



**RCARRÉ**  
Téléphonie ■ Réseaux d'entreprise

# CONTRATS DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE

Assistance ■ Maintenance préventive ■ Permanence technique



# Assistance

## SILVER

- Prise en charge de votre demande dans les 4 heures ouvrables après signalement
- Gestion initiale de votre problème par téléphone et rendez-vous prioritaire pour intervention sur site quand nécessaire
- Intervention sur site dans les 16 h ouvrables à partir de la prise en charge
- Remise de 20% sur toutes les prestations de main d'œuvre effectuées
- Accès gratuit aux micro-formations organisées lors de chaque mise à jour majeure Microsoft™
- Gestion de votre dossier technique avec inventaire complet des paramètres de votre infrastructure informatique

## GOLD (option)

- Prise en charge prioritaire de votre demande dans l'heure ouvrable (collecte des informations et coordination)
- Possibilité d'accéder au numéro de «Hotline Light» entre 12h30 à 13h30
- Intervention à distance sur votre environnement de travail dans les 8 h ouvrables à partir de la prise en charge
- Intervention sécurisée à distance, possible en votre absence, comme par exemple mises à jour en dehors des heures ouvrables (en régie)



# Maintenance préventive

## RÉSEAU

Maintenance planifiée de votre réseau informatique (dans les limites de temps convenues) destinée à anticiper les défaillances réseau.

- Points de contrôle prédéfinis : maintenance du réseau interne (LAN), programmation de routeurs et autres systèmes, tests suivant procédures prédéfinies; mise à jour du dossier technique et des fichiers de mots de passe, gestion des droits d'accès, mise à niveau des softwares. Les dépannages ne sont pas possibles pendant la maintenance planifiée
- Conseils et support techniques
- Assistance technique non planifiée et dépannages en cas de problème sur le réseau et les serveurs
- Remise de 50% sur les indemnités kilométriques

## SERVEURS

Visites planifiées d'entretien préventif (dans les limites de temps convenues) destinées à anticiper d'éventuelles défaillances pouvant surgir lors du fonctionnement normal de vos serveurs

- Points de contrôle prédéfinis: nettoyage interne du serveur si nécessaire, analyse des incidents, espace disponible sur les disques durs, taille et partitions, fonctionnement du mirroring, utilisation de la mémoire et du/des processeurs, validité des antivirus, anti-spam, vérification des mises à jour logicielles, vérification de l'onduleur, vérification des sauvegardes, présence de données, liaisons de réplication externe, vérification de la sécurité et pare-feu, validité des utilisateurs, gestion des accès, vérification des mises à jour logicielles, mise à jour du dossier technique
- Remise de 50% sur les indemnités kilométriques

Formule mensuelle	Formule Crédit 12	Formule Crédit 24
Maintenance planifiée par mois. Assistance non planifiée par mois.	12 heures d'assistance disponibles à la demande	24 heures d'assistance disponibles à la demande

# Permanence technique

Accès prioritaire à la permanence technique avec un délai d'intervention de maximum 4h après signalement.

Formule Week-end	Formule 24	Formule SLA
Tous les week-ends de 8h00 à 20h00	Tous les jours, 24/24 heures	Délai d'intervention réduit à 2 heures



**RCARRÉ**  
Téléphonie ■ Réseaux d'entreprise

## CONTRATS DE SAUVEGARDE

Externalisée ■ Sécurisée



# R-Sync

## SAUVEGARDE EXTERNE DES DONNEES

Sauvegarde sécurisée de vos données (hors environnement) sur les serveurs distants R-Sync installés dans les data centres Tier IV de Rcarre

Solution de sauvegarde multi-environnement (physique ou virtuel) et multi-plateforme (MS Windows, Linux, Mac OSX and UNIX)

- Sauvegardes incrémentales
- Restauration des données à la demande
- Abonnement par serveur avec volume max. 80 Gb de données/ serveur
- Abonnement par PC avec volume max 25 Gb de données/ PC
- Rétention standard : disponibilité immédiate des données sauvegardées des 10 derniers jours sur les serveurs R-Sync et, sur demande, du dernier trimestre (en supplément)

## R-Store (Option pour DataProtection)

### PROTECTION MAXIMALE : REPLICATION ET REPRISE APRES SINISTRE

Option de réplication, via Internet, de l'intégralité de vos données (data + environnement) de votre NAS local vers les serveurs R-Store installés dans les data centres de Rcarre. Mise à disposition d'un serveur de secours en moins de 4h

- Solution avancée de protection des données combinant sauvegarde, réplication et récupération
- Déduplication et décompression pour la réplication sur les serveurs R-Store
- Temps de restauration extrêmement réduit après sinistre
- Conformité avec les préconisations européennes relatives à la restitution des données stockées en cloud
- Possibilité de tests de restauration et invocation de serveur de secours (en supplément)



FC-BKP-R2B-VZ

## DataProtection

### SAUVEGARDE LOCALE DES DONNEES ET DE L'ENVIRONNEMENT

Sauvegarde de vos données et votre environnement vers un NAS local (serveur de stockage)

- Solution de sauvegarde multi-environnement (physique, virtuel et cloud) et multi-plateforme (VMware® vSphere ESX/ESXi, Microsoft® Hyper-V™ et Citrix® XenServer)
- Temps de restauration proche de zéro sans attendre la restauration complète de vos données
- Vérification automatique des sauvegardes
- Récupération de vos fichiers et de vos mails au niveau des blocs ou au niveau du système pour Microsoft® Exchange Server, Microsoft SQL Server®, Microsoft SharePoint® et d'autres plateformes
- Déduplication et décompression pour optimiser les sauvegardes pour la réplication des réseaux étendus
- Abonnement par serveur sans limite de volume de données
- Confidentialité et propriété de vos données garanties par la disponibilité 100% de votre NAS local

	Sauvegarde locale	Sauvegarde externe	Sauvegarde des données	Sauvegarde de l'environnement	Limite volume data	Serveur de secours
<b>SERVEURS</b>						
DataProtection	✓		✓	✓	illimité	
R-Store		✓	✓	✓	illimité	reconstruction VM sous 4h
DataProtection + R-Store	✓	✓	✓	✓	illimité	mise à disposition sous 4h
R-Sync Serveur		✓	✓		limité à 80 Gb	non
<b>PC</b>						
R-Sync PC		✓	✓		limité à 25 Gb	