

# 1. L'INFOGERANCE MAGIC ONLINE

## 1.1. Présentation

Ingénieurs systèmes, développeurs spécialisés et techniciens passionnés, Magic Online dispose d'une palette complète de compétences grâce à laquelle nous couvrons tous les domaines d'expertise que nécessitent la mise en œuvre et la stabilité de vos applications métiers les plus critiques.

La spécificité de notre offre d'infogerance réside dans sa souplesse et dans la réactivité de nos interventions.

Quelque soit la taille de votre société, vous trouverez chez Magic Online un accueil personnalisé qui répondra à vos besoins.

## 1.2. Description des 4 niveaux d'infogerance

### Niveau 1 : Surveillance

Vous gardez entièrement le contrôle et la maîtrise de votre infrastructure.

Magic Online s'assure de la disponibilité matérielle et réseau de vos services par le biais de sondes de supervisions, et vous contacte dès la remontée d'une alerte (non réponse aux Pings) afin de gérer pro-activement l'incident. Si la défaillance est matérielle, nous remplaçons les éléments en défaut dès confirmation de votre part de la défaillance matérielle; au contraire si le problème est d'origine logicielle, nous vous confions les mesures correctives nécessaires.

Ce niveau inclut également :

- Un accès au support technique niveau 1.
- Une garantie de temps d'intervention (GTI) de 4h.
- Une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4h.

### Niveau 2: Supervision

Vous gardez là aussi le contrôle et la maîtrise complète de votre infrastructure logicielle.

En plus des éléments de surveillance du niveau précédent, plus d'une dizaine de sondes de supervisions sont configurées sur le dispositif de monitoring.

Ces dernières s'assurent des contrôles matériels (CPU, RAM, Disque, RAID ...) et du bon fonctionnement de vos applicatifs\* (Serveur Web, emails, Base de données ...).

Ce niveau vous permet d'être prévenu d'un incident (sous réserve de nous fournir 1 contact : nom – téléphone – mail) et de pouvoir prendre les mesures nécessaires en ayant à disposition un plus grand nombre d'informations utiles.

En option\*\*, un ingénieur système peut émettre un diagnostic logiciel avancé, voir prendre en charge la résolution partielle ou complète de l'incident.

Ce niveau inclut également :

- Un accès au support technique niveau 1.
- Une supervision totale 24/7 (Matériel, Réseau, Logiciel).
- 1h d'accès au support Niveau 2 en heure ouvré ou 30min en heure non ouvré. (Administrateur système).
- Une garantie de temps d'intervention (GTI) de 2h.
- Une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4h.

\* Etude de faisabilité technique nécessaire sur les produits hors catalogue.

\*\* Sous réserve de disposer d'un crédit temps et d'activer l'option depuis votre espace client.

### Niveau 3: Infogérance Plesk

Magic Online se charge intégralement du contrôle et de la maîtrise de votre infrastructure :

- Prise en charge complète de l'administration système et de l'infogérance de votre infrastructure
- Supervision totale 24/7 (Matériel, Réseau, Système) pour un degré de résilience maximal.
- Configuration personnalisée de vos politiques de sauvegardes et de sécurité.
- Veille logicielle.
- Mises à jour de sécurité système.

Ce niveau inclut également :

- Un accès au support technique niveau 1 illimité.
- Prise en charge complète de l'administration système de votre serveur.
- 2h d'accès par mois au support Niveau 2 en heure ouvrée. (Administrateur système).
- Plesk 12.5 Web Pro Edition (30 Domaines)
- Une garantie de temps d'intervention (GTI) de 1h.
- Une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4h.

### Niveau 4: Infogérance sur-mesure

Avec le niveau Infogérance sur-mesure, nos ingénieurs et chefs de projets vous accompagnent dans la mise en œuvre de vos infrastructures les plus complexes.

Nous nous chargeons du contrôle et de la maîtrise de votre infrastructure afin que vous puissiez vous concentrer sur votre métier :

- Nos avant-ventes et architectes vous accompagnent dès les premières étapes de votre projet
- Configuration et suivi personnalisé.
- Prise en charge complète de l'administration système et de l'infogérance de votre infrastructure pour une disponibilité et des performances maximales.
- Supervision totale 24/7 (Matériel, Réseau, Système) pour un degré de résilience maximal.
- Veille logicielle.
- Mises à jour de sécurité système

Ce niveau inclut également :

- Un accès au support technique niveau 1 illimité.
- Prise en charge complète de l'administration système de votre serveur.
- 2h d'accès par mois au support Niveau 2 en heure ouvrée. (Administrateur système).
- Une sauvegarde managée dans un espace initial de 50Go.
- Une garantie de temps d'intervention (GTI) de 1h.
- Une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4h.

### 1.3. L'option Gold SLA

L'option Gold SLA de l'infogérance Magic Online vous permet d'obtenir :

- Un chef de projet dédié pour la mise en place, le suivi et l'exploitation de votre infrastructure.
- Une garantie de temps d'intervention (GTI) de 30 mn.
- Une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 2h.
- Un rendez-vous téléphonique mensuel avec votre chef de projet pour faire un bilan de l'exploitation de votre plateforme.
- Mise à jour de sécurité système en heures non ouvrées.

## 2. TABLEAU DESCRIPTIF

	SURVEILLANCE	SUPERVISION	INFOGERANCE PLESK	INFOGERANCE SUR-MESURE
	Offert	39 HT/mois	99 HT/mois	à partir 149 HT/mois
SLA				
Accès au centre client aux heures ouvrées	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès au centre support incident 24h/24 7j/7	Oui	Oui	Oui	Oui
Intervention hardware 24h/24 7j/7	Oui	Oui	Oui	Oui
Garantie du temps d'intervention 24h/24 7j/7	4H	2H	1H	1H
Garantie du temps de rétablissement 24h/24 7j/7	4H	4H	4H	4H

Mise en service				
Installation des OS	Oui	Oui	Oui	Oui
Conservation et responsabilité des accès administrateurs (ou ROOT sous linux) des serveurs	Client	Client	Magic Online	Magic Online
Installation et configuration logicielle	Non	Option	Oui (Plesk)	Oui

Exploitation				
Chef de projet technique dédié pour le conseil, l'exploitation et le suivi	Non	Non	Non	Non
Mise à jour de sécurité système en heures ouvrées	Non	Non	Oui	Oui

Support technique niv 1				
Prise en charge des incidents matériels loués par Magic Online	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Intervention hardware 24h/24 7j/7	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus

Support technique niv 2				
Prise en charge des incidents logiciels systèmes	Non	Option	Inclus	Inclus
Modification de la plate-forme n'affectant pas le système (Création de Vhosts, Création de BDD, Création d'utilisateurs, Modification de configurations mineures)	Non	1 heure à la mise en service	2 heures / mois	2 heures / mois

Support technique niv 3				
Etude d'optimisation	Non	Non	Option	Option
Audit	Option	Option	Option	Option
Migration de vos sites/ BDD	Non	Non	Option	Option

Sécurité				
Espace de sauvegarde	Non	Non	Option	50 Go infogérés
Firewall redondé et infogéré (instance matérielle)	Option	Option	Option	Option
VLAN Dédié	Option	Option	Option	Option

Supervision matérielle				
Supervision Ping				
Supervision réseau				
Supervision CPU	Non		/	/
Supervision RAM	Non		/	/
Supervision HDD	Non	/	/	/
Supervision Raid	Non			

Supervision logicielle				
Supervision Système (usage des ressources)	Non	/	/	/
Supervision service DNS	Non			
Supervision service crontab	Non			
Supervision service NTP	Non			
Supervision HTTP (Apache, Nginx, IIS)	Non	/	/	/
Supervision Base de données (MySQL, PostgreSQL, MSSQL)	Non	/	/	/
Supervision POP/IMAP/SMTP (Postfix, Qmail)	Non	/	/	/
Supervision File d'attente mails (Qmail, Postfix, Sendmail)	Non	/	/	/
Supervision memcached	Non	Option	Non	/
Supervision des sauvegardes	Non	Non		
Supervision des mises à jour de sécurité système	Non	Non		
Supervision Services métiers (Application sur mesure)	Non	Option	Non	Option

= Graphe = Alerte \*\* = sur Etude

Tarification horaire support ingénieur système	
Heures ouvrées	95 €
Heures non ouvrées	190 €