

Niveaux de Service	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	
	Surveillance	Monitoring standard	Sauvegarde et Monitoring multi-services	Infogérance complète	Infogérance désignée avec options à la carte
Tarif					
Frais de setup par service	199,00 €	249,00 €	299,00 €	399,00 €	
Redevance mensuelle par service	50 €	100 €	250 €	500 €	
En bref					
Criticité des services	Faible	Modérée	Elevée	Très élevée	
Infogérance	Aucune	Aucune	Modérée	Totale	
Personnalisation applicative	Libre	Libre	Libre	Libre	
Interventions Client	Totales	Totales	Modérées	Faibles	
Services					
Un chargé de compte dédié	✓	✓	✓	✓	
Accompagnement personnalisé en fonction de vos besoins	✓	✓	✓	✓	
Accompagnement à partir d'un cahier des charges					
Ikoula met en place des solutions adaptées à vos besoins actuels ou futurs	✓	✓	✓	✓	
Ikoula vous accompagne et vous guide pour l'administration et l'évolution de votre architecture	✓	✓	✓	✓	
Un chef de projet dédié pour le conseil et le suivi de vos projets	✗	✗	✗	✓	
Déploiement					
Conception d'un plan d'action lié à la plateforme	✓	✓	✓	✓	
Suivi					
Interfaces clients privatives (facturation, statistiques, rapports...)	✓	✓	✓	✓	
Temps mensuel d'intervention hors exploitation courante et gestion des incidents (configuration...)	✗	✗	✗	3h	Option 4h
Mise à disposition des rapports d'exploitation et d'incident	✗	✗	✓	✓	
Support Technique					
Accès aux FAQs	✓	✓	✓	✓	
Accès aux Guides et Tutoriaux	✓	✓	✓	✓	
Accès par Email	24x7	24x7	24x7	24x7	
Accès par Téléphone	10x5	10x5	10x5	24x7 Numéro spécial non surtaxé	
Présence sur site d'exploitation	24x7	24x7	24x7	24x7	
Fenêtre d'enregistrement des alertes	24x7	24x7	24x7	24x7	
Fenêtre d'interventions	24x7	24x7	24x7	24x7	
Procédure d'escalade à 3 niveaux : 1- Technicien support, 2- Ingénieur support, 3- R&D Chez Ikoula, pas de hotline, vous êtes directement mis en relation avec un technicien support	✓	✓	✓	✓	
Procédure d'escalade sur-mesure, du spécifique sur applicatif	✗	✗	✓	✓	
Interlocuteur unique (un numéro de ticket par demande, avec la date, l'heure, le niveau de criticité et la description de la requête)	✓	✓	✓	✓	
Référencement et historisation des requêtes et incidents	✓	✓	✓	✓	
Garantie de Temps d'Intervention par Email	12h	12h	4h	2h	Option 1h
Garantie de Temps d'Intervention par Téléphone	30 minutes	30 minutes	15 minutes	15 minutes	
Garantie de Temps d'Intervention après constatation du problème	3h	2h	1h	30 minutes	
Matériel					
Gestion des incidents matériels	✓	✓	✓	✓	
Maintenance et remplacement du matériel	✓	✓	✓	✓	
Définition de l'architecture la plus adaptée à vos besoins	✓	✓	✓	✓	
Architectures modifiables et modulaires pour accompagner votre activité	✓	✓	✓	✓	
Matériel constructeur - Composants testés et certifiés Ikoula	✓	✓	✓	✓	
Composants Low Voltage dès que possible	✓	✓	✓	✓	
Matériel garanti pendant toute la durée de la prestation	✓	✓	✓	✓	
Garantie de Temps de Remplacement (GTR Hardware)	4h	4h	4h	4h	
Administration Système					
Administration système complète	✗	✗	✗	✓	
Administration des services : web et base de données, seul l'application n'est pas administrée	✗	✗	✗	✓	
Accès Root / Administrateur	✓	✓	✓	✗	
Infogérance des accès et attributions des droits restreints aux utilisateurs pour la mise à jour des données du serveur	✗	✗	✗	✓	
Supervision					
Supervision Système (CPU, RAM, Disque dur...) par email	✗	24x7	24x7	24x7	
Monitoring des composants serveur (couche hardware) par email	✗	✓	✓	✓	
Monitoring des services (serveur web, mail, bdd...) par email	Sans agent Ping et Ports uniquement	✓	✓	✓	

Niveaux de Service	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	
	Surveillance	Monitoring standard	Sauvegarde et Monitoring multi-services	Infogérance complète	Infogérance désignée avec options à la carte
Monitoring des services avec remontée d'alerte suivant la procédure d'escalade validée par le Client (personnalisable)	☒	☒	☑	☑	
Personnalisation client de la politique de monitoring (points, seuils et niveaux d'alertes)	☒	☒	☑	☑	
Gestion proactive des alertes/incidents	Uniquement matériel	Uniquement matériel	Matériel et en fonction de la politique de supervision défini par le client	Matériel, système et service	
Gestion des montés en charge (constat des pics de charges avec proposition d'une solution adéquate)	☒	☒	☒	☑	
Sauvegardes					
Définition de la politique de sauvegarde (40 Go offert pour la plate-forme)	☒	☒	Option taille supplémentaire	Option taille supplémentaire	
Fréquence des sauvegardes	☒	☒	Incrémental avec 1 complète /mois	Incrémental avec 2 complètes /mois	Personnalisable à la demande
Réalisation des sauvegardes sur support amovible	☒	☒	Option	Option	
Archivage de ces mêmes supports	☒	☒	Option	Option	
Restauration des sauvegardes en cas de crash (système ou matériel)	☒	☒	Par le client	Par Itoula	
Sécurité					
Application des mises à jour de sécurité après validation et accord du client (personnalisable)	☒	☒	Option	☑	
Audit de sécurité complet mensuel Nessus	Option	☑	☑	☑	
Gestion de la sécurité des serveurs (relatif à l'audit de sécurité, correction des failles mises en évidence par l'audit)	☒	☒	Si l'option "Application des mises à jour" prise par le client Sécurité partagée: nous garantissons une partie de la sécurité des serveurs	ASA obligatoire	
Gestion des règles de sécurité du firewall	☒	Option si Asa disponible	Option si ASA disponible	ASA obligatoire	
Réseaux					
Statistiques MRTG à la demande	☑	☑	☑	☑	
Supervision Réseau	24x7	24x7	24x7	24x7	
Réseau redondant multi-opérateurs OSPF/BGP4	☑	☑	☑	☑	
Migration automatique via le BGP4 si défaut d'un opérateur	☑	☑	☑	☑	
12 portes de sortie, redondance de bout en bout	☑	☑	☑	☑	
Réseau européen Gigabits redondant	☑	☑	☑	☑	
350+ accords de peering	☑	☑	☑	☑	
Cisco Partner	☑	☑	☑	☑	
Taux de Disponibilité Réseau / Garantie de connectivité	99,95%	99,95%	99,95%	99,95%	
Data Center					
Infrastructure dernière génération entièrement redondante	☑	☑	☑	☑	
Experts sur site	☑	☑	☑	☑	
Energie					
Double induction électrique	☑	☑	☑	☑	
Alimentation et protection par des onduleurs @ N+1 répartis sur 2 circuits électriques redondants avec un bypass	☑	☑	☑	☑	
Autonomie du bâtiment sur onduleurs	15 min	15 min	15 min	15 min	
Autonomie du bâtiment sur générateurs	30h	30h	30h	30h	
Contrat de réapprovisionnement générateur garanti par SLA	4h	4h	4h	4h	
Contrat de délai d'intervention sur onduleur garanti par SLA	4h	4h	4h	4h	
Climatisation					
Système de climatisation à contrôle étroit uniformément répartie sous faux plafonds @ N+1	☑	☑	☑	☑	
Température	22°C +/- 4°C	22°C +/- 4°C	22°C +/- 4°C	22°C +/- 4°C	
Taux d'humidité	50% +/- 15%	50% +/- 15%	50% +/- 15%	50% +/- 15%	
Sécurité incendie & Inondation					
Système de détection d'incendie par analyse de particules (VESDA)	☑	☑	☑	☑	
Système d'extinction incendie par gaz	☑	☑	☑	☑	
Système de détection d'eau sectorisé	☑	☑	☑	☑	
Fosse et système de pompes au sous-sol pour éviter tout risque d'inondation	☑	☑	☑	☑	
Bâtiment en zone non-inondable	☑	☑	☑	☑	
Sécurité physique					
Vidéo surveillance interne et externe	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	
Enregistrement vidéo	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	
Présence sur site	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	