

MUTUELLE INFORMATIQUE ET CONTRATS D'ASSISTANCE TECHNIQUE

L'un des projets majeurs de SYSELCOM consiste à proposer aux entreprises de tailles moyennes ou petites un niveau de service et d'expertise équivalent à celui réservé habituellement aux grandes entreprises. Ceci n'est possible qu'en misant sur une approche de récurrence des interventions et de répartition des charges entre plusieurs sociétés adhérentes au projet soit, en résumé, par la mise en place d'un concept de mutualisation adapté aux services informatiques. Typiquement, toute entreprise locale dont la bonne marche du système informatique est vitale et dont le nombre des utilisateurs se situe entre 15 et 150 est concernée.

MODE DE FONCTIONNEMENT

- Les contrats d'assistance technique garantissent la présence hebdomadaire d'un de nos spécialistes sur le site de chaque adhérent. Le volume de présence, généralement compris entre 1/2 et 2 jours par semaine, est déterminé en fonction des besoins exprimés et diagnostiqués. Chacun de nos ingénieurs se voit attribuer la gestion d'un pool d'adhérents au sein d'unités composées d'au minimum deux collaborateurs pour garantir la continuité des services.
- SYSELCOM complète ou devient l'une des composantes du service informatique de l'entreprise adhérente. Nous apportons ainsi des réponses concrètes aux problèmes d'organisation informatique des PME, ceci à des coûts particulièrement compétitifs et sans jamais sacrifier la qualité.
- Afin de garantir la transparence de notre fonctionnement, chaque entreprise adhérente devient titulaire d'une action de SYSELCOM. Elle reçoit ainsi le bilan annuel de la société et peut participer aux assemblées générales des actionnaires.
- Nos collaborateurs interviennent de manière régulière dans chaque entreprise et s'intègrent donc totalement au sein des équipes internes. SYSELCOM devient l'interlocuteur privilégié de l'entreprise en matière informatique (stratégie, achats de matériel, prestataires externes, ...).
- En supplément des interventions hebdomadaires SYSELCOM assure une **surveillance 24h/24h 7j/7j** de l'ensemble des systèmes informatiques. En cas de problème majeur, une **intervention sur site est réalisée en moins de 4 heures !**
- L'entreprise adhérente accède à un haut niveau de compétences ainsi qu'à une communauté de spécialistes couvrant toute la gamme des technologies liées aux infrastructures informatiques (chaque ingénieur SYSELCOM peut à tout moment apporter son expertise à l'un de ses collègues).
- Le mode de fonctionnement mutualiste permet de proposer des coûts très largement inférieurs à ceux du marché, sans impacter la qualité du service et la compétence des intervenants.
- La souplesse de ce type de contrat est bien supérieure à toute autre forme d'infogérance. Elle ne se limite pas à un nombre figé et préalablement défini de machines mais s'attache à garantir le bon fonctionnement global du système informatique. Par exemple, l'ajout d'un nouveau serveur ou de quelques stations de travail ne modifiera pas la prime d'adhésion si l'exploitation globale du système peut être garantie dans le cadre du volume d'intervention initialement prévu. D'un autre côté, nous offrons la possibilité de faire évoluer rapidement notre présence hebdomadaire, soit à la hausse soit à la baisse, en fonction de la variation effective des charges de travail.
- En complément de cette présence hebdomadaire, chaque client dispose d'une garantie d'intervention rapide en cas de problème majeur, d'un mode de support et d'accès distant pour la réalisation des interventions urgentes ou ne nécessitant pas de présence physique sur le site, ainsi que d'un accès privilégié à l'ensemble de nos autres services et prestations.
- Nos contrats d'assistance peuvent être modifiés ou résiliés de manière très simple. Ils sont souscrits pour une durée de **3 mois renouvelables !**

mutualisation des ressources et des compétences pour pme

PRESTATIONS COUVERTES

- Gestion des comptes utilisateurs : création, révocation, archivage des données etc.
- Exploitation, mise à niveau et maintenance des serveurs et des stations de travail : serveurs Windows 2000 & 2003, serveurs LINUX, stations Windows 2000 & XP, stations Mac OS ...
- Exploitation, mise à niveau et maintenance des services réseaux : partage et gestion des fichiers, systèmes de messagerie MS Exchange, Notes, LINUX Open Exchange, partage d'imprimantes, partage de fax, systèmes centralisés de type Citrix et "Terminal Services", applications d'interconnexion de type AS400/TN5250 etc.
- Exploitation, mise à niveau et maintenance des équipements d'interconnexion : hubs, switches, bridges & routeurs, équipements wireless etc.
- Exploitation, mise à niveau et maintenance des infrastructures sécurisées d'accès distants (télé-travail, télé-maintenance etc.).
- Exploitation, mise à niveau et maintenance des équipements de sécurité firewalls, dispositifs de filtrage et de détection d'intrusion, proxy et reverse proxy, systèmes d'authentification, systèmes anti-virus etc.
- Intégration des applications métiers : Applications financières, ERP, Data Warehouse, CRM, EDI, GED etc.
- Exploitation, mise à niveau et maintenance des systèmes d'archivage et de sauvegarde des données (prise en charge des procédures de sauvegarde et de récupération des données).
- Création et mise à jour de la documentation générale liée à l'exploitation des différents systèmes. Gestion de l'inventaire.
- Installation et prise en charge de nouvelles stations de travail, dans la limite de ce que le temps de présence initialement prévu nous permet de faire.
- Surveillance des systèmes **24h/24h 7j/7j** via notre plateforme de monitoring et de ticketing. Gestion des alertes et prise en charge des problèmes via télé-maintenance. **Intervention sur site en moins de 4h** en cas de sinistre majeur.
- Expertise et conseil pour l'évolution de vos systèmes et la planification des nouveaux projets.
- Expertise et conseil pour la mise en place de plans de secours et de continuité de vos activités.
- Expertise et conseil pour la réduction de vos coûts de communications informatiques et téléphoniques.
- Expertise et conseil pour le financement de vos infrastructures et la location évolutive de vos équipements.

