



HANDS & EYES

Support technique sur site

HANDS & EYES : VOTRE FORCE D'INGÉNIERIE

Lorsque vous choisissez un data center Interxion pour héberger votre équipement, vous pouvez faire confiance à nos installations hautement sécurisées avec des niveaux extrêmement élevés de disponibilité électrique, de redondance et de connectivité.

Tirer le meilleur parti de ces installations de l'état de l'art peut prendre du temps et nécessite une certaine expertise : pour installer correctement un nouvel équipement, pour assurer une surveillance de base et pour réagir en cas de défaut (qui peut survenir même avec une maintenance préventive et méticuleuse). Le bon fonctionnement de votre activité peut parfois dépendre de l'accès à des ingénieurs sur site qui peuvent fournir une réponse rapide en cas de besoin, et s'assurer que votre infrastructure critique est disponible et fonctionne correctement à tout moment.

Interxion fournit des services de support technique sur site pour les équipements informatiques clients dans tous nos data centers en Europe. Notre service Hands & Eyes vous propose l'ingénierie sur site dont vous avez besoin : une équipe d'ingénieurs hautement qualifiés et expérimentés, physiquement présents sur site, grâce auxquels vous n'avez pas à déployer du personnel distant, permettant ainsi à vos techniciens de consacrer leur temps à des applications stratégiques.

Pourquoi utiliser notre support sur site ?

- **Ce service est rapide et rentable.** N'attendez pas que votre personnel ou que des sous-traitants se rendent sur notre site, et ne payez aucun appel d'astreinte : nos ingénieurs sont déjà sur place, 24 h/24 et 7 j/7.
- **Ce service est évolutif.** Faites votre choix parmi une gamme d'options, correspondant à des besoins occasionnels, réguliers ou urgents.
- **Ce service est réalisé par des experts.** Bénéficiez de l'expertise d'ingénieurs qui connaissent parfaitement l'environnement de notre data center et qui sont hautement qualifiés en matière de technologies d'infrastructure de dernière génération.

A propos d'Interxion

Interxion (NYSE: INXN) est l'un des principaux fournisseurs de services de data centers de colocation neutres vis-à-vis des opérateurs Télécom et des fournisseurs de cloud en Europe, comptant un vaste ensemble de clients dans 45 data centers répartis sur 11 pays européens. Les data centers d'Interxion, conçus de façon uniforme et efficaces sur le plan énergétique, proposent aux clients une sécurité et une disponibilité étendues pour leurs applications critiques. Avec plus de 600 fournisseurs de connectivité, 21 points d'interconnexion Internet européens et la plupart des principales plates-formes cloud et de médias numériques présents sur l'ensemble de sa couverture géographique, Interxion a créé des hubs financiers, de contenu, de cloud et de connectivité qui facilitent l'activité de communautés d'intérêt de clients en plein essor. Pour de plus amples informations, merci de consulter

www.interxion.com/fr-BE/

Le service Hands & Eyes d'Interxion

Le service Hands & Eyes d'Interxion met des techniciens qualifiés à votre disposition pour prendre en charge le support technique d'opérations de routine et d'urgence sur votre équipement, dans nos data centers. Ils opèrent en tant que ressource qualifiée sur site pour les tâches qui nécessitent une présence humaine, notamment :

- Préparation, déballage, emballage, expédition
- Installation ou déplacement d'équipement
- Installation ou retrait de cartes électroniques
- Test des circuits des opérateurs Télécom hébergés dans le data center
- Mise sous tension et hors tension des routeurs, commutateurs et serveurs
- Reset
- Vérifications visuelles lors de dépannages à distance
- Installation des câblages structurés spécifiques au client
- Assemblage, installation et entretien des câblages
- Vérification de l'état des câbles
- Pause des câbles de raccordement vers votre équipement
- Recyclage des cartons et du matériel d'emballage

Nous sommes présents lorsque vous avez besoin de nous

Que vous ayez besoin d'un service de réponse rapide, d'une assistance programmée pendant les heures ouvrées ou d'une maintenance planifiée en dehors des heures ouvrées, nous répondons présents. Nos services incluent des accords de niveaux de service spécifiques, établis dans le cadre de notre contrat Hands & Eyes qui couvre vos exigences en matière de support technique. Vous pouvez compter sur nos ingénieurs pour répondre présents lorsque vous avez besoin d'eux, afin de maintenir votre équipement critique en état de fonctionnement.

La meilleure solution pour satisfaire vos besoins

Nous proposons trois options, fondées sur des besoins habituels en matière de support technique sur site :



Le service préprogrammé vous permet de planifier une intervention à l'avance, lorsque celle-ci doit survenir à une heure précise durant les heures de travail ouvrées.



Le service de réponse rapide offre un support d'urgence à un prix abordable. Un technicien est alors disponible dans un laps de temps garanti faisant suite à la notification envoyée par votre équipe opérationnelle.



Le service Pack d'heures est une option économique si vous pensez utiliser ce service régulièrement. Vous pouvez planifier une durée minimale chaque mois dédiée aux projets en cours et aux tâches habituelles.



www.interxion.com
customer.services@interxion.com



Siège social international
Main: + 44 207 375 7070
Email: hq.info@interxion.com

Centre de Services Clients Européen (ECSC)
Numéro gratuit depuis l'Europe: + 800 00 999 222
Numéro gratuit depuis les États-Unis: 185 55 999 222
Email: customer.services@interxion.com

Cofondateur: Groupe EMEA de l'Uptime Institute. **Membre fondateur:** European Data Centre Association. **Sponsor:** European Internet Exchange Association. **Membre:** Le Green Grid, avec un rôle au conseil consultatif et au comité technique. **Participant:** EC Joint Research Centre on Sustainability. **Membre:** EuroCloud.

Interxion est conforme aux normes internationalement reconnues ISO/IEC 27001 (537141) pour la Gestion de la Sécurité de l'Information et ISO 22301 (BCMS 560099) pour la Gestion de la Continuité des Activités, et ce pour l'ensemble de nos opérations européennes. © Copyright 2017 Interxion. PF-GEN-BE-HANDE-HQ-fr-4/17