

# Tranquil'IT



## Maintien en conditions opérationnelles

Un service réactif pour assurer le bon fonctionnement du SI

### Service standard

Crédit temps technicien exploitation, support niveau 1 et 2

### Comité de pilotage :



## Exploitation et support

### Description du service

Le service Tranquil'IT répond à toutes les questions ou problèmes techniques qui concernent votre environnement informatique. Il comprend, durant les heures ouvrables :

- un support technique personnalisé à votre environnement informatique dont nous conservons les caractéristiques.
- la réponse aux questions ou problèmes techniques relatives à votre infrastructure informatique.
- la prise en charge des tâches d'administration : gestion des comptes utilisateurs, récupération de mails perdus, etc.

### Fonctionnement

Le support est fourni sous forme d'un crédit temps mensuel utilisable pour du support à distance ou des interventions sur site. A distance, ce crédit est décompté par tranche de 15 minutes, sur site à la demi-journée ou à la journée.

### Cadre et limites du service

Le service Tranquil'IT est limité au maintien en conditions opérationnelles (MCO) d'un environnement informatique donné. Toute évolution de ce système informatique relève du service projet qui nécessite une organisation et des compétences différentes. En fonction de l'ampleur de l'évolution demandée, elle pourra être effectuée soit dans le cadre du service Secure'IT présenté ci-après, soit par l'émission d'un devis spécifique.

### Modalités

- Service à distance Tranquil'IT « hotline » accessible par mail et par téléphone en jours et heures ouvrés.
- Système de ticketing permettant de suivre le statut de l'incident et la performance du service.
- Outil de prise de main à distance.
- Service ouvert aux utilisateurs ou limité à des référents.
- Interventions ponctuelles ou régulières sur site possibles.

## Exploitation et support



### Tarification

(Prix H.T., TVA en sus)

8500€ / mois pour:  
comprend 1  
technicien à temps  
plein



½ journée  
d'intervention sur  
site : 4 heures  
décomptées si  
planifiée, 6h si  
urgence (<48h)



journée  
d'intervention sur  
site : 7 heures  
décomptées, 10h si  
urgence (<48h)

# Tranquil'IT

## Supervision

### Description du service

Le service consiste dans la mise en place, le maintien en conditions opérationnelles, et l'exploitation de notre outil de supervision conçu pour anticiper d'éventuels dysfonctionnements en générant des alertes qui sont affinées périodiquement.

- Les éléments supervisés sont les serveurs physiques et les VM, ainsi que les éléments actifs réseaux, liens internet, switches et firewalls ou encore Microsoft 365
- Le traitement proprement dit des alertes sera effectué par nos soins dans le cadre du service Tranquil'IT décrit ci-avant
- En fonction des technologies disponibles nous assurons également le suivi de la sécurité des postes de travail



#### **Tarification** (Prix H.T., TVA en sus)

1000€ / mois pour  
22 serveurs VM  
3 Firewalls dont un  
cluster à Paris  
3 liens dont 2 à  
Paris  
2 onduleurs  
Microsoft 365



Supplément 25€  
par serveur  
supplémentaire et  
12€ par élément  
actif

## Sauvegarde et Archivage

### Description du service

Sauvegarde des données des VM de l'environnement de production situé à OVH Roubaix2. Ces données sont sauvegardées dans 2 lieux distants distincts (GRS): OVH-Gravelines, lui-même répliqué à OVH-Roubaix7.

- Le plan de sauvegarde est le suivant:
  - Une sauvegarde quotidienne sur 30 jours glissants
  - 3 sauvegardes mensuelles
  - 2 annuelles
- Pérenne'IT met en œuvre, personnalise le dispositif et vérifie le bon déroulement de chaque sauvegarde
- Les demandes de restauration sont effectuées auprès du support, dans le cadre du contrat Tranquil'IT

NB: le dispositif est complémentaire au dispositif de PRA et sauvegarde Hisi afin de couvrir au mieux l'ensemble des scénarios de sinistres ou incidents possibles



#### **Tarification** (Prix H.T., TVA en sus)

1200€ / mois pour  
22 serveurs VM  
(Firewall virtuel  
inclus) et une  
volumétrie source  
de 5To



Supplément 15€  
par serveur  
supplémentaire et  
40€ par tranche de  
250Go



Setup forfait 0€,  
service déjà en  
place

## Conservation sécurisée des journaux Firewall Analyse périodique des journaux en option

### Description du service de conservation

Le service consiste dans la mise en place, le maintien en conditions opérationnelles, et l'exploitation d'un système de conservation des journaux des firewalls.

Concerne le cluster de firewalls de Paris + le firewall virtuel OVH

- Extraction des journaux Firewall, conservation dans notre environnement Cloud sécurisé
- Rotation des journaux conformément à la durée de conservation définie dans la politique SSI
- Sauvegarde des journaux

### Description du service d'analyse des journaux

- analyse périodique des journaux
- Production d'un rapport et de recommandations



#### Tarification

(Prix H.T., TVA en sus)

250€ / mois pour 2  
firewalls dont un  
cluster et un trafic  
n'excédant pas  
1Go/jour



250€ / mois option  
analyse des  
journaux

## Détail des tests de vulnérabilité périodiques

### Description du service

- Les tests de vulnérabilité périodiques s'effectuent au niveau de la couche réseau à l'aide d'un scanner. Ils permettent d'évaluer la vulnérabilité des accès ou systèmes aux failles connues
- Les dispositifs testés: les 2 liens internet de Paris et le point d'entrée OVH, le site Web (selon hébergement)
- Le service comprend les tests, l'analyse succincte du rapport et les recommandations éventuelles
- Périodicité mensuelle



### Tarification

(Prix H.T., TVA en sus)

300€ / mois pour 6  
adresses IP  
scannées chaque  
mois

## Gestion du PRA

### Description du service

- Formalisation de la procédure du PRA et du plan de test
- Gestion du cycle de vie du PRA
- 1 test par an avec compte-rendu



### **Tarification**

(Prix H.T., TVA en sus)

200€ / mois