




<< We care about your IT >>

***Un bilan  
de santé quotidien***

A white ceramic coffee cup filled with coffee sits on a matching saucer. A silver pen lies on the saucer to the right of the cup. The background is a light, blurred image of a computer screen displaying code.

***... pour moins  
cher  
qu'un café!***

# Fonctionnement sans perturbations grâce à un bilan de santé quotidien

Notre démarche va infiniment plus loin que celle des autres entreprises de support. Nous n'attendons pas que vous constatiez les problèmes et que vous nous appeliez, mais nous agissons de manière proactive et repérons les petits ennuis, avant qu'ils ne prennent l'ampleur d'une catastrophe. Ceci vous évite bien des contrariétés et des heures de panne.

Nous avons mis en place un bilan de santé quotidien, qui vérifie vos systèmes tous les matins avant que vous ne commenciez à travailler. Ceci nous permet d'étouffer les problèmes dans l'œuf, avant qu'ils ne perturbent l'activité de votre entreprise – et pas après.



## Contrôle du fichier de définitions de virus

### En quoi cela consiste-t-il?

Au cas où le fichier de définitions de virus utilisé sur le serveur ne correspond pas à la dernière version recommandée par l'éditeur de l'anti-virus, le système nous en avertit. Dès que la protection anti-virus n'est plus à jour, nous en sommes donc informés et pouvons réagir par une mise à jour du fichier de définitions de virus afin de vous garantir une protection optimale contre les attaques virales. Résultat: moins de contaminations virales et, par conséquent, moins des pannes et de perturbations. Vous pouvez vous concentrer sur les activités de votre entreprise – pas sur les virus. Le contrôle automatisé vous garantit une vérification quotidienne de votre protection anti-virus.



## Contrôle d'accomplissement de la sauvegarde

### En quoi cela consiste-t-il?

Le système nous avertit si la création de la/des copie(s) de sauvegarde ne s'est pas achevée avec succès. Si une sauvegarde a échoué, elle peut être relancée manuellement. Cela nous permet de garantir d'une part que vous disposez d'une sauvegarde actuelle et d'autre part qu'en cas d'incident majeur (défaillance de disque dur, etc.) votre entreprise ne risque pas de perte de données importante. Le contrôle automatisé garantit la sauvegarde de vos données. La restauration des systèmes pouvant s'avérer extrêmement coûteuse, ce système peut en outre vous permettre d'économiser beaucoup d'argent.



## Contrôle de l'espace disque utilisé

### En quoi cela consiste-t-il?

Si l'espace disponible sur un disque dur est utilisé plus rapidement qu'une valeur définie, le système nous en avertit. Ceci nous permet de déceler des problèmes naissants. Nous intervenons avant la défaillance du système, afin de déterminer et d'éliminer la cause du problème (la raison pour laquelle l'espace disque s'épuise plus vite que prévu), au lieu de lutter contre les symptômes (plantage du système) qui en résultent.



## Contrôle physique des disques durs

### En quoi cela consiste-t-il?

Le système nous avertit si l'un des disques durs connectés signale une erreur. Nous pouvons donc intervenir et remplacer le disque dur défectueux avant que le système ne tombe en panne. Ceci limite le nombre de pannes système, optimise les temps de fonctionnement et vous permet de vous consacrer à l'activité de votre entreprise, et non au dépannage de vos systèmes.



## Analyse des événements critiques

### En quoi cela consiste-t-il?

Le système analyse tous les événements critiques survenus au cours des 24 dernières heures et consignés dans un protocole d'événements afin de les signaler. Cela nous permet également de déceler les problèmes très tôt et d'agir avant qu'ils n'aient des répercussions sérieuses sur l'activité de votre entreprise. Ceci permet d'optimiser les temps de fonctionnement et de limiter les problèmes système.



## Contrôle Microsoft Exchange

### En quoi cela consiste-t-il?

Le système contrôle la taille de la banque d'informations et nous alerte en cas de dépassement d'une limite maximum prédéfinie, entraînant un risque de plantage du système. Ceci nous permet de lutter contre les problèmes naissants afin d'éviter ultérieurement des défaillances plus graves et des restaurations de processus complexes. Le système de messagerie électronique est ainsi nettement plus fiable. Vous bénéficiez de temps de fonctionnement supérieurs, de problèmes système limités et de nombreux autres avantages caractéristiques des systèmes fiables (service client amélioré, satisfaction accrue des collaborateurs, etc.). La restauration des systèmes pouvant s'avérer extrêmement coûteuse, ce système vous permet en outre d'économiser beaucoup d'argent.



## Contrôle anti-piratage

### En quoi cela consiste-t-il?

Le système nous alerte si le nombre de tentatives d'accès ayant échoué dépasse un certain seuil. Ceci permet d'identifier d'éventuelles attaques pirates et de recommander ou d'instaurer des mesures de sécurité supplémentaires le cas échéant. Vos systèmes et vos données bénéficient ainsi de plus de sécurité, ce qui limite également les dysfonctionnements et les éventuels coûts liés à la résolution des problèmes.

## ***Surveillance permanente 24h/24 et 7j/7 avec réaction rapide***

Notre surveillance permanente 24h/24 et 7j/7 remet en cause la conception traditionnelle de l'assistance informatique. Au lieu d'attendre que vous constatiez une panne système, nous sommes immédiatement avertis dès qu'un problème survient. Nous sommes quasi systématiquement informés des problèmes informatiques, souvent avant même que vous ne vous en rendiez compte. Ceci nous permet d'y remédier rapidement et de limiter ainsi les durées d'immobilisation.

Grâce à la surveillance permanente 24h/24 et 7j/7, vos systèmes critiques sont contrôlés toutes les cinq minutes. Dès qu'un problème est détecté, le système nous transmet une alerte par e-mail ou par SMS, contenant une description précise du problème. Au même moment intervient une actualisation de notre tableau de bord, un écran géant situé dans notre centre de support, et indiquant l'état précis de tous les systèmes de nos clients. Nous voyons la cause précise du problème et n'avons pas besoin de baser notre intervention sur des suppositions.



### **Contrôle des services Windows**

#### **En quoi cela consiste-t-il?**

Le bon fonctionnement des services Windows est contrôlé toutes les 5 minutes. En cas de défaillance d'un service, un message d'alerte nous est transmis et notre tableau de bord est actualisé simultanément. Le contrôle peut être activé pour une sélection ou pour la totalité des services Windows. Nous sommes alertés en moyenne en l'espace de 2,5 minutes, ce qui nous permet de réagir très rapidement aux problèmes. Des messages d'alerte spécifiques et très précis nous informent sur les causes initiales du problème, ce qui nous permet d'apporter une solution adéquate. Pour vous, cela se traduit par un nombre limité de pannes, moins de contrariétés et surtout une réduction des dépenses de résolution des problèmes.



### **Contrôle des performances système**

#### **En quoi cela consiste-t-il?**

Le taux d'utilisation des ressources système, telles que les processeurs, la mémoire vive, les temps d'accès au disque dur ou les connexions réseau, est continuellement vérifié. Dès qu'une valeur limite est atteinte, un message d'alerte nous est transmis et notre tableau de bord est actualisé simultanément. Ceci permet d'éviter une dégradation des performances globales du système, d'identifier les goulets d'étranglement au sein du système, et d'empêcher les «embouteillages de données» et les temps d'attente que ceux-ci impliquent pour les utilisateurs.



### **PING-Test**

#### **En quoi cela consiste-t-il?**

Nous vérifions régulièrement l'accessibilité des périphériques internes ou externes, tels que les routeurs, les imprimantes, les pare-feu, etc. au moyen d'un test Ping. Dès qu'un composant présente un retard ou une absence de réponse, un message d'alerte nous est transmis et notre tableau de bord est actualisé simultanément. Ceci nous permet de réagir très rapidement à d'éventuels problèmes de réseau ou à des pannes de composants réseau, et d'optimiser ainsi les temps de fonctionnement. Ce test permet par exemple aussi de vérifier si l'accès est possible depuis ou vers des filiales externes.



### **Contrôle du service TCP**

#### **En quoi cela consiste-t-il?**

Nous vérifions que des ports donnés sont accessibles chez le fournisseur d'accès Internet ou dans le réseau interne et, par conséquent, que les connexions entrantes et sortantes sont possibles et fonctionnent (FTP, POP3, VPN, etc). Des messages d'alerte spécifiques et très précis nous permettent de réagir rapidement aux causes initiales du problème. Résultat: une résolution plus rapide des perturbations et des temps de fonctionnement supérieurs. Par ailleurs, nous pouvons nous assurer que des ports donnés sont verrouillés et que vos systèmes sont protégés contre les accès non autorisés.



### **Contrôle de site Web**

#### **En quoi cela consiste-t-il?**

Le système nous avertit si un site Web (p.ex. un site de commerce en ligne) est injoignable et donc inaccessible de l'extérieur (c'est-à-dire pour vos clients).



### **Contrôle de piles SNMP / RAID**

#### **En quoi cela consiste-t-il?**


SNMP nous permet de vérifier et de surveiller différentes conditions sur votre système (p.ex. la température de fonctionnement), mais aussi des composants critiques comme les contrôleurs RAID, les éléments réseau ou des appareils externes tels que les commutateurs ou les pare-feu. Les produits d'administration de HP/Compaq et d'autres marques prennent en charge en standard ce «langage d'erreur» et fournissent des messages d'avertissement spécifiques et précis. Ces alertes nous aident à identifier les problèmes, à les résoudre plus rapidement et à éviter toute panne de vos systèmes.

# LAN\_control: Le menu

## Pack de base standard

(comprend des éléments de surveillance 24h/24 et 7j/7 et de bilan de santé quotidien)

Les éléments suivants sont surveillés:

- |  |  |
|--|--|
|  <b>Contrôle du fichier de définitions de virus</b> |  <b>Contrôle des services Windows</b>       |
|  <b>Contrôle d'accomplissement de la sauvegarde</b> |  <b>Contrôle des performances système</b>   |
|  <b>Contrôle physique des disques durs</b>          |  <b>Contrôle de l'espace disque utilisé</b> |

- Résumé mensuel des bilans de santé hebdomadaires
- Rapport des événements survenus
- Alerte en cas de problème avec suggestion de solution












**Prix du «Pack de base standard» / serveur:**

**CHF 37.00 / mois**

## Pack de base professionnel

(comprend des éléments de surveillance 24h/24 et 7j/7 et de bilan de santé quotidien)

Les éléments suivants sont surveillés:

- |  |   |
|--|---|
|  <b>Contrôle du fichier de définitions de virus</b> |  <b>Contrôle Microsoft Exchange</b>      |
|  <b>Contrôle d'accomplissement de la sauvegarde</b> |  <b>Analyse des événements critiques</b> |
|  <b>Contrôle physique des disques durs</b>          |  <b>Contrôle anti-piratage</b>           |
|  <b>Contrôle des services Windows</b>               |  <b>Contrôle du service TCP</b>          |
|  <b>Contrôle des performances système</b>         |  <b>Contrôle de piles SNMP / RAID</b>  |
|  <b>Contrôle de l'espace disque utilisé</b>       |   |

- Résumé mensuel des bilans de santé hebdomadaires
- Rapport des événements survenus
- Alerte en cas de problème avec suggestion de solution





**Prix du «Pack de base professionnel» / serveur:**

**CHF 69.00 / mois**

**Frais uniques**

**CHF 135.00**

## Options

-  **Option Contrôle de site Web** CHF 2.80 / mois  
(comprend la disponibilité d'une page Web chez le fournisseur, prix par site Web)
-  **Option Test PING** CHF 2.80 / mois  
(comprend une alerte immédiate si un périphérique est inaccessible)
-  **Option Rapport quotidien** CHF 49.00 / mois  
(comprend la fourniture d'un rapport quotidien des événements survenus, y compris le contrôle de sauvegarde et le contrôle de l'évolution de l'espace de stockage)
-  **Option Suivi du parc / Inventaire** CHF 500.00 / année  
(comprend la réalisation d'un inventaire des périphériques intégrés au réseau, ainsi que le suivi permanent du parc. Le prix de l'option comprend un inventaire annuel.  
Des inventaires supplémentaires sont possibles. Prix par inventaire additionnel: 75.00 CHF)