

Hands & Eyes

Vous pilotez nos ressources pour vos opérations de maintenance de proximité

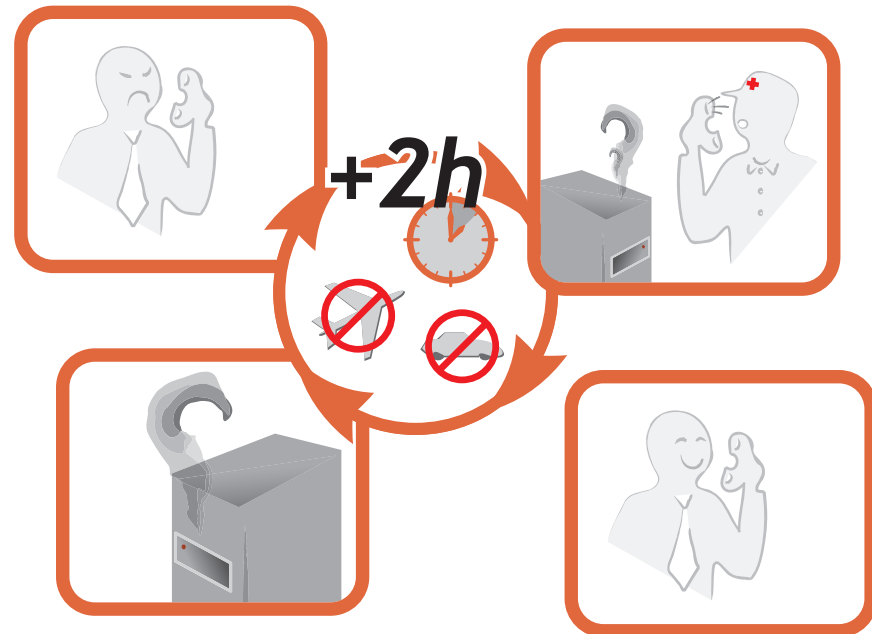
Quand bien même les systèmes de gestion de plates-formes à distance permettent de s'affranchir pour partie de la contrainte d'éloignement géographique, les plates-formes que vous hébergez chez Interxion nécessitent parfois des interventions physiques sur les machines.

Si a fortiori vous ne disposez pas des moyens optimaux de prise de main à distance, et/ou d'une solution d'outbound management, faites appel à nous qui sommes sur place.

Avez-vous en propre des ressources techniques en situation d'intervenir physiquement sur les plates-formes que vous hébergez dans les Data Centers Interxion, dans un délai qui soit compatible avec les impératifs de niveaux de disponibilité et de performance qu'imposent votre activité à vos infrastructures IT ?

Si oui, vous êtes-vous livrés à un calcul économique et n'y aurait-il pas un sens à externaliser ces interventions ?

Si non, mesurez-vous complètement l'impact potentiel de cette faille ? Vos bandeaux de prises électriques sont-ils tous adressables en IP ? Votre architecture et vos machines ont-elles un niveau de redondance tel qu'une carte, un processeur qui tombe en panne puisse ne pas se traduire par une rupture de service ?



Points forts

- Guichet unique (dans la continuité de votre service d'hébergement)
- Un seul contrat pour une assistance partout en Europe
- Engagements de service
- Divers modèles de tarification

"Planifié" ou "rapide" ?

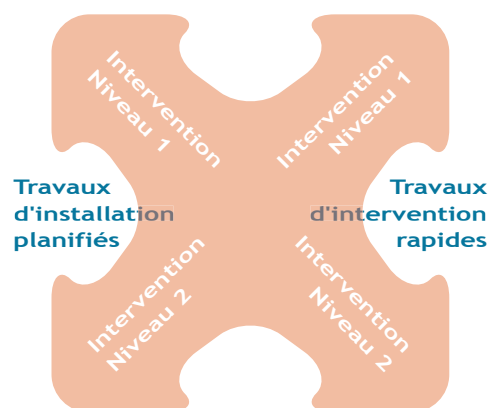
En mode "planifié", Interxion répond à votre requête par un devis comportant délai de réalisation et coût ; dès acceptation des termes et conditions, Interxion réalise les travaux ou vous contacte pour convenir de la date et de l'heure de l'intervention ; toute l'activité du mode planifié se déroule en heures ouvrées.

En mode dit "rapide", vous êtes en mesure de nous solliciter à tout moment, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; Interxion dépêche alors un technicien dans votre espace d'hébergement, qui au plus tard deux heures après votre sollicitation, vous rappelle pour recevoir vos instructions par téléphone.

Tarifification : l'option forfait

Souscrivez un forfait mensuel (pack d'heures à consommer dans le mois), vous bénéficiez alors d'un tarif horaire plus compétitif. Ce mode vous permet aussi de négocier des packs complémentaires ponctuels, par exemple pour mener une migration, une opération d'inventaire, etc.

www.interxion.fr



Garanties de service

Interxion s'engage sur la rapidité de prise d'appel lorsque vous déclenchez votre demande d'intervention auprès de notre Centre Service Clients, et sur le temps de mise à disposition du technicien qui va mener l'intervention pour votre compte sur vos machines.

Intervention Niveau 1

Ce sont les opérations les plus élémentaires, au nombre desquelles :

- appuyer sur un bouton
- éteindre/allumer un équipement
- relancer un équipement
- vérifier le bon câblage
- observer, décrire ou faire un rapport sur les témoins lumineux ou d'autres informations affichées sur les machines/consoles
- vérifier les alarmes
- remplacer des cartes

Intervention Niveau 2

Elles correspondent à des opérations plus sophistiquées, recouvrant de la configuration matérielle et/ou logicielle. Le personnel certifié d'Interxion peut identifier la raison d'un défaut, isoler ce dernier et restaurer le bon fonctionnement. Cela vaut pour un vaste parc matériel, tout matériel spécifique faisant au préalable l'objet d'une étude de faisabilité par Interxion. Quelques exemples :

- assistance au diagnostic et exécution de diagnostic de matériel
- installation et désinstallation de logiciels
- mise à niveau de matériel
- gestion de notification d'erreur

Mieux gérer vos interventions au sein de nos Data Centers) ?

Finis les tracas administratifs associés à leur organisation en 24/7, par votre personnel de support s'il existe, ou à la gestion d'un prestataire additionnel.

Profitez de la mutualisation de nos ressources et de leurs compétences.

Nos équipes se tiennent à votre disposition.

Un intérêt, plus d'informations ?
Tel. : 01 53 56 36 16
Email : salesfrance@interxion.com