

	<u>ACTIONS</u>	Colocation	Monitoring Services	MCO Services	Managed Os	Managed Services
Services	Supervision (suivant niveau de service, cf ci contre)		*	*	*	*
	Envoi d'alerte standard par mail		*	*	*	*
	Envoi d'alerte par mail suivant une matrice d'escalade			*	*	*
	Modification de la matrice d'escalade			*	*	*
	Traitement des alertes selon procédure Agarik				*	*
	Traitement des alertes selon procedures fournies par le client			*		*
	Traitement des demandes (cf ci-dessous)					*
	Reinstallation agent de supervision (sur materiel/os client)		T	T	T	*
	Reinstallation agent de supervision (sur materiel/os agarik)		*	*	*	*
	Tokens mensuel non cumulable					*
Baie	Toutes actions liees a l'infrastructure hors incident Agarik	T				
Materiel	Upgrade sur du materiel Loue	B	B	B	B	B
	Downgrade sur du materiel Loue	B	B	B	B	B
	Remplacement a l'identique (motive) sur du materiel loue		*	*	*	*
	Remplacement a l'identique (non motive) sur du materiel loue		T	T	T	T
	Upgrade/Downgrade sur du materiel Client (les pieces sont a fournir)		T	T	T	T
	Remplacement sur du materiel client en panne (les pieces sont a fournir)		T	T	T	T
Reseaux	Upgrade (100->1000)	B	B	B	B	B
	Fourniture d'une IP (reseau mut)	B	B	B	B	B
	Fourniture d'une IP (reseau dedie)		*	*	*	*
	Agrandissement du reseau (reseau dedie)	B	B	B	B	B
	Installation d'une IP		T	T	*	*
Securite	Mise en place firewall logiciel (unix)		T	T	*	*
	Mise en place firewall logiciel (Windows)		T	T	T	T
	Ajout de regles de securites (IPS/IDS/Firewall)		T	T	*	*
	Creation de CSR	B	B	B	B	B
	Mise en place IPS/IDS/Firewall Materiel/Apliance	B	B	B	B	B
Systeme	Changement de systeme d'exploitation (Reinstallation)	B	B	B	B	B
	Fourniture de l'acces Administrateur		*	*	*	*
	Reboot en salle	T	T	T	*	*
	Reboot APC	T	*	*	*	*
	Upgrade de package système		T	T	*	*
	Downgrade de package système		T	T	T	T
	Upgrade de package non système		T	T	T	*
	Downgrade de package non système		T	T	T	T
	Ajout de Service Pack ou de patches (Windows)		T	T	*	*
	Changement de noyau (unix)		T	T	*	*
	Ajout/Suppression de package distributeur (hors services)		T	T	*	*
	Deplacement/Copie de fichiers sur un equipement hors perimetre		T	T	T	T
	Deplacement/Copie de fichiers sur un equipement du perimetre		T	T	T	*
	Compression de fichiers		T	T	T	*
	Mise en place rotation de logs		T	T	T	*
	Ajout d'un appel en crontab		T	T	T	*
	Ajout de package tier		T	T	T	T

Qualys	Lancement d'un scan qualys ponctuel		T	T	T	*
	Scan quotidien	B	B	B	B	*
Web	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	T
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration du service		T	T	T	*
	Optimisation du service (best effort)		T	T	T	*
	Optimisation du service (via etude)		T	T	T	T
	Ajout/Supression de vhost		T	T	T	*
	Rotation/Compression de logs		T	T	T	*
	Ajout de plugin distributeur (apache/microsoft)		T	T	T	*
	Ajout de plugin tier		T	T	T	T
	Ajout/suppression d'un certificat SSL		T	T	T	*
	Relance du service		T	T	T	*
Tomcat	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	T
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration du service		T	T	T	*
	Optimisation du service (via etude)		T	T	T	T
	Ajout/Supression de webapps		T	T	T	*
	Rotation/Compression de logs		T	T	T	*
	Ajout/suppression d'un certificat SSL		T	T	T	*
	Relance du service		T	T	T	*
SMTP	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration du service		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de host		T	T	T	*
	Ajout/Suppression d'email ou d'alias		T	T	T	*
	Rotation/Compression de logs		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de plugin distributeur (sendmail...)		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de plugin tier		T	T	T	T
	Ajout du SMTP Auth		T	T	T	T
	Relance de la file d'attente		T	T	*	*
	Purge de mails		T	T	T	*
	Relance du service		T	T	T	*
FTP/FTPS	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration du service		T	T	T	T
	Ajout/Suppression de plugin distributeur (proftpd...)		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de plugin tier		T	T	T	T
	Relance du service		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de compte ftp		T	T	T	*
Backup	Mise en place d'un backup distant		B	B	B	B
	Restauration de donnees (ponctuel)		*	*	*	*

	Mise en place d'un script d'archivage distant simple (tar+scp)		T	T	T	T
	Mise en place d'un script d'archivage local simple (tar)		T	T	T	*
	Changement du plan de backup		*	*	*	*
POP/IMAP	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Ajout/Suppression de fonctionnalite (SSL)		T	T	T	*
	Relance du service		T	T	T	*
	Ajout/Suppression d'un compte utilisateur		T	T	*	*
SSH/SFTP	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service (impossible si perte d'accès)		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration		T	T	*	*
	Relance du service		T	T	*	*
	Ajout/Suppression d'un compte utilisateur		T	T	*	*
	Mise en place d'une authentification par clef		T	T	*	*
DNS	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration		T	T	T	*
	Relance du service		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de domaine dans les DNS d'Agarik	*	*	*	*	*
	Ajout/Suppression/Modification d'entree DNS sur les DNS d'agarik	*	*	*	*	*
	Mise en place d'un SPF (fournie par le client) sur les DNS d'agarik	*	*	*	*	*
	Ajout/Suppression de domaine dans les DNS client		T	T	T	*
	Ajout/Suppression/Modification d'entree DNS sur un serveur client		T	T	T	*
	Mise en place d'une entree SPF (fournie par le client)		T	T	T	*
Mysql	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration		T	T	T	*
	Optimisation du service (via etude)		T	T	T	T
	Relance du service		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de compte		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de base		T	T	T	*
	Mise en replication (entre 2 serveurs a meme niveau de service)		T	T	T	T
	Import de Dump via un fichier sql		T	T	T	T
	Export de dump en fichier sql		T	T	T	T
PgSQL	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration		T	T	T	*
	Optimisation du service (via etude)		T	T	T	T
	Relance du service		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de compte		T	T	T	*

	Ajout/Suppression de base		T	T	T	*
	Mise en replication (entre 2 serveurs a meme niveau de service)		T	T	T	T
	Import de Dump via un fichier sql		T	T	T	T
	Export de dump en fichier sql		T	T	T	T
AD	Mise en place du service Active Directory		T	T	T	T
	Ajout/Suppression d'objets dans un domaine		T	T	T	*
	Suppression du service Active Directory		T	T	T	T
Oracle	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration		T	T	T	T
	Optimisation du service (via etude)		T	T	T	T
	Relance du service		T	T	T	*
	Patches (hors replication)		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de compte		T	T	T	T
	Ajout/Suppression de base		T	T	T	T
	Mise en replication (entre 2 serveurs a meme niveau de service)		T	T	T	T
	Import de Dump via un fichier sql		T	T	T	T
	Export de dump en fichier sql		T	T	T	T
	Resize de Tablespace		T	T	T	T
Virtualisation	Installation du service (ou remplacement)		T	T	T	T
	Desinstallation du service		T	T	T	*
	Upgrade du service		T	T	T	*
	Downgrade du service		T	T	T	T
	Configuration		T	T	T	*
	Relance du service		T	T	T	*
	Ajout/Suppression de VM		B	B	B	B
	Mise en replication HA		B	B	B	B
	Import de VM d'un système de virtualisation equivalent		B	B	B	B
	Import de VM d'un système de virtualisation different		B	B	B	B
	Export de VM		T	T	T	*

## Legende

	Non disponible
*	Inclus
T	Possible via tokens (au dela d'un certain nombre, il est preferable de passer par un BdC)
F	Facturation automatique
B	Possible via Bon de commande ou Validation commerciale

	Colocation	Monitoring Services	MCO Services	Managed OS	Managed Services
<b>Supervision<sup>3</sup></b>					
Infra <sup>2</sup> (mrtg)	*	*	*	*	*
Connectivite et service système (conn, ssh)		*	*	*	*
Services hebergeur (smtp, pop, imap, http, ftp, dns)		*	*		*
Système (cpu, mem, logs, eth, uptime, disk, procs, ntp, mail)		*	*	*	*
Materiel <sup>1</sup> (RAID, Alimentation )		*	*	*	*
Securite (md5, ids, av)					*
Bases de donnees (oracle, pgsql, mssql, mysql, ldap, ad)			*		*
Application simple (seek, tomcat)			*		*
Application complexe (appli)		B	B	B	B
Qualys (scan)			B	B	*

<sup>1</sup> suivant le materiel

<sup>2</sup> pour la colocation, uniquement sur la liaison et non par equipement

<sup>3</sup> Certains points ne sont pas dans la liste, ils correspondent generalement a des points specifiques qui ont été negociés avec le

<b>Horaires/Niveau de support</b>
HO : 10h-18h du Lundi au Vendredi, hors jours feries
HOE : 8h-20h du Lundi au Samedi, hors jours feries
24/7 : 24h/24h, 7 jours sur 7, jours feries compris
HNO Only : 18H-8H en semaine, Samedi, Dimanche et jours feries

NB : Dans le cas d'une alerte genere par une application en dehors de notre perimetre (ie apache sur il faut prevenir le client et ne pas agir sur l'application

#### Anciens niveaux de services

**Outsourcing** : Equivalent de Managed Services avec CDP et Backup

**Simple** : Equivalent a MCO avec procedure Agarik

**F1rst** : Equivalent a Colocation

**Easy** : Equivalent a Monitoring Services

**Manage OS** : Equivalent a Managed OS

**Advanced** : Equivalent a Managed Services

**Managed Server** : Equivalent a Managed Services

#### Niveau de services specifique

**Opera** : Aucune action, Aucune supervision par le support

#### Niveau Cloud Maker (Supervision 24/7, Support Lu-Ve 8h-20h)

**Basic Cloud** : Equivalent a Colocation mais avec reboot/reinstallation a la demande

**Monitoring Cloud** : Equivalent a Monitoring Services mais avec reboot/reinstallation a la demande

**Managed Cloud** : Equivalent a Managed Services avec reinstallation a la demande







des

» client directement

du Managed OS)







Versions	Changement
v1	Version initial basee sur les nouveaux niveaux de services pour 2012
v1.1	Ajout de AV dans les tests de securite
v1.2	Remplacement de Managed Server par Managed Services Précision sur les niveaux de services cloud pour la partie reinstallation Ajout d'info sur le perimetre sur le test mail
v1.3	Ajout de la partie AD dans le perimetre d'action Ajout d'information sur les tests specifiques