

SOLUTIONS D'INFOGERANCE PAR LA MUTUALISATION DE RESSOURCES

Gestion, exploitation, administration, maintenance et supervision d'infrastructures informatiques

Prenant en compte la standardisation des infrastructures informatiques autour des services et des technologies Internet, SYSELCOM propose un nouveau concept d'info-gérance dédié aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux succursales de grandes entreprises (bureaux de 15 à 150 utilisateurs).

Dans le cadre d'interventions récurrentes basées sur le principe du temps partagé, SYSELCOM met ses compétences à la disposition de ses adhérents en garantissant des niveaux d'expertise et de qualité encore jamais proposés à ces conditions.

Vos systèmes informatiques sont essentiels à la bonne marche de vos activités mais vous n'avez pas le temps ou les compétences nécessaires pour en assurer la maintenance et la gestion opérationnelle.

SYSELCOM vous propose une alternative inédite sur la base d'un programme de mutualisation.

Vous bénéficiez de l'ensemble des ressources, expertises et compétences, d'une structure professionnelle dédiée à ses adhérents. Quels que soient vos besoins en matière d'informatique (exploitation, maintenance, conseil, support technique, help desk, location d'équipements etc.) SYSELCOM les prend en charge sur la base de coûts fixes et forfaitaires.



Impact sur le business	Support 4 ^{ème} niveau – Plan de secours en cas de sinistre	Services annexes
	Support 3 ^{ème} niveau et maintenance hardware (contrats constructeurs)	
	Support 2 ^{ème} niveau – dépannage – Conseil technologique, organisationnel et financier	Base des services mutualisés Complémentaires aux services Internes ou totalement pris en charge par la mutuelle
	Maintenance, supervision et exploitation des systèmes	
	Support bureautique 1 ^{er} niveau	
	Service de base aux utilisateurs	Services internes ou annexes
	Stations de travail, serveurs et systèmes partagés, services réseaux, télécommunication et sécurité ...	

Ce que nous offrons et garantissons

- Une complète prise en charge de l'exploitation et de l'administration de vos systèmes et de vos infrastructures informatiques.
- Une équipe technique pluridisciplinaire expérimentée, certifiée et formée de manière continue (Ingénieurs EPF, HES ou équivalent).
- Un accès non restrictif à l'ensemble de nos expertises couvrant les domaines technologiques et organisationnels liés aux **infrastructures informatiques**.
- Un contrôle et une supervision des systèmes et des applications informatiques **24h/24h 7j/7j**.
- Des temps de réaction inférieurs à une heure et des délais d'**intervention** sur site de **4h au maximum**.
- **Une présence récurrente**, hebdomadaire ou mensuelle, d'un de nos ingénieurs sur votre site.
- Des plages d'interventions étendues et flexibles pour la réalisation des opérations de maintenance.
- Une gestion et un suivi optimisé des activités courantes et des opérations réalisées via notre portail web et nos outils de ticketing.
- Des **rapports** historiques et des **statistiques formelles** sur les **taux de disponibilité**, l'utilisation et la performance des systèmes gérés.
- Des conditions d'accès privilégiées à l'ensemble de nos autres services et prestations (hébergement de systèmes, site de secours, location d'équipements, réalisation de projets etc.)
- Des opportunités de rationalisation des coûts par le regroupement de certains achats.
- Un souci permanent d'objectivité, indépendamment des intérêts des constructeurs et des éditeurs de solutions informatiques.
- Le bénéfice de nos infrastructures de test et de laboratoire.
- Une qualité de service (Service Level Agreement) formalisée par des contrats de **3 mois renouvelables**.
- **Des primes fixes et forfaitaires incluant les interventions régulières ainsi que les interventions urgentes supplémentaires liées au dépannage de services ou d'équipements critiques. Ceci indépendamment du temps passé par nos équipes à résoudre les éventuels problèmes et dysfonctionnements !**
- **Une garantie « satisfait ou remboursé » pour les 3 premiers mois d'adhésion !**

Conditions tarifaires

Quatre formules types sont proposées. Elles dépendent essentiellement du nombre de journées récurrentes passées au service de l'adhérent, sur son site et sous sa direction :

Variantes	I	II	III	IV
Présence récurrente sur le site de l'adhérent	2 j / semaine	1 j / semaine	½ j / semaine	1 j / mois
Equipe d'ingénieurs à disposition des adhérents	3	3	2	2
Nombre maximum d'adhérents gérés par l'équipe d'ingénieurs	5	10	9	13
Prime mensuelle (prix Hors TVA)	CHF 8'000.-	CHF 5'000.-	CHF 3'000.-	CHF 2'000.-
Pourcentage de sinistres pouvant être traités simultanément par les ingénieurs dédiés, sans solliciter les autres équipes	60%	30%	22%	15%