



## Concentrez-vous sur votre métier, nous nous occupons du reste ...

En résumé, les avantages d'un contrat d'infogérance par rapport à l'exécution de prestations ponctuelles sont les suivants :

1. Priorité et garantie d'intervention dans un délai maximum (SLA, service level agreement)
2. Connaissance de votre dossier (interlocuteur prioritairement dédié)
3. Consultance lors des projets d'élaboration ou d'évolution de votre infrastructure matérielle ou logicielle
4. Monitoring : sondes de services 7J/7, 24h/24
5. Infogérance : suivi et mises à jour critiques système incluses
6. Proactivité : toutes les mesures préventives pour éviter les problèmes sont prises et si un problème se présente, nous pouvons agir d'initiative. Chaque incident est débriefé en vue d'éviter d'améliorer le service global.
7. Prises en charges complémentaires déjà incluses (1/2/3 en fonction du niveau, concerne des prestations hors infogérance de mise à jour incluses dans le contrat)
8. Tarif préférentiel (25% de remise)
9. Tarification au quart d'heure (les interventions hors contrat sont facturées sur la base minimale d'une heure, puis par 1/4 heure)
10. Même avec une seule intervention tous les deux mois, le contrat d'infogérance est la formule la plus rentable pour le client

<b>3 niveaux de service :</b>	<b>Niveau A</b>	<b>Niveau B</b>	<b>Niveau C</b>
Monitoring 7J/7 24h/24	✓	✓	✓
Sondes de services standards (ping / http / smtp ...) et personnalisées (Ipcheck ...)	✓	✓	✓
Mises à jour de sécurité système critique	✓	✓	✓
Prises en charge gratuites complémentaires de 15 minutes	1	2	3



<b>3 niveaux de service :</b>	<b>Niveau A</b>	<b>Niveau B</b>	<b>Niveau C</b>
Délai maximal garanti de prise en charge	24h 7J/7	4h en heures ouvrables, 12h en dehors	4h 7J/7
Prix (htva / mois / serveur)	70 €	140 €	210 €

### **Divers :**

1. La notion d'heure ouvrable s'entend du lundi au vendredi de 9h à 17h
2. Prix des tickets complémentaires pour les clients sous contrat d'infogérance (c'est l'heure à laquelle la sonde ou la demande d'intervention est déclenchée qui sert de point de repère) :
  1. 20 euros htva / quart d'heure
  2. 35 euros htva / quart d'heure avec minimum 1/2 heure hors heures ouvrables
3. Contrat sur base trimestrielle, facturation anticipative
4. Les prises en charge gratuites (intégrées dans le prix de base) non consommées ne sont pas reportables
5. Pour la couverture de plusieurs serveurs :
  1. Discussion préalable pour regrouper ceux-ci par niveau critique
  2. Remise négociée à partir du 4ème serveur
  3. Possibilité de forfait
6. Dans les environnements virtualisés, il ne faut pas oublier de tenir compte le cas échéant du monitoring de la couche de virtualisation elle-même.
7. Les sondes de monitoring alertent Myown (en fonction du SLA) et peuvent alerter le client (mail et/ou SMS). A partir du moment où Myown est avertie, elle reçoit mandat implicite de solutionner le problème en régie. Si toutefois la solution au problème dépasse x tickets (minimum 4) et que ceci est convenu dès le départ, l'intervention peut être conditionnée à un accord préalable du client (ceci peut donc entraîner un contact de nuit en fonction du SLA).
8. Le non respect du SLA par Myown entraîne le remboursement du contrat de support pour le mois courant, à titre d'indemnité forfaitaire et définitive.
9. Les prestations complémentaires effectuées dans le cadre du contrat sont facturées en fin de mois.
10. Le client peut nous contacter de la manière suivante :
  1. Tous niveaux de SLA :
    1. Ticket de support
    2. Appel téléphonique en heures ouvrables (numéros belges et français)



2. Niveau c :
  1. Idem niveau A
  2. Numéro d'appel prioritaire
11. Remarques concernant l'utilisation du téléphone :
  1. Si une sonde a été déclenchée, Myown et éventuellement le client sont prévenus, le problème sera traité avec la plus grande diligence et en tout cas dans le respect du SLA (lequel est un délai maximal que nous n'atteignons que rarement). Multiplier les canaux de communication entraîne la plupart du temps un retard dans la prise en charge.
  2. L'ouverture d'un ticket permet une description précise et une trace écrite (un historique est conservé et consultable), un rappel téléphonique peut être effectué par nos soins pour préciser certains éléments.
12. Si exceptionnellement un problème doit être traité dans un délai plus court que le SLA (ex : SLA niveau A souscrit et demande d'intervention dans les 2 heures), nous tentons d'y répondre (sans autre garantie que le «best effort») mais des frais supplémentaires de prise en charge sont comptés (75 euros htva) et le SLA est éventuellement rediscuté.