



# LA TÉLÉ-INFOGÉRANCE COMPLÈTE EN CENTRE DE SERVICES

## PERFORMANCE, COMPÉTITIVITÉ ET SÉCURITÉ

AU COEUR DE L'OFFRE D'OSIATIS

UN CONTINUUM DE SERVICES QUI COUVRE À LA FOIS LE SUPPORT AUX UTILISATEURS, LES INFRASTRUCTURES IT ET LES APPLICATIONS MÉTIER.

L'offre est **totale**ment modulaire et permet au client de sélectionner une ou plusieurs briques de services, ou d'opter pour une prise en charge complète du système d'information ou de l'un de ses composants.

### LES ENJEUX ACTUELS D'UNE DSI :

- Réduire et variabiliser les coûts sans sacrifier la qualité du service,
- Étendre la disponibilité du SI sans ressources supplémentaires,
- Faire face avec réactivité et à moindre coût aux pics de production,
- Innover en permanence et intégrer les nouvelles technologies,
- Positionner ses équipes sur des projets à forte valeur ajoutée,
- Et conserver la maîtrise de la gouvernance du SI.

### QU'EST CE QUE LE CENTRE DE SERVICES OSIATIS ?

C'est une plate-forme mutualisée sécurisée de télé-services située en Ile de France (Vélizy 78), qui fournit à distance les services d'infogérance nécessaires au bon fonctionnement du SI.

### LA TÉLÉ-INFOGÉRANCE : UNE RÉPONSE ADAPTÉE AUX EXIGENCES DES CLIENTS

#### ► IMPACT COÛT :

- compétitivité des services en mode mutualisé,
- gestion globale et interopérabilité des services,
- mutualisation des outils réduisant les besoins en investissements.

#### ► IMPACT QUALITÉ/INNOVATION :

- responsabilité unique avec engagement de résultats sous convention de services (SLA) pour chaque prestation,
- couverture des technologies

- leaders du monde distribué,
- gestion des risques et de la sécurité,
- méthode de mise en œuvre en mode projet,
- industrialisation constante sur la base de référentiels de bonnes pratiques (ITIL...),
- outillage de la plate-forme de services complet et intégré.

#### ► IMPACT RÉACTIVITÉ/ DISPONIBILITÉ :

- point d'entrée unique pour toutes les demandes,
- production en 24/7/365,
- densité du réseau d'implantations Osiatis en France en cas d'intervention exceptionnelle,
- accès aux ressources multi-compétences des équipes du centre de services.

#### ► IMPACT MANAGEMENT :

- souplesse contractuelle,
- reporting complet et adapté,
- traçabilité de l'historique des données techniques et des événements.

### SERVICE CONTINU

- Infogérance de fonction
  - Help Desk et assistance utilisateurs
  - IMAC
  - Exploitation et administration
  - Infogérance d'impression
- Infogérance applicative
  - TMA
  - TRA
- Télé-services

### GESTION DES ÉVOLUTIONS

- Plan d'évolution
- Intégration/Déploiement
- Migration technique
- Gestion du changement

### INGÉNIERIE DES APPLICATIONS

- Etude d'opportunité
- Urbanisation et architecture
- Conception et spécifications
- Développement et paramétrage
- Intégration technique
- Tests, recette et homologation

### MAINTENANCE

- Plates-formes serveurs INTEL (BULL/NEC, DELL, FUJITSU/SIEMENS, HP/COMPAQ, IBM, TOSHIBA)
- Plates-formes UNIX (BULL, CETIA, HP/DIGITAL, HP, IBM, SUN)
- Plates-formes propriétaires (BULL, HP/DIGITAL, IBM, «PERENNITE»)
- Spectre technologique : station, grand serveur, composant réseau, stockage

### INGÉNIERIE DE PRODUCTION

- Audit
- Industrialisation
- Implémentation d'outils
  - Help Desk
  - Télé-administration...

### ARCHITECTURE

- Conception (systèmes, réseaux, stockage)
- Qualité de service
- Performance
- Sécurité

### CONSEIL À LA DSI

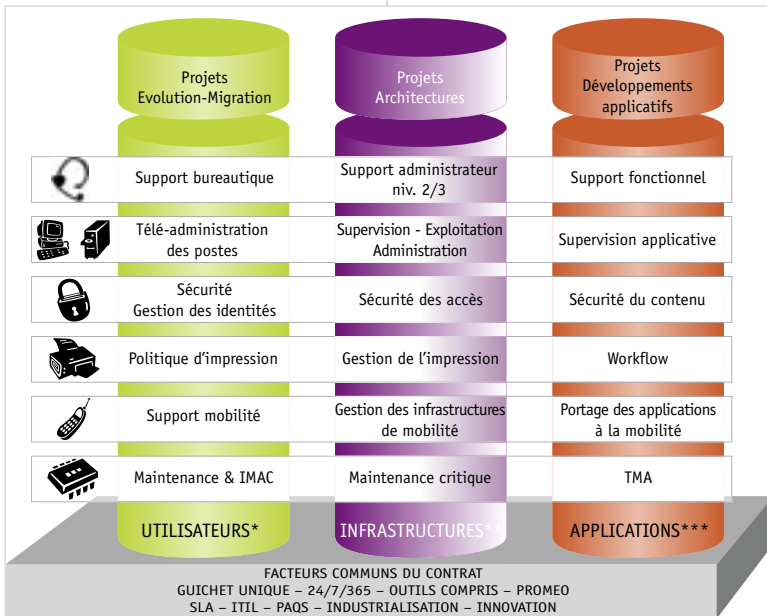
- Positionnement de la DSI
- Performance de la DSI
- Maîtrise du SI

# LA TÉLÉ-INFOGÉRANCE COMPLÈTE EN CENTRE DE SERVICES

## ●●● UNE OFFRE MODULAIRE CONSTITUÉE DE BRIQUES DE SERVICES

- le support utilisateur, bureau-tique et/ou fonctionnel de niveau 0 à 2, fonctionnant comme un help-desk interne de façon transparente pour les utilisateurs,

- la tierce-maintenance applicative des applications,
- la supervision complète des éléments du SI : surveillance, exploitation, administration des serveurs, réseaux, applications,
- l'administration complète des postes de travail : télé-inven-



\*Utilisateurs : postes de travail, imprimantes, fax, copieur, téléphone, pda, smartphone

\*\*Infrastructures : serveurs, réseaux, middleware, télécom, stockage

\*\*\*Applications : messagerie, workflow, sgbd, applications métiers, crm, erp...

- le support aux équipes informatiques de niveau 2 et 3 avec la réassurance des grands éditeurs (Microsoft, Citrix...),

- la tierce-maintenance applicative des applications,
- la supervision complète des éléments du SI : surveillance, exploitation, administration des serveurs, réseaux, applications,
- l'administration complète des postes de travail : télé-inven-
- la prise en charge des outils de mobilité depuis les infrastructures réseaux et serveurs jusqu'aux terminaux de mobilité légère (PDA, smartphone, BlackBerry,...),
- la gestion de la qualité de service de bout en bout des infrastructures et applications,
- la gestion déléguée de l'éditique distribuée : imprimantes, copieurs, fax et multi-fonctions,
- l'hébergement des infrastructures et applications (avec nos partenaires hébergeurs).

EN RÉSUMÉ, OSIATIS A  
CONÇU UNE OFFRE DE TÉLÉ-  
INFOGÉRANCE ATTRACTIVE  
ET MATURE, RÉPONDANT AUX  
EXIGENCES DES CLIENTS, PME  
COMME GRANDS COMPTES.

Déjà opérationnelle chez nombre d'entre eux, Osiatis y a intégré toute l'expérience, le savoir-faire et la recherche permanente de l'innovation qu'il met en oeuvre au quotidien en tant que leader de l'infogérance sélective et évolutive.

## LES TECHNOLOGIES COUVERTES

• **SERVEURS :**  
MICROSOFT, UNIX,  
NOVELL, LINUX,  
OS/400, CITRIX,  
VMS.

• **RÉSEAUX :**  
TOUS LES  
ÉLÉMENTS ACTIFS  
MANAGEABLES.

• **BASES DE  
DONNÉES :**  
ORACLE, SQL,  
SYBASE,..

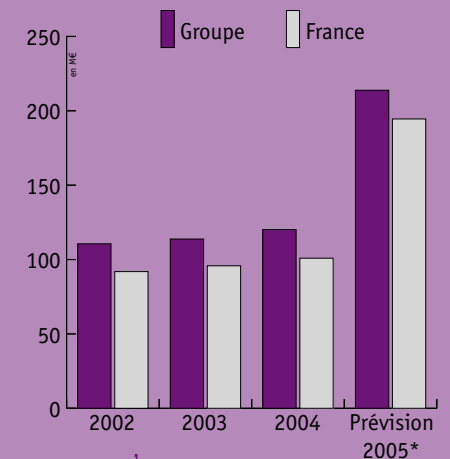
• **TECHNOLOGIES  
POSTES DE  
TRAVAIL :**  
TOUTES LES BASES  
INTEL / AMD,

• **ÉDITIQUE :**  
LEXMARK, HP,  
RICOH, BROTHER,  
CANON, KYOCERA,...

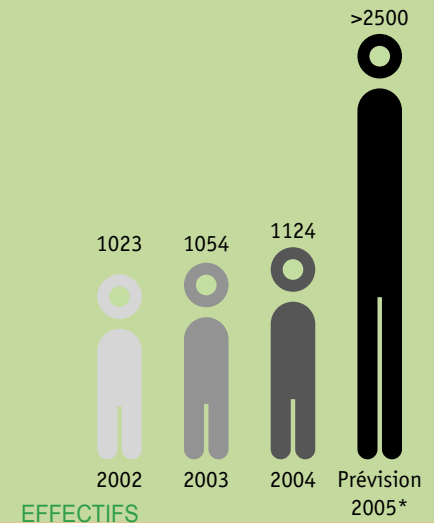
• **TÉLÉCOMS :**  
PABX, IPBX, VOIP,

• **MESSAGERIES :**  
NOTES, EXCHANGE,  
GROUPWISE,...

## OSIATIS EN CHIFFRES



CHIFFRE D'AFFAIRES



EFFECTIFS



\* En février 2005, acquisition de la SSII Groupe Focal