

Service d'administration à distance

A qui s'adresse ce service ?

Aux entreprises qui ont besoin d'aide pour l'administration et l'allocation de leurs ressources de stockage ou qui cherchent à centraliser une administration. Ceci, en appliquant des règles et processus qui garantissent une conformité à des niveaux de service prédéfinis.

Pourquoi souscrire à ce service ?

Dans son « Market Update » de décembre 2008, le Gartner Group se basait sur l'hypothèse suivante :

- Les périodes de récession économique offrent des conditions favorables aux services de stockage gérés, notamment à l'externalisation sélective.
- Les clients cherchent à compenser le report des embauches par le recours à des services gérés d'administration à distance du stockage.

En sous-traitant l'allocation et la gestion des ressources de stockage, vous pourrez répondre aux pénuries de ressources ou de compétences supplémentaires, en ayant accès à des spécialistes au moment où vous en avez besoin.

Ce Service permet également à Hitachi Data Systems de surveiller les configurations pour mieux répondre à tout incident potentiel, voir à les anticiper.

Qu'est-ce que ce service ?

Ce service couvre les opérations suivantes :

- Définition de vos stratégies de sécurité conformément à l'état de l'art :
 - Sécurité et mappage des unités logiques
 - Changements de nom World Wide Name et de port
 - Gestion des zones et des domaines
 - Affectations RAID
- Mise en œuvre des technologies RAID
- Dimensionnement des unités logiques, configuration et allocation des volumes
- Alignement de l'allocation des ressources de stockage sur les niveaux de service
 - Définition et gestion des stratégies
 - Déclenchement des alarmes en fonction de seuils
 - Etablissement et gestion de quotas de stockage
- Collaboration avec vos équipes en charge du stockage

- Certification des logiciels
 - Tests, vérification et certification du microcode
 - Réalisation de tests sur les logiciels, notamment d'un test de régression
 - Contrôle des versions
- Gestion de la continuité du service informatique, avec surveillance des points suivants :
 - Données et réplication des données
 - Procédures de sauvegarde et de reprise, y compris intégration dans les scripts de sauvegarde
 - Planification de la reprise de l'activité (tests de reprise sur sinistre et d'intégrité des données)
- Suivi des changements liés à l'administration du stockage
 - Espace disque
 - Sauvegarde et récupération des données
- Transmission de tableau de bord concernant les configurations physiques et leurs usages.
- Transmission de tableau de bord concernant les espaces alloués, consommés et utilisés.
- **Reprise sur sinistre**
- **Mise en œuvre des meilleures pratiques de gestion du système de fichiers**
- **Respect des normes de gestion de fichiers établies**

- Ce service s'applique pour des environnements équipés des systèmes d'exploitation suivants :
 - Microsoft® Windows®
 - Sun Solaris
 - HP-UX®
 - Linux®
 - IBM® AIX®

Quelle est la durée de ce service ?

Ce service est proposé pour une période d'un trimestre avec un minimum de 2 jours par mois. Pour les configurations complexes, l'engagement demandé est d'un an (le premier trimestre permet de calibrer et valider les niveaux de service attendus).

Quels sont les bénéfices ?

Grâce à ce service, vous pourrez :

- Obtenir l'assistance d'Hitachi Data Systems pour répondre à vos interrogations liées à votre infrastructure de stockage.
- Améliorer l'efficacité des opérations, réduire les risques, renforcer la rentabilité des ressources de stockage.
- Définir, atteindre plus rapidement et garantir des niveaux de service fixés.
- Améliorer et optimiser le taux d'utilisation des ressources tout en renforçant la satisfaction des utilisateurs et des métiers.
- Améliorer la gestion et définir une stratégie de « capacity planning » grâce à la création de rapports souples et personnalisés sur l'environnement de stockage.
- Garantir que les documents et procédures relatifs à l'infrastructure sont valides et à jour.
- Prendre en charge les demandes de changements ou d'évolution au sein de l'entreprise.
- Obtenir de l'aide sur la compatibilité aux exigences réglementaires.
- Mettre en œuvre les meilleures pratiques du modèle ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

- Tirer pleinement parti des éléments fonctionnels de l'infrastructure de stockage.

Quels sont les moyens mis en oeuvre ?

Un accès à distance à l'infrastructure de l'utilisateur est obligatoire. **Cet accès est sécurisé.** Pour accéder au système de stockage, les logiciels utilisés sont Storage Navigator d'Hitachi ou Device Manager d'Hitachi.

Les processus qualité utilisés par Hitachi Data Systems pour ce service permettent d'administrer le stockage avec fiabilité et sécurité.

L'administration à distance est effectuée via des protocoles sécurisés et validés avec le client et se fait à partir de notre centre sécurisé : Le Hi Monitoring & Support Center.

Qu'est ce que le Hi Monitoring & Support Center ?

Situé en France, cette salle totalement sécurisée est le centre de supervision et de configuration des équipes de Hitachi Data Systems.

A accès réglementé, elle permet aux équipes spécialisées et autorisées de surveiller les équipements Hitachi déployés sur le territoire national.

C'est aussi à partir de cette salle que les équipes d'administration se connectent sur les infrastructures pour effectuer le service d'administration à distance.

Quel est le coût de ce service ?

Le tarif du service est fixé selon un modèle forfaitaire avec un minimum de 2 jours par mois.

Une évaluation du coût est effectuée à l'aide d'interviews.



Hitachi Data Systems Corporation

Hitachi est une marque déposée d'Hitachi, Ltd. et/ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Hitachi Data Systems est une marque déposée et une marque de service d'Hitachi, Ltd., aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

IBM et AIX sont des marques déposées de International Business Machines Corporation.

Toutes les autres marques de commerce, marques de service et noms de sociétés mentionnés dans le présent document ou site Web appartiennent à leur propriétaire respectif.

Avis : Le présent document est à caractère informatif uniquement et ne stipule aucune garantie, expresse ou implicite, sur aucun équipement ou service offert ou devant être offert par Hitachi Data Systems. Il décrit des possibilités conditionnées par un contrat de maintenance conclu avec Hitachi Data Systems, effectif à ce jour, et pouvant dépendre d'une configuration spécifique, et des caractéristiques pouvant ne pas être disponibles à ce jour. Contactez votre revendeur Hitachi Data Systems local pour plus d'informations sur la disponibilité des fonctionnalités et des produits.

© Hitachi Data Systems Corporation 2009. Tous droits réservés.
Juin 2009