

Convention de Service - SLA -

Siège de RENNES : Bâtiment LE FAUTEUIL – 6 rue Alain Colas - 35530 Noyal-sur-Vilaine

Agence PAYS DE LOIRE : 5 Allée de Maubreuil - 44470 Carquefou

Agence NORMANDIE : 10 Avenue de Garbsen - 14200 Hérouville-Saint-Clair

Tél : 0811 696 350 – Fax : 02 99 85 52 39. bienvenue@provectio.fr. www.provectio.fr

Siret : 47786555400059. APE : 9511Z. N° TVA intracom : FR15477865554. Capital : 100 000 €

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 53351005135 auprès du préfet de région de Bretagne

Convention de service - SLA

Applicable dans le cas où le client commande à Provectio une prestation d'infogérance.

	Pack Manager	Pack Leader	Pack Visionnaire
Accompagnement commercial	✓	✓	✓
Diagnostic	✓	✓	✓
Rédaction de préconisations	✓	✓	✓
Plan d'action prévisionnel	Sur demande	Sur demande	✓
Facturation du temps passé	✗	✗	✗
Nombre de déplacements correctifs	12 maximum par an		
Déclenchement du déplacement correctif	Résolution à distance impossible		
Déplacements préventifs	Inclus selon les besoins du service	Inclus selon les besoins du service	Inclus + visites du Success Manager
Déclenchement du déplacement préventif	Sur RDV		
Type de facturation	Forfait		
Remontée d'incident spontanée	Client, Monitoring et Supervision		
Support téléphonique			
Accès ligne directe	02.99.85.52.33		
Disponibilités	Du Lundi au Vendredi		
Horaires d'ouverture	De 8H30 à 12H30 puis de 14H à 18h		
Temps de réponse maximum	3 minutes d'attente (données 09/2016)		
Personnel concerné	Utilisateurs et usagers du service		
Astreinte Téléphonique samedi	Option		
Astreinte Téléphonique 24h/24 et 7j/7	Option		
Administration à distance			
Prise de main à distance OS Windows	Teamviewer et Autotask Endpoint Management		
Lien de Téléchargement	Espace client Provectio		
Prise de main à distance OS Linux	SSH et Autotask Endpoint Management		

	Pack Manager	Pack Leader	Pack Visionnaire
MyProvectio.com			
Adresse du support	support@provectio.fr		
Disponibilités	24h / 24 et 7j / 7		
Temps de réponse maximum	1 Heure		
Personnel concerné	Tous les utilisateurs		
Nombre d'identifiants fournis	2	illimité	illimité
Identifiants supplémentaires	20EHT / mois	illimité	illimité
Nb. d'utilisateurs ayant accès au portail	2	illimité	illimité
Historisation des requêtes et incidents	✓	✓	✓

Information sur le statut des incidents	Par eMail		
Création des incidents	Client, Monitoring et Provectio		
Suivi des incidents	Client et Provectio		
Module SUMMARY	✓	✓	✓
Module SUPPORT	✓	✓	✓
Module DEVICES	✗	✓	✓
Module AUDIT	✗	✓	✓
Module MANAGE	✗	✓	✓
Module MONITOR	✗	✓	✓
Module REPORT	✗	✗	✓
Module STRATEGIES	✗	✗	✓
Surveillance et supervision			
Supervision OS Linux	Autotask Endpoint Management		AEM + Shinken
Supervision OS Windows	Autotask Endpoint Management		AEM + Shinken
Accès client au portail de supervision	✗	✓	✓
Sondes matérielles	✓	✓	✓
Sondes sur systèmes de sauvegarde	Provectio BackUp Services uniquement		
Supervision supplémentaire	En Option		
Remontée d'incident automatique via supervision	✓	✓	✓
Inventaire matériel et logiciel			
Inventaire des postes de travail	✓	✓	✓
Déploiement de l'outil d'inventaire	✓	✓	✓
Accès client au portail d'inventaire	✗	✓	✓
Gestion du cycle de garantie			
Suivi des garanties matérielles	✓	✓	✓
Prévisionnel de remplacement des actifs	✗	✓	✓
Logistique et gestion du SAV constructeur	✓	✓	✓
Prêt anticipé de matériel équivalent	✓	✓	✓

	Pack Manager	Pack Leader	Pack Visionnaire
Gestion de flotte mobile			
Inventaire Matériels et applications	✗	✓	✓
Suppression à distance de l'appareil	✗	✓	✓
Localisation de l'appareil	✗	✓	✓
Verrouillage / Déverrouillage à distance	✗	✓	✓
Management de la stratégie de mot de passe	✗	✓	✓
Déploiement d'applications	En Option avec Sophos Mobile Device Management		
Appstore d'entreprise	En Option avec Sophos Mobile Device Management		
Chiffrement de l'appareil	En Option avec Sophos Mobile Device Management		

Reporting automatique			
Envoi automatique mensuel	1 rapport	2 rapports	illimité
Envoi de rapports supplémentaires	Option 20€HT / mois		illimité
Définition de l'impact de l'incident			
Surveillance	Incident Non-Bloquant		
Attente de validation par le client	Incident Non-Bloquant		
Incident sur imprimante (Si autres imprimante dispo)	Incident Non-Bloquant		
Incident qui impacte un seul utilisateur	Incident Semi-Bloquant		
Incident sur sauvegarde	Incident Semi-Bloquant		
Incident qui impacte plusieurs utilisateurs	Incident Semi-Bloquant		
Incident sur imprimante (Si aucune imprimante dispo)	Incident Semi-Bloquant		
Incident qui impacte un VIP	Incident Bloquant		
Incident bloquant l'ensemble des utilisateurs	Incident Bloquant		
Incident Bloquant			
Garantie de Temps d'Intervention	30 minutes		
Rédaction d'un Diagnostic et plan d'action	1 heure		
Rédaction d'un Suivi Technique	Toutes les 4 heures		
Escalade	2 heures		
Incident Semi-Bloquant			
Garantie de Temps d'Intervention	2 heures		
Rédaction d'un Diagnostic et plan d'action	4 heures		
Rédaction d'un Suivi Technique	Toutes les 8 heures		
Escalade	24 heures		
Incident Non-Bloquant			
Garantie de Temps d'Intervention	2 heures		
Rédaction d'un Diagnostic et plan d'action	8 heures		
Rédaction d'un Suivi Technique	Toutes les 16 heures		
Escalade	40 heures		

Prestataire
Fait à :
Le :
Nom, Cachet et Signature :

Client (Nom, cachet et signature)
Fait à :
Le :
Nom, Cachet et Signature :