



artemys
GROUPE

Notre ADN au service de vos défis IT

artemys365

Facile • Sécurisé • Digital

**Un accompagnement
de votre usage
informatique et digital**

Transformation Digitale • Architecture, Infrastructure, Cloud & DevOps • End User Services
• BI & Big Data • Réseaux & Sécurité • Open Source • AMOE & AMOA

groupe Artemys • 50 rue de Paradis • 75010 PARIS • Tél. : 01 53 34 15 40 • Fax : 01 53 34 15 49
www.groupeartemys.com

1 L'informatique, moteur des entreprises

En tant que dirigeant d'entreprise, vos clients vous apprécient parce que vous savez leur apporter les bonnes solutions, rapidement, et pour un budget maîtrisé. Vous souhaitez que vos outils quotidiens vous aident à cela.

L'informatique est devenue l'un des moteurs de votre entreprise dans un environnement très compétitif. L'informatique évolue. En devenant mobile et présente partout, elle se transforme. Elle devient digitale et remet en cause tous nos modèles : modes de travail, modèles de marché, paysage concurrentiel...

Votre préoccupation principale est d'avoir à votre disposition un outil informatique :

- ▣ simple ;
- ▣ sécurisé ;
- ▣ digital.

Et pourtant, vous considérez l'informatique comme un problème. Vous êtes accaparé par une charge informatique de plus en plus importante et complexe qui vous éloigne de votre cœur de métier :

- ▣ gérer le parc informatique, matériel et logiciel, être à jour du paiement de ses licences ;
- ▣ dépanner les postes de travail, les serveurs informatiques, le réseau, répartir les responsabilités entre vos fournisseurs : éditeur, opérateur...
- ▣ gérer les évolutions, les changements de versions, les attentes de vos collaborateurs ;
- ▣ vous protéger contre les virus, l'espionnage électronique, les tentatives d'intrusion et les demandes de rançons contre déblocage de vos données....

La **sécurité informatique** est un sujet d'inquiétude fort. Une informatique mal sécurisée, mal gérée menace le bon fonctionnement, voire la survie de votre entreprise.

S'appuyer sur un professionnel de l'informatique pour poursuivre son développement

Vous avez besoin de renfort, pour pouvoir remobiliser vos forces sur le développement de votre entreprise. **Artemys 365** est un **package de services de gestion et d'assistance informatique** conçu spécialement pour apporter aux entreprises :

- ▣ La maîtrise des coûts.
- ▣ La possibilité de se consacrer à leur métier.
- ▣ L'amélioration de la qualité de service informatique.
- ▣ La souplesse et la puissance des toutes dernières technologies (mobilité, collaboratif, digital)
- ▣ L'accès à une expertise technologique rare.

Artemys 365 s'adapte à votre besoin, à votre organisation. Il prend à sa charge toute la complexité des opérations informatiques quotidiennes ainsi que la responsabilité d'assister vos collaborateurs dans la maîtrise de l'outil informatique. **Artemys 365** vous restitue ainsi 100% de votre investissement informatique et digital. Il ne vous reste qu'à en profiter !

Vos enjeux

Vous êtes dirigeant d'entreprise

Vous êtes face à des défis informatiques mettant en jeu la survie de votre entreprise. Parmi eux :

- ❑ **La continuité d'activité**

Une panne de serveur informatique peut s'avérer dramatique, une perte de données peut mettre en péril votre activité... Se prémunir des incidents techniques et des tentatives de piratage est indispensable.

- ❑ **La transformation numérique**

L'informatique ne s'arrête pas à l'intérieur des murs de l'entreprise. Plus de communication et de collaboration entre vos employés mobiles produit plus de valeur. L'avenir des PME passe par les solutions numériques.

- ❑ **Les variations d'activité**

Vous connaissez des variations d'activité. La planification de vos investissements et les recrutements informatiques ne peuvent pas suivre. Pourquoi ne pas payer que la ressource informatique utilisée, et seulement quand vous l'utilisez ?

Vous êtes responsable informatique

Le responsable informatique de PME a une vue plus opérationnelle des enjeux :

- ❑ **La sécurité informatique**

nécessite une expertise technique importante et un changement de pratiques, mais sans contraindre la PME

- ❑ **Le budget informatique**

visé un retour sur investissement maximum. Comment le garantir quand les besoins et la technologie changent si vite ?

- ❑ **Les compétences informatiques**

sont difficiles à maintenir à un haut niveau, avec une équipe réduite, avec des horaires de service élargis

- ❑ **L'accès au système informatique**

s'adapte aux nouveaux modes de travail, partout, tout le temps, et se retrouve plus exposé aux risques sécuritaires

- ❑ **L'agilité du système informatique**

conjugue rapidité de mise en œuvre des changements et rigueur professionnelle dans la gestion de l'infrastructure

Bref, Il est difficile pour une PME de gérer son infrastructure informatique toute seule. Le recours à une aide extérieure devient nécessaire !

Artemys 365

L'offre « **A365** » a été conçue pour répondre à ces enjeux. Le package de services vous apporte :

Plus de simplicité

- ✎ Contrat de services avec engagements.
- ✎ Expertise et conseils pour la Direction Informatique.
- ✎ ...

Vous avez plus de temps pour vous consacrer à votre métier ; plus de temps pour préparer le futur et penser votre stratégie.

Plus de flexibilité

- ✎ Contrat de services forfaitaire.
- ✎ Variations à la baisse et à la hausse.
- ✎ Services complémentaires activables sur demande.
- ✎ ...

Vous transformez vos investissements informatiques en frais de fonctionnement variables. Votre informatique suit vos besoins, ni plus, ni moins.

Plus d'économies

- ✎ Mutualisation des coûts et de l'expertise.
- ✎ Moyens informatiques en mode locatif.
- ✎ ...

Vous payez juste la capacité que vous utilisez, vous partagez les charges qui ne nécessitent pas un recrutement à temps plein.

Plus de services

- ✎ Support téléphonique pour les utilisateurs.
- ✎ Services digitaux : Cloud, mobilité, smartphone, applications mobiles et collaboratives...
- ✎ Formation et accompagnement au développement des usages modernes.
- ✎ ...

Votre informatique vous permet d'imaginer plus de solutions pour vos clients. Vous recrutez facilement en présentant une image moderne.

Plus de sécurité

- ✎ Centre de production informatique sécurisé et surveillé, situé en France.
- ✎ Contrôles réguliers pour prévenir au maximum plutôt que guérir.
- ✎ Prise en charge totale de la gestion des antivirus.
- ✎ Prise en charge de l'application des patches de sécurité sur l'ensemble du parc.
- ✎ Mises à jour régulières de vos masters.
- ✎ Mises en conformité régulière de votre parc en fonction.
- ✎ ...

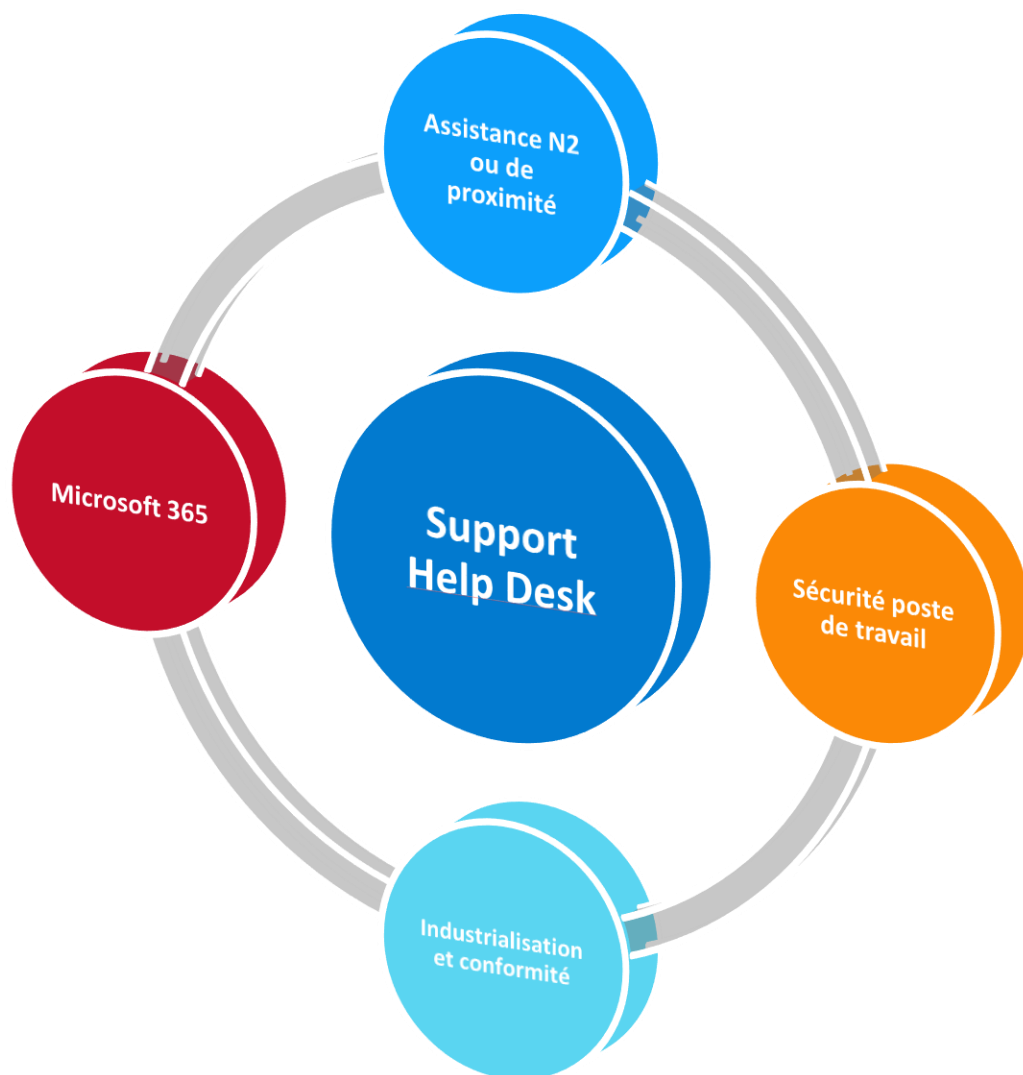
Votre entreprise est mieux défendue, moins exposée. Vous vous appuyez en confiance sur votre infrastructure informatique.

4 Le package de services « A365 »

Le groupe Artemys vous propose un package de services essentiels « **Artemys 365** », étudiés pour assurer ensemble le bon fonctionnement de votre environnement Modern Workplace au meilleur coût.

Complémentaires, les **cinq** services essentiels sont :

- ▣ Le support Help Desk.
- ▣ L'assistance N2 ou de proximité.
- ▣ La sécurité du poste de travail.
- ▣ L'industrialisation et la conformité de votre environnement.
- ▣ Microsoft 365.



4.1 Le support téléphonique



Description

Vos collaborateurs sont bloqués ? Par une panne, un incident, un déficit de formation ? Plutôt que perdre en productivité, plutôt que de déranger leurs collègues et de les laisser diffuser ainsi un problème à leur entourage professionnel, apportez-leur les bénéfices d'un support téléphonique professionnel.

En utilisant notre Centre de Services situé en France, vous vous assurez une résolution complète et rapide. Le centre d'appel capitalise la connaissance, coordonne les résolutions, et communique clairement aux collaborateurs : étendue de la panne, heure de rétablissement prévisible...

- Accueil téléphonique des demandes de support de vos utilisateurs.
- Résolution immédiate en ligne (dans environ 50% des cas).
- Assistance à l'utilisation des solutions informatiques : bureautique, réseau, messagerie, internet (hors applications spécifiques ou métier).
- Réponses aux questions (redirection / escalade vers les bons interlocuteurs, si nécessaire).
- Prise en charge et coordination des traitements auprès des différents intervenants et fournisseurs.
- Déclenchement des contrats de maintenance.
- Communication auprès des utilisateurs concernés sur la résolution des pannes.
- Analyse des causes d'appels, conseils pour réduire le nombre d'incidents.
- **À noter, le centre d'appel reste responsable de l'incident jusqu'à sa résolution.**

Engagements	• Numéro d'appel national unique, non surtaxé. • Nombre d'appels illimité par utilisateur et par mois. • Service disponible du lundi au vendredi, de 9h à 18h, sans interruption. • Reporting trimestriel (appels, types de demandes, top utilisateurs, causes principales). • Taux de décroché > à 90% en moins d'une minute. • Taux de prise en charge des e-mails > à 90% en moins de 2 heures.
Options	• Extensions horaires, combinables : • Matin : 7h à 9h. • Soir : 18h à 20h. • Samedi et / ou dimanche. • Astreintes aux heures non ouvrées.
Moyens	• Centre de Services de support et d'assistance informatique situé en France. • Techniciens formés à votre contexte. • Pilotage de l'activité par nos Delivery Managers et nos coordinateurs. • Dossier de site décrivant votre environnement informatique, vos contrats de services et de maintenance, votre organisation, etc.

4.1 Le support de proximité et / ou N2



Description

Quand la résolution n'est pas possible à distance en niveau 1, nous prenons en charge l'intervention en niveau 2.

Si nécessaire, un technicien de proximité se déplace sur site pour intervenir auprès de l'utilisateur.

Pour les sites de plus de 200 utilisateurs, un technicien de proximité est affecté sur site client en permanence (chiffrage en option et sur demande).

- α En escalade du HD N1, rappel des utilisateurs pour traitement via prise de main à distance des demandes de support les plus complexes de vos utilisateurs.
- α Résolution en ligne chaque fois que possible.
- α Assistance en proximité à l'utilisation des solutions informatiques : bureautique, réseau, messagerie, internet (hors applications spécifiques ou métier).
- α Réponses aux questions (redirection / escalade vers les bons interlocuteurs, si nécessaire).
- α Prise en charge et coordination des traitements auprès des différents intervenants et fournisseurs.
- α Déclenchement des contrats de maintenance.
- α Communication auprès des utilisateurs concernés sur la résolution des pannes.
- α Analyse des causes d'appels, conseils pour réduire le nombre d'incidents.
- α **À noter, le centre d'appel reste responsable de l'incident jusqu'à sa résolution.**

Engagements	• Prise en charge de la sollicitation et intervention sous 2 jours (2h pour les sites de plus de 200 postes avec permanence d'un technicien sur site). • Service disponible du lundi au vendredi, de 9h à 18h, sans interruption. • Reporting trimestriel (types de demandes, top utilisateurs, causes principales). • Taux de résolution > à 90% en moins de 1 jour.
Options	• Astreintes aux heures non ouvrées. • Interventions en heures non ouvrées. • Visite périodique préventive. • Extension des plages horaires d'intervention.
Moyens	• Centre de Services de support et d'assistance informatique situé en France. • Techniciens formés à votre contexte. • Pilotage de l'activité par nos Delivery Managers et nos coordinateurs. • Dossier de site décrivant votre environnement informatique, vos contrats de services et de maintenance, votre organisation, etc.

4.2 La sécurité de l'environnement utilisateur



Description

Vos équipements informatiques et vos données sont précieux. Ce module du service **Artemys 365** les protège contre les menaces extérieures et intérieures diverses : les virus, l'espionnage électronique, les tentatives d'intrusion et les demandes de rançons contre déblocage de vos données...

- Mise en place de notre antivirus (licences postes de travail incluses).
- Maintenance et mise à jour des bases de signatures antivirus.
- Fourniture d'un rapport d'état mensuel.
- Contrôle des tentatives d'intrusion et de piratage.
- Analyse et reporting en cas d'alerte.
- Application des patchs de sécurité Windows et office (critique et de sécurité) à partir de nos outils (licences incluses).
- Fourniture d'un rapport d'état mensuel.
- Encryptions du disque pour les portables (licences incluses).
- Renforcement de la sécurité des postes critiques avec la mise en place du MFA (multi facteurs authentification).
- Audit sécurité de votre environnement O365 (un par an).

Engagements

- Protection contre 100% des attaques documentées par l'éditeur de l'antivirus.
- 100% des maintenances des bases de signatures antivirus réalisées conformément aux consignes de l'éditeur.
- 95% des postes à jour, 10 jours après la sortie des patchs par l'éditeur.

Options

- Audit de vulnérabilité : un expert sécurité fait un point exhaustif sur la sécurité informatique de votre réseau.
- Entreprise multisite : gestion de la sécurité avec une console centralisée.
- Fourniture et installation du pare-feu.
- Fourniture et installation de l'antivirus.

Moyens

- Administration / Exploitation à distance par le Centre de Services situé en France.
- Politique de sécurité documentée (ensemble de règles définissant ce qui peut être fait dans votre entreprise).

4.3 L'industrialisation et la conformité de votre environnement

Description 	
L'offre globale A365 de gestion en entreprise de l'environnement utilisateur de bout en bout du groupe Artemys répond aux besoins de productivité, de conformité et de sécurité. Cette brique de l'offre A365 offre les fonctionnalités d'industrialisation du poste de travail fonctionnalités suivantes : ✎ Définition de la conformité selon les bonnes pratiques deux fois par an (ateliers organisés par le groupe Artemys). ✎ Réalisation par le groupe Artemys de la procédure de conformité. ✎ Mise à jour de vos masters deux fois par an incluant : ○ L'intégration de 4 nouveaux modèles de postes par an. ○ La modification, si nécessaire, de 2 modèles déjà intégrés par an. ○ L'intégration de 2 nouveaux composants applicatifs à l'image de base par an. ○ La mise à jour de 12 composants applicatifs du socle de base par an. ○ L'intégration des nouveaux patchs critiques et de sécurité deux fois par an. ○ La modification de 4 paramètres, stratégie ou GPO système par an. ○ Une montée de version majeure de Windows 10 par an. ✎ Mise en conformité du parc en fonction via télédistribution des 12 applications du socle de base. ✎ Réalisation et la télédistribution de 12 nouvelles applications par an (6 packages simples, 4 packages moyens et 2 packages complexes).	
Engagements	• 2 mises en conformité du master par an. • 95% du parc en fonction mis en conformité 2 fois par an. • 95% des packages réalisés par le groupe Artemys déployés sur les postes en fonction.
Options	• En cas de besoins supplémentaires, un catalogue de services à l'acte vous est proposé dans l'offre financière.
Moyens	• Administration / Exploitation à distance par le Centre de Services. • Utilisation de votre outil de télédistribution. • Utilisation des outils de patch management du Centre de Services.

4.4 Microsoft 365

Description



Nous vous proposons de vous simplifier l'usage digitale en mettant à disposition de vos équipes un environnement de travail entièrement configuré et optimisé.

Avec le pack **A365**, vous bénéficiez de **toutes les fonctionnalités Microsoft 365** (Windows 10, Office 365, EMS).

Libérez votre créativité

- Créez des contenus convaincants grâce à des applications intelligentes.
- Utilisez naturellement les entrées manuscrites, vocales et tactiles.
- Accédez à de nouvelles méthodes pour visualiser vos informations.
- Profitez de la même expérience sur différents appareils.

Des logiciels adaptés au travail en équipe

- Courrier et calendrier avec Office 365.
- Trouvez des personnes, du contenu et des applications avec SharePoint.
- Partager vos données avec OneDrive.
- Effectuez des appels vocaux, de la vidéo et des conversations instantanées avec Skype et Microsoft Teams.
- Tissez des relations dans l'organisation avec Yammer.

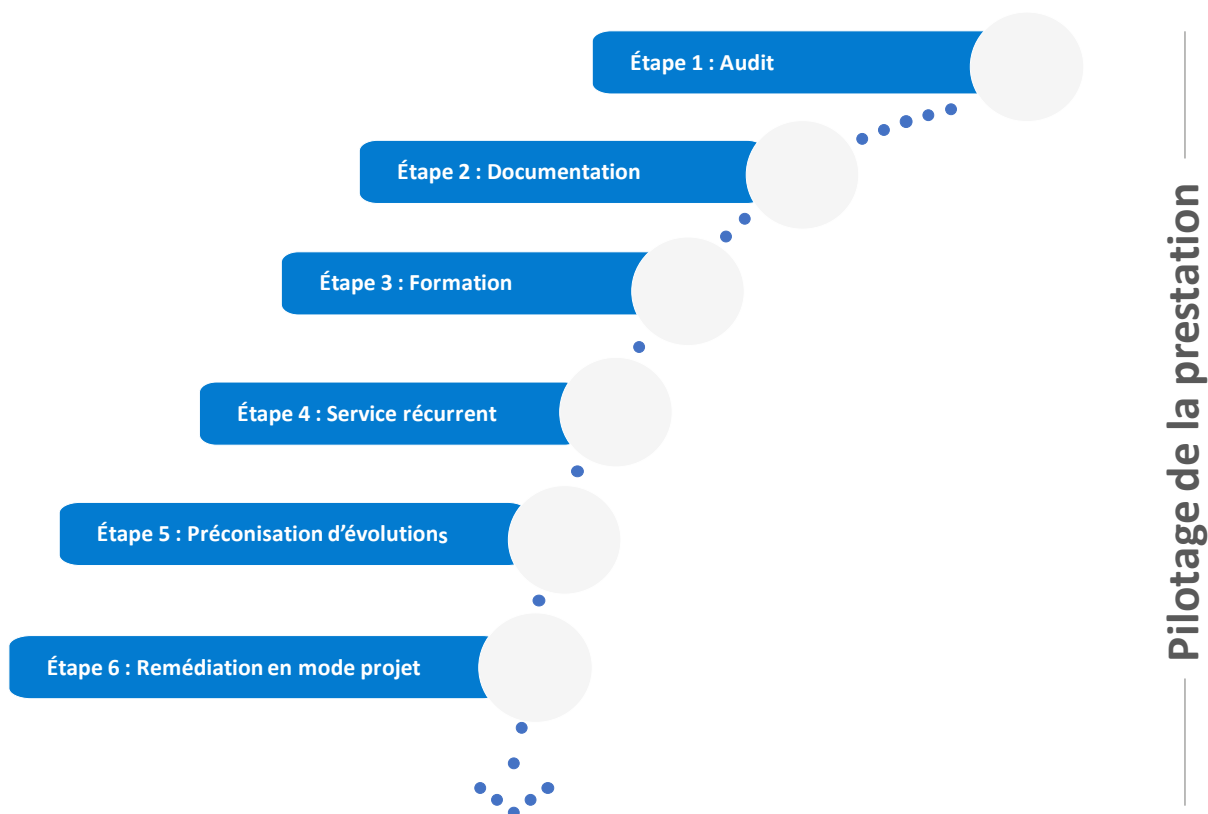
Engagements

- **La licence, et donc, l'intégralité des nouvelles fonctionnalités de Microsoft 365 (Windows 10 / Office 365 / EMS).**
- Une messagerie professionnelle O365.
- Un espace de stockage dans le cloud de 5 TO par utilisateur (One drive).
- Assistance à l'utilisation des fonctionnalités M365 en illimité depuis notre Centre de Services.
- Une formation d'une journée sur un usage ou un besoin spécifique à votre entreprise à l'utilisation d'Office 365 par mois.
- L'accès en illimité à nos MOOC Office 365.
- Des webconférences en libre accès animées par des spécialistes de la bureautique collaborative.
- Un reporting mensuel sur le développement des usages dans votre entreprise.

Options

- Passage de la licence en M365 vers la E5.
- Fonctionnalités Offices de voix sur IP.
- Power BI Pro.
- Formation O365 sur-mesure.
- Consultant spécialisé en évangelisation de la solution.

⚡ Mise en place du service Artemys 365



6 Tarifs de notre offre Artemys 365

Nous présentons ci-dessous les tarifs possibles de nos briques d'offres avec un abonnement mensuel.

En pré-requis, et selon votre contexte, une phase de prise en charge sera à prévoir (budget à évaluer avec vous).

En complément des briques de services, le groupe Artemys peut intégrer à l'offre **A365** la fourniture d'un poste de travail sous forme de leasing (environ 30 euros par mois, selon le modèle choisi).

