



Description du service

Residence — Ingénieur stockage

Contexte et présentation du service

Les technologies actuelles de NetApp® peuvent générer des gains considérables en termes d'efficacité et de flexibilité mais si elles ne sont pas correctement utilisées, ces gains risquent de ne pas être exploités entièrement. Les services sur site de NetApp répondent à ces problèmes en proposant des personnels certifiés et compétents de NetApp sur site.

Les services sur site d'un ingénieur stockage (Storage Management Engineer - SME) sont proposés à un tarif fixe dans le cadre d'une mission conçue spécialement pour suppléer au personnel interne du Client.

Le SME de NetApp offrira les compétences, les connaissances et l'expertise requises pour répondre aux objectifs spécifiques du Client et pour optimiser l'investissement effectué par le Client dans la technologie NetApp.

Les services SME peuvent être achetés directement auprès de NetApp ou via un distributeur agréé NetApp. Ils sont proposés à un tarif fixe selon les termes de la présente Description de service, en relation avec l'équipement fabriqué ou distribué par NetApp qui est détenu par le Client ou sous licence par celui-ci, ainsi que les autres équipements tiers.

Périmètre des Services

NetApp fournira un SME dédié qui effectuera les services spécifiés dans la présente Description du service. Si la présente Description du service ne répond pas aux besoins du Client, un cahier des charges est nécessaire. Le SME est disponible pour travailler sur site ou à distance, selon les exigences du Client, pendant les heures de bureau. Le lieu de travail du SME et la durée de la planification des activités sont définis dans le devis commercial de NetApp.

Le SME effectue les fonctions qui lui sont assignées et est supervisé par le Client, y compris, mais sans s'y limiter, les tâches suivantes :

Gestion et exécution des systèmes

- Mises à niveau et recommandations du micrologiciel et de NetApp Data ONTAP®
- Implémentations et mises à niveau de NetApp Operations Manager (OM)
- Surveillance du système de gestion de données et de stockage à l'aide d'OM
- Diagnostics sur site et remplacement de composants matériels
- Coordination avec le Centre de Support global NetApp (GSC)
- Facilitation des résolutions de problèmes avec le GSC
- Planification et exécution de test
- Participation à des études planifiées régulièrement avec le Client
- Documentation de l'environnement de stockage NetApp

Exemples supplémentaires des activités du SME

- Soumettre hebdomadairement des rapports d'état par écrit sur les activités réalisés dans le cadre de la présente Description du service
- Effectuer une surveillance et des diagnostics quotidiens
- Fournir des détails sur un point de contact local à NetApp pour les autorisations de renvoi de matériel II incombe au SME d'obtenir du Client une copie à jour des points de contact locaux pour les systèmes du Client. Ces informations sont utilisées afin de fournir les adresses correctes pour l'expédition des pièces de rechange. Le SME traitera tous les retours de pièces pour les systèmes NetApp du Client.
- Servir de conseiller attitré, chargé de la compréhension de l'environnement du Client et représentant les besoins en support du Client auprès du GSC.
- Fournir une assistance avec le site de support NetApp et donner des conseils pour optimiser l'utilisation du site.
- Apporter son assistance sur des questions de support technique en coopération avec un technicien du support technique, le cas échéant.
- Coordonner le personnel du service Client GSC et les ressources sur site pour résoudre les problèmes du Client.
- Générer des rapports sur la maintenance des produits et des processus.
- Analyser régulièrement les données de diagnostics de NetApp AutoSupport™.
- Réaliser des analyses de tendances de cas.
- Fournir une gestion de service proactive, incluant notamment la planification de versions logicielle et matérielle et des analyses de bogues.
- Analyser les correctifs logiciels et les alertes sur site et conseiller le Client sur les étapes suivantes appropriées.
- Aider à la planification des reprises après incident, à la planification de l'archivage des données et à la planification de la migration des données.
- Analyser les besoins du Client et recommander des produits et services supplémentaires pour répondre à ces besoins.
- Participer aux réunions hebdomadaires de gestion des changements du Client.
- Aider le Client à modifier les scripts NetApp.*

*

Remarque : NetApp n'a pas l'obligation d'assurer ni le support ni la maintenance concernant les scripts développés durant la réalisation des prestations décrites dans cette Description de service. Toute demande de modification après la fin de la prestation SA, telle que décrite dans le présent document, doit être établie par écrit par le Client et sera facturée au tarif NetApp en vigueur au moment de la demande..

Services exclus du périmètre

Le SME n'a pas pour objectif d'offrir des conseils sur les systèmes de stockage. Ces services sont disponibles en tant que services supplémentaires. Voici quelques exemples de services exclus du périmètre :

- Formation aux produits NetApp University
- Architecture et conception de l'infrastructure de stockage
- Configuration et test des performances et de haute disponibilité
- Campagnes d'audit liées aux performances et aux réglages
- Déplacement physique de l'équipement

Semaine de travail standard du SME

NetApp offrira au Client une certaine flexibilité quant à la définition et à la planification du travail effectué par le SME tout en préservant un environnement de travail qui sera acceptable, durable et axé sur le développement du SME. La semaine de travail NetApp pour chaque ressource SME est basée sur une semaine de 40 heures, constituée de 8 heures par jour qui sont planifiées pendant les jours et les heures de bureau (par exemple, du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h) de l'heure locale du Client.

Si certaines tâches doivent être effectuées en dehors de ces horaires, le Client doit informer NetApp par écrit au moins cinq jours ouvrés à l'avance afin que les ressources soient planifiées en conséquence. Le Client ne peut pas planifier d'heures supplémentaires dans cette Description du service et offrira des heures compensatoires pour les heures supplémentaires imprévues. Néanmoins, si le Client est amené à dépasser le nombre d'heures quotidiennes ou hebdomadaires normales sans prévoir des heures non travaillées compensatoires, le Client et les chefs de projet NetApp reverront la planification des activités pour déterminer si une demande de modification doit être initiée afin de répondre à l'effort supplémentaire.

Si le Client demande des ajustements sur la semaine de travail, NetApp doit fournir une autorisation par écrit pour toute allocation de ressource SME qui :

- Dépasse de plus de 2 heures la journée de travail normale de 8 heures
- Doit travailler en dehors des heures de bureau normales

Activités hors-site du SME

Le SME pourra bénéficier de temps pour les activités suivantes en dehors de son travail sur le site du Client sans devoir être remplacé :

- jours de fermeture du Client
- Congés maladie
- Congés payés
- Réunions et conférences professionnelles
- Formation professionnelle

Planification des activités

La date estimée de début de la prestation a lieu environ quatre semaines après la date d'approbation du bon de commande du Client. Le service sur site requiert d'être effectué de manière consécutive suivant la date de démarrage de la prestation. Le nombre de mois consécutifs est indiqué dans le devis commercial de NetApp. Le Client et NetApp se mettront d'accord sur le planning de présence.

Hypothèses et responsabilités

Hypothèses

- NetApp ne peut être tenu responsable de tout accès à une application ou à un système hôte englobant l'encodage, la réalisation de scripts, l'analyse d'applications, les performances du système, le dépannage ou les connexions aux applications en dehors des activités détaillées expressément dans la présente Description de service.
- NetApp et le Client fourniront un contact qui sera responsable de coordonner et de gérer les obligations selon la présente Description de service.

Obligations du Client

NetApp s'engage à assurer les activités sous réserve que le Client remplisse les obligations suivantes pendant la durée de la présente Description de service. Toute incapacité à assumer ces obligations ou tout retard pour les respecter peut nécessiter une demande de modification par écrit.

Environnement

Le Client obtiendra ou préparera :

- Tout le matériel et tous les logiciels requis
- Toutes les installations requises sur site, ce qui peut inclure des éléments tels que l'alimentation électrique, les connexions réseau, la surface au sol et le refroidissement
- Un accès sur site adéquat pour accéder à l'espace de bureau, aux équipements, à des téléphones avec lignes extérieures, ainsi qu'un accès Internet standard et un accès à distance
- Des badges d'accès pour permettre au personnel NetApp d'entrer et de sortir des sites du Client avec des ordinateurs portables et tout autre matériel requis

Environnement de données

Le Client sera responsable de ce qui suit :

- Tout test d'application, et toute sauvegarde de données nécessaire avant et pendant l'exécution des activités de la présente Description de service
- La gestion et l'adéquation des mesures de sauvegarde de données, de récupération de données et de récupération après sinistre. Sauf mention contraire, NetApp ne pourra être tenu responsable de tout processus interne du Client, de toute procédure ou requête, et de ne pas assurer la protection contre ce qui suit :
 - La perte ou la corruption
 - La disponibilité
 - La confidentialité
 - Les retards de projet ou les temps d'indisponibilité du Client
 - La sécurité des données ou des informations, ainsi que du manque d'informations

Informations et expertise

Le Client mettra à disposition du personnel NetApp ce qui suit :

- De la documentation et des informations précises, complètes et à jour
- Du personnel et des administrateurs système qualifiés pouvant être contactés par bipeur, téléphone ou téléphone portable. Ces contacts doivent fournir les informations de contexte et les clarifications d'informations requises pour effectuer la prestation.

Communication

Le Client est responsable de toutes les communications destinées aux utilisateurs internes du Client, y compris les notifications des périodes de maintenance et de migration, le cas échéant.

Licences

Le Client garantit disposer de toutes les autorisations et/ou licences de tierces parties nécessaires à NetApp ou aux sous-traitants de NetApp afin d'assurer correctement la prestation et concède par la présente à NetApp ou aux sous-traitants de NetApp toutes les licences nécessaires à NetApp ou aux sous-traitants de NetApp pour une réalisation efficace de la prestation.

Processus de demande de modification

- Les modifications apportées à la présente Description de service seront documentées dans une demande de modification.
- Tout renouvellement ou ajustement de la planification ayant un impact sur les tarifs nécessitera un nouveau devis commercial NetApp.
- La mise en œuvre de tout service supplémentaire ayant un impact sur la tarification nécessitera un ordre de modification du Client approuvé sur le bon de commande existant du Client ou un bon de commande supplémentaire.

Conditions générales

En l'absence d'un accord valide et écrit entre les parties, régissant expressément la réalisation des services, cette prestation est régie par les Conditions générales des Services Professionnels standard, publiées à l'adresse www.netapp.com/fr/how-to-buy/stc.html à compter de la date d'entrée en vigueur du devis commercial (« Conditions générales des Services Professionnels NetApp »), inclus à titre de référence. Si le Client souhaite négocier l'un des termes dans la présente, une proposition NetApp spécifique est requise.