

MANAGED SERVICES



Monitoring Services



MCO Services



Managed OS



Managed Services

	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		√		√
Scénarii 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 feries inclus			
Portail Client				
Web accès : https://portailclient.agarik.com	√	√	√	√
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 hour	1 hour
Garantie Temps de Rétablissement matériel****	2 hours	2 hours	2 hours	2 hours

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

