appel*	X
Surveillance des logs de sécurité		X
Gestion et surveillance du spyware		X
Surveillance avec notifications proactives		X
Déplacement(s) sur site (forfait Ingénieur & déplacement)	Selon tarif horaire	X
Gestion des patches		X
Notification des installations d'applications		X
Notification des changements hardware et software		X
Blocage des applications		X
Temps de réaction garanti en cas de déplacement	8 heures	8 heures

* 70% des problèmes sont résolus dans les 10 premières minutes. Après les 10 premières minutes, un forfait de CHF 40.- sera facturé.

Le temps d'intervention est de 8 heures ouvrables, dans les horaires de bureau. Prestation en mode d'intervention dans les 4 heures ouvrables, CHF 2000.- par année.

Visite périodique supplémentaire (par 1/2 journée sur site), CHF 600.-.

Veille technologique, revue de site, audit, CHF 2200.-.

Prérequis contractuels et Conditions générales de services ITS et description des prestations. Tous nos prix mentionnés s'entendent hors taxe.

Offre valable dès le 1^{er} mars 2010.