

R = responsible for realization (execute)
 A = Accountable (responsable)
 C = must be consulted (consulté)
 I = must be informed (informé)

	MAKE-IT-SIMPLE	CLIENT
Services d'infogérance bureautique		
Infogérance réseau N2+N3 (administration et gestion)		
Maintenance de la connectivité des postes de travail	R	R,A,C,I
Surveillance du réseau LAN/WAN et Pare-feu	R	R,A,C,I
Maintenance et mises à jour des équipements réseau (LAN/WAN/Pare-Feu)	R	R,A,C,I
Gestion du réseau LAN/WAN et Pare-feu	R	R,A,C,I
Analyse techniques et corrections des problèmes de performances ou qualité	R	R,A,C,I
Infogérance serveurs ou NAS		
Premier niveau de support (15 premières minutes)	R,A	C,I
Contrôle de l'état de santé du système d'exploitation	R	A,C,I
Analyse de performances et réparation des problèmes liés au système d'exploitation	R	R,A,C,I
Configuration et paramétrages des outils techniques et du système d'exploitation	R	R,A
Gestion des utilisateurs et des groupes	R	R,A,C,I
Définition de l'architecture et de la stratégie d'utilisation et de gestion	R	A,C,I
Infogérance serveurs ou NAS gestion des mises à jour (3x par an)		
Maintenance et mises à jour matérielles	R	A,C,I
Maintenance et mises à jour mineures du système d'exploitation et outils techniques	R	A,C,I
Réparation des problèmes liés aux mises à jour	R	A,C,I
Infogérance postes de travail (Infogérance PC N1)		
Premier niveau de support (15 premières minutes)	R,A	C,I
Infogérance postes de travail (Infogérance PC N2)		
Maintenance et mises à jour mineures matérielles	R	R,A,C,I
Maintenance et mises à jour mineures du système d'exploitation et Office	R	R,A,C,I
Réparation des problèmes liés aux mises à jour	R	R,A,C,I
Infogérance postes de travail (Infogérance PC N3)		
Contrôle de l'état de santé du système d'exploitation	R	R,A,C,I
Configuration et paramétrages des outils bureautique et du système d'exploitation	R	R,A,C,I
Définition de l'architecture et de la stratégie d'utilisation et de gestion	R	R,A,C,I
Infogérance imprimantes		
Configuration et paramétrages des imprimantes réseau	R	R,A,C,I
Analyse de performances et réparation des problèmes liés aux impressions	R	R,A,C,I
Infogérance Antivirus (CISsecu)		
Contrôle de l'état de santé des antivirus	R,A	A,C,I
Maintenance et mise à jour de la base et le moteur de l'antivirus	R,A	A,C,I
Analyse techniques et corrections des problèmes de performances ou qualité	R	R,A
Surveillance et monitoring (CISmon)		
Contrôle du système de monitoring	R,A	I
Surveillance des ressources (RAM, CPU, disk, etc.)	R	A,C,I
Analyse techniques et corrections des problèmes de performances ou qualité	R	R,A,C,I
Infogérance sauvegardes (CISsave ou MISSave)		
Contrôle et surveillance des sauvegardes	R	R,A,C,I
Maintenance et mises à jour mineures du logiciel de sauvegardes	R	A,C,I
Maintenance des équipements de sauvegardes (bandes, stockage)	R	A,C,I
Analyse techniques et corrections des problèmes de performances ou qualité	R	A,C,I
Infogérance Messagerie (CISmail)		
Contrôle de l'état de santé	R,A	C,I
Maintenance et mise à jour	R,A	C,I
Analyse techniques et corrections des problèmes de performances ou qualité	R	R,A
Infogérance Outils collaboratifs (CISsync)		
Contrôle de l'état de santé	R,A	C,I
Maintenance et mise à jour	R,A	C,I
Définition de l'architecture et de la stratégie d'utilisation et de gestion	R,A	I
Installation et configuration	R,I	R,A
Analyse techniques et corrections des problèmes de performances ou qualité	R	R,A
Services en régie		
Mise à jour majeure du système d'exploitation, applications et bases de données	R	A,C,I
Installation du système d'exploitation sur les machines	R	R,A,C,I
Installation de logiciels supplémentaires sur les PC et les serveurs	R	R,A,C,I
Installation, configuration et support des applications métier	R	A,C,I
Gestion et maintenance du système de bases de données	R	R,A,C,I
Optimisation de la base de données et applications métiers	R	R,A,C,I
Gestion des sauvegardes locales	R	R,A,C,I
Tests et vérification de la viabilité des sauvegardes	R	R,A,C,I
Restauration des données ou des serveurs	R	R,A,C,I
Archivage des sauvegardes	R	R,A,C,I
Installation et configuration de l'antivirus	R,I	R,A
Gestion des consommables (cartouches d'impression, papier, ...)	I	R,A,C,I
Gestion des licences	R	R,A,C,I
Gestion des audits externes	R	R,A,C,I
Gestion des standards de sécurité	R	R,A,C,I