

1 NetApp Global Support : Basic, Advisor, Expert

Les centres de support technique NetApp mettent à disposition les systèmes, les processus et les collaborateurs pour traiter les problèmes complexes et les résoudre rapidement. NetApp SupportEdge combine des ressources dynamiques, cloud et digitales dans un service de support complet, où, quand et comme vous voulez. Les services SupportEdge optimisent la disponibilité et assurent l'analyse prédictive des risques et le support à distance avancé, ce qui réduit le nombre et la sévérité des dossiers de support.

La réussite de votre business dépend de l'efficacité de votre environnement IT. Les centres de support technique NetApp® (Technical Support Center - TSC) et nos partenaires certifiés disposent de l'expertise nécessaire et proposent des services personnalisés pour vous aider à exploiter la valeur commerciale de votre investissement dans le stockage, que ce soit pour planifier votre système nouvelle génération, rechercher un savoir-faire spécialisé pour déployer un système de stockage à grande échelle ou optimiser l'efficacité opérationnelle de votre infrastructure.

Les TSC ont une connaissance approfondie de votre business et vous laissent au centre de toutes les décisions. Les problèmes de support étant anticipés, le nombre et le niveau de gravité des dossiers de support sont réduits et votre environnement de données fonctionne de manière optimale.

Vous bénéficiez du contrôle sur vos données grâce à un grand nombre d'experts spécialisés et de processus de prévention automatisés. Quand un problème survient, nos équipes de support technique y remédient dans les plus brefs délais.

Les TSC de NetApp mettent à disposition les systèmes, les processus et les collaborateurs pour résoudre rapidement des problèmes complexes et ce, partout dans le monde.

1.1 Services CSD (Customer Success Delivery)

Les TSC sont organisés selon un découpage géographique national, régional et local (ville). Ils constituent les maillons clés du vaste réseau de support mondial NetApp avec ses services et pièces de rechange. Le support sur site est assuré par un réseau mondial d'ingénieurs spécialisés dans les technologies NetApp : notamment des ingénieurs commerciaux habilités (dits ASE), des partenaires qualifiés ou d'employés NetApp, des ingénieurs de support de terrain (dits FSE) et des ingénieurs de suivi des dossiers disposant de compétences techniques de pointe. Nos 2 200 agents qualifiés et formés sont tous implantés au niveau régional. Ils peuvent ainsi intervenir sur votre site dès que des compétences techniques spécialisées sont requises pour résoudre un problème urgent. Nous assurons le support de plus de 400 000 systèmes dans le monde.

Les TSC de NetApp gèrent :

- 400 dépôts
- 120 plateformes d'expédition sécurisées et services en langue locale
- 3 centres de test et de réparation
- Sites de support technique dans chaque zone géographique :
 - Amériques : Raleigh (Caroline du Nord, États-Unis), Wichita (Kansas, États-Unis), Boulder (Colorado, États-Unis), Rochester (New York, États-Unis) et Bogota (Colombie)

- Europe : Sofia (Bulgarie), Amsterdam (Pays-Bas)
- APAC : Tokyo (Japon), Bangalore (Inde), Dalian (Chine)

Les services TSC surveillent et coordonnent la livraison des pièces de rechange dans le monde en s'appuyant sur les partenaires de logistique (3PL) et de test/réparation (3PR) NetApp. Cette organisation permet d'offrir aux clients des services de livraison plus efficaces sans interrompre la chaîne logistique.

Les 3PL fournissent l'infrastructure de gestion des pièces de rechange. NetApp peut ainsi assurer des délais de livraison sous 2 heures, sous 4 heures et le jour ouvré suivant. Les 3PL participent également à la collecte des pièces défectueuses sur le terrain.

NetApp forme et évalue en continu le personnel des centres TSC. Cette démarche permet aux équipes d'entretenir leurs compétences et connaissances sur des aspects fondamentaux de leur travail, comme le dépannage, les procédures ou les outils. Vous bénéficiez ainsi d'une infrastructure NetApp performante. Ces services sont utilisés par les équipes de support technique de NetApp à travers le monde : services de support sur site, services de soutien, agents du support client, responsables de compte support (SAM), maintenance tierce (TPM) et autres groupes associés de l'organisation mondiale étendue de services et support.

Les obligations de support de NetApp ne s'étendent pas directement aux autres fournisseurs, produits et applications. Cependant, l'objectif principal de notre politique de support unifié est de fournir à nos clients un processus fluide pour les produits pris en charge.

1.2 Présentation du support

Le support technique est opérationnel 24h/24, 7j/7, 365 jours par an. Le TSC est coordonné pour l'ensemble des activités de support dans le monde, notamment les services de support téléphonique et de support à distance ainsi que les interventions sur site. Le support technique est disponible pendant les heures ouvrables locales en français, en allemand, en coréen, en espagnol, en hébreu, en italien et en portugais (Brésil).

Le TSC a obtenu la certification Support Center Practice (SCP), la reconnaissance de la qualité constante du support et le respect des SLA en matière de délais de réponse et de livraison des pièces détachées.

1.2.1 Identifier votre niveau de support

Pour déterminer les services de support auxquels vous avez droit, connectez-vous sur le site du support NetApp (mysupport.netapp.com), puis sélectionnez Products > Contracts & Warranties. Une fois que vous avez déterminé à quels services vous avez souscrit, consultez le tableau de comparaison des offres SupportEdge ci-dessous pour connaître le détail de chaque service.

1.2.2 Utiliser le support en libre-service

Le site du support NetApp propose plusieurs fonctionnalités en libre-service :

- **Recherche unifiée.** Trouvez rapidement des informations sur le site de support NetApp dans la documentation, la base de connaissances, les rapports techniques, etc.
- **Communauté NetApp.** Rejoignez-nous et participez à ce forum en ligne permettant d'entrer en contact avec d'autres utilisateurs, de poser des questions techniques et d'obtenir des réponses.

- **Tableau de bord du support.** Résolvez plus rapidement vos problèmes avec une vue personnalisée de votre activité de support et un accès rapide aux principales tâches et à l'état de votre produit. Cette vue est compatible avec les appareils mobiles.
- **Gestion de produits.** Enregistrez et gérez vos produits tout au long de leur cycle de vie.
- **Téléchargements.** Évaluez les logiciels et firmwares NetApp et téléchargez-les.
- **Outils.** Travaillez de manière plus dynamique et efficace avec la suite d'outils de support de NetApp.
- **Documentation sur les produits.** Consultez toute la bibliothèque de documentation technique de NetApp.
- **Résolution assistée de problèmes.** Résolvez rapidement la plupart des problèmes techniques courants grâce à des solutions adaptées fournies par des experts techniques.
- **Base de connaissances.** L'équipe de support technique de NetApp propose des solutions concrètes aux incidents réels, avec un contenu mis à jour quotidiennement.
- **NetApp KB TV.** Accédez à des vidéos pertinentes et très demandées, issues de la base de connaissances.
- **Discussions.** Discutez en temps réel avec un technicien du support technique, expert dans le domaine concerné, ou interagissez avec Elio et les services IBM Watson®, votre assistant virtuel disponible 24 h/24, 7 j/7.
- **Gestion des dossiers de support en ligne.** Créez un dossier de support, consultez l'état ou faites remonter un incident.

1.2.3 Ouvrir un dossier de support en ligne

Si vous n'avez pas trouvé de solution sur le site du support et les forums de la communauté, contactez le support NetApp. Nous vous recommandons d'ouvrir un dossier sur le site du support NetApp. Le processus de création de dossiers vous offre des solutions en temps réel et nous permet de collecter toutes les informations dont nos ingénieurs auront besoin afin de résoudre rapidement et efficacement votre problème. En cas de panne générale, contactez-nous immédiatement par téléphone (problème P1).

Support technique à distance

Vous pouvez contacter NetApp par internet ou par téléphone 24h/24 et 7j/7 afin de signaler un problème. Pour ouvrir un nouveau dossier de support, connectez-vous sur le site du support NetApp (mysupport.netapp.com) et sélectionnez Cases & Parts > Create Case. Consultez le guide de référence client du site du support NetApp pour découvrir plus en détail comment créer un dossier de support sur le site du support NetApp.

Support sur site

Après avoir isolé un problème et déterminé qu'une intervention sur site est nécessaire, NetApp envoie des ingénieurs habilités sur le lieu de l'installation pour résoudre le problème. Le support sur site est disponible pour les systèmes couverts par un contrat SupportEdge Advisor ou SupportEdge Expert.

Support unifié NetApp

Si, pendant que nous résolvons un problème signalé au support NetApp, nous constatons que le problème vient d'un produit tiers, nous vous aidons, si vous le souhaitez, à ouvrir un ticket auprès du fournisseur tiers conformément à tout contrat de support conclu entre vous et ce fournisseur tiers. Le support unifié NetApp est disponible pour les systèmes couverts par un contrat SupportEdge Advisor ou SupportEdge Expert.

1.2.4 Contacter le support NetApp

En cas de problème hors problèmes P1, consultez le site du support NetApp à l'adresse mysupport.netapp.com. En cas de problème P1, contactez le support NetApp aux numéros de téléphone repris dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Numéros de téléphone des centres de support NetApp à travers le monde

Support téléphonique		
États-Unis et Canada	EMEA/Europe	Asie/Pacifique
888.4.NETAPP	00.800.44.NETAPP	+800.800.80.800
(888.463.8277)	(00.800.44.638.277)	

Consultez la page Coordonnées NetApp Global Services pour obtenir une liste de numéros de téléphone classés par pays : <https://www.netapp.com/fr/company/contact-us/support>.

1.3 Les différents services de support proposés

NetApp propose plusieurs options de support adaptées à tous les budgets et tous les besoins, qu'il s'agisse d'un grand groupe, d'une administration ou d'une petite entreprise. Nos offres SupportEdge qui s'étendent du simple support efficace et abordable au support prédictif, proactif et personnalisé, permettent d'optimiser votre investissement en stockage.

1.3.1 Offres de support

Les options de support NetApp sont conçues pour répondre précisément à vos besoins, allant d'un support logiciel et matériel de base à un support complet personnalisé fourni par des experts techniques NetApp et par nos outils de support digital Active IQ leaders du secteur.

Outre la garantie matérielle de base, NetApp propose différentes options de support :

- **Support de base.** Accédez à tous les outils de support NetApp et à des experts techniques pour maintenir le fonctionnement de vos systèmes non critiques pour le business tout en bénéficiant de l'ensemble des correctifs et des mises à jour de logiciels.
- **SupportEdge Advisor.** Support prédictif proactif pour les systèmes de stockage critiques et les clients qui ont besoin d'une réactivité élevée et de livraisons et remplacements de pièces rapides. Comprend l'accès aux nouvelles fonctionnalités Active Digital Advisor.
- **SupportEdge Expert.** Toutes les fonctions de SupportEdge Advisor, livraison plus rapide, installation sur site et traitement en priorité dans la file d'attente avec acheminement direct vers le niveau 2 pour la prise en charge des problèmes logiciels. Inclut des services personnalisés exclusifs, y compris un responsable de compte support, (voir la section 6) ainsi que des services gérés de mise à niveau et

des vérifications régulières de l'état du système réalisées à distance par des spécialistes NetApp.

- **SupportEdge Protect for Government.** Service complémentaire pour SupportEdge Advisor ou SupportEdge Expert conçu pour répondre aux exigences des administrations américaines. Il propose un support avancé fourni par des citoyens américains sur le sol américain avec la flexibilité nécessaire pour répondre aux exigences de sécurité. Toutes les interventions de support sur site sont réalisées par des techniciens disposant des habilitations de sécurité appropriées.

1.3.2 La valeur du support NetApp

Tarification fixe et prévisible

NetApp propose une tarification¹ fixe et prévisible pour les offres décrites ci-dessus, à la fois lors des achats et lors des renouvellements, calculée selon un pourcentage fixe du prix du produit acheté. La tarification fixe prévisible apporte l'assurance que la tarification du support n'augmente pas tout au long de la durée du contrat tant que la configuration reste la même.

Active IQ

Seuls les clients du support NetApp ont accès aux informations d'Active IQ et à nos experts du Centre de support technique. Les nouvelles fonctionnalités d'Active IQ Digital Advisor sont uniquement disponibles pour les clients avec un contrat SupportEdge Advisor ou SupportEdge Expert. Avec AIOps, Active IQ détecte les opportunités et les risques potentiels pour améliorer l'état global de votre environnement de stockage, et fournit les conseils normatifs et les actions automatisées pour y parvenir. Il propose des fonctionnalités telles que la résolution automatique des problèmes potentiels, Active IQ Digital Digest, les mises à niveau de firmware, les vérifications d'état digitalisées et les synthèses d'état d'intégrité.

Pour les clients SupportEdge Advisor, Active IQ Digital Advisor offre des informations exploitables permettant d'exécuter et de maintenir votre environnement plus efficacement. Pour les clients SupportEdge Expert, l'assistance personnalisée fournie par le responsable de compte de support et d'autres professionnels NetApp peut soutenir vos ressources et, dans de nombreux cas, faire le travail à votre place.

1.3.3 Comparaison des plans SupportEdge

Le comparatif des offres de support présenté dans le tableau suivant vous aidera à comprendre les différentes options. Pour une description détaillée des prestations, consultez la page :

<http://www.netapp.com/fr/services-support/services/operations/services-descriptions.aspx>.

¹ La tarification fixe et prévisible est uniquement proposée dans le cadre d'achats effectués directement auprès de NetApp par un client final, distributeur ou revendeur. La tarification fixe et prévisible (i) est soumise à des augmentations en fonction de l'inflation annuelle (comme mesuré par l'indice des prix à la production) (ii) n'inclut pas la réplique de remises ou offres promotionnelles ponctuelles (iii). Les produits de marque tiers dont NetApp assure le support peuvent être soumis à des augmentations supplémentaires imposées par des fournisseurs tiers.

Tableau 2 : Les nouvelles offres NetApp SupportEdge proposent le niveau de support dont vous avez besoin, où, quand et comme vous voulez.

Comparaison des offres SupportEdge			
Fonctionnalité	Support de base	SupportEdge Advisor	SupportEdge Expert
Délai prévu de livraison des pièces de rechange	5 jours ouvrés	Jour ouvré suivant, livraison possible en 2 ou 4 heures en option	Par défaut : 4 heures ; livraison possible en 2 heures en option
Remplacement des pièces sur site	Non disponible	En option : jour ouvré suivant, en 2 ou 4 heures	Par défaut : 4 heures ; livraison possible en 2 heures en option
Support technique à distance : objectifs de délai de réponse	Priorité 1 : 16 heures	Priorité 1 : 30 minutes Priorité 2 : 2 heures Priorité 3 : 8 heures Priorité 4 : 24 heures	Priorité 1 : 30 minutes Priorité 2 : 2 heures Priorité 3 : 8 heures Priorité 4 : 24 heures
Accès au support technique matériel à distance	24 h/24 et 7 j/7, tous les jours de l'année	24 h/24 et 7 j/7, tous les jours de l'année	24 h/24 et 7 j/7, tous les jours de l'année
Support logiciel avec accès à tous les correctifs et à toutes les fonctionnalités	Inclus	Inclus	Inclus
Site du support NetApp avec support par chat 24 h/24, 7 j/7 et acheminement Elio With Watson® vers des conseillers en direct	Inclus	Inclus	Inclus
Acheminement direct vers le support de niveau 2	Non disponible	Non disponible	Inclus
Support et dépannage sur site²	Non disponible	Inclus	Inclus
Traitement en priorité dans la file d'attente (coupe-fil)	Non disponible	Non disponible	Inclus
Support unifié NetApp	Non disponible	Inclus	Inclus
Mises à niveau correctives de logiciels	Non disponible	Inclus	Inclus
Vérifications régulières de l'état du système	Non disponible	Non disponible	Comprises (réalisées 4 fois par an sur demande)

² NetApp envoie les ingénieurs habilités sur le lieu de l'installation pour résoudre le problème après que NetApp a isolé celui-ci et évalué le support sur site nécessaire.

Comparaison des offres SupportEdge

Fonctionnalité	Support de base	SupportEdge Advisor	SupportEdge Expert
Services de support personnalisés	Non disponible	Non disponible	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de compte support • Produire des rapports sur la gestion du cycle de vie • Assistance à la gestion de la base installée • Rapport de métriques spécifiques de SupportEdge Expert • Gestion des dossiers P1 et de leur réaffectation de bout en bout
Active IQ³	L'accès aux fonctionnalités Active IQ classiques inclut : <ul style="list-style-type: none"> • Inventaire • Affichage ASUP bruts • Risques de sécurité/vulnérabilités • Rapport de valeur • Interventions humaines mineures (renouvellements, compléments et mise à jour technologique) • Conseils (Flash, FabricPool, risque, protection, etc.) 	Accès à la suite complète de fonctions Active IQ Digital Advisor avec des fonctionnalités AIOps prédictives, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Accès API • Résolution automatique des problèmes potentiels • Active IQ Digital Digest • Mise à niveau de firmware non disruptive⁴ • Vérifications de l'état digitalisées⁵ 	Accès à la suite complète de fonctions Active IQ Digital Advisor avec des fonctionnalités AIOps prédictives, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Accès API • Résolution automatique des problèmes potentiels • Active IQ Digital Digest • Mises à niveau de firmware sans interruption⁴ • Vérifications de l'état digitalisées⁵
Remplacement proactif des pièces (via les demandes de support générées automatiquement par Active IQ)	Inclus	Inclus	Inclus
Service géré de mise à niveau	Non disponible	Non disponible	Comprises (réalisées 2 fois par an sur demande)

³ L'option AutoSupport® doit être activée.

⁴ Mise à niveau de firmware sans interruption avec playbooks Ansible pour les tiroirs et disques ONTAP.

⁵ Les fonctionnalités peuvent varier en fonction du produit.

1.4 Votre dossier de support

Le délai de réponse à une demande d'assistance peut être très court si vous fournissez toutes les informations clés lorsque vous ouvrez une demande de support. En nous communiquant promptement des informations telles que le numéro de série des contrôleurs de stockage, le numéro de version du système d'exploitation et des logiciels dont vous disposez, le niveau de priorité, l'impact sur vos activités commerciales, et tout éventuel message d'erreur de l'outil AutoSupport® de NetApp, vous nous aiderez à résoudre votre problème au plus vite.

1.4.1 Comprendre les niveaux de priorité

Les dossiers de demande de support des clients sont réaffectés au sein de NetApp selon la priorité indiquée dans la notification. Ainsi, nous employons au mieux les ressources de support afin d'assurer une résolution rapide des problèmes.

Le support technique NetApp utilise les niveaux de priorité suivants :

- **Priorité 1.** Transmission de données impossible, fréquemment en mode « panic » ou « hang », ou diminution des performances empêchant le déroulement normal des opérations business.
- **Priorité 2.** Fonctionnement incohérent, ou de façon isolée et ponctuelle, blocage, réduction des performances entraînant des opérations business irrégulières ou en dessous du niveau optimal.
- **Priorité 3.** Problème, anomalie ou défaut cosmétique avec un impact commercial faible ou nul.
- **Priorité 4.** Demandes d'informations relatives à l'installation, à la configuration, à l'utilisation et à la maintenance du matériel NetApp. Ces demandes portent sur des questions administratives et sur des autorisations de renvoi de matériel (RMA). Ni vos systèmes de production ni vos activités ne sont touchés.

Tableau 3 : Objectifs de délai de réponse.

Objectifs de délai de réponse		
Priorité	SupportEdge Advisor	SupportEdge Expert
Priorité 1	30 min : 24h/24, 7j/7	30 min : 24h/24, 7j/7
Priorité 2	2 heures : 24h/24, 7j/7	2 heures : 24h/24, 7j/7
Priorité 3	8 heures : 24h/24, 7j/7	8 heures : 24h/24, 7j/7
Priorité 4	24 heures : 24h/24, 7j/7	24 heures : 24h/24, 7j/7

1.4.2 Gérer votre dossier de support

Sur le site mysupport.netapp.com, vous pouvez gérer vos dossiers (via le menu Cases & Parts de la barre de navigation située en haut de la page). Vous pouvez notamment :

- Ouvrir un nouveau dossier de support
- Afficher la liste de vos dossiers de support
- Consulter l'état d'un dossier de support en cours
- Réaffecter votre dossier à un responsable de dossier
- Mettre à jour un dossier de support

- Soumettre une demande de retour de matériel (RMA)
- Consulter l'état d'un retour de matériel (RMA)

NetApp s'appuie sur deux critères pour définir la priorité des dossiers de demande de support : l'impact sur votre activité et le niveau de support de votre système.

1.4.3 Rendre un dossier de support prioritaire

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait du traitement de votre dossier par notre équipe de support technique, vous disposez de plusieurs moyens de faire remonter ce dossier à un responsable. Les dossiers P1 ouverts remontent automatiquement la chaîne hiérarchique pour atteindre le niveau correspondant aux directives de notification présentées dans le Tableau des objectifs de délai de réponse.

Tableau 4 : Directives de notification des problèmes P1.

Directives de notification des problèmes P1	
Temps écoulé*	Qui est notifié ?
30 minutes	Ingénieur du support technique (TSE) Responsable du support technique (TSM)
1 heure	Responsable senior (SM)
2 heures	Responsable senior (SM)
4 heures	Responsable/Directeur du TSC
6 heures	Vice-président du TSC
Toutes les 6 heures supplémentaires	VP Support technique

* Si le niveau de priorité 2 d'un dossier passe au niveau de priorité 1, le schéma chronologique du niveau de priorité 1 est activé.

1.5 Confidentialité des données

NetApp s'engage à respecter l'ensemble des lois en vigueur dans chaque pays en matière de confidentialité des données. NetApp met un point d'honneur à protéger la confidentialité de vos données personnelles et à en assurer la sécurité. Nous exerçons donc nos activités dans le respect des lois relatives à la confidentialité et à la protection des données.

Pour tout savoir sur les politiques NetApp de confidentialité des données, consultez la page :

<http://www.netapp.com/fr/legal/privacypolicy/index.aspx#commitment>.

1.5.1 Pratiques de NetApp en matière d'écrasement des données contenues sur les disques retournés

NetApp prend toutes les précautions pour protéger vos données et respecter les lois et réglementations locales. Nous avons donc établi une procédure d'écrasement des données pour les disques durs qui nous sont renvoyés dans le cadre d'une RMA (Return Material Authorization). Une fois que nous avons reçu ces disques, nous les testons et nous écrasons les données qu'ils contiennent, puis les mettons au rebut. En cas de RMA ou de SRA (Sales Return Authorization), les prestataires de services de test et de réparation de NetApp suivent la procédure d'écrasement et suppriment toutes les données présentes sur tout disque dur ou SSD vendu par NetApp et retourné dans le cadre d'une RMA ou d'une

SRA dûment approuvée. Le personnel et les contractants de NetApp n'ont à aucun moment accès aux données contenues dans un disque retourné.

1.6 Services de support personnalisés

En faisant appel à un conseiller personnel, vous pouvez réduire les interruptions, optimiser les opérations de stockage de données et résoudre rapidement les problèmes. Ces conseillers acquièrent une connaissance approfondie de l'architecture de votre data center, de vos priorités et de vos objectifs. Ils vous offrent par conséquent une approche mieux adaptée.

1.6.1 Responsable de compte support

Résoudre les problèmes en temps réel n'est pas suffisant : pour atteindre un niveau d'efficacité optimal tout en limitant les risques, il faut une personne expérimentée qui connaît parfaitement votre environnement IT, vos objectifs et les technologies NetApp.

Le responsable de compte support (SAM) travaille directement avec votre équipe de manière à acquérir une connaissance approfondie de votre environnement de stockage de données NetApp, de vos objectifs métier et de votre historique de service. Grâce à ces connaissances et à une évaluation continue de l'intégrité de votre environnement IT, votre SAM réduit les interruptions en identifiant, en prédisant et en traitant de manière proactive tout risque.

En outre, si vous prévoyez d'apporter des modifications à votre environnement de stockage, votre SAM vous aide à optimiser votre infrastructure NetApp et à limiter les risques. Avec un SAM à vos côtés, vous pouvez également réduire les coûts d'exploitation de votre infrastructure de stockage de données et optimiser le retour sur investissement.

Votre SAM est un interlocuteur permanent qui :

- gère votre environnement de stockage par le biais d'une approche préventive
- vous fournit un plan stratégique, des recommandations en matière de bonnes pratiques de stockage et des conseils de mise à niveau
- vous assiste de manière optimale dans chaque situation critique
- simplifie et accélère la résolution de problèmes
- vous forme à l'utilisation de produits et outils NetApp
- allie son expérience NetApp à une connaissance approfondie de votre environnement
- examine régulièrement les services opérationnels
- vous fournit des recommandations de bonnes pratiques personnalisées

Tableau 5 : Bénéfices du service NetApp Support Account Manager.

Livrables du Support Account Manager				
Gestion des comptes	proactif Support	Mise à niveau Conseil	Support réactif prêt à intervenir	Enseignement
Le SAM allie une connaissance approfondie de votre environnement de stockage et de vos	Le SAM occupe une position stratégique sur votre site. De là, il peut évaluer et superviser le support NetApp de manière à	L'état de l'environnement de stockage du client et les risques potentiels qu'il comporte sont	Le SAM contrôle toutes les activités basées sur les services relatives à vos produits NetApp. Il travaille	Votre SAM optimise votre système et exploite les développements technologiques via :

Livrables du Support Account Manager

Gestion des comptes	proactif Support	Mise à niveau Conseil	Support réactif prêt à intervenir	Enseignement
<p>objectifs métier à son expertise NetApp pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> Organiser des réunions d'évaluation mensuelles et trimestrielles Vous aider à gérer les données de la base installée Élaborer des rapports de gestion du cycle de vie Rédiger des documents spécifiques au compte 	<p>assurer une efficacité maximale tout en minimisant les risques. Votre SAM facilite :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le suivi et les recommandations régulières* en matière de bonnes pratiques Analyse des tendances des dossiers L'analyse des alertes émises Reporting (capacité, efficacité du stockage) 	<p>évalués en permanence grâce au SAM. Celui-ci fournit au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> Recommandations sur les versions et suivi des bogues Aider à la planification des mises à niveau trimestrielles 	<p>directement avec vous afin d'assurer une réponse préventive et réactive, ce qui implique :</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestion 24h/24 et 7j/7 des dossiers au niveau de priorité 1 La gestion de la priorisation des dossiers Priorité 2- Priorité 4 Organiser des évaluations post mortem des processus Analyser les causes premières 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse du site et des outils de support NetApp Organisation de TechTalk sur les produits Présenter les processus de support NetApp

* Selon le niveau de service du SAM.

Outre l'offre de services SAM personnalisés, NetApp propose une vaste gamme d'options de services gérés et professionnels pour répondre à vos besoins IT, des conseils à la prise en charge totale de la responsabilité opérationnelle.

1.6.2 Tarification des prestations de services

NetApp propose des contrats à durée déterminée et à prix forfaitaires qui peuvent être facilement renouvelés. Vous bénéficiez ainsi d'une prestation de services continue. Tous les services sont fournis sur site. Si vous disposez d'un data center automatisé, si vous avez besoin de renforcer les effectifs de vos équipes ou si vous cherchez à gérer votre data center à moindre coût, d'autres options flexibles et personnalisées sont disponibles.

1.7 Outils et formation

Nous mettons un grand nombre d'outils de support et de fonctionnalités dédiées à la formation à votre disposition. Vous pouvez ainsi exploiter pleinement nos solutions d'entreprise pour satisfaire tous vos besoins spécifiques en matière d'activités commerciales, de technique ou de formation.

1.7.1 Technologie AutoSupport

La technologie AutoSupport de NetApp est une suite complète d'outils de support automatisé et de gestion de systèmes. Grâce à ces outils, vous pourrez optimiser votre data center en vous reposant sur un contrôle et une gestion simples, efficaces et proactives de votre infrastructure de stockage. Voir la section relative à AutoSupport™ pour plus d'informations.

Outil AutoSupport

AutoSupport est un outil de contrôle et de reporting intégré efficace qui vérifie en continu l'état des systèmes NetApp pour lesquels AutoSupport est activé et ainsi facilite le support de votre système de stockage. Consultez le guide AutoSupport Configuration Quick Start pour plus d'informations. Découvrez une présentation complète de la sécurisation des transferts de données et des protocoles HTTPS et SMTP d'AutoSupport dans notre livre blanc Symantec AutoSupport & OnDemand Security Assessment 2013.

Gestion des dossiers AutoSupport

Nous identifions parfois des problèmes déjà bien documentés parmi les dossiers AutoSupport. Dans de tels cas, nous vous envoyons par e-mail une notification automatique contenant un lien vers un article détaillé de la base de connaissance qui présente les solutions ou correctifs correspondants. Si vous avez reçu un e-mail de notification automatique et souhaitez discuter du problème avec un technicien du support, vous pouvez répondre à l'e-mail ou ouvrir un dossier sur le site du support NetApp à l'adresse mysupport.netapp.com en mentionnant le numéro de dossier qui aura été automatiquement créé pour vous.

1.7.2 Services de formation NetApp

Les services de formation NetApp vous montrent comment exploiter tout le potentiel des solutions NetApp et vous aident à répondre à vos besoins business et techniques. Ils vous permettent d'accéder aux formations pour être en mesure d'assurer le support de vos produits NetApp. Vous pouvez accéder aux services de formation NetApp avec vos identifiants NetApp.