

I-Care

Le fil d'Ariane de vos solutions et infrastructures

*Un point de contact unique pour un support global ;
une offre créée par nos clients.*

*Un support global de votre
infrastructure*

*Gagnez du temps sur la
résolution d'incidents*

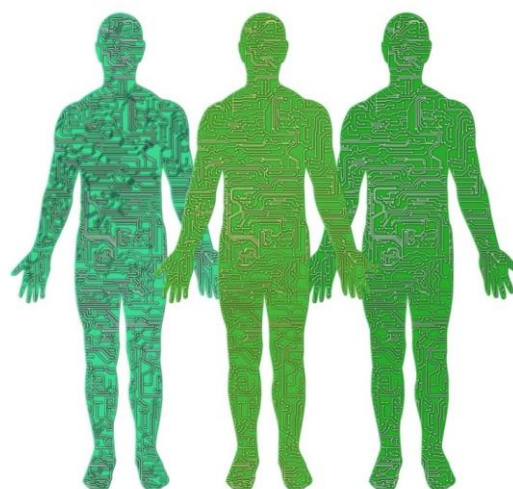
Un suivi personnalisé

Complétez vos compétences

Des rapports réguliers

Anticipez les événements

Les packs **I-Care** regroupent l'ensemble des services de support et d'accompagnement que propose INETD pour compléter les maintenances des constructeurs et éditeurs.



L'infrastructure de votre solution de sauvegarde, de stockage ou de virtualisation est composée de matériels et logiciels hétérogènes. Nos clients nous ont fait part de leurs **difficultés à gérer leurs multiples supports entre les constructeurs et les éditeurs**. Dans le cas d'un éventuel dysfonctionnement, la détermination de l'origine du problème, même mineur, est très consommatrice de temps pour les équipes.

Véritables points de contact privilégiés et uniques des équipes d'administration et d'exploitation, les packs **I-Care** ont été créés, à la demande de nos clients, pour apporter un soutien et un suivi sur leurs solutions de stockage, sauvegarde et virtualisation.

- **I-Care centralise la gestion des incidents**, par une prise en compte globale de votre plate-forme. Il amène une vue complète et accélère la recherche de l'origine de l'incident.
- **I-Care optimise le temps des équipes** par un suivi personnalisé de la solution sous contrat.
- **I-Care complète vos compétences**, par l'expertise INETD sur les infrastructures (matériels, logiciels), paramétrages, "best practices" et autres fonctionnalités avancées.
- **I-Care anticipe la montée en charge** de la plate-forme par des synthèses et rapports réguliers.

	Bronze	Silver	Gold	TMI ⁽¹⁾	
Stockage Sauvegarde : TSM, VEEAM, Tina, Comvault Virtualisation : Vmware, HyperV, IBM PowerVM AIX	- Prise d'appel 5 jours sur 7, de 9 à 18 h, N° unique	✓	✓	✓	sur mesure
	- Réponse téléphonique ou par mail	✓	✓	✓	✓
	- Assistance à l'exploitation et l'administration de la solution	✓	✓	✓	✓
	- Rechercher l'origine du dysfonctionnement et diagnostic	✓	✓	✓	✓
	- Assistance à distance à l'installation de patches, correctifs et firmwares	✓	✓	✓	sur mesure
	- Ouverture et Suivi des incidents par INETD jusqu'à la clôture chez les constructeurs/éditeurs		✓	✓	✓
	- Semestriel : apporter, à distance, un service de diagnostic préventif			✓	sur mesure
	- Trimestriel : rapport avec analyse des tendances de la solution, montée en charge, seuils d'alerte, capacity planning			✓	sur mesure
	- Mensuel : Synthèse des incidents et optimisations simples recommandées			✓	sur mesure
	- Hebdomadaire : synthèse (mail) des incidents ou optimisations simples recommandées ou indispensables				sur mesure
	- Quotidien : analyse quotidienne des indicateurs de fonctionnement et de performance de l'infrastructure				sur mesure
	- Accès à distance sur la plateforme	Recommandé	Recommandé	Indispensable	Indispensable
	- Autres services personnalisés				sur mesure

Prestations sur site : enveloppe de 2, 5, 10 ou 20 jours
 Formations (à la carte dans le catalogue des formations ou sur mesure)

⁽¹⁾ Tierce Maintenance Infrastructure

[
]

Demandez nous une proposition personnalisée !