



# Processus de maintenance détail des prestations

*Vous accompagner dans la réussite de votre Communication  
et de votre Transformation Digitale*

UN HÉBERGEMENT  
DE QUALITÉ



DES SERVICES DE  
MAINTENANCE  
COMPLETS



UNE EXPERTISE  
RECONNUE



DES PARTENAIRES  
DE CONFIANCE



UNE ASSISTANCE  
RÉACTIVE ET AGILE

Depuis sa création en 2008, Nosyweb a développé une forte expertise dans les technologies du web. Que ce soit par la réalisation de sites web pour des clients, la publication de tutoriels vidéo et d'articles, la formation d'intégrateurs au CMS Joomla, Nosyweb a acquis un savoir-faire aujourd'hui reconnu dans son domaine.



# NOS SERVICES

---

## UN HÉBERGEMENT PERFORMANT

Dans le but de vous fournir un maximum de flexibilité, vous avez le choix entre utiliser votre propre hébergeur ou migrer sur des serveurs gérés par Nosyweb. En adoptant la maintenance de NosyWeb, vous bénéficierez d'un **hébergement de haut niveau** de performance et sécurisé.

Par exemple, en cas d'arrêt de service ou d'incident, une alerte est générée instantanément, à la fois par l'hébergeur et les outils de surveillance de NosyWeb. Ces alertes sont alors prises en compte immédiatement, **7j/7** et **24h/24**, par les équipes techniques de l'hébergeur.

Vous pouvez également compter sur **30 jours de sauvegarde** de votre base de données et des fichiers constituant votre site. Ce confort permet d'aborder sereinement les incidents de sécurité ou les piratages.

Enfin, vous pouvez bénéficier d'un ou plusieurs **environnements de test** en seulement quelques clics. Cette fonctionnalité est notamment utilisée pour tester des mises à jours/nouveautés dans un contexte 100% identique à celui de production.



---

## DES SERVICES DE MAINTENANCE COMPLETS

NosyWeb dispose d'outils web permettant de déployer rapidement des **mises à jour** sur les sites sous sa responsabilité. L'objectif est de s'assurer que votre site est à jour en permanence afin de limiter les vulnérabilités.

De la même façon, certaines extensions simples peuvent être **déployées** rapidement et **en toute sécurité**. Les extensions plus complexes devront quant à elles, être testées préalablement dans un **environnement de recette**, avant leur mise en production.

Si vous prenez la décision de déléguer la maintenance de votre site à NosyWeb, vous bénéficierez d'**extensions professionnelles** multi-sites, comme une extension de pare-feu, afin de profiter de fonctionnalités de haut niveau. Outre une économie non négligeable, cette démarche permet de sécuriser les installations avec des extensions fiables et d'**élever le niveau de performance** global des sites.



# NOS SERVICES

---

## UNE ASSISTANCE RÉACTIVE ET AGILE

Un service d'assistance est à votre disposition pour toute question technique ou fonctionnelle.

Le principe de "**ticket**" permet un échange ciblé ainsi qu'un **suivi rigoureux et personnalisé**. Il est possible de joindre des fichiers pour illustrer la problématique rencontrée et si des identifiants sont communiqués, ceux-ci sont transmis dans un environnement hautement sécurisé.

Les temps de réponse, généralement dans l'heure pour une problématique simple, et sous 24h pour des sujets plus complexes, sont largement appréciés des clients de Nosyweb. La force du service d'assistance réside dans le fait qu'il ne se contente pas de répondre de façon factuelle à vos questions, mais il s'efforce de vous apporter **conseils et pistes d'améliorations** au quotidien.

Dans le cadre d'un forfait de maintenance **Premium**, une formation par Skype sur des sujets précis peut être dispensée. Le forfait **Collaboration**, en plus, ouvre la possibilité d'un suivi complet via un tableau de bord dédié, en particulier dans le contexte d'un projet portant sur des évolutions importantes.



---

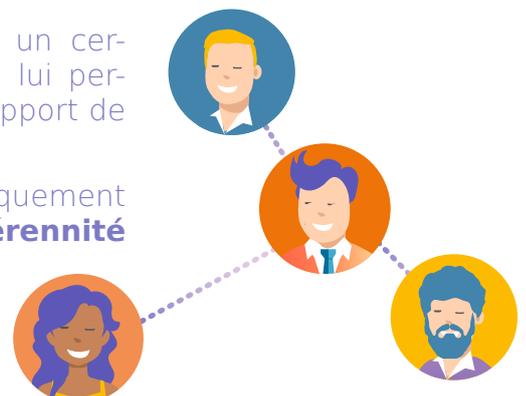
## DES PARTENAIRES DE CONFIANCE

NosyWeb bénéficie de liens privilégiés avec plusieurs partenaires, afin de répondre à certains besoins ponctuels nécessitant une **forte expertise** dans un domaine très spécifique.

C'est notamment le cas lorsqu'un **site** a été **piraté** et que sa remise en service nécessite une intervention technique spécifique. Nosyweb fait alors appel à l'un de ses partenaires spécialisés pour remettre le site en état de fonctionnement.

NosyWeb bénéficie également de liens privilégiés avec un certain nombre d'éditeurs d'extensions importantes, ce qui lui permet d'**anticiper des évolutions** et de bénéficier d'un support de qualité et réactif.

En cas de **développements spécifiques**, ceux-ci sont uniquement réalisés par des spécialistes afin de vous garantir la **pérennité** et la **fiabilité** du développement pour sa maintenance.



# NOS FORFAITS



Afin de répondre au mieux à vos attentes dans une démarche agile, nous mettons à votre disposition 3 forfaits de maintenance.

Le choix du forfait le plus adapté dépend de vos besoins et de vos exigences en termes de qualité de service, de rapidité d'exécution, de sécurité, ... Vous pouvez bien entendu changer de forfait à tout moment en fonction de l'évolution de votre activité.

## FORFAIT PREMIUM

- Support avec réponse sous 30min à 12h
- Hébergement optimisé Joomla
- Surveillance en temps réel
- Gestion des sauvegardes / mises à jour
- Environnement de test sur demande
- Jusqu'à 30 minutes de support par mois



## FORFAIT ENTREPRISE



- Support avec réponse sous 15min à 4h
- Performances maximales
- Audit de sécurité sur demande
- Rapport de performance sur demande
- Jusqu'à 2 heures de support par mois

## FORFAIT COLLABORATION



- Support en temps réel
- Chef de projet digital dédié
- Formation comprise
- Jusqu'à 5 heures de support par mois
- + prestations complémentaires à la demande :**
  - Audit / conformité RGPD
  - Sécurisation

## LES + NOSYWEB

- ★ Serveurs sécurisés et de hautes performances
- ★ Outils de sauvegardes avancés
- ★ Outils et expertise en cas de piratage
- ★ Environnements de test à la volée
- ★ Mises à jour rapides et régulières
- ★ Déploiement d'extensions rapide
- ★ Extensions professionnelles
- ★ Recettes techniques avant mise en production
- ★ Support avec système de ticket
- ★ Réponses rapides
- ★ Forte implication et conseils
- ★ Suivi à la carte sans engagement
- ★ Un réseau de partenaires spécialisés
- ★ Des experts sécurité en cas d'attaque
- ★ Partenariat avec des éditeurs d'extensions
- ★ Développements pérennes et fiables

## À propos de NosyWeb

NosyWeb, agence spécialisée dans les technologies du digital, accompagne les entreprises et les établissements publics dans l'élaboration, la conception et la mise en œuvre de tous types de solutions métiers et de sites web.

Fort de son expertise dans le domaine du développement et de l'intégration, NosyWeb a développé une base de connaissances dédiée à ses clients, notamment sur la technologie Joomla!, qui en font aujourd'hui un acteur influent.

Avec l'évolution du web et la montée en puissance du digital au service des entreprises, NosyWeb s'est positionné dès 2011 sur l'accompagnement des entreprises dans la définition et la mise en œuvre de leur stratégie digitale.



[info@nosyweb.fr](mailto:info@nosyweb.fr)

[nosyweb.fr](http://nosyweb.fr)