



Qualys	Lancement d'un scan qualys ponctuel		T	T	T	*
	Scan quotidien		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/Supression 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) Mise en place d'un script d'archivage local simple (tar) Changement du plan de backup	T T T T T T T * * * * * * * * *
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'entrée 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'entrée DNS sur un serveur client	T T T *
	Mise en place d'une entrée 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 à même 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 Mise en replication (entre 2 serveurs a meme niveau de service) Import de Dump via un fichier sql Export de dump en fichier sql	T T T * T T T T T T T T T T T T
AD	Mise en place du service Active Directory Ajout/Suppression d'objets dans un domaine Suppression du service Active Directory	T T T T T T T * T T T T
Oracle	Installation du service (ou remplacement) Desinstallation du service Upgrade du service Downgrade du service Configuration Optimisation du service (via etude) Relance du service Patches (hors replication) Ajout/Suppression de compte Ajout/Suppression de base Mise en replication (entre 2 serveurs a meme niveau de service) Import de Dump via un fichier sql Export de dump en fichier sql Resize de Tablespace	T T T T T T T * T T T * T T T T T T T T T T T T T T T * T T T T T T T T
Virtualisation	Installation du service (ou remplacement) Desinstallation du service Upgrade du service Downgrade du service Configuration Relance du service Ajout/Suppression de VM Mise en replication HA Import de VM d'un système de virtualisation equivalent Import de VM d'un système de virtualisation different Export de VM	T T T T T T T * T T T * T T T T T T T * T T T * B B B B B B B B B B B B B B B B T T T * T T T T

### Legende

Non disponible
Inclus
Possible via tokens (au dela d'un certain nombre, il est preferable de passer par un BdC)
Facturation automatique
Possible via Bon de commande ou Validation commerciale

Supervision <sup>3</sup>	Colocation Monitoring	Monitoring Services	MCO Services	Managed OS	Managed Services
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)		*			*
Qualys (scan)		B	B	B	B
		B	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 negocies avec le

Horaires/Niveau de support
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

**Operia** : 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





ses

à 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