



Dans le monde numérique, les exigences en matière d'IT évoluent toujours plus vite.  
Et augmentent avec elles la complexité, les coûts et les ressources.  
Plus que jamais, des solutions d'infrastructure stables avec un niveau élevé de sécurité, de disponibilité et de modularité s'imposent.

### Qu'est-ce qu'Enterprise Network on Premises?

Enterprise Network on Premises comprend des prestations de maintenance et d'exploitation pour des solutions d'infrastructure en matière de réseau, de centres de calcul, de sécurité et d'UCC (Communication unifiée et collaboration).

Maintenance professionnelle, acquisition de matériel, dépannage performant, surveillance proactive des composants d'infrastructure – tout cela requiert un savoir-faire spécifique. Diffusé en interne à l'entreprise ou bien développé spécifiquement pour des raisons de ressources. Un partenaire fiable doit donc gérer la logistique du matériel et/ou l'exploitation de façon à garantir les ressources nécessaires au quotidien.

Le service se présente sous deux variantes:

#### Supported

Vous disposez de votre propre savoir-faire TIC, mais vous voulez un soutien pour la logistique du matériel et l'analyse des dérangements. Nous nous procurons au plus vite le matériel de remplacement requis et le livrons sur site en cas d'assistance locale. Notre Service Desk est à votre disposition 7x24 pour répondre à vos questions.

#### Operated

Vous souhaitez ne pas vous occuper de votre infrastructure, mais recevoir régulièrement des informations sur votre solution. Nous assurons l'exploitation des composants de votre infrastructure. Plus besoin de vous soucier de fiabilité ni de sécurité. Vos systèmes sont surveillés en continu et un ticket d'incident se déclenche automatiquement en cas de problème. De plus, nous vous informons des mises à jour logicielles critiques du fabricant et les intégrons à vos composants.

### Vos avantages avec Enterprise Network on Premises

- > Accès au Service Desk 7x24
- > Délais de réaction et de livraison du matériel de remplacement garantis
- > Réassurance de vos appareils auprès du fournisseur
- > Connaissances approfondies avec un personnel certifié par le fabricant
- > Possibilités de financement flexibles (Operated uniquement)

### Comment fonctionne Enterprise Network on Premises





## Faits et chiffres

	Supported	Operated
<b>Service Desk</b> Notre Service Desk est disponible 7x24 pour répondre à vos demandes. Nous vous garantissons ainsi des Service Levels et des délais de réaction définis.	✓	✓
<b>Analyse des dérangements</b> Notre Support Center vous aide avec un premier télédiagnostic. Réalisé par téléphone ou par accès à distance, celui-ci sert à localiser le dérangement ou à le résoudre directement.	✓	✓
<b>Remplacement du matériel</b> En cas d'appareil défectueux, un appareil de remplacement vous est livré dans les délais de réaction définis (2, 4, 8 heures ou Next Business Day). Soit par le technicien Swisscom, soit via une maintenance par courrier ou par coursier.	✓	✓
<b>Surveillance active</b> La surveillance garantit une détection immédiate en cas de dégradation des composants d'infrastructure et permet d'alerter l'équipe d'exploitation Swisscom compétente. Vous avez ainsi la certitude que la réparation du dérangement est déclenchée, sans besoin d'ouvrir un Incident par téléphone.		✓
<b>Mises à jour logicielles et sauvegarde</b> Les mises à jour mineures et les mises à jour logicielles critiques sont appliquées afin de toujours garantir une exploitation sûre. Swisscom vous crée une sauvegarde de la configuration de vos appareils et la conserve en toute sécurité. En cas de panne, la sauvegarde est restaurée.		✓

### Vers l'avenir numérique avec Swisscom

Les entreprises visionnaires profitent des opportunités du numérique pour réinventer l'avenir. Swisscom s'implante elle aussi dans de nouveaux secteurs d'activité grâce à de nombreuses innovations. Nous considérons donc qu'il est de notre devoir de vous aider à saisir les opportunités de la numérisation. Pour vous, nous combinons la meilleure infrastructure de réseau avec une conservation sécurisée des données, une conduite de projet fiable, une implémentation réussie et de nombreuses solutions innovantes.

### Bienvenue au pays de tous les possibles

Vous trouverez de plus amples informations et les coordonnées de notre expert sur [www.swisscom.ch/enop](http://www.swisscom.ch/enop)