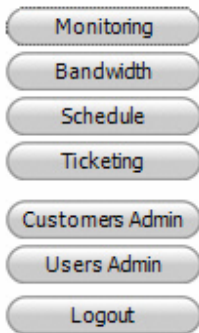


# MUTUELLE INFORMATIQUE ET CONTRATS D'ASSISTANCE TECHNIQUE

## Portail Extranet dédié aux adhérents



Dans le cadre des contrats d'assistance techniques, SYSELCOM utilise et met à la disposition de ses adhérents une plateforme de contrôle et de supervision de l'ensemble des éléments critiques de leurs systèmes d'information. Cette plateforme a pour objectif de contrôler en temps réel et 24h/24h la disponibilité des serveurs et des différents services applicatifs : espace disque, utilisation CPU, gestion des sauvegardes, utilisation de la messagerie, anti-virus, firewalls, équipements d'interconnexion réseau, utilisation de la bande passante etc.

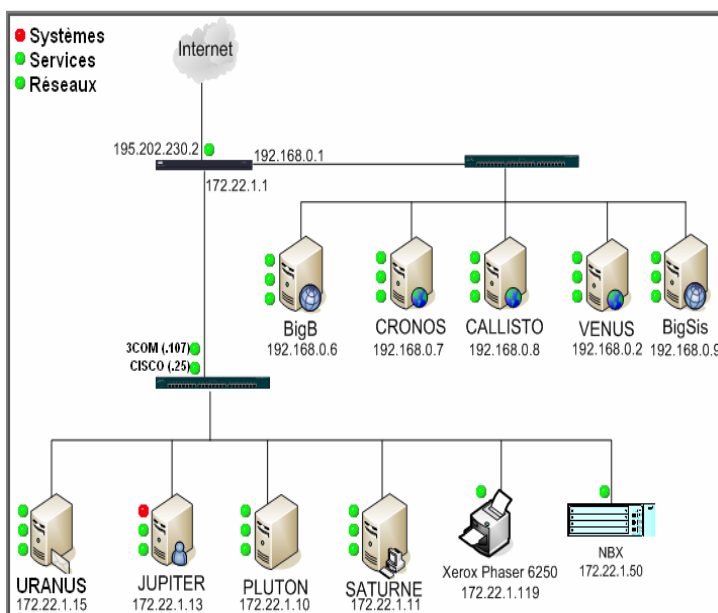
Nos adhérents disposent de comptes utilisateurs dédiés qui leur permet un accès simple et sécurisé à l'ensemble des données et des informations les concernant. Outre le contrôle et la supervision « on-line » des services informatiques, le portail intègre l'ensemble des documents relatifs aux systèmes pris en charge (documentation, schémas d'adressage, inventaire, fiches techniques, procédures d'intervention etc.) ainsi qu'un agenda et un module de « help-desk » pour la planification des interventions et le suivi des opérations réalisées par nos équipes.

La mise à disposition de ces outils, issus du domaine public (open source) ou développés en interne, fait partie intégrante de nos contrats et ne fait donc l'objet d'aucune facturation supplémentaire.

Ce portail constitue un élément essentiel de notre concept d'infogérance. A tout instant, les adhérents peuvent vérifier l'état fonctionnel de leur parc informatique, donner des instructions à l'équipe technique ou encore prendre connaissance des activités planifiées qui lui sont réservées.



## Supervision des applications 24h/24h 7j/7j 365j/an Procédures d'intervention, gestion des alertes et suivi des opérations



Cette plateforme constitue le fruit de notre expertise et tient compte des expériences réalisées auprès de plusieurs sociétés, grandes et moyennes, dont le volume et la localisation des infrastructures à gérer implique obligatoirement la mise en œuvre de tels outils et procédures. En nous basant sur des solutions ouvertes, évolutives et largement éprouvées, en les intégrant et en les adaptant à notre concept de mutuelle, nous mettons à la disposition de nos adhérents des technologies de pointe dont l'acquisition par leur propres moyens n'aurait généralement pas été envisagée.

Ces outils nous permettent surtout de garantir le professionnalisme et la rigueur de nos services ainsi que leur pérennité sur le long terme. Nous consacrons en effet d'importants moyens humains et financiers pour en assurer le développement et les évolutions.

Intégrée aux systèmes de nos adhérents cette plateforme ne fait que consolider des informations générées localement. Elle n'est pas intrusive et ne nécessite aucune connexion VPN vers Syselcom.

## Supervision des systèmes et des applications

Tous les composants critiques d'un serveur ou d'une application sont contrôlés en temps réel et leurs états de fonctionnement sont instantanément transmis au système central localisé chez Syselcom. L'interprétation, très visuelle, est des plus simplifiée : la couleur verte indique que tout va bien, les couleurs jaune et violette indiquent qu'un problème est apparu ou risque d'apparaître, la couleur rouge indique qu'une action immédiate est nécessaire.

L'état des différents systèmes est systématiquement contrôlé par une équipe locale qui prend immédiatement en charge les éventuelles actions correctrices.

Syselcom - Systemes							
system	AntiVirus	Backup	EventLog	SysHealth	SysLoad	SysUpToDate	TSAdmin
Callisto	●	-	●	●	●	●	●
Jupiter	●	●	●	●	●	●	●
Saturne	●	-	●	●	●	●	●
Pluton	●	-	●	●	●	●	●
BigBrother	●	-	●	●	●	●	●
BigSister	●	-	●	●	●	●	●
Cronos	●	-	●	●	●	●	●
Uranus	●	-	●	●	●	●	●
Venus	●	-	●	●	●	●	●

Syselcom - Services								
system	Database	Fax	NetService	Phone	Print	TSApp	WebServer	eMail
BigBrother	-	-	-	-	●	-	●	-
BigSister	-	-	-	-	●	-	●	●
Callisto	-	-	●	-	●	-	●	-
Cronos	-	-	●	-	●	-	●	●
Jupiter	-	-	●	-	●	-	-	-
NBX	-	-	-	●	-	-	-	-
n	-	●	●	-	●	-	●	●
ne	-	-	-	-	●	●	-	-
us	-	-	●	-	●	●	●	●
is	●	-	-	-	●	-	●	●


  

Syselcom - Reseaux			
system	NetInfra		
3COM Inside switch	●		
CISCO PIX FireWall	●		
Catalyst	●		
NBX	●		

Host	Check	Status	Date
jupiter	SysHealth	●	(1139937410) Tue Feb 14 18:16:51

● Disk Free Space CRITICAL: <D> 10% (2890 MB free)  
 ● All automatic startup services are running  
 ● Windows Core Services is/are up and running  
 ● Disk Free Space OK: <C> 12% (488 MB free on 3999 MB)  
 ● Disk Free Space OK: <E> 18% (6500 MB free on 35456 MB)  
 ● uptime = 4 days, 15:08:51  
 Last status change: Fri Feb 10 03:09:24 2006

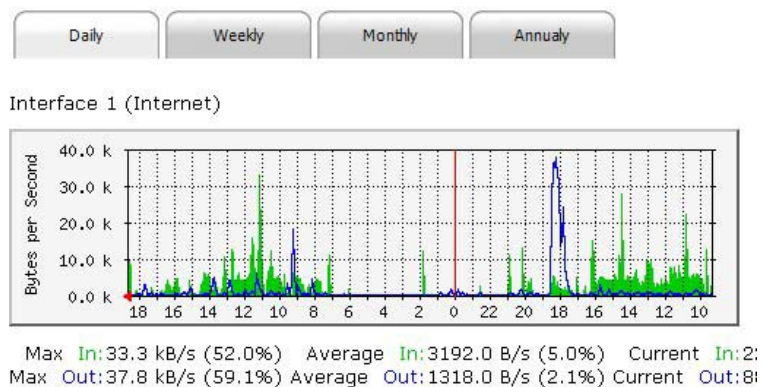


Un système d'alerte via emails et messages SMS est maintenu actif 24h/24h afin d'informer directement les responsables concernés en cas de problème majeur. Pour chaque événement, le détail des informations est disponible et directement accessible depuis le portail WEB. Cette configuration nous permet de garantir une approche préventive et proactive des éventuels problèmes ainsi qu'un mode d'intervention particulièrement efficace.

## Contrôle et gestion de la bande passante

Le contrôle de vos différentes connexions, quelles soient de types publiques (Internet) ou privées (WAN), nous permet de diagnostiquer à l'avance certains phénomènes susceptibles d'entraver le bon fonctionnement de vos services applicatifs.

Avec cet outil, nous disposons de toutes les informations utiles et nécessaires au contrôle du fonctionnement et de l'utilisation des lignes sur différentes périodes. Cette fonctionnalité est très utile pour mettre en évidence un éventuel goulet d'étranglement nécessitant une augmentation de capacité ou un dysfonctionnement quelconque dans l'utilisation du système (présence d'un virus ou d'une application parasite, utilisation abusive, nécessité de filtrage applicatif etc.).



## Planification des interventions

Le calendrier en ligne permet de prendre connaissance des interventions réalisées ou planifiées sur votre site par nos équipes technique.

Pour les interventions hebdomadaires ou récurrentes, les dates sont établies d'avance avec l'accord de chaque adhérent.



décembre 2003

Atteindre le mois

dimanche	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
	1	2	3 C.A.T Steve Beuchat	4	5	6
7	8	9	10 C.A.T Steve Beuchat	11	12	13
14	15	16	17 C.A.T Steve Beuchat	18	19	20
21	22 C.A.T Steve Beuchat	23	24	25	26	27
28	29	30	31 C.A.T Steve Beuchat			

## Affectation et suivi des opérations, gestion des incidents

L'environnement de ticketing est utilisé pour définir, gérer et enregistrer toutes les opérations effectuées par nos équipes sur les systèmes informatiques des adhérents.

Une tâche peut être un problème à résoudre ou une simple opération à réaliser comme le déplacement d'un PC ou la mise en œuvre d'une nouvelle imprimante. L'importance de la tâche et son état (en cours ou terminée) ainsi que les ressources affectées à sa prise en charge sont paramétrables. Les informations sont mises à jour régulièrement et peuvent être consultées à n'importe quel moment.

Les tickets sont ouverts par nos responsables ou par l'adhérent lui-même. Chaque ticket ouvert fait l'objet d'un suivi où l'ingénieur indique et commente les actions menées jusqu'à sa fermeture.

Cette plateforme est également utilisée pour la gestion des activités de nos ingénieurs et l'historique du travail accompli sur les différentes infrastructures.

User Name: jbo  
Problems: 0

Support rep logged in.  
Help Desk Administration

**Help Desk**

Submit New Problem

View Problem List

View problems for:

Search Problems

---

**Knowledge Base**

Search the Knowledge Base

---

**Other**

Edit Information

**Submit A New Problem**

<b>Contact Information</b>		<b>Classification</b>	
User Name:	<input type="text"/>	Engineer:	<input type="text" value="Steve Beuchat"/>
E-Mail:	<input type="text" value="@syselcom.ch"/>	Status:	<input type="text" value="OPEN"/>
Customer:	<input type="text" value="Syslecom"/>	Priority:	<input type="text" value="LOW"/>
Location:	<input type="text"/>	Assign To:	<input type="text" value="jbo"/>
Phone:	<input type="text"/>	Time Spent:	<input type="text" value="0"/> (minutes)
--- Or ---			
Select User:	<input type="text" value="Infogest (Michel Oligmuller)"/>		

---

**Problem Information:**

**Title:\***

**Description:\***

Problems for sbt (Total:16)					
ID	Title	User Name	Date Submitted		
33	VPN Michael Gunton	Infogest	17/12/2003		
31	Déviations emails	Milupa	16/12/2003		
29	Offre clefs USB	Milupa	16/12/2003		
28	Mettre en place connexion VPN	Milupa	16/12/2003		
27	Contrôler la connexion à divers adresse IP de Numi	Milupa	16/12/2003		
26	Créer un utilisateur Stefan Lendi (@nutricia.ch)	Milupa	16/12/2003		
25	Installer Disque dur sur le PC de réserve	Milupa	16/12/2003		
15	Mise à jour Patch sécurité sur des serveurs	Infogest	15/12/2003	LOW	OPEN
14	Messagerie - Move BAL	Infogest	15/12/2003	LOW	OPEN
13	Offre Switch pour imprimante	Infogest	15/12/2003	LOW	OPEN

Next

## Historique & Rapports

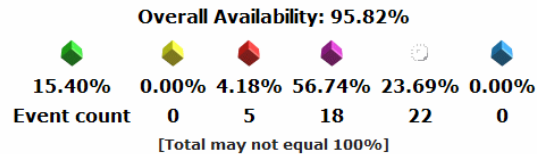
Notre objectif principal consiste à garantir la disponibilité des services informatiques de nos adhérents. Il est donc particulièrement important de pouvoir vérifier et mesurer concrètement cette disponibilité. Notre plateforme de supervision offre cette possibilité en affichant les taux de disponibilité effectifs pour chacun des services et des équipements surveillés.

L'information est communiquée sous la forme d'un pourcentage de bon fonctionnement sur une période donnée. En cas de problème, un simple click de souris permet de connaître le détail de toutes les indisponibilités relatives au système surveillé, ainsi que leurs causes.



Syselcom Report														
Nov 1 2003			- to -			Nov 31 2003			Display only critical events					
Generate Report														
	Backup	conn	cpu	dat	disk	dns	ftp	http	imap4	msgs	nntp	pop3	smtp	Services
amc-r01.amc.ch	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
bigb.syselcom.ch	-			-		-	-		-	99.87	-	-	-	
jupiter.alpha.syselcom.com	95.82			-			-		99.99	93.79	-	99.99	99.99	99.99
uranus.alpha.syselcom.com	-			-		-	-		-		-	-	-	
venus.alpha.syselcom.com	-			-		-			-		-	-	-	
saturne.alpha.syselcom.com	-	99.99		-		-	-	-	-	99.67	-	-	-	
cronos.alpha.syselcom.com	-			-		-	-	-	-	99.54	-	-		

### jupiter.alpha.syselcom.com - bup



Event logs for the given period

Event Start	Event End	Status	Duration	Cause
Fri Jan 16 13:35:00 2004	Fri Jan 16 13:53:27 2004		0:18:27	
Tue Jan 06 10:25:21 2004	Tue Jan 06 23:01:34 2004		12:36:13	
Mon Jan 05 17:11:18 2004	Mon Jan 05 23:01:16 2004		5:49:58	
Mon Jan 05 12:00:04 2004	Mon Jan 05 15:40:51 2004		3:40:47	
Tue Dec 23 13:46:42 2003	Tue Dec 23 23:00:32 2003		9:13:50	

**Time Critical/Offline:** 1 day 7 hours 39 mins 15 secs