

CONTRATS SEREN[IT]

SERVICES MANAGÉS INFOGÉRANCE

VOUS AVANCEZ, NOUS GÉRONS

Confiez à un professionnel de proximité
la gestion, l'optimisation et la sécurité
de votre parc informatique



MAINTIEN EN CONDITIONS
OPÉRATIONNELLES



DÉLÉGATION
DE COMPÉTENCES



CENTRE
DE SERVICES

NOS CONTRATS SEREN [IT]

Prestations sous forme de carnets d'heures, carnets de journées ou forfait, suivant la formule souscrite.

| | | LIBERTÉ Infogérance Services à l'usage | CONFORT Infogérance Services au forfait | MISSIONS DE DÉLÉGATION |
|---|--|--|---|---|
| DIAGNOSTIC DU PARC INFORMATIQUE | | | | COMPÉTENCES EXPERT |
| Dossier d'architecture technique | | Option | ✓ | <ul style="list-style-type: none"> Expertises de «niveau 3» : Ingénierie Conception d'architectures Sécurité informatique Assistance à maîtrise d'ouvrage Expertise de niveau «responsable informatique» |
| Interlocuteur référent | | - | ✓ | |
| Gestion du parc | Inventaire Renouvellement Licences | Option | ✓ | |
| CENTRE DE SERVICES | | | | ASSISTANCE SUPPORT UTILISATEURS |
| Support aux utilisateurs | | ✓ | ✓ | Une personne dédiée chez le client <ul style="list-style-type: none"> Pour gérer les demandes, tickets liés aux problèmes d'utilisation. Pour qualifier et préparer les incidents à escalader. |
| Changements mineurs à la demande Réalisables à distance et en moins de 2h | | ✓ | ✓ | |
| Prise en charge étendue Escalade vers des tiers intervenants / procédures spécifiques | | Option | Option | |
| MAINTIEN EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES - MCO | | | | ADMINISTRATION ET EXPLOITATION |
| Maintenance corrective | | ✓ | ✓ | des Systèmes et Réseaux Serveur/Équipements/ Logiciels <ul style="list-style-type: none"> Support technique Gestion des ressources |
| Maintenance préventive | Gestion des mises à jour | ✓ | ✓ | |
| | Contrôle technique | ✓ | ✓ | |
| | Surveillance et supervision | ✓ | ✓ | |
| | Test de résilience des services informatiques* | Option | Option | |
| | ½ ou 1 journée d'intervention sur site | Option | Option | |
| SERVICES COMPLÉMENTAIRES | | | | DÉPLOIEMENT POSTES DE TRAVAIL |
| Collecte et traitement des DEEE <i>Déchets d'équipement électrique et électronique</i> | | ✓ | ✓ | <ul style="list-style-type: none"> Reconditionnement Masterisation Clonage Spécificités |
| Sensibilisation aux bonnes pratiques | | ✓ | ✓ | |
| Travaux de câblage | | Sur devis | Sur devis | |

*Test de résilience des services informatiques : Test de reprise d'activité (Plan de reprise d'activité et Plan de Continuité d'Activité) de la plateforme technique et des services essentiels (Télécom/Alimentation électrique)

NOS SPÉCIFICITÉS

MULTI-COMPÉTENCES, MULTI-EXPERTISES

ce qui permet d'avoir une vision globale de votre système d'information.

CONSEILS ET INTERVENTIONS

- Conseils stratégiques.
- Mise en oeuvre des standards de bonne gestion du parc.
- Interventions en préventif sur site.

COLLECTE ET RECYCLAGE

de vos matériels informatiques.

PRÊT DE MATÉRIEL

sous réserve de disponibilité.

DÉTAILS DES PRESTATIONS

DIAGNOSTIC DU PARC INFORMATIQUE

- Audit et diagnostic.
- Dossier d'architecture technique centralisant toutes vos informations.
- Mise en place d'outils nécessaires pour l'inventaire, la supervision et l'assistance à distance.

CENTRE DE SERVICES

- Une équipe support dédiée vous accompagne :
 - Demande d'information, de changement ou d'exploitation,
 - Gestion des incidents,
 - Escalade vers nos services, des tiers intervenants ou application de procédures d'exploitation spécifiques,
 - Intervention à distance.
- Délai de prise en charge garanti.

MAINTIEN EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES - Interventions sur site ou à distance



MAINTENANCE PRÉVENTIVE

- Supervision des équipements et plateformes.
- Mise à jour du fonctionnel.
- Monitoring des performances.
- Sécurisation des équipements et installations.



MAINTENANCE CORRECTIVE

- Diagnostic et remédiation des dysfonctionnements **systèmes et réseaux**.
- Remise en exploitation en cas de panne.

POUR ALLER PLUS LOIN

MAINTENANCE MATÉRIELLE

- Diagnostic et remédiation des dysfonctionnements matériels.
- Récupération des données
- Remise en exploitation.

AUDIT SÉCURITÉ

Réalisé par un auditeur certifié

- Détection et évaluation des vulnérabilités.
- Tests de pénétration.
- Remédiation.

ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE

- Rédaction d'un cahier des charges.
- Pilotage du déploiement d'un projet réalisé par un tiers intervenant.
- Audit thématique, étude d'impact.

EXTERNALISATION DU SUPPORT UTILISATEURS

- Gestion complète de votre support utilisateurs. (Tickets de niveau 1).
- Centralisation et qualification des demandes et ouvertures de tickets.
- Escalade vers nos services, vos propres services ou vers des tiers fournisseurs.
- Assistance d'une équipe technique.
- Techniciens formés à gérer les tickets informatiques.
- 1800 tickets résolus / mois.
- Taux de satisfaction de 95%.



DÉLÉGUEZ À UN PRESTATAIRE DE CONFIANCE

La gestion

La sécurité

L'optimisation

DE VOTRE SYSTÈME D'INFORMATION



VOUS RECENTRER SUR
VOTRE COEUR DE MÉTIER



- S'appuyer sur des compétences externes spécifiques et disponibles, dont c'est le métier.
- Infogérance à la carte



BÉNÉFICIER
D'UN ENVIRONNEMENT
INFORMATIQUE OPÉRATIONNEL



- Limiter les probabilités de panne grâce à des mesures préventives.
- Sécuriser votre informatique et sensibiliser vos collaborateurs aux bonnes pratiques.
- Rétablir rapidement un service défaillant.



ALIGNER VOTRE SYSTÈME
D'INFORMATION À VOS ENJEUX



- Faire évoluer vos infrastructures informatiques au fur et à mesure de vos besoins et aux nouveaux usages.
- S'orienter vers de nouvelles solutions technologiques souples et évolutives.



RESPECTER VOS
CONTRAINTES BUDGÉTAIRES



- Avoir à disposition un éventail complet de compétences en support de vos utilisateurs et en soutien de vos propres équipes informatiques pour un coût modéré et forfaitaire.



SATISFAIRE VOS CLIENTS
ET UTILISATEURS



- Faire appel à un partenaire informatique qualifié et réactif qui connaît bien vos processus et vos équipes.
- Assurer une haute qualité de services à vos clients et utilisateurs.

Avec l'intensification de notre dépendance technique, la complexité des systèmes informatiques se renforce et les exigences et les menaces évoluent.

90% des entreprises françaises ont été victimes d'une cyber-attaque, ces 12 derniers mois.
Source Kaspersky 2020

NOS ENGAGEMENTS



SIMPLIFIER VOTRE
INFORMATIQUE



GUIDER VOS
AMBITIONS



SÉCURISER
VOS DONNÉES



DÉMATÉRIALISER
VOS PROCESS

NOTRE SAVOIR-FAIRE

IMPULSION TECHNOLOGIQUE

Vous bénéficiez de notre capacité de vous proposer des solutions sur mesure et d'associer les savoir-faire suivants :

- Intégrateur informatique depuis 35 ans.
- Hébergeur Cloud.
- Conseil, Cybersécurité, Gestion et Développement.

DES ÉQUIPES ENGAGÉES, DE PROXIMITÉ

- 12 certifications techniques.
- Des équipes qui ne laisseront jamais un client sans solution.
- Notre implantation régionale vous assure une intervention sur site dans les meilleurs délais en Occitanie.
- Agences sur Toulouse, Albi et Rodez.

NOS CLIENTS TÉMOIGNENT



Nous souhaitons renouveler notre cœur de réseau informatique, vieillissant, et rationaliser les coûts. Nous avons choisi INFORSUD Technologies, partenaire soucieux de nous accompagner dans nos changements. Nous partageons les mêmes objectifs : compréhension et satisfaction client, proximité et compétences.



Olivier SOULIER
Directeur Service Informatique
GACHES CHIMIE, Toulouse



En externalisant le support utilisateurs à INFORSUD Technologies, le Conseil départemental a pu lancer des projets structurants et améliorer la satisfaction de ses utilisateurs avec une réponse rapide et adaptée à leurs besoins. Nous travaillons en confiance avec INFORSUD Technologies, partenaire historique de proximité.



Karim M'RABET
Responsable du service Infrastructure
Conseil départemental de l'Aveyron



Solutions et impulsions pour l'avenir



En savoir plus sur nos services d'infogérance

Du lundi au vendredi 8h30-12h30 et 13h30-17h30

Numéro unique 0 811 349 609

Portail client : extranet.inforsud-technologies.com

Agence Haute-Garonne

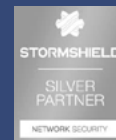
2, rue Maryse Hilsz
31500 Toulouse

Agence Tarn

Impasse des Crins
81990 Le Sequestre

Siège Social

Causse Comtal
12340 Bozouls



Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur
inforsud-technologies.com

