



DESCRIPTION DU SERVICE

Système NetApp Service de déploiement de base

Le service de déploiement de base des systèmes NetApp® installe un système de stockage NetApp ONTAP® à un ou deux contrôleurs, le système NetApp E-Series ou l'appliance NetApp StorageGRID®. Le service de déploiement de base connecte le système à l'environnement du client. Si plusieurs systèmes doivent être déployés, un package est nécessaire pour chaque paire haute disponibilité (HA), nœud ou autre unité de mesure requise. La présente description de service est conclue entre NetApp, Inc. (ci-après dénommé « NetApp ») et le client final ou le revendeur NetApp agréé (ci-après dénommé « Client ») identifié dans le devis NetApp.

Service de déploiement de base

Dans le cadre du service de déploiement de base, NetApp assure l'installation physique des technologies NetApp selon les paramètres spécifiés par le client. Ces paramètres peuvent inclure le réseau physique, l'alimentation électrique et la configuration essentielle de l'accès aux services et au réseau de gestion afin de permettre l'accès à distance. NetApp vérifie ensuite que l'installation est fonctionnelle et prête pour la poursuite de la configuration.

Principaux avantages

La flexibilité, l'efficacité et l'évolutivité offertes par les technologies NetApp permettent aux entreprises de se développer et de répondre aux besoins fluctuants du marché. Cependant, toute installation incorrecte ou erreur de configuration d'une nouvelle technologie risque d'entraîner une défaillance du système, synonyme de pertes de temps, de ressources et d'argent. Pour éviter les erreurs et optimiser les efforts, une planification soignée, une connaissance des bonnes pratiques ainsi que des tests exhaustifs sont nécessaires avant le déploiement du système dans un environnement de production. Sans l'assistance d'experts, les clients risquent de subir des temps d'interruption et de passer à côté de bon nombre de fonctionnalités et d'avantages que la technologie NetApp peut offrir.

L'objectif du service de déploiement de base de NetApp est de proposer une technologie NetApp haute performance (système de stockage, appliance, logiciel ou autre) répondant aux exigences des applications. NetApp se charge non seulement de l'installation, de la configuration et de la vérification, mais aussi de l'optimisation du système pour que les clients puissent profiter dès le début d'un déploiement stable et de haute qualité, tout en limitant les risques et en réduisant les délais de déploiement. Les professionnels des services NetApp aident à éliminer les problèmes pour que les collaborateurs du client puissent se consacrer davantage à des tâches stratégiques.

Fourniture de services

L'objectif du service de déploiement de base de NetApp est de s'assurer que le système NetApp est prêt pour la configuration. Pour vérifier la compatibilité et la facilité d'intégration du système dans l'environnement du client, le service commence par un examen de tous les éléments pertinents de cet environnement. La collecte d'informations s'effectue à l'aide d'un questionnaire de déploiement en ligne qui regroupe tous les renseignements nécessaires pour la phase d'installation et de configuration.

Le service de déploiement de base se déroule en quatre phases :

- **Préparation du service.** Les ingénieurs NetApp procèdent à un examen à distance du niveau de préparation du site. Ils appliquent la méthodologie standard et les bonnes pratiques lors de la planification du déploiement du système chez le client.
- **Déploiement.** NetApp planifie et exécute le déploiement pendant les heures de bureau. Les ingénieurs appliquent les bonnes pratiques de NetApp pour installer un ou plusieurs systèmes dans une configuration autonome ou haute disponibilité. Ils réalisent également une configuration minimale du système d'exploitation, si nécessaire.
- **Validation du service.** Pour vérifier la disponibilité de l'équipement du client, NetApp procède à une configuration minimale qui est ensuite testée pour s'assurer que l'accès en lecture/écriture est possible depuis un ou deux hôtes en colocation. Si le client a acheté un modèle haute disponibilité, NetApp procède aussi au test et à la vérification des fonctionnalités de basculement et de restauration. Pour les systèmes NetApp FAS ONTAP, le déploiement inclut également l'installation de tous les câbles et switchs nécessaires, ainsi que la configuration des nœuds.
- **Finalisation du service et transfert des connaissances.** Enfin, les experts des services NetApp fournissent toutes les informations nécessaires lors d'une session de transferts des connaissances (KT)* pour que les clients puissent continuer à gérer leur nouveau système dans leur environnement. L'objectif de NetApp est de proposer un système entièrement fonctionnel que les clients pourront déployer dans leur infrastructure de données à l'aide de leurs propres ressources ou des services NetApp.

* Le transfert des connaissances ne remplace pas une formation NetApp University. Le client doit mettre à disposition tout le personnel nécessaire lors de cette session, laquelle doit se tenir au plus tard le jour où le service de déploiement de base doit avoir lieu.

Périmètre du service

Le déploiement de base comprend les services suivants.

Préparation du service

- Préparation du site à distance et examen de l'installation
- Vérification du niveau de préparation de l'environnement du client pour l'intégration de la solution système NetApp
- Validation finale des paramètres à utiliser lors du processus de déploiement et de vérification
- Contrôles de l'inventaire logiciel et matériel

Déploiement

- Installation des produits achetés
- Validation et mise à jour des versions de logiciels et de firmwares
- Connexion des composants :
 - Alimentation
 - Contrôleurs et tiroirs de stockage
 - Stockage et réseau de gestion du client
- Vérification de l'ensemble des licences achetées
- Tests complets du système pour s'assurer que ce dernier est prêt à l'implémentation d'une configuration personnalisée
- Configuration du système :
 - Chargement du logiciel de gestion du système
 - Activation du basculement de cluster (en cas de clusters)
 - Configuration des alertes par e-mail et des alertes SNMP (le cas échéant)
 - Déploiement du nœud de gestion (le cas échéant)
 - Activation de NetApp AutoSupport® (le cas échéant)

Validation du service

- Test interne de l'intégration dans l'environnement du client
- Vérification et test du système :
 - Vérification du protocole et des licences (le cas échéant)
 - Création du compte de gestion et confirmation de l'accès du client sur un volume test (le cas échéant)
 - Test de connectivité avec connexion d'un ou deux hôtes
- Vérification de la connectivité réseau du client et confirmation de l'état optimal du matériel de stockage (pour l'appliance StorageGrid, les E-Series et EF-Series)

Remarque : les tests NetApp reposent sur des spécifications logicielles et matérielles standard. La réalisation de ces tests n'est pas une condition de l'acceptation du produit, qui est traitée dans le contrat d'achat dudit produit.

Finalisation du service, transfert des connaissances et détails administratifs

- Séance de transfert des connaissances (compte-rendu rapide des fonctions implémentées). Partage d'instructions et de conseils avec l'équipe chargée des opérations afin d'assurer le respect des bonnes pratiques au quotidien, ainsi qu'une gestion et un suivi optimaux
- Préparation et distribution des supports suivants :
 - Documentation relative au système NetApp déployé
 - Documentation de l'état définitif contenant les informations de déploiement
 - Document détaillant chaque étape du déploiement
 - Journaux de test et sortie Config Advisor
- Révision de la documentation de l'état définitif avec le contact client
- Brève présentation du site de support NetApp (NSS) au client
- Réalisation de l'enregistrement du système
- Obtention de l'approbation du client et de son acceptation du service de déploiement de base

Prérequis du service et conditions applicables

Obligations du Client

- Le nouvel équipement doit être disponible sur le site du client avant que le service ne débute.
- Le data center doit être préparé de sorte que l'espace rack ainsi que les connecteurs d'alimentation et de réseau nécessaires soient disponibles, conformément aux spécifications du produit standard.
- Le client doit fournir l'accès au data center et aux systèmes requis.
- Le client doit fournir toutes les informations nécessaires au déploiement au plus tard le jour où le service débute.
- Le client doit s'assurer que la connectivité réseau et l'infrastructure physique (par exemple, l'électricité, les installations et le câblage) sont disponibles conformément aux spécifications du produit.
- Le client doit fournir le nom d'un contact qui est en mesure de répondre aux questions potentielles et de fournir les informations, accès et mots de passe nécessaires tout au long du service.
- Le contact désigné par le client doit être en mesure de collaborer immédiatement avec le consultant NetApp lors de la phase de transition du service.
- Si le client nécessite des services NetApp supplémentaires (de migration, par exemple), ces services doivent être achetés séparément.
- La date spécifiée par le client pour entamer les activités de déploiement doit être fixée au moins deux semaines à l'avance.

Obligations communes

- Le service de déploiement de base doit être finalisé au plus tard un (1) an après sa date d'achat. Dans le cas contraire, la commande expirera automatiquement et sera considérée comme livrée.
- NetApp doit envoyer au client un e-mail de confirmation une fois le service fourni, afin que le client ait la possibilité de faire une réclamation si la prestation n'est pas jugée satisfaisante. Si le client n'envoie pas de notification écrite signalant un problème de performances du service dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de réception de l'e-mail de confirmation, le service sera considéré comme accepté.

Exclusions

Les éléments suivants ne sont pas inclus dans le service de déploiement de base :

- Configuration système au-delà de la connectivité de base (SVM incluses)
- Conception
- Déplacements
- Interventions réalisées en dehors des heures de bureau
- Repositionnement de l'équipement au-delà d'une distance raisonnable
- Services non répertoriés ci-dessus, tels que le service de migration, qui doivent être achetés séparément
- Installation et configuration du logiciel StorageGRID

Toute autre demande de service hors périmètre, telle que des interventions réalisées en dehors des heures de bureau, peut généralement être satisfaite par l'achat de services NetApp supplémentaires.

Achat

Les clients achètent généralement les services de déploiement en même temps que leur système. Les commandes sont affectées à l'équipe chargée des services NetApp ou aux partenaires NetApp certifiés conformément aux processus NetApp locaux.

Description des frais et conditions de paiement

Avant de pouvoir entamer la prestation de services, NetApp doit recevoir de la part du client un bon de commande approuvé en bonne et due forme. NetApp enverra la facture après réception du bon de commande approuvé. Les paiements sont non remboursables et ne peuvent donner lieu à aucun avoir. Si le client nécessite plus de temps, un nouveau devis et un nouveau bon de commande NetApp seront requis.

Services supplémentaires

NetApp peut accompagner les clients tout au long du cycle de vie de leur système NetApp. Qu'ils aient besoin d'aide pour planifier leur solution nouvelle génération, effectuer un déploiement à grande échelle ou optimiser une infrastructure déjà en place, l'équipe chargée des services NetApp dispose des compétences requises pour leur permettre de mener à bien leur projet. NetApp propose une gamme complète de services associés, allant du conseil au support, en passant par la conception et l'implémentation.

Clauses insérées

En l'absence d'un accord écrit valide entre les parties régissant expressément la prestation d'un service, ce dernier sera régi par les conditions générales des services professionnels et du support de NetApp, disponibles à l'adresse <http://www.netapp.com/fr/how-to-buy/stc.aspx>, à compter de la date du devis commercial, inclus ici à titre de référence.