

Extrait du Easter-eggs - Spécialiste GNU/Linux

<http://www.easter-eggs.com>

Support et Maintenance

- Nos Services -

Date de mise en ligne : mercredi 5 juillet 2006

Easter-eggs - Spécialiste GNU/Linux

Sommaire

- [Support GNU/Linux](#)
- [Mise à jour de sécurité](#)
- [Maintenance applicative](#)

Support GNU/Linux

Facilité d'accès au service Vous nous posez vos questions par email et par téléphone.

Réponses rapides et appropriées Nous vous répondons dans les 4 heures en adaptant le mode d'intervention à votre problématique :

- par email ;
- en intervenant directement à distance ;
- sur site (inter sur site j+1 en région parisienne uniquement, j+3 pour la France entière).

Maîtrise des coûts Nous déterminons ensemble vos besoins et définissons votre compte d'heures pour l'année. Les heures non-consommées seront reportées sur l'année suivante

Fonctionnement Chaque intervention est enregistrée dans notre logiciel de gestion de ticket « Eadmin ». Les interventions sont décomptées à l'échelle du ¼ d'heure. L'ensemble de l'opération effectuée y est décrite. L'historique de votre compte est accessible à tout moment via un extranet sécurisé.

Equipes Nos équipes d'intervention sont constituées de spécialistes qui chaque jour, dans des contextes variés, mettent en oeuvre les technologies et les outils sur lesquels vous cherchez des réponses.

Mise à jour de sécurité

Nous proposons un contrat de mise à jour sécurité. Nos équipes assurent la mise à jour systématique en cas de détection de failles de sécurité sur des logiciels installés et configurés par leurs soins. Nous pouvons être à même d'assurer ce service sur des installations et des configurations logicielles que nous n'avons pas mises en place, après un audit préalable.

Maintenance applicative

Nous proposons un service de maintenance sur des logiciels développés ou installés et configurés par nos soins. Nous pouvons également être à même de fournir ce service sur des logiciels que nous n'avons pas installés et configurés, après avoir réalisé un audit.

Nous maintenons quotidiennement plus de 370 serveurs - 95 % de nos interventions sont réalisées par accès distant.