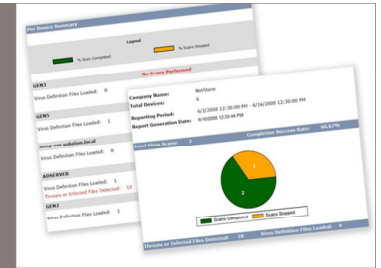




Monitoring, résolution et sécurité (NOC)



Introduction

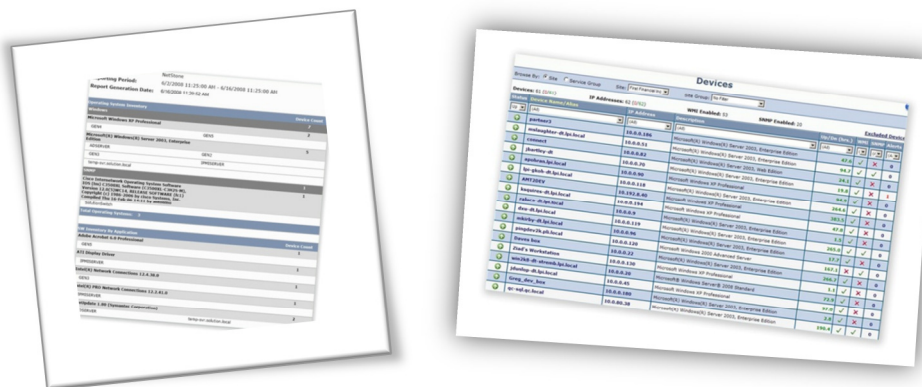
iProTek propose le service proactif de monitoring de la performance des systèmes, des erreurs des logiciels et des problèmes matériels. Cette surveillance de centaines d'éléments assure la découverte des composants du réseau, des serveurs, du stockage des données, des imprimantes et des postes de travail.

L'offre de service

Monitoring des alertes

Nous utilisons une solution de monitoring à distance fort réputée dans l'industrie afin de prendre connaissance des actifs matériels et logiciels des composants de votre réseau. Nous obtenons ainsi les détails sur les systèmes d'opération, la carte mère, l'usage des disques, des processeurs, de la mémoire et de plusieurs autres composants.

La console du système d'opération fournit de l'information sur la version, son architecture, le numéro de série des produits Microsoft, dont Windows, Office, SQL et toutes les variables comme les pilotes d'imprimantes, les fichiers partagés et les tâches programmées. La console des logiciels est sous-divisée en applications, services Windows, correctifs, mises à jour et clés des produits Microsoft et d'autres manufacturers.



Les grands manufacturers fournissent et mettent à jour les alertes VMI ou SNMP qui fourniront les informations sur les systèmes et leur état de santé. Notre console capte ces alertes lors d'une panne ou d'une défaillance. Le **niveau de protection 1** vous avise des incidents et vous décidez vous-mêmes des procédures de résolution.

Pour le **niveau de protection 2**, l'information est immédiatement transmise à notre tableau de bord où nos techniciens de garde analysent, recherchent la solution ou consultent la documentation technique, les systèmes experts ou interrogent une ressource experte. Dans plus de 90% de ces cas, nos spécialistes corrigent le problème en accédant à distance aux systèmes, puis exécutent les processus de résolution. Lors d'une alerte qui ne peut être résolue à distance, nos spécialistes créent un billet d'intervention, puis ils dépêchent les ressources adéquates sur place, et, si vous le désirez, vous transmettent un billet vous avisant de l'état de la situation et de l'évolution des démarches. Le processus de résolution est géré par les spécialistes d'iProTek jusqu'à la fermeture du billet qui est ensuite documenté.

Les services proactifs d'iProTek permettent d'utiliser ces systèmes intelligents pour automatiser les résolutions, effectuer plus de 150 tâches de configuration, de maintenance, de mise à jour. On peut alors effectuer des tâches courantes comme la réinitialisation des mots de passe d'un utilisateur, le redémarrage des certains équipements, la configuration des imprimantes, la détermination de points de restauration, gérer la croissance des espaces disque des fichiers, la consommation électrique et beaucoup plus encore. Toutes ces tâches automatiques peuvent s'effectuer selon les groupes d'utilisateurs, les sites ou les périodes appropriées de la journée.

Ainsi, les services de monitoring à distance permettent;

- La gestion des ressources du réseau;
- La gestion d'Active Directory;
- La gestion des copies de sauvegarde et de restauration des fichiers;
- La gestion des postes de travail;
- La gestion de la consommation énergétique;
- La maintenance corrective;
- La distribution des logiciels et mises à jour;
- La surveillance des systèmes;
- La surveillance des opérations de maintenance;
- La gestion des services web.

Précisions sur la gestion des mises à jour

Ce service permet d'installer toutes les mises à jour jugées de nature critique par Microsoft. Toutes les autres mises à jour seront évaluées et testées ou installées à la demande du client. On procède à la fermeture et au redémarrage des équipements selon l'horaire préétabli avec votre organisation. Notre console de gestion nous permet de suivre le déroulement et la performance de ces opérations. Nous gérons aussi les mises à jour quotidiennes de l'antivirus et des équipements de protection de la périphérie.

iprotek.net

