

Applicatif	
- installation	compris
- supervision régulière	compris
- planification des traitements nocturnes (batch) de 22:00 à 7:00	compris
- maintenance corrective	compris
- interventions dues au non-respect des procédures d'exploitation	compris
- épuration et optimisation des bases de données	compris
- maintenance évolutive, installation des nouvelles versions des modules techniques	temps passé
- évolutions importantes, exceptionnelles ou inhabituelles	temps passé
- corrections suite à des erreurs commises par des utilisateurs	temps passé
- prestations liées à la compatibilité législative et informatique	temps passé
- garantie de temps de rétablissement	-
Système (linux + mysql + apache + fcgi + ssl + ssh + ftp)	
- installation	compris
- supervision 24h/24 7j/7	compris
- sauvegarde incrémentale quotidienne, applicative complète hebdo. avec rotation sur 4 semaines	compris
- restauration depuis une sauvegarde	compris
- mise à jour du système (release)	compris
- application de patchs de sécurité	compris
- garantie de temps de rétablissement (GTR)	72 heures
Support	
- support 1° niveau (appel direct des utilisateurs sans passer par le gestionnaire de l'applicatif)	-
- support 2° niveau de 9:00 à 18:00 les jours ouvrés	compris
- demande de diagnostic (indisponibilité de l'application) de 9:00 à 18:00 jours ouvrés	compris
Hébergement	
- serveur ITECH 8 core (bi-xeon) alimentation redondante RAID matériel	compris
- garantie de temps de rétablissement (GTR) matériel	72 heures
- redondance et basculement sur un serveur de secours (autre salle machine)	-
- maintenance matériel et intervention sur site d'hébergement 24h/24 7j/7	compris
- connexion via port	100 Mbps
- adresse IP dédiée	1
- nom de domaine	-
- supervision 24h/24 7j/7	compris
- gestion des DNS	-
- garantie de temps de rétablissement (GTR) réseau : serveur <-> Internet	72 heures
Sécurité	
- audit Qualys (ou équivalent)	quotidien
- application de patchs de sécurité	compris
- firewall ARKOON IDPS, Fast, reverse proxy, VPN administré par I-TECH	compris
- accès limité aux adresses IP communiquées par le client	compris
- https (ssl)	compris
- certificat serveur signé GEOTRUST (RSA 1 024) (ou équivalent)	-
- certificat client signé par I-TECHNOLOGY (RSA 1 024)	-
- sécurisation des accès par etoken PKI, VPN (ou équivalent)	-
- supervision du trafic	compris

(*) Compris : cette prestation est réalisée dans le cadre du contrat de maintenance

Forfait : cette prestation est réalisée dans le cadre du forfait de jours (petites interventions ou épuration)

Temps passé : cette prestation fait l'objet d'une demande préalable du CLIENT avec facturation au temps passé sur la base de nos tarifs en vigueur

"-" : nous consulter pour une proposition