Fiche offre

FO.1.0 - Août 2008

open wide
ARCHITECTE OPEN SOURCE

Support de composants Open Source

VEILLE, EXPERTISE, RESOLUTION INCIDENTS

Le Support

Les services de support apportent des services complémentaires aux clients leur permettant de s'assurer la disponibilité d'experts de haut niveau sur des technologies de pointe et des composants en production.

Ces services sont particulièrement importants pour la gestion et la maîtrise des risques du Système d'Information en apportant

- Accompagnement et conseil en anticipation,
- Réactivité en cas d'incident.

Les services de support revêtent une importance particulière dans les technologies Open Source évoluant rapidement et dont les bénéfices à long terme reposent sur une maîtrise de la technologie et la proximité avec les communautés.

Les besoins de support peuvent être de plusieurs natures :

- **Veille Technologique**
- **Support Technique et Conseil aux équipes de développement**
- **Support et Accompagnement des équipes de production**

Ces services de support complètent ainsi parfaitement les services de maintenance évolutive et corrective des applications.

Nos Services

Veille technologique

La veille technologique permet **d'identifier ou de prévoir des changements**, et ainsi d'analyser et d'anticiper leurs conséquences, qu'elles soient négatives ou positives, sur le système ou son cycle de vie.

La veille est une contribution primordiale à une gestion du risque qui permet d'agir plutôt que de subir des évènements ; la valeur de cette contribution est à mettre en regard des objectifs définis dans la gouvernance informatique et en particulier, en regard de celui, récurrent, de diminution et/ou d'amélioration de la maîtrise des coûts de possession des systèmes informatiques.

Support aux équipes de développement

Durant les phases de conception et de développement, il peut être important pour nos clients d'avoir accès à un support offrant :

- Une assistance technique aux équipes
- Un Conseil dans le choix d'architecture
- Un service d'évaluation de solutions ou composants

Support aux équipes de production

Une fois les solutions et applications en exploitation, les équipes en charge du maintient en conditions opérationnelles doivent pouvoir se reposer sur une expertise poussée pour résoudre des incidents ou des problématiques de performance et ainsi assurer une continuité de service de qualité.

Nous accompagnons nos clients sur différents thèmes :

- Support avec une garantie d'intervention rapide,
- Accompagnement dans l'évolution et l'amélioration :
  - Des Procédures de mises en production ou d'exploitation
  - Des scripts d'exploitation eu égard à une politique de sécurité ou de sauvegarde, …
- Support à l'optimisation des performances, ou à la mise au point des schémas de reprise sur incidents
- Conseil sur le dimensionnement des infrastructures

Modes d'intervention

- **Services à la demande**
- **Engagement forfaitaire**

Nos engagements

- **Suivi et Réactivité**
  - Un pool d'experts et d'architectes de haut niveau dédiés aux services de support
  - Un extranet client permet de tracer et de suivre en tant réel toute demande et intervention
- **La meilleure expertise Open Source en symbiose avec les communautés**

14 rue Gaillon – 75002 Paris-France
Tél. : +33 (0)1 42 682 800 – Fax : +33 (0)1 40 075 486
97, rue Racine – 69100 Villeurbanne – France
Tél. : +33 (0)4 26 689 500 – Fax : +33 (0)4 26 689 501
www.openwide.fr – contact@openwide.fr

open wide
ARCHITECTE OPEN SOURCE

Notre expertise à votre service

Open Wide a été fondé en 2001 dans le sillage du groupe Thales pour apporter à ses clients l'expertise et le support nécessaire à l'utilisation opérationnelle des technologies Open Source.

Avec à présent plus de 70 collaborateurs spécialisés, plus de 80 projets d'intégration complexe réalisés, dont la plupart sont actuellement maintenus et supportés par nos équipes, et plus de 300 serveurs hébergés ou infogérés,

Une équipe dédiée au support et à la maintenance permet de garantir l'expertise et la réactivité à nos clients.

Open Wide dispose notamment des compétences suivantes :

- Architectures applicatives et du Middleware
- Architectures orientées services (SOA) et urbanisation,
- Architectures exploitation (Internet à haute disponibilité,…),
- Etude et choix de solutions Open Source,
- Choix d'infrastructure et optimisation de performance
- Mise en production et maintien en conditions opérationnelles

Points clés

- Expertise de très haut niveau
- **Suivi** et **Réactivité**
- Maîtrise des **problématiques applicatives** et des **problématiques de production**
- Compréhension des **particularités de l'écosystème Open Source**
- Proximité avec les communautés
- Souplesse d'utilisation

Ils nous font confiance

THALES
RATP
CASDEN BANQUE POPULAIRE
CityVOX
LA POSTE
ParuVendu
LA POSTE

14 rue Gaillon – 75002 Paris-France
Tél. : +33 (0)1 42 682 800 – Fax : +33 (0)1 40 075 486
97, rue Racine – 69100 Villeurbanne – France
Tél. : +33 (0)4 26 689 500 – Fax : +33 (0)4 26 689 501
www.openwide.fr – contact@openwide.fr