

Serv All couvre tous les incidents d'un Serveur. Lors de la prise en main d'un parc informatique par AllianTech, nous vérifions la sûreté des données serveurs et mettons en place les solutions adéquates. S'il n'y a qu'un contrôleur de domaine, nous en mettons un deuxième obligatoirement en place sur une autre machine afin qu'en cas de panne du contrôleur toute l'informatique ne soit pas bloquée. Si de la place disque est disponible, nous mettons en place des synchronisations des données pour pouvoir rebondir très rapidement en cas de panne d'un serveur. De plus, nous mettons en place si cela n'est pas déjà fait toutes les alertes par mails comme prévention pour les problèmes courants (problème matériel, problème de sauvegarde, virus, ...)

Moyens mis en oeuvre

Cette offre comprend tous les moyens d'intervention afin de résoudre la demande de l'utilisateur.

Hot line / Télémaintenance / Déplacement sur site

L'utilisateur lors d'une demande peut soit contacter la hot line, soit appeler son technicien préféré, soit saisir sa demande d'intervention dans le logiciel de maintenance via Internet. Dans le cas d'une saisie dans le logiciel de maintenance sur Internet, le chef de groupe attribué au client recevra automatiquement un email sur son mobil et rappellera le client dans l'heure qui suit.

Niveaux d'intervention

Les délais d'intervention se décomposent en trois niveaux:

Niveau	Délais
1	Intervention dans les 4 heures ouvrées
2	Intervention dans les 8 heures ouvrées
3	Intervention dans les 24 heures ouvrées ou délégation planifiée