

INFOGÉRANCE

*Documentation utilisateur & description
de l'infogérance Magic Online.*

SERVICES MANAGÉS



SOMMAIRE

1. L'INFOGÉRANCE MAGIC ONLINE	3
PRÉSENTATION	3
DESCRIPTION DES 4 NIVEAUX D'INFOGÉRANCE	3
NIVEAU 1 : SURVEILLANCE	3
NIVEAU 2: SUPERVISION	4
NIVEAU 3: INFOGÉRANCE	4
NIVEAU 4: INFOGÉRANCE AVANCÉE	5
L'OPTION BUSINESS PREMIUM	5
2. TABLEAU DESCRIPTIF DES OFFRES	6
3. DÉTAILS DE LOGICIELS STANDARD DES NIVEAUX D'INFOGÉRANCE	10
INFOGÉRANCE SOUS LINUX	10
INFOGÉRANCE SOUS WINDOWS	11

1. L'INFOGÉRANCE MAGIC ONLINE

Avec l'infogérance Magic Online, travaillez l'esprit tranquille, laissez nos experts prendre soin de vos serveurs !

PRÉSENTATION

Magic Online, c'est 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 : ingénieurs systèmes, développeurs spécialisés et techniciens passionnés mettent tout en œuvre pour vous proposer le meilleur des services.

La spécificité de notre offre d'infogérance réside dans sa souplesse et dans la réactivité de nos interventions. Quelle que soit la taille de votre société, vous trouverez chez Magic Online un accueil personnalisé qui répondra à vos besoins.

DESCRIPTION DES 4 NIVEAUX D'INFOGÉRANCE

NIVEAU 1 : SURVEILLANCE

Avec le niveau 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 intervient dès la remontée d'une alerte (non réponse aux Pings) afin de gérer pro-activement l'incident : votre machine est alors diagnostiquée par l'un de nos techniciens.

Si, à l'issue du diagnostic, la défaillance est matérielle, nous remplaçons les éléments en défaut.

Si, au contraire, le problème est d'origine logicielle, nous vous confions les résultats du diagnostic afin que vous puissiez prendre les mesures correctives nécessaires.

Ce niveau inclut également :

- ▶ Un accès au support technique.

NIVEAU 2: SUPERVISION

Avec le niveau 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 supplémentaires sont configurées sur le dispositif de monitoring. Ces dernières s'assurent des contrôles matériels (CPU, RAM, Disque...) et du bon fonctionnement de vos applicatifs (Serveur Web, e-mails, base de données, etc.).

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

Si vous le souhaitez, en option, un ingénieur système peut émettre un diagnostic logiciel avancé, voire prendre en charge la résolution partielle ou complète de l'incident.

Ce niveau inclut également :

- ▶ Un accès au support technique.
- ▶ 1h d'accès à un ingénieur système (à re-créditer obligatoirement une fois le crédit épuisé)
- ▶ Une supervision totale 24/7 (Matériel, Réseau).

NIVEAU 3: INFOGÉRANCE

Avec le niveau infogérance, 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)
- ▶ Configuration personnalisée de vos politiques de sauvegardes et de sécurité.
- ▶ Veille logicielle.
- ▶ Mises à jour de sécurité système.

Ce niveau inclus également :

- ▶ Un accès au support technique.
- ▶ 2h d'accès au support Niveau 2 (Administrateur système).
- ▶ Une sauvegarde managée dans un espace initiale de 50Go.

NIVEAU 4: INFOGÉRANCE AVANCÉE

Le niveau infogérance avancée inclut et étend les éléments de l'offre « Infogérance », à savoir :

- ▶ Un Responsable Opérationnel de Compte (ROC) assigné au projet
- ▶ 2h d'accès au support Niveau 2 (Administrateur système) + 1h d'accès au support Niveau 3 (Ingénieur Système)
- ▶ Une sauvegarde managée dans un espace initial de 2 To
- ▶ Un vlan dédié privé pour votre infrastructure
- ▶ Un bloc d'adresses IP (IPv4) public et dédié
- ▶ Une instance de pare-feu dédiée et redondée (firewall).

L'OPTION BUSINESS PREMIUM

L'option business premium 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.

2. TABLEAU DESCRIPTIF DES OFFRES

	SURVEILLANCE	SUPERVISION	INFOGERANCE	INFOGERANCE AVANCÉE
	Offert	39€ HT / mois	99€ HT / mois	149€ HT / mois
SLA				
Accès au centre client aux heures ouvrées	✓	✓	✓	✓
Accès au centre support incident 24h/24 7j/7	✓	✓	✓	✓
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	✓	✓	✓	✓
Conservation et responsabilité des accès administrateurs des serveurs <small>(ou ROOT sous linux)</small>	CLIENT	CLIENT	MAGIC ONLINE	MAGIC ONLINE
Configuration logicielle LAMP ou WAMP <small>(IIS / Apache / PHP / MYSQL / Mails entrants / mails sortants - Pop / SMTP / IMAP / Webmail Roundcube)</small>	✗	OPTION	✓	✓

EXPLOITATION

Chef de projet technique dédié pour le conseil, l'exploitation et le suivi	✗	✗	OPTION BUSINESS PREMIUM	✓
Mise à jour de sécurité système en heures ouvrées	✗	✗	✓	✓

SUPPORT TECHNIQUE NIVEAU 1

Prise en charge des incidents matériels loués par Magic Online	✓	✓	✓	✓
Prise en charge des incidents logiciels systèmes	✗	OPTION	✓	✓

SUPPORT TECHNIQUE NIVEAU 2

Modification de la plateforme n'affectant pas le système (Création de Vhosts, Création de BDD, Création d'utilisateurs, Modification de configurations mineures)	✗	1 HEURE À LA MISE EN SERVICE	2 HEURES / MOIS	2 HEURES / MOIS
---	---	------------------------------	-----------------	-----------------

SUPPORT TECHNIQUE NIVEAU 3

Etude d'optimisation	✗	✗	OPTION	1 HEURE / MOIS
Audit	OPTION	OPTION	OPTION	1 HEURE / MOIS
Migration de vos sites/ BDD	✗	✗	OPTION	1 HEURE / MOIS

SUPERVISION LOGICIELLE				
Supervision Sys-tème	✘	**		▬▬▬
Supervision Mails sortants	✘		⚠	⚠
Supervision File d'attente de mails	✘	**	▬▬▬	▬▬▬
Supervision HTTP	✘	⚠	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision Base de données MySQL ou MSSQL	✘	⚠	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision des sauvegardes	✘		▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision Services métiers (Application sur mesure)	✘	✘	✘	⚠
Supervision DNS	✘	⚠	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision URL	✘	✘	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision FTP	✘	✘	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision POP/IMAP	✘	✘	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision SMTP	✘	✘	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
SUPERVISION MATERIELLE				
Supervision Ping	⚠	⚠	⚠	⚠
Supervision Interfaces réseau	▬▬▬	▬▬▬	▬▬▬	▬▬▬
Supervision CPU	✘	▬▬▬**	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision RAM	✘	▬▬▬**	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision HDD	✘	▬▬▬**	▬▬▬ et ⚠	▬▬▬ et ⚠
Supervision Raid	✘	⚠	⚠	⚠

▬▬▬ = Graphe ⚠ = Alerte ** = sur Etude

INFRASTRUCTURES

Mise à disposition de la bande passante	✓	✓	✓	✓
Intervention 24h/24 en cas de problèmes réseau	✓	✓	✓	✓

MATÉRIEL (SI LOUÉ PAR MAGIC ONLINE)

Intervention hardware 24h/24 7j/7	✓	✓	✓	✓
-----------------------------------	---	---	---	---

SÉCURITÉ

Espace de sauvegarde	OPTION	OPTION	50 GO Infogérés	1 TO Infogéré
Firewall redondé (instance)	OPTION	OPTION	OPTION	✓
VLAN Dédié	OPTION	OPTION	OPTION	✓

3. DÉTAILS DE LOGICIELS STANDARD DES NIVEAUX D'INFOGÉRANCE

Infogérance sous Linux

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des logiciels d'exploitation dont l'installation et la maintenance sont compris par défaut dans nos forfaits d'infogérance. Pour tout autre logiciel, n'hésitez pas à nous consulter.

LISTE DE PRESTATIONS STANDARDS	INFOGÉRANCE STANDARD	INFOGÉRANCE AVANCÉE
Linux-2.6	INCLUS	INCLUS
Apache	INCLUS	INCLUS
PHP (via suPHP ou mod_php au choix inclus par vhost)	INCLUS	INCLUS
MySQL/MariaDB	INCLUS	INCLUS
Postfix / Postfixadmin / pop / smtp / imap	INCLUS	INCLUS
Roundcube	INCLUS	INCLUS
Serveur DNS	INCLUS	INCLUS
Serveur FTP	INCLUS	INCLUS
Iptable (Blocage de ports)	INCLUS	INCLUS
Gestion des SSL Web si certificat non fourni par nous	INCLUS	INCLUS
Memcached	INCLUS	INCLUS
PostgreSQL	INCLUS	INCLUS
SQL Server	INCLUS	INCLUS
Redondance et réplication MySQL	Option Type 4	INCLUS
Redondance Mails	Option Type 4	INCLUS
Redondance NFS	Option Type 3	INCLUS
Gestion des SSL Mails si certificat non fourni par nous	Option Type 1	INCLUS
Tomcat	Option Type 2	INCLUS
Serveur SVN (+webdav)	Option Type 2	INCLUS
Gestion des statistiques (Awstats)	Option Type 1	Option Type 3
Gestion des statistiques en cluster (Awstats)	Option Type 3	Option Type 3

Redondance et réplication PostgreSQL >=9.0	Option Type 4	Option Type 4
Caching Web (Varnish, NGINX) et optimisation	Option Type 4	Option Type 4
Environnement Ruby	Option Type 3	Inclus après étude
Environnement Python	Option Type 1	Inclus après étude
OpenLDAP	Option Type 4	Option Type 4

PRIX MENSUEL DES OPTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Option type 1	9 €
Option type 2	19 €
Option type 3	29 €
Option type 4	39 €

Infogérance sous Windows

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des logiciels d'exploitation dont l'installation et la maintenance sont compris par défaut dans nos forfaits d'infogérance. Pour tout autre logiciel, n'hésitez pas à nous consulter.

LISTE DE PRESTATIONS STANDARDS	INFOGÉRANCE STANDARD	INFOGÉRANCE AVANCÉE
Windows 2008R2 (version et licencing au choix du client)	INCLUS	INCLUS
IIS 7 (Web et FTP) ou Apache httpd-2.2	INCLUS	INCLUS
ASP/.net	INCLUS	INCLUS
MySQL-5.5	INCLUS	INCLUS
Service DNS Windows	INCLUS	INCLUS
Firewall Windows (Blocage de ports)	INCLUS	INCLUS
Gestion des SSL Web si certificat non fourni par nous	Option Type 2	INCLUS
Mirroring MsSQLServer	Option Type 4	Option Type 4
Version spécifique de MySQL	Option Type 2	Option Type 1
Serveur SVN (+webdav)	Option Type 3	Option Type 2
Exchange Server	Option Type 4	Option Type 4

Gestion de Serveur ActiveDirectory	Option Type 2	Option Type 2
Serveur de session (TSE / RDP / RDS)	Option Type 1	Option Type 1
Webdev (n'inclus pas la licence)	Option Type 4	Option Type 4

PRIX MENSUEL DES OPTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Option type 1	9 €
Option type 2	19 €
Option type 3	29 €
Option type 4	39 €

PRIX SUPPORT INGÉNIEUR SYSTÈME (/HEURE)

En heures ouvrées	90 €
En heures non ouvrées	180 €

Pour plus d'informations concernant l'offre Infogérance de Magic Online, contactez-nous !

01 41 58 22 50