



**Des prestations pour sécuriser, fiabiliser et
maintenir les composants critiques de votre
Système d'Informations**

RBS
8 rue Ettore Bugatti

BP44 - Eckbolsheim
67038 Strasbourg Cedex 2

Tél. 03 88 764 764
Fax 03 88 764 765

www.rbs.fr

Les questions que vous vous posez

- Les correctifs sur mes différents systèmes d'exploitation sont-ils appliqués régulièrement ?
- Suis-je assuré que la sauvegarde de toutes mes données est correctement effectuée quotidiennement pour permettre une restauration en toute sérénité ?
- Ai-je déjà testé les restaurations de mes sauvegardes ?
- Ai-je une vision claire de l'ensemble des composantes de mon Système d'Informations ?
- Mon accès Internet continue-t-il à être bien protégé ?
- Mon contrat d'assistance actuel est-il élaboré au juste prix en regard du service rendu ?
- Suis-je assuré d'une continuité de service fluide si je suis amené à changer de prestataire ou d'intervenant ?

Les questions que vous vous posez (suite)

- En cas de problème sur mon réseau en dehors des horaires de bureau, puis-je compter sur une intervention rapide pour une remise en route ?
- En cas de crash de mon serveur, ai-je la garantie d'avoir les équipes et les compétences sur place dans les 4 heures qui suivent la panne ?
- Ai-je le temps ou la capacité de mesurer la capacité défensive de mon firewall ou des autres composantes de la sécurité de mes systèmes ?
- Bloqué devant une fonction de mon ERP, je veux lancer un traitement : comment faire vite et bien ?
- Dois-je passer 30 minutes à mettre en oeuvre une macro d'Excel ?

Des dysfonctionnements... et leurs conséquences

- Des attaques virales ou des intrusions qui peuvent entraîner, soit des pertes ou des altérations des données, soit une interruption du fonctionnement des systèmes informatiques pendant quelques heures, voire plusieurs journées
- Des dysfonctionnements dans les logiciels Système ou des anomalies importantes hors des heures de bureau qui peuvent entraîner des arrêts du système informatique.
- Une méconnaissance des composants du Système d'Informations qui ne permet pas de juger de la criticité de certains éléments, ni d'optimiser la maintenance des matériels et des applicatifs, ni d'améliorer le contrôle de leur évolution.
- Une absence de documents de référence qui rend souvent difficile le recours à un autre prestataire.
- Des dysfonctionnements ou des méconnaissances dans les applicatifs métiers ou bureautiques, qui peuvent freiner la productivité administrative.

La problématique... et sa solution



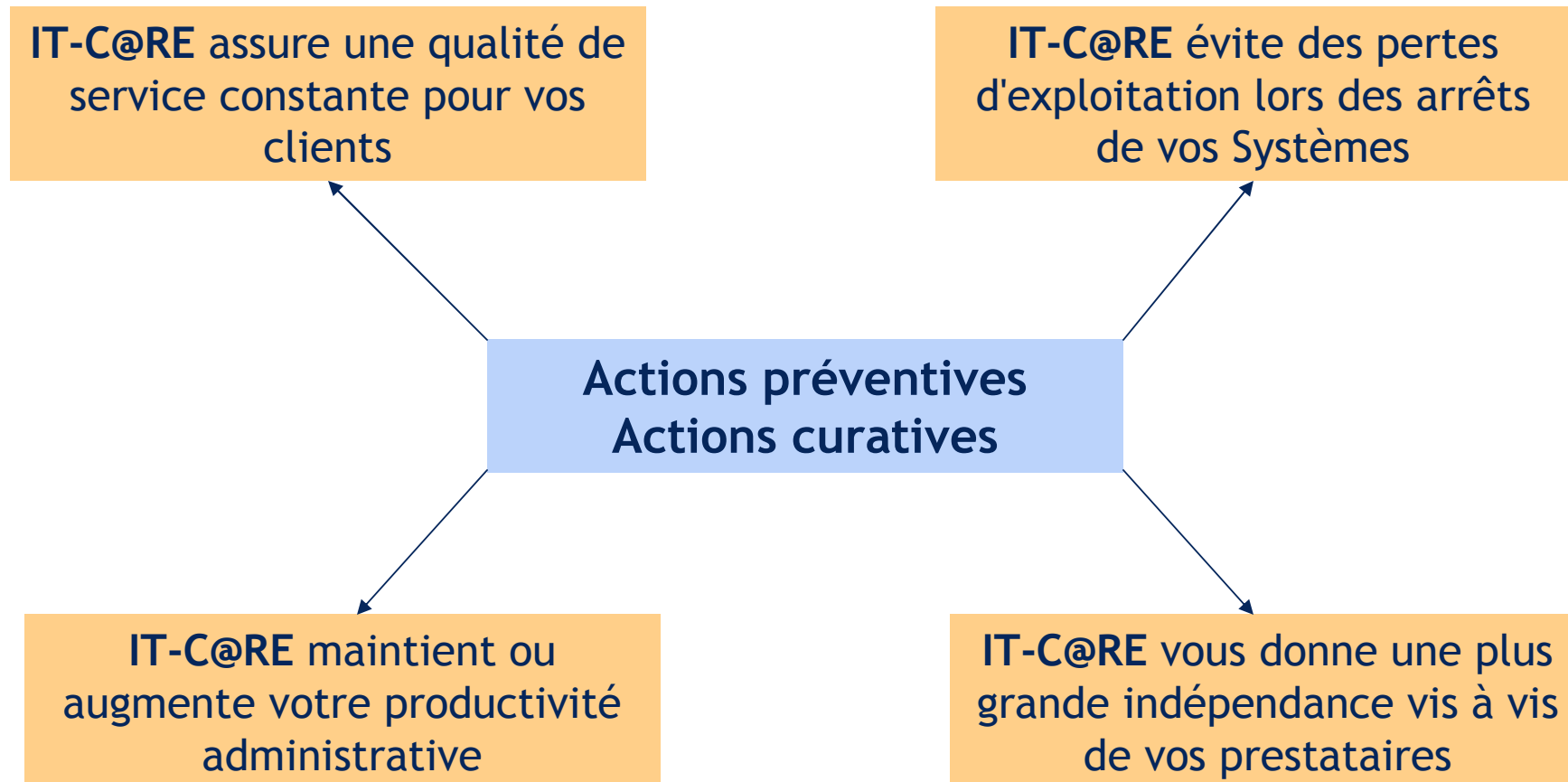
La criticité et la complexité des composantes de votre Système d'Informations nécessitent aujourd'hui :

- Des compétences techniques élargies et en évolution,
- Une disponibilité dans des créneaux horaires de plus en plus larges, pour faire face à des événements imprévus,
- Une logistique éprouvée,
- Des moyens techniques pour assurer la continuité de service.



RBS a conçu l'offre complète et modulaire **IT-C@RE** pour vous permettre de bénéficier de prestations adaptées.

Que vous apporte IT-C@RE ?



Les atouts de notre offre

L'AUDIT

Pour mieux définir votre besoin et ajuster votre budget.

LES SERVICES & LES COMPETENCES

La proximité.

Un accès direct et sécurisé sur votre Système d'Informations.

Une équipe de collaborateurs certifiés et expérimentés.

Une disponibilité sur mesure.

Une couverture horaire à la demande.

Une graduation des services / contraintes de votre entreprise.

LE SAVOIR-FAIRE

Un transfert de savoir-faire.

La constitution d'une base de connaissances.

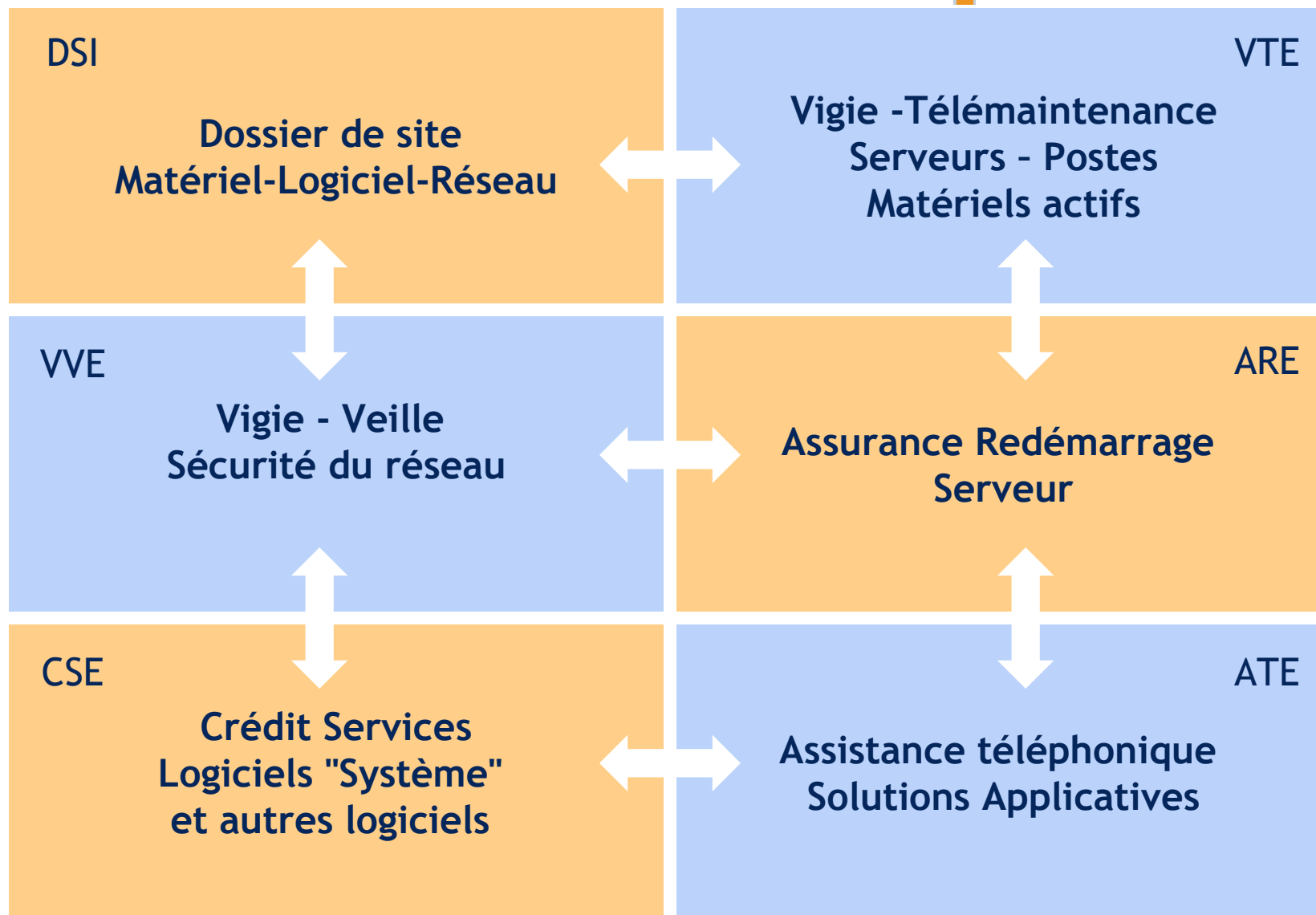
LE RESULTAT & LE SUIVI

La facturation au forfait ou à l'intervention selon le contrat.

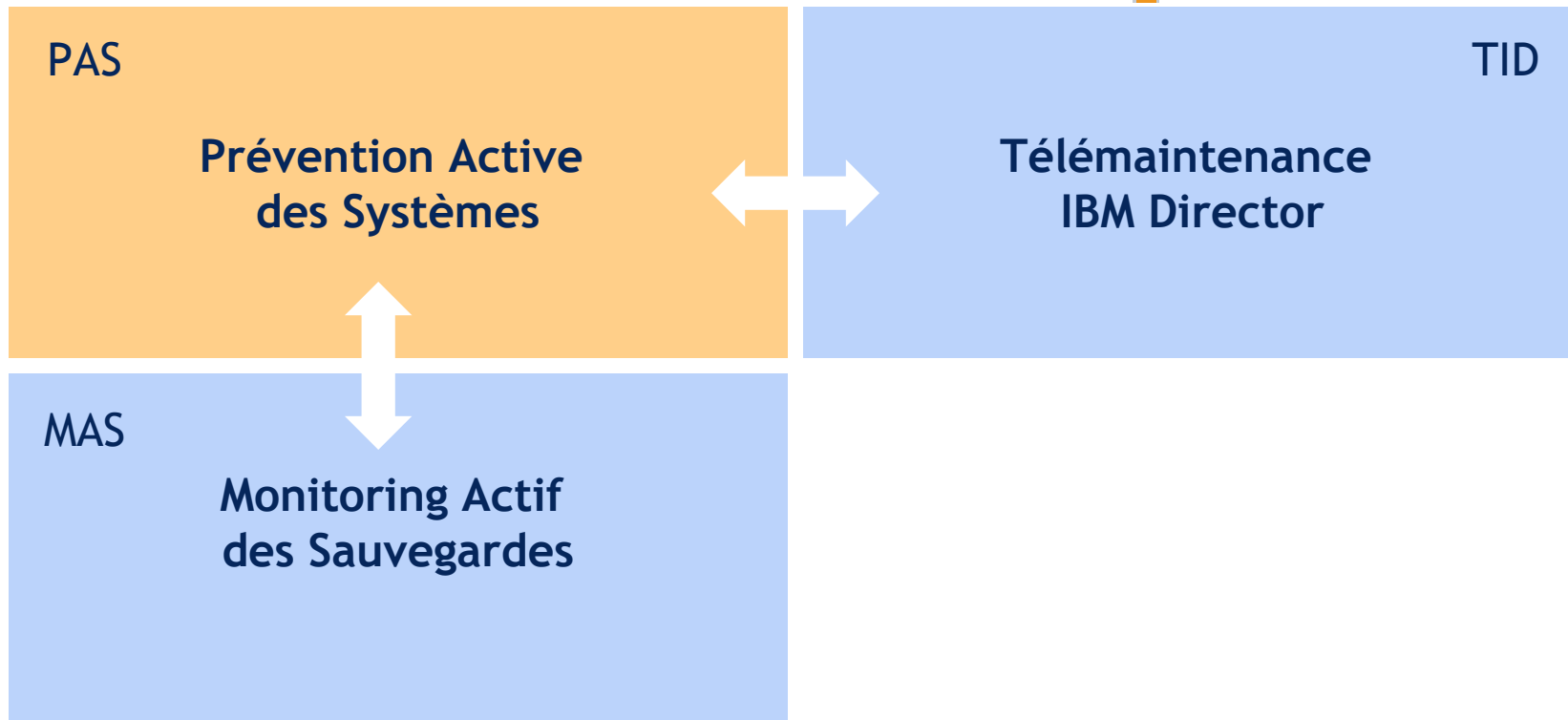
Un engagement sur le résultat.

Un reporting mensuel et un accès web sécurisé.

Le portfolio de l'offre



Le portfolio de l'offre



Dossier de site (DSI)

Pour donner une vision claire du Système d'informations et préparer le chiffrage des autres offres

Périmètre couvert

- Serveurs et postes
- Matériels actifs - Infrastructures
- Logiciels Système
- Applicatifs

Service rendu

- Analyse de la criticité des serveurs, des postes de travail et des applications
- Etablissement du dossier de site en vue d'établir le périmètre des autres prestations

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Techniciens
- Consultants

Collaborateurs concernés

- Service informatique
- Correspondants de site

Couverture horaire

Sans objet

Formules possibles

- Prestation forfaitaire en fonction du périmètre à identifier

Dossier de site (DSI)

- Un audit complet de votre installation informatique comprenant la liste des matériels actifs et passifs, la disponibilité de votre installation, les logiciels, les versions, les configurations, l'infrastructure, ...
- Ce document est le point de départ de notre offre de maintenance IT-C@RE, il permet de vous proposer la meilleure sécurité de votre système informatique au meilleur coût.
- De plus, ce document servira, au quotidien, de base à la maintenance et à l'évolution de votre système.

Vigie - Télémaintenance (VTE)

Pour faciliter et garantir le bon fonctionnement de vos serveurs et postes de travail dans les meilleurs délais

Périmètre couvert

- Serveurs tous domaines
- Postes critiques
- Matériels actifs
- Logiciels système, utilitaires et métiers

Service rendu

- Réponses aux questions
- Résolution d'incidents
- Assistance au paramétrage
- Assistance à l'utilisation

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Techniciens
- Consultants

Collaborateurs concernés

- Ingénieurs système
- Responsables d'exploitation
- Utilisateurs logiciels métiers

Couverture horaire

- Accès au helpdesk 9h/jour
- Astreinte possible 8-21h ou 24/24h - 5j/7j ou 7j/7j

Formules possibles

- Accès au helpdesk
- Astreinte

Vigie - Télémaintenance (VTE)

- Autorise l'accès à la plateforme (matériels et techniciens d'astreinte) de télémaintenance.
- Grâce à un accès distant, nos spécialistes peuvent prendre la main sur vos serveurs pour diagnostiquer, vérifier, configurer et analyser les éventuelles problèmes, dysfonctionnement ou la mise à jour des patches et logiciels critiques. Cette prestation se décline en 3 niveaux :
 - Niveau 1 : l'accès à la Télémaintenance.
 - Niveau 2 : Niveau 1 + surveillance quotidien de la bonne sauvegarde de vos données.
 - Niveau 3 : Niveau 1 + 2 + installation d'agents SNMP (Director d'IBM) avec remonté automatique des alertes serveurs (espace disque insuffisant, ...) vers notre serveur SNMP.
- => *La VTE est un droit d'accès au service de télémaintenance, elle est directement liée à la souscription d'un crédit service pour la facturation des interventions*

Vigie & veille

Sécurité du réseau (VVE)

Pour garantir la sécurité de votre réseau informatique dans les meilleurs délais

Périmètre couvert

- Réseaux physiques et virtuels
- Matériels actifs
- Serveurs d'applications & données
- Postes de travail

Service rendu

- Audit sécurité
- Mise à jour des correctifs
- Surveillance
- Simulation d'attaques virales ou d'intrusions

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Techniciens

Collaborateurs concernés

- Ingénieurs système
- Responsables d'exploitation
- Correspondants informatique

Couverture horaire

- Accès au helpdesk 9h/jour
- Astreinte possible 8-21h ou 24/24h - 5j/7j ou 7j/7j

Formules possibles

- Accès au helpdesk
- Astreinte
- Intervention sur site

Vigie & veille Sécurité du réseau (VVE)

- Autorise l'accès à la plateforme (matériels et techniciens d'astreinte) de télémaintenance sécurité.
- Grâce à un accès distant, nos spécialistes peuvent tester régulièrement votre niveau de sécurité (simulation d'attaques virales et intrusion), prendre la main sur votre accès distant pour une mise à jour des logiciels de sécurité, vérifier la mise à jour automatique de votre anti-virus et de s'assurer de la qualité de votre sécurité réseau.
- => *La VVE est un droit d'accès au service de télémaintenance sécurité, elle est directement liée à la souscription d'un crédit service pour la facturation des interventions.*

Assurance Redémarrage serveurs (ARE)

Pour assurer le redémarrage de vos serveurs critiques dans les meilleurs délais

Périmètre couvert

- Serveurs d'applications
- Serveurs de données

Service rendu

- Audit des risques
- Mise en place et revue des procédures
- Assistance au redémarrage

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Techniciens

Collaborateurs concernés

- Ingénieurs système
- Responsables d'exploitation

Couverture horaire

- Accès au helpdesk 9h/jour
- Astreinte possible 8-21h ou 24/24h - 5j/7j ou 7j/7j

Formules possibles

- Accès au helpdesk
- Astreinte
- Intervention sur site sous 4h et 8h

Assurance Redémarrage serveurs (ARE)

- Autorise l'accès à notre astreinte technique et notre stock de pièces de rechange pour le redémarrage de vos serveurs critiques.
- Cette prestation est fonction du nombre de serveur critique de votre entreprise.
- Nous garantissons une prise en compte de votre appel sous 4h ou 8h et la mise en place de tous les moyens humains et techniques nécessaires pour un redémarrage de vos serveurs critiques.

Crédit services - Logiciels système et autres logiciels (CSE)

Disposer d'un capital d'heures d'intervention pour optimiser le travail quotidien sur un ou plusieurs domaines

Périmètre couvert

- Assistance système
- Assistance bureautique

Service rendu

- Assistance à l'équipe informatique
- Assistance aux utilisateurs

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Techniciens

Collaborateurs concernés

- Ingénieurs système
- Responsables d'exploitation
- Utilisateurs

Couverture horaire

- Accès au helpdesk 9h/jour
- Horaires de bureau

Formules possibles

- Télémaintenance
- Intervention sur site

Crédit services - Logiciels système et autres logiciels (CSE)

- Adaptée à la gestion quotidienne de votre système d'information , qu'il s'agisse de missions ponctuelles ou des problèmes techniques notre offre s'articule autour de 3 principes :
- **Achat de points crédit service CSE** : Une seule facture avec un état mensuel de votre consommation et une grille des prestations chiffrée en points de CSE (voir ci-après) vous permettront de gérer plus efficacement votre budget.
- **Crédit service en préventif** : Vous pouvez utiliser le CSE pour planifier des interventions préventives sur votre système informatique. Par exemple une ½ journée dans vos locaux d'un de nos techniciens pour une vérification de vos matériels.
- **Le crédit service en curatif** : Utilisez vos points CSE pour régler les interventions de nos techniciens et ingénieurs pour la résolution de vos problèmes techniques.

Assistance Téléphonique Solutions Applicatives (ATE)

Pour utiliser au quotidien l'une de vos solutions, nos ingénieurs-métiers et nos formateurs répondent à vos questions et vous assistent dans son exploitation

Périmètre couvert

- Navision, Sage et Cognos
- Solutions Intranet-Extranet-Web
- Solutions Mobilité
- Bureautique

Service rendu

- Réponses aux questions
- Résolution d'incidents
- Assistance au paramétrage
- Assistance à l'utilisation

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Consultants métiers
- Formateurs

Collaborateurs concernés

- Utilisateurs-clé
- Tout utilisateur

Couverture horaire

- Accès au helpdesk 9h/jour
- Horaires de bureau

Formules possibles

- Assistance téléphonique

Assistance Téléphonique Solutions Applicatives (ATE)

- Autorise l'accès à nos ingénieurs métiers, nos consultants et nos formateurs sur vos solutions applicatives (Navision, Sage, Cognos, solutions Intranet - Extranet - Web, solutions mobilité, bureautique).
- Nous répondons à vos questions, résolvons les incidents, assistons au paramétrage et à l'utilisation de vos outils logiciels.

Prévention Active des Systèmes (PAS)

Pour maintenir vos Systèmes up-to-date, en permanence.

Périmètre couvert

- Système - Serveurs

Service rendu

- Etablissement et consignation de règles de sécurité
- Application de mises à jour
- Simulation annuelle de Disaster Recovery
- Suivi d'exploitation

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Consultants métiers

Collaborateurs concernés

- Ingénieurs système
- Responsables d'exploitation

Couverture horaire

- Accès au helpdesk 9h/jour
- Horaires de bureau

Formules possibles

- Assistance téléphonique
- Télémaintenance
- Intervention sur site

Prévention Active des Systèmes (PAS)

■ Etablissement et consignation de règles de sécurité

- Accès aux systèmes
- Mots de passe
- Droits sur les fichiers
- Droits de sauvegarde
- Architecture d'annuaire

■ Application de mises à jour

- Application des patches et correctifs
- Documentation des changements
- Mise à jour des signatures virales
- Tests de non regression
- Détection de vulnérabilité

Prévention Active des Systèmes (PAS)

■ Simulation annuelle de Disaster Recovery

- Une fois par an
- Installation d'un système de test
- Restauration d'image/sauvegarde pour évaluation des procédures de sauvegarde

■ Suivi d'exploitation

- Documentation des règles de sécurité
- Documentation des mises à jour
- Rapport sur les tests de vulnérabilité
- Rapport de récupération

Télémaintenance IBM Director (TID)

Pour tirer le meilleur parti de l'environnement intégré de monitoring IBM.

Périmètre couvert

- Système - Serveurs

Service rendu

- Collecte d'incidents
- Collecte de statistiques
- Mise en place des composantes nécessaires
- Emission de rapports

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Consultants métiers

Collaborateurs concernés

- Ingénieurs système
- Responsables d'exploitation

Couverture horaire

- Accès au helpdesk 9h/jour
- Horaires de bureau

Formules possibles

- Assistance téléphonique
- Télémaintenance

Télémaintenance IBM Director (TID)

■ Collecte d'incidents

- Paramétrage des agents sur les serveurs pour remontées d'alertes
- Seuils informatifs et critiques
- Notification des équipes RBS par courrier électronique
- Appel ou intervention RBS

■ Collecte de statistiques

- Paramétrage des agents sur les serveurs pour remontées de statistiques
- Seuils d'alerte (remplissage disque, utilisation CPU, mémoire, etc.)
- Appel RBS proposant des actions

Télémaintenance IBM Director (TID)

- **Installation des composants nécessaires**
 - Installation d'agents sur les systèmes (y compris non-IBM)
 - Liaison sécurisée entre votre réseau et le pôle Télémaintenance RBS
 - Système de messagerie permettant l'envoi de notifications par email
- **Emission de rapports**
 - Statistiques mensuelles des incidents
 - Statistiques trimestrielles de l'évolution des indicateurs de charge
 - Compte-rendus des éventuelles interventions
 - Préconisations

Monitoring Actif des Sauvegardes (MAS)

Pour s'assurer du bon fonctionnement de cette brique critique de votre Système d'Informations.

Périmètre couvert

- Système
- Dispositifs de sauvegarde

Service rendu

- Monitoring du déroulement - Suivi de performances
- Evolutions
- Agents
- Compte-rendu et préconisations

Intervenants RBS

- Ingénieurs
- Consultants métiers

Collaborateurs concernés

- Ingénieurs système
- Responsables d'exploitation

Couverture horaire

- Accès au helpdesk 9h/jour
- Horaires de bureau

Formules possibles

- Assistance téléphonique
- Intervention sur site

Monitoring Actif des Sauvegardes (MAS)

■ Monitoring du déroulement

- Vérification du bon déroulement de la sauvegarde
- Prise en compte des erreurs éventuelles
- Propositions de correctifs

■ Suivi de performances

- Temps de sauvegarde
- Propositions d'améliorations
- Charge Réseau
- Agents
- Multiplexage, etc.

Monitoring Actif des Sauvegardes (MAS)

■ Evolution

- Nouveaux systèmes à sauvegarder
- Adaptation des produits
- Adaptation des périphériques
- Suivi du vieillissement des supports

■ Agents

- Base de données
- Messagerie
- Fichiers ouverts
- Plateformes hétérogènes

Monitoring Actif des Sauvegardes (MAS)

■ Suivi

■ Types de sauvegardes

- Journalière
- Hebdomadaire
- Mensuelle
- Annuelle

■ Reprise après désastre

■ Compte-rendu et préconisations

■ Compte-rendu

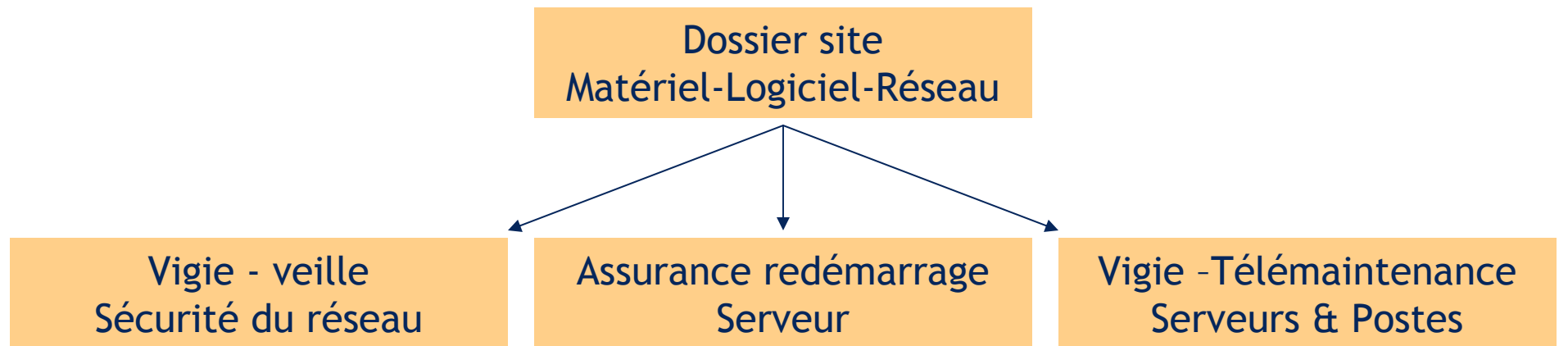
Déroulement - Charge - Nombre de bandes et type (jour, semaine, mois, an)

■ Préconisations

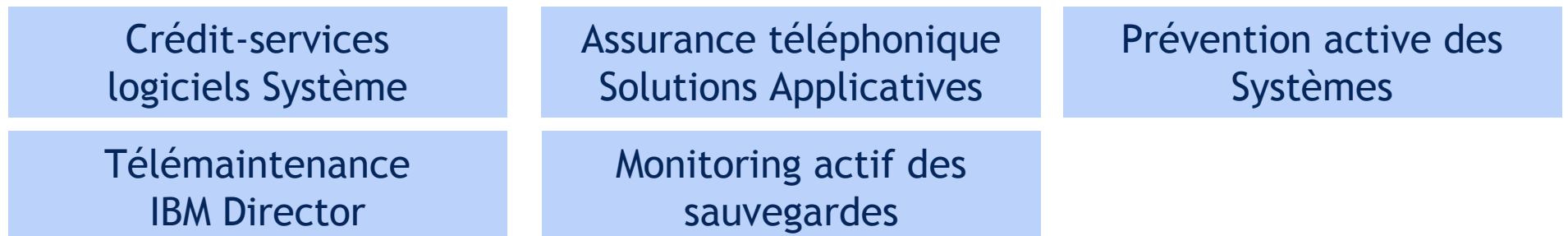
Charge - Outils - Evolution

L'audit préalable

Il est destiné à faire le point sur les composants critiques de votre Système d'Informations pour évaluer au mieux les besoins à couvrir.



+ des services en complément des offres de base



Les moyens mis à disposition

Offre	Moyens mis à disposition
Dossier de site Matériel-Logiciel-Réseau	Ingénieurs système
Vigie - veille Sécurité du réseau	Ingénieurs système et/ou techniciens Logiciels de supervision - logiciel d'attaque
Assurance Redémarrage Serveur	Ingénieurs système et/ou techniciens Matériel en spare
Vigie -Télémaintenance Serveurs & Postes	Ingénieurs système et/ou techniciens
Crédit Services Logiciels Système	Ingénieurs système et/ou techniciens
Assistance téléphonique Solutions Applicatives	Ingénieurs système et/ou techniciens et/ou Consultant métiers Formateurs
Prévention Active des Systèmes	Ingénieurs système et/ou techniciens et/ou Consultant métiers
Télémaintenance IBM Director	Ingénieurs système et/ou techniciens et/ou Consultant métiers
Monitoring actif Des sauvegardes	Ingénieurs système et/ou techniciens et/ou Consultant métiers

Accès Web pour suivi des prestations

Accès Web pour suivi des prestations

Accès Web pour suivi des prestations

Des tarifs adaptés à vos besoins

Pour une sécurité accrue dans le fonctionnement de l'ensemble de votre Système d'Informations ainsi qu'une prestation adaptée à vos besoins et votre budget.

Selon le type de contrat, la tarification est :

- forfaitisée au mois, trimestre ou à l'année,
- effectuée au temps réel passé avec assurance d'une intervention sur site si la demande l'exige,
- effectuée au nombre de crédit-points consommés et décomptés mensuellement,
- dégressive pour le nombre de crédit-points achetés,
- les frais de déplacement et d'hébergement sur site sont facturés en sus.