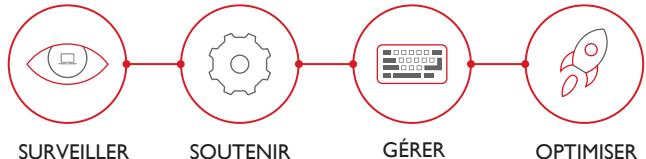


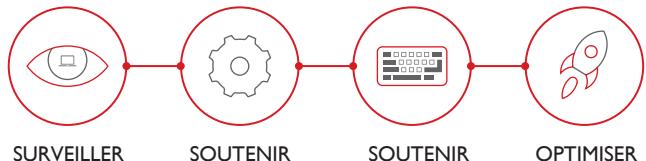
SERVICES GÉRÉS M4



NIVEAU DE SERVICE DE CLASSE MONDIALE		Situation actuelle	MicroAge	Autre offre
SURVEILLER				
Les services techniques sont disponibles en français et en anglais			•	
Le centre d'appels, la centrale des opérations réseau et le centre d'assistance aux usagers sont situés au Canada			•	
La stratégie de protection des données comprend la sauvegarde des données critiques et des configurations d'état du système (local et cloud)			•	
Des tests périodiques de restauration des données sont effectués pour valider l'intégrité des sauvegardes de données (RPO) et pour déterminer le temps nécessaire à la restauration des opérations commerciales (RTO)			•	
Les appareils sont surveillés 24x7x365 éviter que les problèmes ne se transforment en temps d'arrêt et autres problèmes			•	
La cybersécurité de base comprend une réponse EN DIRECT aux alertes générées par l'outil de surveillance et de gestion à distance (RMM), l'antivirus (EDR), la gestion des correctifs et la surveillance du Dark Web			•	
Les options de cybersécurité complémentaires incluent des composants critiques tels que l'anti-spam, les solutions Zero-Trust, la réplication de données hors site, les simulations de phishing et la formation en sensibilisation à la cybersécurité			•	
SOUTENIR				
Toutes les interventions à distance et les appels pour le support aux usagers sont inclus dans le frais fixe mensuel			•	
Les techniciens sont les premiers répondants pour tous types d'incident et ils sont prêts pour diagnostiquer les problèmes et y remédier à distance			•	
Le support aux usagers est disponible du lundi au vendredi de 7h à 23h ainsi que le samedi et dimanche du 8h à 20h HNE, excluant les congés fériés			•	
Gestion des incidents, rapports exécutifs, revues C-Sat et SLA afin d'augmenter la satisfaction du service			•	
Les services sur place sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 17h pour tous les fuseaux horaires à travers le Canada, excluant les congés fériés			•	
Les services sur place pour les systèmes critiques sont disponibles 24x7x365 à travers le Canada			•	
Les activités de maintenance proactive et de gestion des correctifs sont planifiées après les heures de travail pour ne pas perturber l'organisation			•	
>85% des incidents de service sont résolus lors du premier appel avec le Centre de Service (facteur de résolution du premier appel) et le temps de résolution moyen est d'environ 20 minutes (Durée moyenne du ticket)			•	
Les services techniques sont disponibles partout au Canada via un point de contact unique : un numéro de téléphone et une adresse courriel			•	

GRILLE DE COMPARAISON DES FOURNISSEURS EN SERVICES TI

SERVICES GÉRÉS M4



WORLD-CLASS SERVICE ENGAGEMENT	Situation actuelle	MicroAge	Autre offre
GÉRER			
Le fournisseur de services possède les certifications pertinentes des fournisseurs et participe à une formation continue pour améliorer les compétences requises pour soutenir l'organisation	•		
Le fournisseur de services documente tous les environnements de ses clients et met à disposition plusieurs ressources techniques pour supporter chacun de ses clients	•		
Tous les incidents de service sont documentés et escaladés jusqu'à leur résolution selon les normes du processus de gestion des incidents	•		
Des méthodologies et des processus tels que la mise en service du client, la surveillance des dispositifs, la gestion des incidents, la prestation des services et le processus d'escalade sont documentés	•		
Un administrateur réseau est dédié à chacun des clients. Il est responsable d'observer les normes technologiques et de mettre en œuvre les meilleures pratiques	•		
Les rapports de gestion sont disponibles pour évaluer les performances selon l'entente de services : l'état des correctifs, la sauvegarde des données, la planification de la capacité des ressources, la disponibilité et la performance des systèmes	•		
L'administrateur du réseau planifie des revues régulières avec le client afin de discuter des incidents, des tendances, des indicateurs de performance et pour faire les recommandations nécessaires	•		
OPTIMISER			
Une équipe comprenant le gestionnaire de compte, le représentant de soutien aux ventes, le spécialiste de la productivité, l'administrateur de réseau et le directeur informatique (vCIO) s'engagent à avoir un impact positif sur votre organisation	•		
Le spécialiste de la cybersécurité évalue votre posture de sécurité et propose des recommandations pour atténuer les risques de votre entreprise	•		
Le vCIO effectue des revues d'affaires trimestrielles qui incluent des exercices de planification stratégique et budgétaire et offre des services-conseils en technologies d'affaires	•		
Le fournisseur de services est un membre actif d'associations de services TI réputées et de groupes de pairs de l'industrie qui fournissent des analyses comparatives et des conseils sur les pratiques commerciales responsables.	•		
Le fournisseur de services est classé parmi les 50 meilleures entreprises de TI les mieux gérées au Canada	•		
Le fournisseur de services est classé dans la liste NextGen 101 comme l'un des fournisseurs de services gérés les plus progressistes au monde !	•		