

## Gardez le focus!

- ✓ Dans un contexte où la rareté des ressources est omniprésente, **la gestion déléguée des services représente une solution efficace** en permettant aux équipes internes de réaliser des tâches à valeurs ajoutées pour l'entreprise.
- ✓ **La gestion déléguée offre une flexibilité aux organisations** dont le défi quotidien est de pallier le manque d'expertise ou de disponibilité.
- ✓ **La gestion déléguée permet l'extension de votre équipe interne** et offre une prise en charge partielle ou complète à moindres coûts.
- ✓ Vous bénéficiez ainsi d'une **expertise à la fine pointe** et de l'expérience nécessaire au maintien et à l'évolution de vos solutions d'affaires.

## 3 forfaits adaptés à vos besoins!

### Professionnels et experts à taux préférentiels

Le service en gestion déléguée de MOMENTUM TECHNOLOGIES vous offre l'opportunité d'avoir recours à des experts sur des technologies de pointe à des taux concurrentiels, et à un service de qualité optimale. En plus de prendre en charge vos demandes et les incidents, nos experts ont aussi comme objectif d'assurer une veille technologique, afin de guider les orientations de votre entreprise et c'est ce qui distingue notre offre de services de celle de la concurrence.

### Bilan de santé initial et évaluation de la conformité de votre infrastructure

Lors de l'adhésion à l'un des forfaits, une documentation et un bilan de santé initial sont effectués. Cette étape indispensable permet d'établir la situation actuelle pour les technologies présentement en place, incluant l'identification des dépendances et le niveau d'urgence entre les différents éléments d'infrastructure et logiciels impliqués. De plus, cela permet de déterminer les problématiques actuelles ou récentes (logique d'affaires ou techniques), de mettre en place les outils de surveillance et d'en assurer une première exécution.

### Veille sur le respect des bonnes pratiques

En tout temps, le service en gestion déléguée est à l'affût des nouveautés, de l'évolution des technologies et des recommandations, et des bonnes pratiques des fournisseurs. Nos experts effectuent des recommandations sur une base régulière pour l'amélioration de vos infrastructures et, suite à votre approbation, ils réalisent les travaux en respectant les bonnes pratiques.

### Accès sécurisés à vos infrastructures

L'accès à votre infrastructure transite en tout temps par une machine virtuelle dédiée à vous offrir un support de qualité en toute sécurité. Nos spécialistes utilisent des comptes nominatifs comportant un mot de passe complexe et possédant des permissions contrôlées. Dès qu'ils effectuent une connexion à la machine virtuelle, un mécanisme d'audit collecte les informations locales assurant ainsi une traçabilité externe sur tous les accès pouvant être initiés vers votre infrastructure. Ces informations sont consultables seulement par le responsable de la sécurité. L'établissement d'une connexion à votre infrastructure respecte vos exigences telles que la mise en place du logiciel de réseau privé virtuel (VPN) et l'utilisation de jetons. MOMENTUM TECHNOLOGIES s'engage à exécuter et à respecter un processus assurant une action opportune relative à la demande, la création/mise en suspension, émission/fermeture de comptes d'utilisateurs pour l'accès logique et physique à des applications, aux serveurs de base de données, à l'infrastructure réseau et aux services d'infrastructure (planificateurs de travaux, des outils de surveillance, outils de sauvegarde, etc.). Votre approbation officielle est nécessaire afin d'accorder des privilèges d'accès local et à distance. Pour tous les utilisateurs autorisés, une procédure de retrait formel est exécutée pour procéder à la suppression des privilèges d'accès physiques et logiques, et vous en êtes avisé.

### Mise en place d'outils de surveillance

Avec votre approbation, notre équipe de spécialiste pourra procéder à la mise en place d'outils de surveillance pour vos installations afin d'assurer un court délai de réaction et favoriser une prise en charge rapide des anomalies et incidents. Selon vos contraintes et votre réalité, des suggestions et des recommandations sur l'acquisition de logiciels vous seront faites. Vous pourrez échanger avec nos spécialistes afin d'effectuer un choix judicieux répondant à vos besoins.

	ESSENTIEL	OPTIMAL	WOW!
Professionnels et experts à taux préférentiels	✓	✓	✓
Bilan de santé initial et évaluation de la conformité de votre infrastructure	✓	✓	✓
Veille sur le respect des bonnes pratiques	✓	✓	✓
Accès sécurisés à vos infrastructures	✓	✓	✓
Mise en place d'outils de surveillance	✓	✓	✓

	ESSENTIEL	OPTIMAL	WOW!
<p><b>Vérification des installations avec production de rapports</b></p> <p>Le forfait inclut un suivi de vos infrastructures, avec production d'un rapport détaillé. Favorisant la qualité et la prévention, MOMENTUM TECHNOLOGIES recommande fortement l'exécution d'une activité de vérification de type « Bilan de santé » sur chacune des installations présentes dans votre infrastructure. Ces vérifications sont réalisées à partir d'une liste de points spécifiques, pour lesquels un rapport d'analyse est produit et vous est fourni après chaque vérification. La fréquence des vérifications est hebdomadaire pour les environnements critiques tels que la production et mensuelle pour tous les environnements de développement et de gestion.</p>	✓	✓	✓
<p><b>Console conviviale de gestion des demandes et des incidents</b></p> <p>La solution infonuagique MANITOU vous permet de simplifier la création et le suivi de vos demandes par l'intermédiaire d'une interface ergonomique et intuitive. Vous pourrez en toute quiétude suivre l'avancement des travaux demandés.</p>	✓	✓	✓
<p><b>Interventions entièrement réalisées à distance</b></p> <p>Les services proposés ne nécessitent pas l'utilisation de ressources à temps plein dans vos locaux. Il s'agit plutôt d'assurer à distance le bon fonctionnement des technologies ciblées, de prendre en charge les demandes d'interventions et de réaliser, au besoin, des projets spécifiques qui auront fait l'objet d'une discussion et d'une planification préalable.</p>	✓	✓	✓
<p><b>Support de niveau 3 pour toutes demandes</b></p> <p>Sur les heures régulières de travail (8 h à 16 h, jours ouvrables), ce service vous permet d'obtenir le support de niveau 3 d'un spécialiste de MOMENTUM TECHNOLOGIES pour l'accompagnement de votre équipe interne. Les modalités de ce service consistent en une banque d'heures prédéterminée pour l'exécution de tâches telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support de niveau 3 pour toutes demandes sur les heures régulières de travail (minimum de 15 minutes par appel de services);</li> <li>• Prise en charge des appels automatisés survenus en dehors des heures régulières de travail, avec prise de contact avec les intervenants internes pour coordonner la résolution de l'incident, et ce, dès l'entrée en fonction du spécialiste sur les heures régulières de travail;</li> <li>• Réalisation des dossiers identifiés par vos soins sous la supervision d'une de vos ressources internes.</li> </ul>	✓	✓	✓
<p><b>Analyse et déploiement des correctifs des fournisseurs</b></p> <p>Au cours du cycle de vie d'un logiciel, les fournisseurs publient plusieurs correctifs. MOMENTUM TECHNOLOGIES recommande fortement l'application des correctifs de sécurité et d'anomalies pour maintenir à jour vos environnements afin de pouvoir continuer à vous offrir un meilleur support en cas de problème. Une analyse préalable des correctifs est effectuée par le service en gestion déléguée afin de faire ressortir ceux s'appliquant à vos environnements, selon la version des logiciels utilisés.</p>	✓	✓	✓
<p><b>Réalisation de projets selon vos besoins et vos priorités</b></p> <p>Au cours de l'entente avec le service en gestion déléguée, vous pourrez échanger et discuter avec nos spécialistes sur vos projets à venir. Ils sauront vous accompagner et vous conseiller pour que la réalisation de ceux-ci soit une réussite. L'équipe vous recommandera de procéder à la réalisation de certains projets pour assurer le maintien de vos infrastructures permettant ainsi de minimiser les risques de défaillance et les failles de sécurité. Au-delà du service en gestion déléguée, MOMENTUM TECHNOLOGIES peut prendre en charge des projets de développement et de gestion d'infrastructure, d'optimisations des coûts, d'architecture, de réingénierie, de stratégie de gestion de la capacité, de la disponibilité, des actifs, de la configuration et de l'évolutivité. En adhérant au service en gestion déléguée, vous obtenez ainsi des tarifs prédéterminés pour la réalisation de projets spécifiques.</p>	✓	✓	✓
<p><b>Étroite collaboration et transfert d'expertise à votre équipe</b></p> <p>MOMENTUM TECHNOLOGIES s'engage à offrir une relation d'aide, d'échanges et d'apprentissage dans laquelle nos experts offriront leurs connaissances acquises et leurs expertises dans le but de favoriser le développement de vos ressources. Le service en gestion déléguée effectue un encadrement de qualité auprès de vos ressources afin de les former et de les rendre autonomes dans la réalisation de leurs tâches. Le partage des informations techniques est primordial pour que l'équipe puisse accomplir ses tâches et pallier toutes éventuelles situations. Nous adaptons le niveau d'encadrement auprès des membres de votre équipe selon vos attentes.</p>	✓	✓	✓
<p><b>Facturation détaillée (par activités, par ressources) avec commentaires</b></p> <p>En plus d'un mode de facturation flexible s'adaptant à votre réalité, une facture détaillée vous est envoyée. On y retrouve les efforts réalisés par activité correspondant soit à une demande, à une anomalie, à un incident ou à un projet. Lorsque désiré, les efforts peuvent être affichés par activité et par ressource, vous permettant ainsi de prendre connaissance de l'expert ayant travaillé sur vos dossiers. Chaque intervention ponctuelle de nos spécialistes est dûment documentée via la console de la gestion des demandes et, de plus, un bref commentaire est inscrit par celui-ci. Les informations peuvent être facilement consultées à l'aide de la console et sur demande, les commentaires peuvent être joints en annexe à la facture.</p>	✓	✓	✓

	ESSENTIEL	OPTIMAL	WOW!
<p><b>Intervention planifiée en dehors des heures ouvrables à taux préférentiel</b></p> <p>Lors d'une intervention planifiée en dehors des heures ouvrables ainsi que lors d'interventions ayant débuté sur les heures ouvrables et qui exigent un dépassement de celles-ci, le tarif pour l'utilisation des spécialistes de MOMENTUM TECHNOLOGIES sera à un taux préférentiel correspondant au forfait choisi.</p>	x	✓	✓
<p><b>Taux horaire préférentiel sur banque d'heures additionnelles</b></p> <p>Advenant un dépassement de la banque d'heures préalablement acquise, le tarif pour l'utilisation des spécialistes de MOMENTUM TECHNOLOGIES suite à un appel de services sera le taux horaire correspondant à la banque d'heures choisie initialement. L'achat d'une nouvelle banque d'heures sera au même taux horaire, et ce, peu importe le nombre d'heures désirées.</p>	x	✓	✓
<p><b>Prise en charge des incidents en dehors des heures ouvrables</b></p> <p>Suite à une notification automatisée d'un mécanisme de surveillance ou d'un appel initié en dehors des heures ouvrables, nos spécialistes prennent en charge tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un service critique et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une réduction importante de la qualité de ce service. Tous les efforts nécessaires sont déployés pour remédier à la situation et favoriser un retour rapide du service.</p>	x	✓	✓
<p><b>Couverture 24 heures par jour (incluant weekends et jours fériés)</b></p> <p>Vous bénéficiez d'une surveillance étendue de vos infrastructures de production grâce à l'adhésion au service en gestion déléguée. Concrètement, une surveillance étendue permet d'avoir accès à une équipe d'experts pour la prise en charge des incidents en tout temps. Grâce à ce forfait, vous vous procurez une surveillance complète de 7 jours sur 7, 24 h sur 24.</p>	x	✓	✓
<p><b>Délai de résolution visé de moins de 4 heures</b></p> <p>Dès la prise en charge d'un incident, nos spécialistes ont comme objectif d'identifier la cause et de le résoudre rapidement, soit sous les 4 heures. Une procédure de résolution est clairement définie et les intervenants s'engagent à la respecter à la lettre. Tout au long du processus de résolution, plusieurs intervenants peuvent être interpellés pour accélérer la résolution, permettant ainsi de mettre à contribution tout le savoir-faire des experts de MOMENTUM TECHNOLOGIES.</p>	x	✓	✓
<p><b>Identification d'une solution dans les plus brefs délais</b></p> <p>Que ce soit une solution temporaire ou permanente, il est primordial de ramener le service dans les plus brefs délais possible. L'équipe du service en gestion déléguée est consciente des conséquences d'un arrêt de service impliquant un système critique. Nos experts analysent rapidement la situation et ils identifient les différentes alternatives qui permettent de rétablir le service.</p>	x	✓	✓
<p><b>Déclenchement d'un processus d'escalade</b></p> <p>Pour assurer le respect des niveaux de service, MOMENTUM TECHNOLOGIES met en place un processus d'escalade pour supporter le spécialiste assigné à la résolution des incidents. Si ce dernier ne peut identifier la solution à appliquer dans un court délai, le processus d'escalade du service de gestion déléguée est mis en œuvre (un 2<sup>e</sup> spécialiste est impliqué ainsi qu'un responsable de la gestion déléguée). Une communication est envoyée pour aviser du déclenchement de ce processus, avec un suivi régulier par la suite jusqu'à la résolution complète de l'incident.</p>	x	✓	✓
<p><b>Appels de support sans frais additionnels</b></p> <p>Que ce soit de jour, de soir ou de nuit, la prise en charge d'un incident est sans frais additionnels. Tous les incidents communiqués via un appel téléphonique ou une notification générée par un mécanisme de surveillance sont pris en charge sans frais supplémentaires.</p>	x	x	✓
<p><b>Retour d'appel et délai d'intervention dépassant vos attentes</b></p> <p>Dès que les services de nos spécialistes sont sollicités, vous recevez un accusé réception vous indiquant la réception de votre demande et une évaluation préliminaire est effectuée. Par la suite, l'un de nos spécialistes s'occupe de vous contacter pour vous confirmer la prise en charge et pour obtenir de plus amples informations sur la demande.</p>	x	x	✓
<p><b>Temps de résolution des incidents inclus</b></p> <p>Tous les incidents sont pris en charge et résolus sans frais additionnels. Les efforts réalisés en dehors des heures ouvrables ne sont pas déduits de la banque d'heures.</p>	x	x	✓
<p><b>Priorité de prise en charge des incidents</b></p> <p>MOMENTUM TECHNOLOGIES s'engage à prendre en charge rapidement les incidents et à déployer tous les efforts nécessaires au meilleur de ses capacités pour résorber complètement situation.</p>	x	x	✓
<p><b>Mise en place de mécanismes de surveillance automatisés</b></p> <p>Pour une surveillance effectuée via des mécanismes automatisés, le service en gestion déléguée fournit une adresse courriel et vous accompagne dans la configuration pour que les notifications de niveau critiques soient transmises directement à l'équipe afin qu'elle puisse prendre en charge les incidents.</p>	x	x	✓