

Monitoring & Care

Bénéficiez d'un service complet de suivi et de support technique professionnel tout au long de votre contrat.

LE SERVICE

Le service Monitoring and Care vous assure du bon fonctionnement de vos sauvegardes et de la Supervision des interactions entre tous les éléments de votre installation informatique :

- les agents sur les postes ou les serveurs
- le matériel et ses disques
- la connexion au réseau ou à internet

Vous assurant une garantie de restauration en toutes circonstances.

RESTEZ INFORMÉ !

Vous êtes également informé à chacune des étapes :

- Validation de commande
- Livraison
- Incident logistique
- Date de mise en service

Une enquête de satisfaction est systématiquement réalisée à l'issue de l'installation.



MONITORING

Surveillance pro-active du bon fonctionnement matériel et logiciel :

- **Service de maintenance préventive** : Interventions spontanées d'optimisation ou de mise à jour pour prévenir des incidents : Sauvegarde en erreur, Boxes déconnectées ou pleines, état des disques, des raids, etc.
- **Service de maintenance corrective** : Assure la conformité des logiciels par des corrections, patches ou mises à jour et corrige les anomalies de fonctionnement.



ASSISTANCE

Wooxo garantit une GTI (Garantie Temps d'Intervention) **et une GTR** (Garantie de Temps de Rétablissement) à distance du lundi au vendredi de 8h à 19h, en fonction de la sévérité du problème :

- **GTI : 12 heures** à compter du signalement pour tout incident
- **GTR : 48 heures** pour traiter tout incident Matériel et 72h pour tout incident Logiciel



BULLETINS D'ALERTE

Un service d'information décrypte les cybermenaces du moment et vous envoie des communications avec des actions concrètes à appliquer.

Monitoring & Care