



# C:YLLene

## GUIDE D'ASSISTANCE

La meilleure voie pour optimiser votre expérience client !



**Vous avez un point de blocage, un incident, une interrogation à nous remonter ?**

Retrouvez toutes les informations nécessaires pour nous contacter rapidement et concentrez-vous pleinement sur votre activité.



# Pourquoi ce guide ?

Ce fascicule vous aide à démarrer rapidement avec le Support Cyllene.

Lorsque vous avez besoin d'aide, les informations contenues dans ce manuel vous aideront à l'obtenir dans les meilleurs délais.

**Quel que soit votre niveau d'assistance contractuelle, ce guide vous aide à trouver la réponse à votre problème et vous délivre toutes les informations de référence sur le Support Cyllene notamment sur 4 sujets :**



Comment nous contacter ?



Quand nous contacter ?



Comprendre la gestion des demandes & leur traitement



Anticiper une situation d'urgence liée à nos services

# Table des matières

<b>1.0</b>	<b>Démarrer rapidement avec le Support Cyllene</b>	<b>04</b>
1.1	<u>Un seul et unique point de contact</u>	04
1.2	<u>Qualification des demandes</u>	05
1.3	<u>Principe de fonctionnement</u>	06
1.4	<u>Niveau de support</u>	07
<b>2.0</b>	<b>Engagement de support</b>	<b>08</b>
2.1	<u>Assistance Hébergement &amp; Infogérance</u>	08
2.2	<u>Assistance Infrastructure</u>	11
2.3	<u>Assistance Cybersécurité</u>	14
2.4	<u>Assistance Digital/Data</u>	15
2.5	<u>Incident utilisateur</u>	16

# 1.1 Un seul et unique point de contact

Le centre de support centralise les demandes d'intervention des clients ayant souscrit à un contrat de maintenance.

## Contactez le Support Cyllène



+33 **806 230 233**



[support@groupe-cyllene.com](mailto:support@groupe-cyllene.com)



<https://support.groupe-cyllene.com/>



### LIENS UTILES

[Fiche Réflexe](#)

[Page Aide & Contact](#)

[Guide d'utilisation du Support](#)

# 1.2 Qualification des demandes

## Comprendre la priorisation et le traitement des dossiers

Quelle que soit votre demande, votre appel sera redirigé vers le Support Cyllene avec la qualification suivante pour l'ensemble des incidents déclarés.

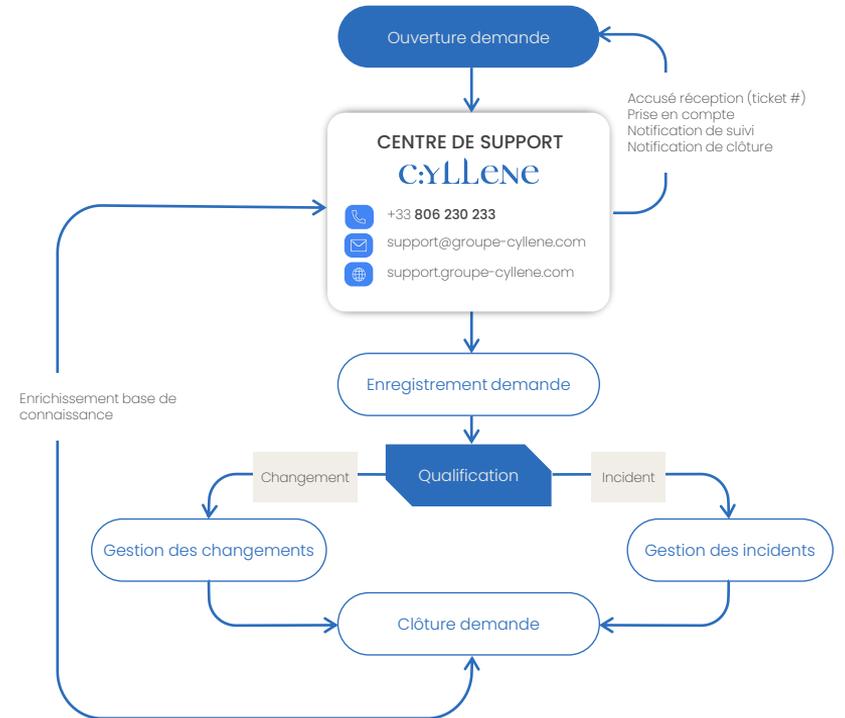
PRIORITÉ	NIVEAU	DÉFINITION
P1	Majeure	Indisponibilité totale du système d'information, arrêt complet de la production
P2	Elevée	Groupe d'utilisateurs bloqués, système bloqué, demande urgente
P3	Normale	Un seul utilisateur bloqué, fonctionnement dégradé
P4	Faible	Demande d'évolution/changement. Pas de situation de blocage



Lors de vos demandes d'intervention, il est conseillé de vous munir de votre contrat ou numéro de ticket pour faciliter la gestion de votre dossier.

# 1.3 Principe de fonctionnement

1. Toutes les demandes d'intervention reçues sont inscrites dans notre application Support Client (ITSM) et font l'objet d'un ticket portant un numéro unique.
2. L'émetteur de la demande reçoit une confirmation de prise en charge.
3. Le Ticket d'intervention (TI) est ensuite affecté au service compétent pour traiter la demande.
4. Ce TI est accessible par l'ensemble du personnel de Cyllene et par le client via un navigateur web. Vous pouvez ainsi gérer et suivre le traitement des interventions en cours.
5. Le TI est traité au plus tôt (le temps d'intervention peut différer en fonction des [clauses contractuelles](#)).



# 1.4 Niveau de support

## Déterminer votre niveau de support

Cyllene propose différents niveaux de support vous offrant une tranquillité d'esprit en libérant vos ressources internes.

Le niveau de service et d'intervention dépend du niveau de SLAs souscrit.

Pour déterminer les avantages de support auxquels vous avez droit, consultez votre contrat ou renseignez-vous auprès de votre commercial référent.

Lorsque vous savez à quels services d'assistance vous avez souscrit, vous pouvez utiliser le détail des [offres de support Cyllene ci-après](#) pour comprendre vos droits à l'assistance.





## Hébergement Infogérance

### QUAND ?

24/24h  
365J/an

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

support.groupe-cyllene.com

# 2.1 Assistance Hébergement & Infogérance

## SLA NIVEAU 0

Les SLAs de Niveau 0 s'appliquent aux équipements, systèmes physiques ou virtuels hébergés dans l'un des Datacenters de Cyllene sur lesquels le Client souhaite confier une partie des services d'exploitation.

ENGAGEMENTS DE SERVICES		SLA			RACI		
DOMAINE	SERVICE	GTI	GTR	DISPO	VN	CLIENT	CYLLENE
Hardware	Maintenance matérielle des équipements fournis par Cyllene	1h	4h	95%	-	I	R
	Maintenance matérielle équipements fournis et maintenus par le client	1h	-	-	-	A	I
Sauvegarde	Réalisation des sauvegardes de manière globale et non granulaire	-	-	95%	100% J-3	I	R
	Externalisation des bandes mensuelles et annuelles	-	-	95%	100% J-3	I	R
Supervision	Supervision CPU / Mémoire / Disque	-	-	100%	-	I	R
	Alerte sur incident selon procédure d'escalade fournie par le client	15mn	-	95%	<15mn	I	R
	Génération d'un ticket d'intervention pour suivi et clôture de l'incident	15mn	-	100%	<10mn	A	R

### LEXIQUE

**GTI** : Garantie de temps d'intervention  
**GTR** : Garantie de temps de rétablissement  
**Dispo** : Engagement de disponibilité ou de réussite de l'action

**VN** : Valeur Nominale ou valeur moyenne constatée  
**RACI** : Réalisateur – Autorité (Responsable de l'action) – Consulté – Informé  
**CMDB** : Configuration Management Data Base (Gestion de la base des configurations)



## Hébergement Infogérance

### QUAND ?

24/24h  
365J/an

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

support.groupe-cyllene.com

# 2.1 Assistance Hébergement & Infogérance

## SLA NIVEAU 1

Les SLAs de Niveau 1 s'appliquent aux équipements, systèmes physiques ou virtuels hébergés dans l'un des Datacenters de Cyllene sur lesquels le Client souhaite confier une partie des services d'exploitation.

ENGAGEMENTS DE SERVICES		SLA			RACI		
DOMAINE	SERVICE	GTI	GTR	DISPO	VN	CLIENT	CYLLENE
Hardware	Maintenance matérielle des équipements fournis par Cyllene	1h	4h	95%	-	I	R
	Maintenance matérielle équipements fournis et maintenus par le client	1h	-	-	-	A	I
Sauvegarde	Réalisation des sauvegardes de manière globale et non granulaire	-	-	95%	100% J-3	I	R
	Externalisation des bandes mensuelles et annuelles	-	-	95%	100% J-3	I	R
Supervision	Supervision CPU / Mémoire / Disque	-	-	100%	-	I	R
	Alerte sur incident selon procédure d'escalade fournie par le client	15mn	-	95%	<15mn	I	R
	Génération d'un ticket d'intervention pour suivi et clôture de l'incident	30mn	-	100%	<10mn	A	R
	Relance services et escalade vers niveau 2 Appel aux tiers mainteneurs	15mn	4h	100%	-	A	R
Evolution	Application des patches de sécurité et correctifs mineurs	-	-	-	Mois	A	R

### LEXIQUE

GTI : Garantie de temps d'intervention  
GTR : Garantie de temps de rétablissement  
Dispo : Engagement de disponibilité ou de réussite de l'action

VN : Valeur Nominale ou valeur moyenne constatée  
RACI : Réalisateur – Autorité (Responsable de l'action) – Consulté – Informé  
CMDB : Configuration Management Data Base (Gestion de la base des configurations)



## Hébergement Infogérance

### QUAND ?

24/24h  
365J/an

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

support.groupe-cyllene.com

# 2.1 Assistance Hébergement & Infogérance

## SLA NIVEAU 2

Les SLAs de Niveau 2 s'appliquent aux équipements, systèmes physiques ou virtuels hébergés dans l'un des Datacenters de Cyllene sur lesquels le Client souhaite confier une partie des services d'exploitation.

ENGAGEMENTS DE SERVICES		SLA			RACI		
DOMAINE	SERVICE	GTI	GTR	DISPO	VN	CLIENT	CYLLENE
Hardware	Maintenance matérielle des équipements fournis par Cyllene	1h	4h	95%	-	I	R
	Maintenance matérielle équipements fournis et maintenus par le client	1h	-	-	-	A	I
Sauvegarde	Réalisation des sauvegardes de manière globale et non granulaire	-	-	95%	100% J-3	I	R
	Externalisation des bandes mensuelles et annuelles	-	-	95%	100% J-3	I	R
Supervision	Supervision CPU / Mémoire / Disque	-	-	100%	-	I	R
	Alerte sur incident selon procédure d'escalade fournie par le client	15mn	-	95%	<15mn	I	R
	Génération d'un ticket d'intervention pour suivi et clôture de l'incident	30mn	-	100%	<10mn	A	R
Système	Relance services et escalade vers niveau 2 Appel aux tiers mainteneurs	15mn	4h	100%	-	I	R
	Prise en charge des mises à jour et application des correctifs	-	-	100%	-	A	R
Application	Support de Niveau 2 et 3 avec analyse périodique des journaux	-	-	100%	Mois	I	R
	Prise en charge de la supervision et relance sur procédure	1h	4h	100%	-	I	R
Antivirus	Application de procédures d'exploitation documentées	4h	-	95%	-	-	-
	Maintien de la mise à jour des souches et génération des rapports	-	<4h	A	R	-	-
Reporting	Disponibilité des serveurs et de services monitorés	-	-	100%	-	I	R

### LEXIQUE

GTI : Garantie de temps d'intervention  
GTR : Garantie de temps de rétablissement  
Dispo : Engagement de disponibilité ou de réussite de l'action

VN : Valeur Nominale ou valeur moyenne constatée  
RACI : Réalisateur – Autorité (Responsable de l'action) – Consulté – Informé  
CMDB : Configuration Management Data Base (Gestion de la base des configurations)



## Infrastructure

### QUAND ?

24/24h  
365J/an ou 5/9

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

support.groupe-cyllene.com

# 2.2 Assistance Infrastructure

## SLA GOLD

ENGAGEMENTS DE SERVICES	BASIS SUPPORT	PREMIUM SUPPORT
Accès au Support NOC (Mail, Téléphone, Portail Client)	5x7x365	24x7x365
Prise en compte des incidents	5/9	24/7
P1 – 100% d'impact	2h	2h
P2 – Impact partiel	4h	4h
P3 – Etat Anormal Anomalie ou défaut impactant pas ou peu les systèmes avec un contournement technique possible, un niveau dégradé acceptable. Incidence faible sur la production impactant que très peu d'utilisateurs.	48h	36h
P4 – Changement Demande d'information, modifications administratives, questions d'usages. Il n'y a aucun impact sur la production des systèmes ou blocage d'activité.	Best effort	-
Visite périodique et reporting d'exploitation (COPL) À distance ou sur site	Mensuel	Mensuel
Support Logiciel Majeur (Montée de version, évolution de l'environnement)	Mode projet	Mode projet
Support Logiciel Mineur (Patch, Upgrade, maintenance)	Inclus	Inclus
Affectation d'un TAM	Oui	Oui
Affectation d'un SAM	Oui	Oui
Supervision / Monitoring 24/7 (incluant la gestion des alertes)	Oui	Oui

### LEXIQUE

P1 : Incident bloquant la totalité des utilisateurs  
P2 : Incident impactant un groupe d'utilisateurs  
P3 : Incident non bloquant (gêne d'utilisation)  
P4 : Demande de changement/modification



## Infrastructure

### QUAND ?

24/24h  
365J/an ou 5/9

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

support.groupe-cyllene.com

# 2.2 Assistance Infrastructure

## SLA SILVER

ENGAGEMENTS DE SERVICES	BASIS SUPPORT	PREMIUM SUPPORT
Accès au Support NOC (Mail, Téléphone, Portail Client)	5x7x365	24x7x365
Prise en compte des incidents	5/9	24/7
P1 – 100% d'impact	4h	4h
P2 – Impact partiel	8h	8h
P3 – Etat Anormal Anomalie ou défaut impactant pas ou peu les systèmes avec un contournement technique possible, un niveau dégradé acceptable. Incidence faible sur la production impactant que très peu d'utilisateurs.	72h	48h
P4 – Changement Demande d'information, modifications administratives, questions d'usages. Il n'y aucun impact sur la production des systèmes ou blocage d'activité.	Best effort	Best effort
Visite périodique et reporting d'exploitation (COPL) À distance ou sur site	Trimestriel	Trimestriel
Support Logiciel Majeur (Montée de version, évolution de l'environnement)	Mode projet	Mode projet
Support Logiciel Mineur (Patch, Upgrade, maintenance)	Inclus	Inclus
Affectation d'un TAM	Non	Non
Affectation d'un SAM	Non	Non
Supervision / Monitoring 24/7 (incluant la gestion des alertes)	Oui	Oui

### LEXIQUE

P1 : Incident bloquant la totalité des utilisateurs  
P2 : Incident impactant un groupe d'utilisateurs  
P3 : Incident non bloquant (gêne d'utilisation)  
P4 : Demande de changement/modification



## Infrastructure

### QUAND ?

24/24h  
365J/an ou 5/9

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

[support.groupe-cyllene.com](http://support.groupe-cyllene.com)

# 2.2 Assistance Infrastructure

## SLA BRONZE

ENGAGEMENTS DE SERVICES	BASIS SUPPORT
Accès au Support NOC (Mail, Téléphone, Portail Client)	5x7x365
Prise en compte des incidents	5/9
P1 – 100% d'impact	J+1
P2 – Impact partiel	Best effort
P3 – Etat Anormal Anomalie ou défaut impactant pas ou peu les systèmes avec un contournement technique possible, un niveau dégradé acceptable. Incidence faible sur la production impactant que très peu d'utilisateurs.	NON
P4 – Changement Demande d'information, modifications administratives, questions d'usages. Il n'y a aucun impact sur la production des systèmes ou blocage d'activité.	Facturable
Visite périodique et reporting d'exploitation (COFIL) À distance ou sur site	Non
Support Logiciel Majeur (Montée de version, évolution de l'environnement)	Mode projet
Support Logiciel Mineur (Patch, Upgrade, maintenance)	Facturable
Affectation d'un TAM	Non
Affectation d'un SAM	Non
Supervision / Monitoring 24/7 (incluant la gestion des alertes)	Oui

### LEXIQUE

P1 : Incident bloquant la totalité des utilisateurs  
P2 : Incident impactant un groupe d'utilisateurs  
P3 : Incident non bloquant (gêne d'utilisation)  
P4 : Demande de changement/modification



## Cybersécurité

### QUAND ?

24/24h  
365J/an

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

support.groupe-cyllene.com

# 2.3 Assistance Cybersécurité

## SLA

ENGAGEMENTS DE SERVICES	BASIS SUPPORT	
Accès au Support NOC (Mail, Téléphone, Portail Client)	24/7	
Prise en compte des incidents	24/7	
	GTI	GTR
P1 – 100% d'impact	15mn	-
P2 – Impact partiel	1h	-
P3 – Etat Anormal Anomalie ou défaut impactant pas ou peu les systèmes avec un contournement technique possible, un niveau dégradé acceptable. Incidence faible sur la production impactant que très peu d'utilisateurs.	4h	-
P4 – Changement Demande d'information, modifications administratives, questions d'usages. Il n'y aucun impact sur la production des systèmes ou blocage d'activité.	48h	-
Visite périodique et reporting d'exploitation (COPIL) À distance ou sur site	Défini dans le contrat	

### LEXIQUE

P1 : Incident bloquant la totalité des utilisateurs  
P2 : Incident impactant un groupe d'utilisateurs  
P3 : Incident non bloquant (gêne d'utilisation)  
P4 : Demande de changement/modification

GTI : Garantie de temps d'intervention  
GTR : Garantie de temps de rétablissement



## Digital Data

### QUAND ?

Du lundi au vendredi  
De 9h00 à 18h00

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

support.groupe-cyllene.com

# 2.4 Assistance Digital/Data

## SLA

ENGAGEMENTS DE SERVICES	BASIS SUPPORT	
Accès au Support (Mail, Téléphone)	5/9	
Prise en compte des incidents	5/9	
	GTI	GTR
P1 (priorité) – 100% d'impact	1h	8h (SLO)
P2 – Impact partiel	4h	24h (SLO)
P3 – Etat Anormal Anomalie ou défaut impactant pas ou peu les systèmes avec un contournement technique possible, un niveau dégradé acceptable. Incidence faible sur la production impactant que très peu d'utilisateurs.	4h	72h (SLO)
P4 – Changement Demande d'information, modifications administratives, questions d'usages. Il n'y aucun impact sur la production des systèmes ou blocage d'activité.	4h	72h (SLO)
Visite périodique et reporting d'exploitation (COPIL) À distance ou sur site	Mensuel	
Affectation d'un TAM	Oui	
Affectation d'un SAM	Oui	

### LEXIQUE

P1 : Incident bloquant la totalité des utilisateurs  
P2 : Incident impactant un groupe d'utilisateurs  
P3 : Incident non bloquant (gêne d'utilisation)  
P4 : Demande de changement/modification

GTI : Garantie de temps d'intervention  
GTR : Garantie de temps de rétablissement



## Incident Utilisateur

### QUAND ?

Du lundi au vendredi  
de 9h00 à 19h00

+33 806 230 233

support@groupe-cyllene.com

support.groupe-cyllene.com

# 2.5 Incident utilisateur

## SLA

ENGAGEMENTS DE SERVICES	BASIS SUPPORT	
Accès au Support (Mail, Téléphone, Portail Client)	5/11	
Prise en compte des incidents	5/11	
	GTI	GTR
P1 – 100% d'impact	30mn	Best effort
P2 – Impact partiel	1h	Best effort
P3 – Etat Anormal Anomalie ou défaut impactant pas ou peu les systèmes avec un contournement technique possible, un niveau dégradé acceptable. Incidence faible sur la production impactant que très peu d'utilisateurs.	4h	Best effort
P4 – Changement Demande d'information, modifications administratives, questions d'usages. Il n'y aucun impact sur la production des systèmes ou blocage d'activité.	4h	Best effort
Visite périodique et reporting d'exploitation (COPIL) À distance ou sur site	Mensuel Uniquement pour les clients ayant souscrits à <b>l'offre Client Partner</b>	

### LEXIQUE

P1 : Incident bloquant la totalité des utilisateurs  
P2 : Incident impactant un groupe d'utilisateurs  
P3 : Incident non bloquant (gêne d'utilisation)  
P4 : Demande de changement/modification

GTI : Garantie de temps d'intervention  
GTR : Garantie de temps de rétablissement



# C:YLLENE

PARIS – LILLE – ARRAS – LYON – BORDEAUX – STRASBOURG – MONTBÉLIARD – TROYES – SAINT-BRIEUC – NANTES

[contact@groupe-cyllene.com](mailto:contact@groupe-cyllene.com)

T. +33 (6)01 41 19 40 40

[WWW.GROUPE-CYLLENE.COM](http://WWW.GROUPE-CYLLENE.COM)