

Brochure commerciale Gamme de support

S P O C I T
i o f o n e
n i m f c
g n p o h
l t e r n
e t m o
e a l
n t o
c i g
i o y
e n
s

Chez PSS IT Solutions SA, la **satisfaction de l'utilisateur**, ainsi que la qualité du support que nous offrons aux entreprises nous faisant confiance sont **notre priorité**. Pour répondre à cette ambition, nous avons conçu pour vous **SPOCIT** (Single Point Of Competencies), une gamme complète de supports adaptée à toute situation. Elle vous permettra, en toute sérénité, d'envisager la gestion externalisée ou sur site du support partiel ou complet de vos serveurs, de votre infrastructure, de vos utilisateurs, du monitoring distant de vos équipements, de la gestion de vos sauvegardes, de vos licences, de vos projets,... Nul doute que vous trouverez dans les pages suivantes une réponse adéquate à vos besoins et à vos attentes. Je vous invite dès maintenant à les découvrir.

Bien cordialement.

Thierry OLLIET

Directeur Général

FORFAITS SPOCIT

Contrat	Support assuré	Couverture proposée
SPOCIT <u>DESK</u>	Utilisateurs	Support* de premier niveau (SL1), <u>complet et forfaitaire</u> , dans le quotidien d'utilisateurs d'outils et logiciels informatiques. Résolution des problèmes et incidents liés au poste de travail (physique, virtuel ou mobile).
SPOCIT <u>SERV</u>	Serveurs	Support*, <u>complet et forfaitaire</u> , des problèmes et incidents liés aux serveurs Microsoft (physiques et/ou virtuels, aux services Microsoft (Ex.: DHCP, DNS, AD, Exchange, SQL,...), aux logiciels (sauvegarde, VDI,...) ainsi qu'aux équipements (Ex.: Switch LAN & FC, Router, Firewall, lecteur de bande, Appliance,...).
SPOCIT <u>INFRA</u>	Infrastructure	Support*, <u>complet et forfaitaire</u> , des problèmes et incidents liés aux serveurs, à l'infrastructure vmware vSphere, au stockage, aux équipements (Ex.: Switch LAN & FC, Router, Firewall, lecteur de bande, Appliance,...).
SPOCIT <u>MONITOR</u>	Surveillance	Surveillance, <u>complète et forfaitaire</u> , à distance des équipements actifs tels que serveurs physiques, équipements de stockage (volume, capacité restante,...), des équipements réseaux (Ex.: LAN, Fiber Channel, FCoE, Router,...), de sécurité (Ex.: Firewall, UTM,...), Appliance diverses et services Microsoft.
SPOCIT <u>GESTION</u>	Gestion des licences	Prise en charge, <u>complète et forfaitaire</u> , du suivi des renouvellements de licences logiciels et/ou contrats de maintenance Hardware afin d'en décharger le "CLIENT". "PSSIT" tient à cet effet un inventaire qu'il exploite afin d'optimiser à terme les dates anniversaire et les coûts, en harmonisant l'ensemble des renouvellements.

OPTIONS DES FORFAITS SPOCIT

Contrat	Support	Nature de l'option
SPOCIT <u>OPT RESS</u>	Intervention parallélisée	Mise à disposition d'urgence d'une ou plusieurs ressource(s) additionnelle(s)
SPOCIT <u>OPT VIP</u>	Service téléphonique dédié	Mise à disposition d'un numéro unique dédié au client souscrivant cette option.
SPOCIT <u>OPT PREV</u>	Intervention Préventive	Mise à disposition d'une ressource, notamment pour les patchs et updates Microsoft
SPOCIT <u>OPT 2H</u>		Permet de réduire le temps de prise en charge à 2 heures.

FORFAITS SPOCIT PACK

	Garantie de réactivité	SPOCIT SERV	SPOCIT INFRA	SPOCIT DESK	SPOCIT OPT VIP	SPOCIT MONITOR	Intervention proactive	Séance de veille technologique	Exemples de tarif
SPOCIT PACK TPE	4 heures	X		X				X	CHF 425.- HT/ Mois pour 5 Users
SPOCIT PACK DESK	4 heures	X		X			X	X	CHF 3'425.-HT / Mois pour 55 Users
SPOCIT PACK INFRA	4 heures	X	X				X	X	CHF 1'800.-HT / Mois pour 20 Users
SPOCIT PACK SILVER	4 heures	X	X	X	X	X	X	X	CHF 3'375.-HT / Mois pour 25 Users
SPOCIT PACK GOLD	Sur site	X	X	X	X	X	5 jours / sept	X	14'400.- CHF / ressource / Mois

PRESTATIONS FORFAITS PACK SPOCIT

Prestations	Nature
Intervention Proactive*	Application des mises à jour mineures sur les équipements gérés dans le contrat correspondant. Jusqu'à 50 "USER", la fréquence des interventions proactives est bimestrielle. Par tranche de 50 "USER" supplémentaires, le "CLIENT" bénéficie d'une intervention mensuelle additionnelle.
Garantie de Réactivité	Le temps de prise en charge d'un problème ou incident est de maximum 4 heures. Il peut être ramené à 2 heures par l'option SPOCIT OPT 2H.
Veille Technologique	Séances trimestrielles de veille Technologique : bilan de l'activité écoulée, information sur les tendances et évolutions dans le domaine de l'informatique et mises en perspective avec l'infrastructure du "CLIENT".

* En complément des interventions proactives comprises dans les PACK, l'option **SPOCIT OPT PREV** est à envisager pour assurer un niveau de présence plus régulier.

AUTRES PRESTATIONS SPOCIT

Contrat	Nature de l'option
SPOCIT PROJET	Carnet d'heures projet, à prépaiement. Donne droit à un crédit additionnel gratuit de 3 ou 6 heures (Ex. :118 heures en tarif SL2 pour CHF 20'000.- ou 58 heures pour CHF 10'000.-).
SPOCIT OPERATIONS	Gestion des opérations courantes sur une activité déterminée (VDI, MDM/MAM, backup, sécurité,...).
SPOCIT CONGÉS SL1	Mise à disposition d'une ressource SL1 sur site durant l'absence d'un collaborateur IT du client.
SPOCIT CONGÉS SL2	Mise à disposition d'une ressource SL2 sur site durant l'absence d'un collaborateur IT du client.
SPOCIT AUDIT	Réalisation, complète ou partielle, d'audit d'infrastructures.
SPOCIT DOCU	Réalisation de documentation projet et/ou d'infrastructure/Datacenter.
SPOCIT PRE-VISITE	Pré-visite sur site pour s'assurer que vos locaux, votre Datacenter, vos installations électriques, ... sont appropriés à l'intervention, l'installation, la migration prévue (par ex.: disponibilité de ports RJ45, ports FC, possibilité de passage d'un rack,...).
SPOCIT-PREPA	Intégration Hardware, avec contrôle qualité, de tous les éléments composant un tout (par exemple : intégration RAM, disques durs, contrôleurs, alimentations redondantes, test de boot,...).
SPOCIT STRESS	Service comprenant SPOCIT PREPA suivi d'un banc de stress de 2 jours, avec remise d'un rapport, durant lequel l'équipement est testé dans des conditions extrêmes afin de valider sa fiabilité future.
SPOCIT HÉBERG A	Hébergement (hors ligne d'interconnexion) d'un ou plusieurs équipement(s) IT dans notre espace Datacenter sécurisé T1½.
SPOCIT RACK & START DD* SA	Déballage (et évacuation des emballages), Rackage, initialisation, mises à jour, création du site/compte chez EMC, enregistrement du produit chez EMC, installation des licences, configuration IP, création du point de montage.
SPOCIT RACK & START DD* MI	Idem ci-dessus, plus: -Mise en place de la réplication avec tests complets; -Déplacement du DD secondaire sur le site de destination; -Re-paramétrage IP.
SPOCIT RACK & START STO SA	Déballage (et évacuation des emballages), Rackage, initialisation, mises à jour, création du site/compte, enregistrement du produit, installation des licences, Configuration IP Management, configuration des Raid Group et des LUNs