

Monitoring
Services

MCO Services



Managed OS

Managed
Services

Supervision				
Réseau & Matériel	✓	✓	✓	✓
Connectivité & Système d'Exploitation (Windows-Linux)	✓	✓	✓	✓
Services hébergeurs (mail, web, ntp...)	✓	✓		✓
Audits de sécurité (Qualys)				✓
Tests bases de données & serveurs applicatifs		✓		✓
Scénarios applicatifs complexes	option	option	option	option
Administration / Management				
Services				
Alertes qualifiées par email	✓	✓	✓	✓
Procédure d'escalade par email	✓	✓	✓	✓
Résolution d'alerte selon procédures Agarik			✓	✓
Résolution d'alerte selon procédures fournies par le client		✓		✓
Réseau				
Fourniture d'une IP (réseau dédié)	✓	✓	✓	✓
Fourniture IP supplémentaires	option	option	option	option
Système				
Accès client ROOT	✓	✓	✓	✓
Reboot en salle	option	✓	✓	✓
Upgrade système	option	option	✓	✓
Services : Web (apache, IIS..), Appli (Tomcat, Jboss...), Mail(SMTP, IMAP...), DNS, Base de données (MySQL, PostgreSQL, Oracle...), CMS (Drupal, WordPress...)-...				
Installation des services (hors mise en place)	option	option	option	option
Upgrade des services	option	option	option	✓
Maintien en Conditions Opérationnelles		✓		✓
Utilisation des DNS Agarik	✓	✓	✓	✓
Support Technique				
Services Support niveau III	✓	✓	✓	✓
Accès direct par téléphone*/ Portail Client** / email	✓	✓	✓	✓
Réponse par email en moins de 30 minutes	✓	✓	✓	✓
Horaires (3 niveaux à la carte)	10H - 18H, lundi - vendredi ou 8H - 20H, lundi - samedi ou 24 x 7, jours fériés inclus			
Portal Customer				
Web accès : https://portailclient.agarik.com	✓	✓	✓	✓
Agarik Live Services (application Iphone)	✓	✓	✓	✓
Engagements en 24*7 (SLA)				
Garantie Temps d'Intervention	15 minutes	15 minutes	15 minutes	15 minutes
Garantie Temps de Rétablissement réseau	30 minutes	30 minutes	30 minutes	30 minutes
Garantie Temps de Rétablissement système **	1 heure	1 heure	1 heure	1 heure
Garantie Temps de Rétablissement matériel***	2 heures	1 heures	2 heures	2 heures

NB : Tous nos services sont disponibles sur vos équipements hébergés dans nos datacenters mais aussi en télé-exploitation.

*0825 602 601 (0,15 cts/€ par minute)

**Uniquement sur système installé par Agarik

*** Uniquement sur matériel loué et hébergé chez Agarik



