



SYNTHESE OFFRE SERVICE MANAGE TELEPHONIE ADVANCED

Description	Advanced
Support Technique	
Assistance technique Niveau 1	✓
Assistance technique Niveau 2 (Experts 3CX certifiés)	✓
Assistance technique accessible aux contacts désignés par le client	✓
Assistance technique accessible aux utilisateurs finaux du client	✓
Engagement de services (S.L.A)	Critique : Prise en compte 1h / Résolution 4h Majeur : Prise en compte 2h / Résolution 8h Mineur : Prise en compte 4h / Résolution J+1
Accès au support technique illimité	✓
Disponibilité du Support Technique ("Jours et Heures Ouvrables")	8h30 - 12h30 / 13h30 - 17h30
Déplacement sur site en cas d'incident critique pendant les "Jours et Heures Ouvrables"	✓
Mise à disposition d'un portail de gestion des demandes & incidents	✓
Equipements inclus dans le contrat (hors casse et oxydation)	Téléphone fixe / Borne DECT / Pieuve IP / Interphone
Maintenance, Administration et MCO / MCS	
Maintenance, Administration et MCO	✓
Supervision proactive des équipements 3CX	✓
Modification du scénario basique & avancé (call flow designer)	2x / an
Injection de message	3x / an
Réseau	
Exploitation des trunks pour l'ensemble des sites du client	✓
Gestion et suivi des incidents opérateurs	✓
Suivi & Reporting	
Diffusion de rapports d'appels	Sur demande
Revue périodique des demandes et incidents en cours	Option sur devis
En option	
Astreinte étendue	Gestion des incidents critiques en horaires étendues (décrites dans nos Conditions Générales)
Astreinte 24h/24 7j/7	Gestion 24h/24 7j/7 des incidents critiques
Co-Exploitation	Possibilité de co-administrer

Peut faire l'objet d'une facturation selon la nature de l'intervention

Les casques et téléphones DECT

Fera l'objet d'une facturation supplémentaire une fois la limite

Description	Advanced
Support Technique	
Assistance technique Niveau 1	✓
Assistance technique Niveau 2	✓
Assistance technique Niveau 3 (Expert Cyber certifiés)	✓
Assistance technique accessible aux contacts désignés par le client	✓
Assistance technique accessible aux utilisateurs finaux du client	✓
Engagement de services (S.L.A)	Critique : Prise en compte 1h / Résolution 4h Majeur : Prise en compte 2h / Résolution 8h Mineur : Prise en compte 4h / Résolution J+1
Accès au support technique illimité	✓
Disponibilité du Support Technique ("Jours et Heures Ouvrables")	8h30 - 12h30 / 13h30 - 17h30
Déplacement sur site en cas d'incident critique pendant les "Jours et Heures Ouvrables"	✓
Mise à disposition d'un portail de gestion des demandes & incidents	✓
Maintenance, Administration et MCO / MCS	
Maintenance, Administration et MCO	✓
Supervision proactive des équipements du réseau local (LAN)	✓
Supervision proactive des accès internet (WAN)	✓
Gestion des profils et comptes VPN *	✓
Réseau	
Exploitation du réseau privé d'interconnexion pour l'ensemble des sites du client	✓
Mise en service des liaisons réseau avec les opérateurs pour le compte du client	✓
Filtrage personnalisable des accès Internet *	✓
Exploitation et maintenance du réseau local du client	✓
Gestion et suivi des incidents opérateurs	✓
Suivi & Reporting	
Collecte et conservation des logs pendant 6 mois (Accès internet et wifi)	✓
Diffusion de rapports sur l'activité	Mensuel
Suivi technique périodique du compte	Option ROC Cyber
Revue périodique des demandes et incidents en cours	Option sur devis

Peut faire l'objet d'une facturation selon la nature de l'intervention

* Toute demande de modification supérieure à 1h00 sera soumise à devis.

En option	
Astreinte étendue	Gestion des incidents critiques en horaires étendus
Astreinte 24h/24 7j/7	Gestion 24/24 7/7 des incidents critiques
ADOM FAZ	Console de gestion des logs des équipements Fortinet dédiée pour un client
ADOM FMG	Console de gestion des équipements Fortinet dédiée pour un client
ROC Cyber	Prestation d'accompagnement de suivi de la cybersécurité des clients
Co-Exploitation	Possibilité de co-administrer la Security Fabric de Fortinet