

| Applicatif | |
|---|-------------|
| - installation | compris |
| - supervision régulière | compris |
| - planification des traitements nocturnes (batch) de 22:00 à 7:00 | compris |
| - maintenance corrective | compris |
| - épuration et optimisation des bases de données | compris |
| - interventions dues au non-respect des procédures d'exploitation (à l'exclusion des procédures d'exploitation assurées par I-TECHNOLOGY) | temps passé |
| - maintenance évolutive, installation des nouvelles versions des modules techniques | Sur demande |
| - évolutions importantes, exceptionnelles ou inhabituelles | temps passé |
| - corrections suite à des erreurs commises par des utilisateurs | temps passé |
| - prestations liées à la compatibilité législative et informatique | temps passé |
| Système (linux + mysql + apache + fcgi + ssl + ssh + ftp) | |
| - installation | compris |
| - supervision 24h/24 7j/7 | compris |
| - sauvegarde incrémentale quotidienne, applicative complète hebdomadaire avec rotation de bande sur 4 semaines | compris |
| - restauration depuis une sauvegarde | compris |
| - mise à jour du système (release) | compris |
| - garantie de temps de rétablissement (GTR) | Sur demande |
| Support | |
| - assistance téléphonique 1° niveau (appel direct des utilisateurs sans passer par le gestionnaire de l'applicatif chez le Client) | - |
| - assistance téléphonique 2° niveau de 9:00 à 18:00 les jours ouvrés | compris |
| - demande de diagnostic (indisponibilité de l'application) de 9:00 à 18:00 jours ouvrés | temps passé |
| Hébergement | |
| - serveur I-TECH sur une plate-forme d'hébergement outsourcé (cf. annexe) | compris |
| - serveur dédié CLIENT sur une plate-forme d'hébergement outsourcé | Sur demande |
| - garantie de temps de rétablissement (GTR) matériel | Sur demande |
| - redondance et basculement sur un serveur de secours (autre salle machine) | Sur demande |
| - maintenance matériel et intervention sur site d'hébergement 24h/24 7j/7 | compris |
| - connexion via port | 100 Mbps |
| - adresse IP dédiée | 1 |
| - nom de domaine | compris |
| - supervision 24h/24 7j/7 | compris |
| - gestion des DNS | compris |
| - garantie de temps de rétablissement (GTR) réseau | Sur demande |
| Sécurité | |
| - audit Qualys (ou équivalent) | régulier |
| - application de patchs de sécurité | compris |
| - firewall ARKOON administré par I-TECH (ou équivalent) | compris |
| - https (ssl) | compris |
| - certificat serveur signé GEOTRUST (RSA 1 024) (ou équivalent) | Sur demande |
| - certificat client signé par I-TECHNOLOGY (RSA 1 024) | Sur demande |
| - sécurisation des accès par etoken PKI (ou équivalent) | Sur demande |
| - supervision du trafic | compris |

(*) Compris : cette prestation est réalisée dans le cadre du contrat de maintenance

Forfait : cette prestation est réalisée dans le cadre du forfait de jours (petites interventions ou épuration)

Temps passé : cette prestation fait l'objet d'une demande préalable du CLIENT avec facturation au temps passé sur la base de nos tarifs en vigueur

"Sur demande" : nous consulter pour une proposition