



Fiche	SERVICE SUPPORT & EXPLOITATION	Version	V2.0
Rédacteur	Service Commercial	Date	06/02/10
Document	SPECS	Page	1

Support technique



Le service de support est ouvert aux clients sous contrat de 9H à 18H30 les jours ouvrés. Il est accessible par téléphone ou par mail.

Notre service de support répond à vos questions concernant l'exploitation de vos serveurs.

En cas d'incident, nos techniciens procèdent aux premières vérifications et escaladent éventuellement le problème d'exploitation réseau ou système.

Notre engagement de services comprend un délai minimum de prise en compte de votre demande suivant le niveau de SLA souscrit avec votre contrat d'hébergement ou d'Infogérance de vos installations internes.

Support aux Clients

- De proximité
- Personnalisé
- Supervisé
24h/24

Interventions sur Incident

Toute demande d'intervention d'exploitation font l'objet d'une saisie dans une base de connaissance. Ceci permet en cas d'escalade de disposer de l'historique de l'incident et des solutions qui ont été apportées.

La fin de l'intervention vous est validée par mail, et accompagnée d'un rapport détaillé suivant la nature de l'incident ou le niveau de service souscrit par le client.

Support en H24

Pour les applications critiques, nous avons instauré un service de support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Nous mettons à votre disposition un numéro de téléphone réservé aux seuls abonnés à ce service. Après une identification du numéro d'appel, vous avez accès directement au service d'astreinte pour une prise en compte directe et immédiate du problème.

Intervention spécifique

Certaines applications nécessitent une exploitation spécifique qu'il est normal de déléguer en infogérance à l'expert concepteur partenaire.

C'est pourquoi nous associons certains de nos clients et partenaires (SSII et Web Agence) à nos procédures de notification d'incident par SMS, pour que leur personnel d'astreinte, puisse être aussi notifié d'une alarme justifiant leur télé-intervention.