

Fiche technique HP Datacenter Care – Services de support opérationnel (addendum de fiche technique)



Cet addendum à la fiche technique HP Datacenter Care (DC) décrit les services de support opérationnel HP Datacenter Care (OSS), qui sont proposés en option comme extension des services HP Datacenter Care. Une définition de projet (SOW) décrit en détail les fonctionnalités de support technique réactif et proactif proposées pour les besoins exprimés, y compris OSS (si acheté).

HP Datacenter Care – Services de support opérationnel (DC – OSS) est la solution idéale pour les clients qui utilisent des ressources IT internes pour superviser les activités opérationnelles de leur data center et qui souhaitent devenir plus efficaces et mieux utiliser leurs ressources IT au suivi des contrats de niveau de service (SLA). La solution HP DC-OSS a été conçue spécifiquement pour améliorer la supervision de l'infrastructure, avec fenêtres de service et de réponse définies par l'utilisateur. Le but des services OSS est de vous aider à améliorer la qualité, réduire les coûts, libérer vos ressources et augmenter la souplesse générale de vos activités pour vous aider à atteindre vos objectifs opérationnels et stratégiques.

Sur le plan global, OSS assure les fonctionnalités suivantes :

Caractéristiques du service

Tableau 1 – Caractéristiques du service

Objectif du service	Description
Services de support opérationnel (OSS)	<p>HP DC-OSS applique les meilleures pratiques HP à l'exploitation de l'infrastructure en assurant des services distants 24x7 de supervision et d'administration.</p> <p>HP DC-OSS est imité à la phase Opération du cycle de vie des services IT. HP DC-OSS peut être appliqué à certains éléments d'infrastructure éligibles : serveurs, systèmes de stockage, équipements réseau. HP DC-OSS couvre également le système d'exploitation, les hyperviseurs, les systèmes de sauvegarde/restauration et la sécurité. Les services distants d'infrastructure et de supervision de HP DC-OSS peuvent inclure les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Signalement des incidents au niveau des serveurs (optimisation du système d'exploitation, mise à jour des patches ou firmwares, etc.), d'Hyper-V ou VmWare et des chassis.• Supervision des équipements et des ressources, avec niveaux d'alertes prédéfinis.• Supervision des capacités (par rapport aux seuils spécifiés).• Provisionnement du stockage SAN (allouer, désallouer et créer des unités LUN).• Provisionnement du stockage NAS (créer/supprimer le volume, gérer les quotas et gérer les NFS et CIFS partagés).• Support technique 24x7 pour la supervision des sauvegardes• Ouverture d'un ticket dans HP IT Operation Center pour chaque sauvegarde manquante/en échec.• consignation (logs) des événements de sécurité <p>Votre solution DC-OSS sera conçue sur la base des normes ITIL et des meilleures pratiques HP, et pour atteindre des objectifs de niveau de service qui feront l'objet d'un accord mutuel et qui seront spécifiées dans la définition du projet (SOW). L'utilisation des outils HP d'administration par connectivité à distance permet à HP d'établir et de maintenir un accès à l'environnement du client en vue d'activer une supervision 24x7 des produits éligibles faisant appel au Centre d'Opération IT et à ses nombreux experts.</p>

Tableau 1 – Caractéristiques du service (suite)

Objectif du service	Description
Principales prestations	
IT Operation Center	HP a mis sur pied le IT Centre d'Opération IT pour permettre à ses agents techniques agréés de répondre aux requêtes des clients (selon la définition d'un périmètre de travail - SOW) : demandes d'information en rapport avec le service acheté, demandes de service, signalement des incidents, etc. Cette activité de supervision par outils distants est assurée en mode 24x7x365*. Le Centre d'Opération IT a déjà été validé par plusieurs certifications ISO : qualité (ISO 9001:2008), sécurité (ISO/IEC 27001:2005) et continuité des opérations (ISO 22301:2012).
Services livrés	Le Centre d'Opération IT assure les services et activités suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Personnel sur place 24x7 • Supervision à distance des environnements physiques et virtualisés : intégrité, capacité, utilisation et performances (selon le périmètre de travail - SOW). • Aspects pouvant être couverts par ce service : serveurs (traditionnels et x86), stockage, réseaux et connectivité, systèmes d'exploitation (traditionnels, Linux et Windows ®), hyperviseurs, gestion des sauvegardes/restaurations et des traitements par lots, sécurité. • Modèle et processus de livraison alignés sur les normes ITIL et selon niveaux de service spécifiés dans la définition de projet (SOW).
Gestion des événements	La gestion des événements est précisée dans la définition du périmètre de travail(SOW). Elle couvre les incidents, les problèmes et les demandes de changement (voir détails ci-après). Les événements sont gérés de bout en bout par le Centre d'Opération IT, pendant toute la durée d'application du service. Les « événements » peuvent être des procédures de routine quotidiennes ou des services d'administration des systèmes (installation, mise à jour, dépannage, provisionnement de ressources, suivi des capacités, etc.). Le service peut couvrir la plupart des aspects des environnements physiques et virtuels.
Services livrés	Les paragraphes qui suivent décrivent les différents types d'événements pouvant être couverts par ce service peuvent : <ul style="list-style-type: none"> • Incidents : Gestion de bout en bout des cas : supervision, consignation (logs), clôture et suivi des actions recommandées (compte tenu des niveaux de service contractualisés). • Problèmes : Identification des opportunités d'amélioration (qualité, stabilité, gestion) du ou des environnements supportés et recommandations d'améliorations potentielles (processus d'Amélioration continue du service). Les recommandations doivent être transformées en demandes de changement. • Demandes de changement : L'objectif du service de gestion du changement consiste à évaluer les différents aspects des changements demandés : risques, implications, coûts et mesures nécessaires. HP est membre permanent du Conseil Consultatif du Changement. À ce titre, l'équipe de compte HP peut faciliter les demandes de changement (RFC) afin que celle-ci soient déployées de manière planifiée, conformément au processus de gestion des changements spécifié dans la définition de projet (SOW).
Gestion de la relation client	Les fonctionnalités du service Gestion de la relation client proposé dans le cadre de HP Datacenter Care sont complétées par les fonctionnalités OSS. Il s'ensuit que l'équipe de compte affectée au client dans le cadre d'un service HP DC sera également chargée des activités OSS décrites ci-dessous dans le cadre des examens réguliers prévus par le service HP DC. L'objectif de l'équipe de compte (et de ces examens) est de comprendre les activités du client et ses objectifs IT et de lui prodiguer des conseils visant à satisfaire ses différents besoins.
Services livrés	Le rôle de l'équipe de compte affectée est plus important si DC-OSS est déployé pour gérer et faciliter les activités propres à différentes couches de services (opérationnels, tactiques et stratégiques). Lorsque c'est le cas, différentes catégories d'activités sont prévues dans le cadre des examens mentionnés précédemment : <ul style="list-style-type: none"> • Services opérationnels : incidents, problèmes et changements entraînant des perturbations, processus d'amélioration des opérations, événements imminents, évolution continue et entrées de la couche tactique. • Services tactiques : rapports de service, processus d'amélioration, satisfaction des utilisateurs, plans annuels, évaluation annuelle et recommandations pour la couche stratégique. • Services stratégiques : plan annuel, évaluation, contrats de niveau de service (SLA), développement des activités commerciales/IT, processus de changement.

* Sous réserve des dispositions relatives aux cas de force majeure qui seraient spécifiés dans le périmètre de travail (SOW) et d'une connexion continue par les outils de supervision.

Tableau 1 – Caractéristiques du service (suite)

Objectif du service	Description
Phase de transition	Une phase de transition sera nécessaire avant que HP puisse appliquer les services distants de supervision et d'administration à l'infrastructure en rapport avec le contrat conclu. Cette phase a pour objet de préparer les deux acteurs (le client et l'équipe de livraison HP) aux activités suivantes : prise en main par HP des services opérationnels du client, validation des hypothèses et documentation des processus existants. Les détails de la phase de transition et de ses activités seront spécifiés dans la définition de projet (SOW).
Services livrés	En général, les services de la phase de transition incluent les activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Échanger les informations requises sur l'environnement du client (avec vérification par les deux parties). • Formulation d'un plan d'action décrivant le projet de transition personnalisé – du Mode actuel de fonctionnement (CMO) au futur Mode de fonctionnement (FMO). • Test du ou des environnements de support technique en fonction des critères de réception. • Transfert et vérification de la documentation. • Installation et configuration de la connexion HP-client et des outils nécessaires au support technique à distance. • Description de la méthode de travail par HP ou par le sous-traitant agréé. • Présentation des contacts du personnel HP ou du personnel du sous-traitant agréé. • Formulation des procédures quotidiennes agréées par les deux parties.
Objectifs de niveau de service	DC-OSS propose trois niveaux de support technique pour les événements couverts par OSS. Cette catégorisation garantit une plus grande souplesse et une réponse plus efficace aux besoins dynamiques auxquels doivent répondre les services livrés par l'équipe IT affectée au client. <ul style="list-style-type: none"> • Niveau OPTIMISE : support technique des activités/processus principaux et critiques. • Niveau STANDARD : support technique des activités/processus secondaires sensibles au temps. • Niveau BASIC : support technique des activités/processus de moindre criticité.
Services livrés	Le client peut choisir l'un de ces trois niveaux de support technique ou une combinaison de différents niveaux applicables à différentes couches de l'infrastructure et/ou différents services/systèmes. Les objectifs de niveau de service sont définis en fonction de la priorité affectée (urgence), du temps de réponse souhaité et des fenêtres de couverture de service. Dans le contexte des services OSS, les objectifs de niveau de service sont définis et agréés par les deux parties dans la définition de projet/énoncé des travaux (SOW). Les niveaux de service sont validés pendant la phase de transition. Certaines options de niveau de service citées dans les exemples qui suivent ne sont pas disponibles pour tous les produits.
Urgence	L'urgence est mesurée par le nombre d'utilisateurs impactés par l'incident considéré.
Priorité	Une priorité sera affectée à chaque incident en rapport avec le service acheté, en fonction de l'impact commercial (niveau de service standard) et de l'urgence. La priorisation est alignée sur l'objectif de niveau de service du support technique Datacenter Care. Exemples de priorité : <ul style="list-style-type: none"> • Priorité 1 : Incident ayant un impact critique sur un système donné. Un incident peut être affecté de la Priorité 1 si un ou plusieurs utilisateurs subissent une perte de service complète ou substantielle. • Priorité 2 : Incident ayant un certain impact (non critique) sur un système donné. Un incident peut être affecté de la Priorité 2 si un ou plusieurs utilisateurs subissent les conséquences suivantes : (i) La fonctionnalité globale du logiciel est affectée, mais la situation être contournée. (ii) Certaines fonctions du logiciel sont désactivées, mais il reste possible d'exécuter le logiciel. • Priorité 3 : Incident ayant un impact minime sur un système donné. Un incident peut être affecté de la Priorité 3 si un utilisateur rencontre des difficultés dans l'utilisation du logiciel.

Tableau 1 – Niveau de priorité des incidents

	Niveau/Urgence < 10 utilisateurs	> 10 utilisateurs	50 % des utilisateurs
OPTIMISÉ	Priorité 2	Priorité 1	Priorité 1
STANDARD	Priorité 2	Priorité 2	Priorité 1
BASIC	Priorité 3	Priorité 3	Priorité 2

Tableau 1 – Caractéristiques du service (suite)

Objectif du service	Description																																
Exemples : Fenêtres de service -- Délais d'intervention	<p>Cette section présente des exemples de temps de réponse et de fenêtres de service.</p> <p>Une fois la demande de service enregistrée, un agent HP agréé répond dans le délai correspondant, à condition que ce délai s'inscrive dans la fenêtre de couverture contractualisée.</p> <p>Tableau 2 – Temps de réponse</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveau/Réponse</th> <th>Priorité 3</th> <th>Priorité 2</th> <th>Priorité 1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OPTIMISÉ</td> <td>90 % < 2 heures</td> <td>90 % < 1 heure</td> <td>90 < 15 min</td> </tr> <tr> <td>STANDARD</td> <td>90 % < 8 heure</td> <td>90 % < 4 heure</td> <td>90 % < 2 heure</td> </tr> <tr> <td>BASIC</td> <td>90 % < 12 heure</td> <td>90 % < 8 heure</td> <td>90 % < 4 heure</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tableau 3 – Fenêtres de service</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveau/Fenêtre</th> <th>Priorité 3</th> <th>Priorité 2</th> <th>Niveau/Fenêtre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OPTIMISÉ</td> <td>Lun–Ven 8:00-17:30</td> <td>24x7</td> <td>OPTIMISÉ</td> </tr> <tr> <td>STANDARD</td> <td>Lun–Ven 8:00-17:30</td> <td>Lun–Ven 8:00-17:30</td> <td>STANDARD</td> </tr> <tr> <td>BASIC</td> <td>Lun–Ven 8:00-17:30</td> <td>Lun–Ven 8:00-17:30</td> <td>BASIC</td> </tr> </tbody> </table>	Niveau/Réponse	Priorité 3	Priorité 2	Priorité 1	OPTIMISÉ	90 % < 2 heures	90 % < 1 heure	90 < 15 min	STANDARD	90 % < 8 heure	90 % < 4 heure	90 % < 2 heure	BASIC	90 % < 12 heure	90 % < 8 heure	90 % < 4 heure	Niveau/Fenêtre	Priorité 3	Priorité 2	Niveau/Fenêtre	OPTIMISÉ	Lun–Ven 8:00-17:30	24x7	OPTIMISÉ	STANDARD	Lun–Ven 8:00-17:30	Lun–Ven 8:00-17:30	STANDARD	BASIC	Lun–Ven 8:00-17:30	Lun–Ven 8:00-17:30	BASIC
Niveau/Réponse	Priorité 3	Priorité 2	Priorité 1																														
OPTIMISÉ	90 % < 2 heures	90 % < 1 heure	90 < 15 min																														
STANDARD	90 % < 8 heure	90 % < 4 heure	90 % < 2 heure																														
BASIC	90 % < 12 heure	90 % < 8 heure	90 % < 4 heure																														
Niveau/Fenêtre	Priorité 3	Priorité 2	Niveau/Fenêtre																														
OPTIMISÉ	Lun–Ven 8:00-17:30	24x7	OPTIMISÉ																														
STANDARD	Lun–Ven 8:00-17:30	Lun–Ven 8:00-17:30	STANDARD																														
BASIC	Lun–Ven 8:00-17:30	Lun–Ven 8:00-17:30	BASIC																														
Exclusions du service OSS	<p>Les prestations suivantes sont exclues du service HP OSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services hébergés ou administrés, soit toute combinaison de services de support technique portant sur des produits ou des services en relation avec l'administration continue de ressources de traitement et de stockage (par exemple, administration de bases de données (SGBD/DBMS), administration de middlewares ou d'applications. • Middlewares et applications. Installation, configuration et dépannage des applications. • Gestion et coordination des fournisseurs • Gestion ou transformation des processus • Conception/reconception de l'infrastructure, de l'architecture ou des politiques 																																

Plus de détails :
hp.com/services/datacentercare

Abonnez-vous :
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions générales HP (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat). La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec le produit HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicite qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans le présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques qui pourraient être constatées dans le présent document.

Les HP Technology Services sont régis par les conditions générales HP (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat).

Le nom « Windows » est une marque du Groupe Microsoft (déposée aux États-Unis).

4AA5-7545FRE, Mars 2015

