



Les offres modulaires

# MCO

(Quadria



**Un « guichet » unique  
pour le Maintien en Condition Opérationnelle  
de votre système d'information**





# (Quadria MCO

Un « guichet » unique  
pour le Maintien en Condition Opérationnelle  
de votre système d'information

► RÉSEAU EURALLIANCE'S



## SOMMAIRE

MCO : la modularité	3
MCO Premium	3
MCO On Demand	3
Un Responsable Technique de Compte	4
La surveillance proactive des systèmes	4
La gestion proactive des correctifs	5
La maintenance critique	6
Le support de niveau 2 (administrateurs)	6
Le suivi des projets	7
Un extranet personnalisé	7
e-procurement	8
La masterisation et le déploiement	8
La gestion des garanties	9
Le support de niveau 1 (utilisateurs)	9
La gestion administrative du parc	10
La gestion du cycle de vie	10
La gestion des systèmes d'impression	11
Les plans de continuité et de reprise d'activité	11



# MCO ( la modularité

La modularité de l'offre MCO permet d'adapter les services proposés à tous types d'organisations en fonction de leur taille, des enjeux de la haute disponibilité, et des ressources techniques internes.

## **MCO** Premium

### **Un engagement global**

L'intégration dans MCO Premium de l'ensemble des services requis pour une haute disponibilité de votre informatique, constitue un engagement global de la part de Quadria. MCO Premium est adapté aux entreprises pour lesquelles la disponibilité du système d'information constitue un enjeu critique.

## **MCO** On Demand

### **Des prestations à la carte**

MCO On Demand permet de choisir « à la carte » les différents services de l'offre MCO. Sa modularité permet d'adapter l'offre à tous les types d'entreprises selon le niveau d'externalisation souhaité, et d'assurer la continuité de service recherchée.

Quel que soit le contrat retenu, MCO repose sur des principes simples et fournit des livrables concrets pour chacune des prestations associées au contrat.



**MCO Premium** **MCO On Demand**

## Un responsable technique de compte

**Un Responsable Technique de Compte est nommé à l'ouverture de chaque contrat MCO Premium et en option sur un contrat MCO On Demand.**

**Il devient le principal interlocuteur technique du client.**

Basé en région sur l'agence la plus proche, il assure la mise en œuvre et le suivi des prestations. Son rôle est d'acquiescer la connaissance exhaustive de l'environnement client, tant sur le plan technique que sur le plan organisationnel.

Il coordonne, guide, et accompagne si besoin les Ingénieurs Systèmes Quadria spécialisés par technologies qui interviendront pendant toute la durée du contrat.

Il est globalement responsable devant le client du respect des engagements de Quadria.

Il a pour missions principales :

- Création compte client sur l'Extranet (PSA, SharePoint).
- Mise en place de la convention de service en début de contrat.
- Collecte et mise en ligne des documentations client.
- Animation de la réunion de lancement de contrat.
- Coordination globale du projet de mise en œuvre.
- Recensement périodique des correctifs et étude d'impact par rapport au contexte en collaboration avec les Ingénieurs intervenant en gestion Proactive des Correctifs.
- Propositions de plans de migration et de réversibilité.
- Analyse des logs des dispositifs de sécurité.
- Préconisations sur l'évolution des règles de gestion.
- Le contrôle statistique des interventions effectuées (délai moyen de prise en charge, délai moyen de résolution, taux de retour sur panne...) et l'évaluation technique de disponibilité.
- L'animation des réunions téléphoniques trimestrielles de suivi de projet
- L'animation des Comités de Pilotage semestriels avec présentation des statistiques.
- Une revue annuelle du contrat avec élaboration des bilans et des préconisations.

Le Responsable Technique de Compte est secondé par un collaborateur identifié pour assurer son remplacement durant ses congés ou ses absences.

**MCO Premium** **MCO On Demand**

## La surveillance proactive des systèmes

**La supervision de votre système d'information est le socle de l'offre MCO**

- Parce que prévoir c'est administrer avec plus d'efficacité
- Parce que la détection et la qualification de l'incident représente 50% du temps de résolution d'un problème
- Parce que le Maintien en Condition Opérationnelle du système d'information est aujourd'hui un enjeu économique majeur au sein de votre organisation.

Quadria vous propose un service modulaire qui vous permet de choisir le niveau de service de surveillance en fonction de vos contraintes d'exploitation.

<b>1   Surveillance</b>	> Rapport sur l'état de santé des systèmes* > Rapport des alertes* > Information Client (mail)	MCO Premium	MCO On Demand
<b>2   Supervision</b>	> Diagnostic des alertes à distance > Génération des demandes d'intervention		MCO On Demand
<b>3   Action</b>	Assurée au travers des modules : > Maintenance critique > Support niveau 2		MCO On Demand

Le service de Surveillance Proactive est composé d'un module de Surveillance et d'un module de Supervision. Le module Surveillance permet d'anticiper la majorité des dysfonctionnements, tandis que la Supervision informe les intervenants en temps réel pour une meilleure efficacité des actions préventives ou curatives.

Les besoins d'interventions sont adressés à vos équipes internes, ou prises en charge par Quadria (selon modules pris en compte). La surveillance couvre les serveurs, les éléments actifs du réseau (routeur, firewall), les postes de travail et les systèmes d'impression. Des rapports paramétrables et accessibles en ligne délivrent un bilan sur l'état de santé de vos systèmes.

#### Surveillance :

- Mise en service d'un agent de surveillance proactive sur vos serveurs ou postes Windows (1,2 Mo)
- Notifications des alertes (en HTTPS) vers la console de supervision hébergée
- Consultation des alertes proactives des systèmes surveillés sur la supervision hébergée
- Consultation des rapports sur « l'état de santé des systèmes surveillés » sur la supervision hébergée.

#### Supervision :

- Qualification des alertes par une cellule de supervision (Analyse des impacts, suppression des faux positifs, notification des alertes qualifiées)
- Génération des demandes d'intervention
- Emission d'un rapport d'analyse mensuel des préconisations sur l'évolution des règles de gestion.

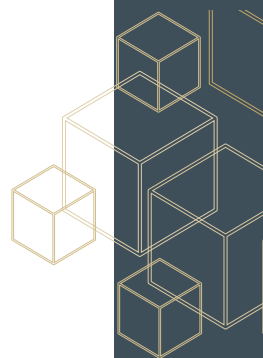
**MCO Premium** **MCO On Demand**

## La gestion proactive des correctifs

**Disponible « On Demand » ou inclus en standard dans l'offre « MCO Premium », le Suivi des Correctifs Constructeurs et Éditeurs est un module indispensable au maintien en condition opérationnelle des éléments critiques de votre architecture.**

Ce module assure :

- Un recensement périodique des correctifs proposés par les éditeurs et constructeurs
- Une étude d'impact par rapport au contexte,
- Des propositions de plans de migration et de réversibilité,
- L'analyse des logs des dispositifs de sécurité,
- Des préconisations sur l'évolution des règles de gestion.



**MCO Premium** **MCO On Demand**

## La maintenance critique

**Le service de Maintenance Critique constitue avec le module de supervision le socle de l'offre MCO Premium. Il repose sur l'engagement global de Quadria sur des interventions critiques allant jusqu'à H+4.**

Le module de maintenance critique inclut les services suivants :

- Enregistrement des garanties constructeurs des matériels placés sous contrat
- Prise en charge de l'intervention dès la détection d'un risque potentiel de défaillance par la Supervision (si module retenu) ou suite à un appel du client
- Intervention immédiate par prise de main à distance (selon données contractuelles)
- Intervention sur site pour rétablissement du service en cas de problème bloquant
- Maintenance prenant en charge l'environnement matériel (en association avec le constructeur si besoin) et logiciel selon les niveaux de service définis (système d'exploitation, applicatifs)
- Gestion d'un stock de remplacement (spare) dédié assurant la disponibilité immédiate des plateformes de remise en service (en option selon engagement de délai Express ou Critique)
- Réassurance auprès des constructeurs impliqués dans le cas d'engagements spécifiques sur produits ou délais.
- Suivi en temps réel de vos incidents et reporting périodique sur le respect des Niveaux de Service Contractuels (SLA) au travers de votre site extranet Quadria dédié.

**MCO Premium** **MCO On Demand**

## Le support de niveau 2 (administrateurs)

L'offre de support niveau 2 est réservée aux administrateurs des systèmes d'informations. Ce niveau de support répond aux besoins d'assistance des administrateurs sur la majorité des matériels et logiciels du marché.

Notre processus de prise en charge des appels permet à vos administrateurs d'accéder directement à notre centre d'expertise sans passer par un centre de prise d'appel niveau 0. Nos forces techniques sont mesurées en temps réel sur la qualité du traitement des incidents. Nos objectifs qualitatifs nous positionnent comme un acteur basé sur un service d'assistance à forte valeur ajoutée.

La prestation Support 2 comporte les interventions suivantes :

- Prise en compte téléphonique, selon les informations fournies par l'Administrateur, de toute difficulté rencontrée dans l'utilisation des logiciels et matériels développés par les éditeurs et constructeurs
- Détermination de l'origine de la difficulté, analyse effectuée et assistance à la résolution de l'incident.

Le support Niveau 2 est géré en unités de support.

La valeur d'un accès en nombre d'unités de support dépend de la thématique exposée, par exemple :

- Un accès au support Microsoft (messagerie) > 3 unités de support
- Un accès au support Microsoft (système d'exploitation) > 3 unités de support
- Un accès au support Firewall (pare-feu) > 2 unités de support
- Un accès au support Antivirus > 1 unité de support

## **MCO** Premium

# Le suivi des projets

**Le portail sécurisé MCO identifie chaque projet de manière distincte pour faciliter le travail collaboratif et le suivi de chacune des étapes.**

La gestion de projets permet notamment :

- La mise en commun des plannings et des tâches (synchronisation possible avec Outlook)
- La publication et le partage des documents associés au projet (procédures, compte rendu de réunions...)
- Le partage d'une base commune de contacts
- L'accès à un forum de discussion.

En s'appuyant sur des données communes, toutes les parties prenantes du projet travaillent sur les dernières versions de documents, assurent une traçabilité des engagements et des échanges, et gagnent en productivité.

## **MCO** Premium **MCO** On Demand

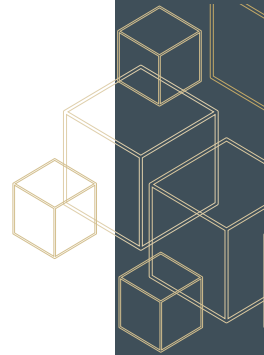
# Un extranet personnalisé

MCO restitue toutes les données et interventions sur votre système d'information à travers un portail internet sécurisé :

- Contrôle des travaux en cours, des délais de réalisation
- Suivi des demandes de services et des sollicitations de vos collaborateurs
- Plus globalement, évaluation de la santé de votre informatique.

Un grand nombre de tableaux de bord (selon les services souscrits) pour la plupart mis à jour en temps réel, vous renseignent quotidiennement sur :

- L'état de votre parc
- La gestion du cycle de vie (valeur résiduelle)
- Les solutions apportées aux demandes de support
- Les statistiques des interventions techniques
- Les alertes issues de la supervision des éléments actifs
- La gestion des systèmes d'impression
- Le suivi interactif des projets en cours (agenda, tâches, base documentaire).



**MCO Premium** **MCO On Demand**

## e-procurement

Le portail Quadria-MCO vous assiste également dans le pilotage de votre politique d'investissement en vous donnant l'accès au paramétrage des fonctionnalités suivantes :

- Un catalogue personnalisé (avec choix de la stratégie constructeurs)
- Visibilité de la disponibilité des produits
- Circuit de validation des demandes d'investissement
- Devis en ligne
- Suivi budgétaire
- Statut des commandes en cours
- Historique des pièces comptables.

**MCO Premium** **MCO On Demand**

## La masterisation et le déploiement

Pour une industrialisation et une meilleure maîtrise des processus, la mastérisation et les déploiements peuvent être intégrés au contrat MCO. La logistique et la supervision des intervenants sont systématiquement assurées par un chef de projet Quadria mettant en œuvre les pratiques préconisées par la méthode ITIL.

### Conception du master

- > Conception de l'image disque
- > Intégration « Sysprep » pour personnalisation de la machine sur le réseau
- > Validation client de la plateforme pilote en situation Entreprise
- > Rédaction des procédures de production et de contrôle Qualité
- > Diffusion du master aux intervenants concernés, ou mise à disposition sur site FTP
- > Révision des masters dans le temps (changement de plateforme matérielle, mise à jour logicielle ou ajout d'un nouvel applicatif).
- > « Versioning » normalisé et archivage des images - traçabilité des masters.

### Masterisation

- > Définition du processus de masterisation en fonction des contraintes de déploiement
- > Masterisation en mode de production industrielle des machines clients
- > Identification (tatouage) des matériels
- > Alimentation de l'outil de Gestion de Parc ou la fourniture d'un fichier de livraisons

### Approvisionnement, stockage

- > Suivi des commandes, des délais et des réceptions dans l'outil d'e-procurement
- > Réception sur l'un des 5 centres logistiques Quadria
- > Stockage

### Déploiement

- > Intervention à partir de l'une des 14 implantations Quadria (voir dernière page)
- > Logistique et coordination des intervenants pilotées par un Chef de Projet interne
- > Prise de rendez-vous et livraison
- > Personnalisation IP et intégration au domaine des matériels déployés
- > Récupération et transfert des données utilisateurs
- > Restauration des connexions périphériques
- > Prise en main du matériel par l'utilisateur
- > Recette personnalisée de l'installation, indicateurs qualité, restitution sur l'extranet
- > Reprise, évacuation et valorisation des matériels remplacés
- > Mise à jour de la Gestion de Parc client
- > Reporting centralisé et suivi du Niveau de Service Contractuel (SLA).

**MCO** On Demand

# La gestion des garanties

Pour les entreprises qui ne souhaitent pas souscrire le service de maintenance critique, MCO On Demand offre un premier niveau de prise en charge de la problématique de maintenance : l'enregistrement des garanties constructeurs du matériel livré par Quadria.

**MCO** On Demand

## Le support de niveau 1 (utilisateurs)

L'offre de support Niveau 1 « Utilisateurs » fait systématiquement l'objet d'une étude personnalisée débouchant sur la délégation partielle ou totale de la fonction Helpdesk de votre entreprise.

Ce niveau de support répond aux besoins d'assistance des utilisateurs sur la majorité des logiciels du marché, y compris les systèmes d'exploitation courants et les systèmes d'impression. Il couvre les principaux produits du marché, et après étude, peut inclure vos propres applications métier.

Notre processus de prise en charge des appels permet à vos utilisateurs d'accéder directement à nos techniciens sans passer par un centre de prise d'appel niveau 0.

Nos forces techniques sont mesurées en temps réel sur la qualité du traitement des incidents.

Nos objectifs qualitatifs nous positionnent comme un acteur basé sur un service d'assistance à forte valeur ajoutée.

Le support Niveau 1 est géré en nombre d'incidents. Un incident correspond à un problème technique unique.

Liste non exhaustive des principaux produits du marché :

**Systèmes d'Exploitation :** Windows 7, Windows Xp, Vista, Windows Server (non virtualisé, Mac OS X 10.5.x...

**Logiciels Microsoft :** Access, Excel, Word, PowerPoint, Office 200x, Outlook, Outlook Express, Internet Explorer, Project, Publisher, Visio, TSE, Communicator Client.

**Lotus :** Notes Symphony

**Symantec :** Norton Ghost, Norton PC Anywhere Windows, Norton Corporate, Norton Antivirus, Norton Partition Magic.

**Autres :** Open Office, Adobe Acrobat, WinZip, Easy Cd Creator & Dvd Creator, File Maker Pro, Fire Fox, Sophos anti-virus, pour tout autre logiciel, nous consulter.



**MCO** On Demand

## La gestion administrative du parc

Du relevé automatique des matériels livrés à la gestion complète des actifs informatiques à partir d'un progiciel dédié, la gestion du parc MCO s'adapte au niveau de précision souhaité en choisissant l'un des modules suivants :

<p>Gestion de base</p>	<p>Inventaire permanent et automatisé issu du module de supervision technique</p>	<p>La gestion à partir d'un progiciel dédié (Isilog, Pythéas, GLPI/OCS Inventory, Staff &amp; Line, etc.)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accès à votre Extranet personnalisé (inclus d'office dans votre contrat MCO) permet la consultation des fiches matériels de votre parc, telles qu'enregistrées dans la base technique de l'ERP Quadria.</li> <li>• Le parc est constitué de l'ensemble des matériels affectés à un contrat de services d'une part, et d'autre part de tous les matériels acquis auprès de Quadria, qu'ils soient ou non sous contrat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Module « Surveillance ProActive » pour les éléments d'infrastructures et les postes de travail</li> <li>• Module « gestion des Systèmes d'Impression » pour les imprimantes et MFP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture de fichiers CSV des livraisons des matériels</li> <li>• Mise à jour en temps réel des IMAC (Installation - Mouvement - Ajout - Changement) dans le cadre des modules « Maintenance » et « Déploiement » de notre offre MCO</li> <li>• Suivi et mise à jour de votre parc en mode hébergement de la solution chez Quadria</li> <li>• Suivi et mise à jour de votre parc en mode délégation d'un gestionnaire de parc sur votre site.</li> </ul>

## La gestion du cycle de vie

Bien qu'indépendantes contractuellement de l'offre MCO, les solutions locatives Euralliance's Financement vous déchargent des contraintes de la gestion du cycle de vie :

- **contraintes technologiques** > les évolutions logicielles (ERP, systèmes d'exploitation) pouvant nécessiter des renouvellements anticipés de matériels
- **contraintes économiques** > obtenez la meilleure valorisation des matériels en fin de vie
- **obligations environnementales** > depuis la parution du décret N°2005-829 relatif à la collecte et au traitement des Déchets issus des Equipements Electriques et Electroniques (DEEE).

En préservant la trésorerie et la capacité d'investissement, Euralliance's Financement permet de s'affranchir :

- de la revente des anciens matériels lors de la livraison des nouveaux
- à défaut d'acquéreur, du recyclage dans le respect de la réglementation en vigueur
- de la revalorisation des matériels encore sous garantie et en bon état de fonctionnement lorsque leur remplacement est rendu nécessaire par une migration logicielle.

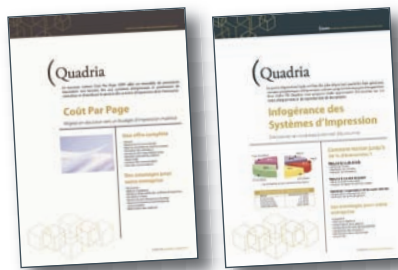
# La gestion des systèmes d'impression

Au travers de l'offre CPP (Coût Par Page) ou ISI (Infogérance des Systèmes d'Impression) Quadria vous fait bénéficier de son expérience dans le monde de l'impression pour réduire vos coûts d'acquisition des matériels, des consommations associées (papier, encre, pièces détachées), d'exploitation et de gestion de votre parc.

Le contrat CPP répond à une approche machine par machine, alors que ISI couvre une approche plus globale du parc et de la gestion des documents.

Bien que sans interaction directe avec les services MCO, les contrats CPP et ISI peuvent être « encapsulés » sous des Conditions Générales MCO communes, vous permettant un accès unique aux informations restituées au travers du portail internet ainsi qu'une maîtrise budgétaire globale.

> Brochure disponible sur demande

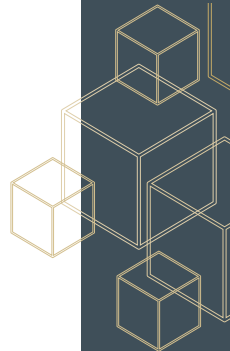


## Les plans de continuité et de reprise d'activité

Quadria peut vous accompagner dans la définition de votre PCA (Plan de Continuité d'Activité) ou de votre PRA (Plan de Reprise d'Activité). Une fois définis, le PRA et le PCA doivent rester à jour après chaque changement intervenu dans l'organisation, l'infrastructure ou les applications.

La mise à jour de vos PRA/PCA peut être intégrée dans votre contrat MCO, pour vous assurer de :

- La validité technique et organisationnelle des procédures
- Leur disponibilité, leur accessibilité, leur applicabilité
- Leur mise à niveau à chaque changement système ou hardware.



# Quadria

Architecture, intégration, déploiement  
de systèmes d'information

## Siège Social

Parc d'Activité Magré Romanet  
56 rue Paul Claudel  
87000 LIMOGES  
Tél. +33 (0)5 55 06 44 50  
Fax +33 (0)5 55 06 44 60  
accueil@quadria.fr  
www.quadria.fr



## Les agences

14	Caen	02 31 46 41 67
19	Brive	05 55 17 62 62
31	Toulouse	05 62 47 75 30
34	Montpellier	04 99 13 71 00
37	Tours	02 47 80 31 37
46	Cahors	05 65 23 21 89
51	Reims	03 26 05 09 39
69	Lyon	04 72 91 23 23
74	Annecy	04 50 22 54 00
76	Rouen	02 35 59 27 27
76	Le Havre	02 35 22 10 80
84	Avignon	04 90 14 13 90
87	Limoges	05 55 06 06 07
89	Auxerre	03 86 72 26 04

+ 18 implantations du Réseau Euralliance's

## Chiffres clés

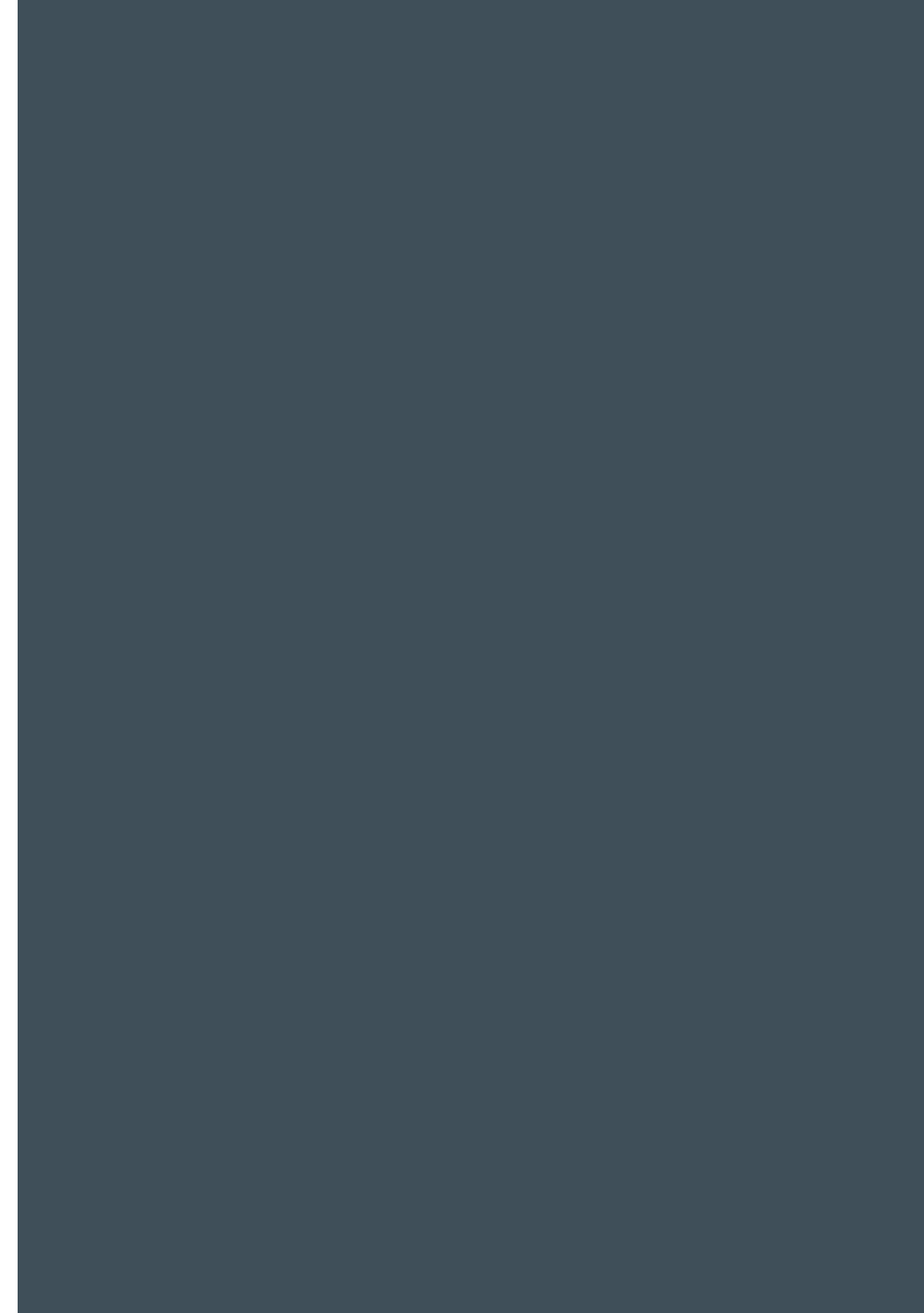
CA Groupe 97 M€ / CA services 29 M€ (+ 10% en moyenne par an)  
Un groupe de 385 collaborateurs dont 228 techniciens et ingénieurs  
14 implantations et 5 centres logistiques

## Références

7000 clients dont des grands comptes (EDF, SNCF, Véolia, GDF Suez...), des administrations (Conseils Régionaux, Généraux, Mairies...), et des milliers de PME/PMI

## Labels et agréments

APPLE : Authorized Reseller Agreement - ARKOON : Secure Partner / ASC (Arkoon Service Center) - ATEMPO : Revendeur agréé - AUTODESK : Revendeur agréé Autodesk (VAR) - BROTHER : DAMS (Distributeur agréé maintenance et services) - CANON : Advanced Solution Partner - CHECK POINT : Bronze Partner - CISCO : Partenaire Cisco Registered - CITRIX : Citrix Sales Advisor Silver - DELL : Certified Partner - NEC DISPLAY : Partenaire Solutions Plus - F-SECURE : Partenaire revendeur - FUJITSU : Partenaire de Maintenance Agréé - HP : ASDP (Authorised Service Delivery Partner) / Preferred Partner Gold / Preferred Partner - Office Printing / Preferred Partner - Entreprise / Preferred Partner - Mobilité / Preferred Partner - Station de travail - IBM : Advanced Business Partner - IMPACT TECHNOLOGIES : Revendeur agréé - MAILINBLACK : Partenaire certifié - MICROSOFT : Microsoft Gold Certified Partner / Advanced Infrastructure Solutions / Unified Communications Solutions / Licensing Solutions - MOTOROLA : Authorized Reseller Partner - NEC COMPUTERS : Revendeur agréé Maintenance NEC - OLFE0 : Partenaire certifié - ORACLE : Certified Partner / Network Partner - PHILIPS : Partner Privilèges - PROMETHEAN : Revendeur agréé - SONY : Revendeur agréé - SYMANTEC : Partenaire Gold - TREND MICRO Affinity Partner - VMWARE : VIP Enterprise...





# (Quadria

Architecture, intégration, déploiement  
de systèmes d'information

Parc d'Activité Magré Romanet  
56 rue Paul Claudel  
87000 LIMOGES  
Tél. +33 (0)5 55 06 44 50  
Fax +33 (0)5 55 06 44 60  
accueil@quadria.fr  
www.quadria.fr