



Solution

Services liés au Système d'information (SI) et à ses usagers

Service du SI et de ses usagers : contrats et engagements

Logiquement, les systèmes d'information sont destinés à répondre aux besoins des utilisateurs. Par conséquent, un système d'information doit être pensé en fonction des usages qui sont faits de l'information, et au bénéfice du fonctionnement de l'entreprise.

Compte tenu de l'évolution permanente des technologies, la richesse des services délivrés par le SI aux usagers suppose une adaptation permanente des moyens à mettre en œuvre. De tels moyens permettent

d'accompagner les utilisateurs dans une logique d'efficacité et de compétitivité.

Dans ce contexte, la société A2i propose des contrats de service, évolutifs et en adéquation aux besoins client. **Supports du SI et de ses usagers**, ils sont davantage déterminés par les nécessités de l'activité des entreprises que par la transformation intrinsèque de la technologie.

→ *La société A2i est l'une des rares sociétés d'ingénierie informatique à disposer d'une organisation structurée : cela lui permet de réagir efficacement aux interruptions de service du SI – pénalisantes pour l'entreprise et ses usagers.*

La différence A2i se traduit à travers 4 formules de contrats de services

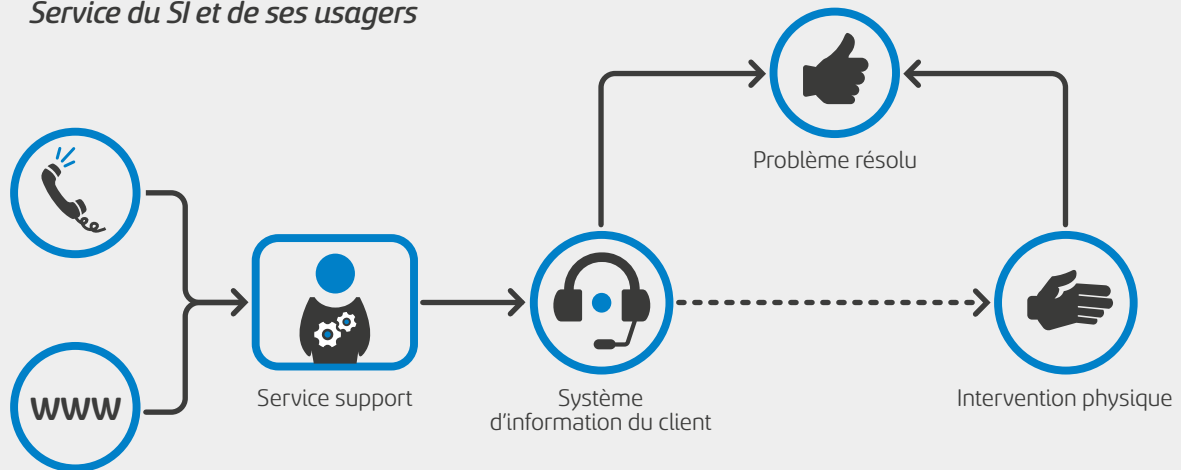
CASSI : le contrat d'assistance et de support au SI

Le « CASSI » est le plus structuré des contrats proposés par A2i. Il s'appuie sur une cartographie détaillée des éléments sensibles (serveurs, stockage, sauvegardes, adresses Ip, routeurs, systèmes et périphérie système, etc.) de votre système d'information. Il permet notamment :

- De visualiser instantanément votre architecture. Ainsi, le service de support situe l'origine de l'incident et prend le relais à distance sur votre environnement afin de résoudre le problème.
- D'assurer le suivi et les incidents matériels : l'équipe de support représente un « guichet unique », en lien avec les constructeurs, éditeurs et opérateurs. Cela vous garantit et assure le suivi de leurs interventions.
- Sans résultat probant dans les 8 heures qui suivent l'ouverture d'un incident, de détacher sur votre site un intervenant qualifié. En contact avec l'équipe de support, il dispose des moyens et des compétences nécessaires pour solutionner et clore l'incident.
- D'assumer pour votre compte un suivi administratif permanent des composants névralgiques de votre système d'information et une traçabilité détaillée de tous les événements (appels, interventions, extinction et renouvellement de garanties, évolutions de matériels, etc.).

→ *Souscrire au CASSI, c'est assurer « tout risque » l'infrastructure qui garantit le fonctionnement quotidien de votre entreprise et l'efficacité de vos utilisateurs.*

Service du SI et de ses usagers



CE : le contrat d'externalisation

Le «CE» est un **contrat «à la carte»**. Il permet de provisionner un nombre de jours pour bénéficier d'intervenants technique. Dans ce cadre, A2i propose de mettre à votre disposition un ou plusieurs collaborateurs. Ils répondent à des missions variées telles que :

- Assurer l'entreprise de l'entretien courant du Système d'Information. Véritable collaborateur du client, en charge du maintien en condition opérationnelle des équipements et de l'assistance aux utilisateurs, il intervient de manière programmée 2 à 4 jours par mois selon les besoins des entreprises – souvent celles qui ne justifient pas de recruter un personnel à plein temps.
- Assister les équipes informatique d'entreprises de plus grande taille pour réaliser des missions de déploiement, d'accompagnement, d'expertise ou préférant externaliser certaines tâches.
- Répondre ponctuellement aux contraintes des entreprises qui nécessitent des compétences spécifiques pour optimiser leur SI, coordonner leurs projets, accélérer le déploiement de solutions, ou assister leurs utilisateurs.

→ *Souscrire au CE, c'est s'assurer de disposer rapidement d'un collaborateur efficace, expérimenté et qualifié, dont le profil est adapté à la mission.*

CSU : le contrat de service à l'usage

En complément du «CE» qui permet de provisionner des jours d'intervention et du «CASSI» qui assure une couverture globale du Système d'information, le «CSU» offre la possibilité d'**utiliser l'ensemble des services proposés par A2i** sous la forme d'une provision d'Unité d'œuvre (UO). Cette « Unité » est calculée sur la base de 7h00 de travail effectif d'un technicien système. Le coefficient de l'UO est déterminé en fonction du niveau de compétence requis pour traiter le besoin du client.

Concrètement, un problème complexe nécessitera l'intervention d'un chef de projet, quand un problème intermédiaire pourra être résolu par un technicien système confirmé et qu'un problème de moindre ampleur sera traité par un technicien système. Les clients provisionnent une quantité de ces UO qu'ils utilisent aussi bien pour des services de support, d'externalisation, de déploiement, d'expertise ou d'interventions ponctuelles. Les UO sont décomptées en fonction du temps passé et du niveau de compétence de l'intervenant.

→ *Souscrire au CSU, c'est se prémunir de disposer de ressources qualifiées, réactives et organisées pour traiter les incidents, les projets ou les opérations liés au SI et ses usagers.*

Le contrat de Supervision

Le contrat de supervision garantit **une surveillance permanente du système d'information** et permet à l'équipe de support une **gestion proactive des incidents**. Grâce à une cartographie en temps réel de l'activité des services délivrés par le Système d'information, nos collaborateurs sont immédiatement alertés d'une rupture de service ou de la dégradation d'un équipement. Ainsi, ils peuvent procéder à une action corrective ou prévenir le client afin de s'accorder avec lui d'une intervention.

Véritable «météo» des services, cette solution permet de mesurer la performance des applications délivrées aux utilisateurs, de déterminer les points de faiblesse du SI pour engager des actions préventives «avant rupture» et d'établir des rapports d'activité qui traduisent fidèlement la disponibilité des services.

→ *Souscrire un contrat de Supervision, c'est mesurer en permanence la performance de votre système d'information et anticiper tout problème de disponibilité des services.*

La différence A2i se retrouve ici encore

- Par leur **capacité à décliner différents contrats d'assistance** selon le besoin client et par la qualité d'accompagnement, l'engagement des collaborateurs A2i est un élément différenciant.
- La société A2i s'appuie sur des collaborateurs **certifiés et formés**.

