

Services gérés pour systèmes IBM i Matrice de responsabilités

(Modèles de service sur site, en nuage informatique et hybrides)

Des organisations de tous les secteurs d'activité du monde entier tirent parti des services gérés de soutien aux applications et à l'infrastructure de Fresche, qui sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Où que vous exploitiez vos systèmes IBM i (environnement sur site, en nuage informatique ou hybride), nos administrateurs et ingénieurs fournissent des services de soutien technique inégalés pour IBM i et les systèmes connexes (AIX, Linux et x86). Des solutions flexibles et évolutives vous aident à réduire vos coûts, à assurer votre conformité et à gérer votre environnement de manière sécurisée et efficace. Lorsque nous nous occupons des détails, vous êtes libre de vous concentrer sur ce qui compte le plus : vos activités.

Répartition des responsabilités ● Fresche ◐ Partagées ○ Client

Service	Nuage/solution d'hébergement de Fresche	Nuage public	Installations du client
Niveau 1 : Gestion des opérations			
Effectuer uniquement une surveillance, avec recours hiérarchique automatisé vers le client			
Surveillance	●	●	●
Surveiller la file d'attente de messages QSYSOPR, l'état du processeur (UCT), l'espace disque et le protocole TCP/IP pour les périphériques			
Tenue/mise à jour des dossiers d'exploitation fournis par le client	●	●	●
Maintenir à jour la documentation et le processus de communication au client en fonction de l'information fournie par ce dernier			
Interaction avec le service d'assistance d'IBM au besoin	●	●	●
Communiquer par téléphone avec IBM et interagir avec le client si nécessaire			
Analyse des causes profondes de problèmes touchant le matériel	●	◐	◐
Fournir au client une analyse des causes profondes de problèmes touchant le matériel			
Analyse des causes profondes de problèmes liés à Fresche	●	●	●
Fournir au client une analyse des causes profondes de problèmes imputables à des employés de Fresche			
Gestion et surveillance des sauvegardes	●	●	●
Gérer les sauvegardes avec l'aide du client			
Demandes de sauvegarde/restauration ponctuelles	●	●	●
Traiter des demandes de sauvegarde/restauration soumises par le personnel autorisé (trois par mois)			
Gestion de la bibliothèque de bandes virtuelles et de la rotation hors site	●	◐	◐
Gérer la bibliothèque de bandes virtuelles à Fresche, en fonction de l'architecture, pour des environnements publics ou dans les installations du client			
Prise en charge d'enquêtes sur les défaillances des sauvegardes (et participation au processus)	●	●	●
Mener des enquêtes sur les défaillances des sauvegardes et collaborer avec le client pour les résoudre			
Gestion des profils d'utilisateurs liés à Fresche	●	●	●
Gérer les profils d'utilisateurs requis par Fresche			
Gestion du stockage/réseau de stockage	●	●	●
Assurer la gestion et le zonage du réseau de stockage, y compris les mises à jour du système d'exploitation			

Service	Nuage/solution d'hébergement de Fresche	Nuage public	Installations du client
Niveau 2 : Gestion des opérations (comprend les responsabilités du niveau 1) Effectuer une surveillance des opérations avec recours hiérarchique et garantie de prestation, incluant des améliorations des processus de gestion			
Chargement de contenu sur support fourni par le client Charger du contenu une fois par mois; nombre de chargement illimité avec le service de gestion des opérations de niveau 3	●	N/D	○
Gestion des tâches liées au système d'exploitation et aux sous-systèmes Gérer les tâches liées au système d'exploitation et aux sous-systèmes avec l'obtention des bons niveaux de permission	●	●	●
Configuration du module BRMS pour les opérations de sauvegarde Utiliser le module BRMS (Backup, Recovery, Media Services) pour les sauvegardes ainsi que gérer et mettre à jour la configuration	●	●	●
Déploiement de code dans l'environnement de production Effectuer un déploiement par mois, à condition que le client utilise l'application de gestion de code source; nombre illimité avec le niveau 3	●	●	●
Fourniture de la documentation nécessaire aux activités de vérification (audit) Fournir des rapports ou de la documentation à l'appui des activités de vérification (audit) du client – cinq fois par année; nombre illimité avec le niveau 3	●	●	●
Fourniture d'un rapport sur la configuration des sauvegardes Produire un rapport annuel sur la configuration des sauvegardes; rapports trimestriels avec le niveau 3	◐	◐	◐
Niveau 3 : Gestion des opérations (comprend les responsabilités des niveaux 1 et 2) Effectuer une surveillance des opérations avec recours hiérarchique et garantie de prestation, incluant des améliorations des processus de gestion			
Messages d'application et/ou du client Surveiller les messages d'application définis par le client et effectuer un recours hiérarchique vers le client au besoin	●	●	●
Surveillance des changements de valeur du système Surveiller les valeurs du système pour détecter des changements et effectuer un recours hiérarchique vers le client au besoin	●	●	●
Surveillance des files d'attente des travaux Surveiller les seuils définis par le client pour les files d'attente de travaux et effectuer un recours hiérarchique vers le client au besoin	●	●	●
Vérification des journaux d'audit et de sécurité Effectuer une surveillance de base des messages consignés dans les journaux de sécurité et d'audit; services avancés offerts	●	●	●
Traitement des problèmes de performance (et participation au processus) Aider le client à résoudre les problèmes liés au système d'exploitation en ce qui a trait aux performances	●	●	●
Création et mise à jour des descripteurs des périphériques du système Créer et mettre à jour les descripteurs des périphériques du système	●	●	●
Mise à jour de la configuration du réseau de partitions logiques Maintenir la configuration du réseau de partitions logiques (système de noms de domaine, nom d'hôte, tableau des hôtes, etc.)	●	●	●
Installations trimestrielles de modifications provisoires de logiciel/correctifs Installer chaque trimestre des modifications provisoires de logiciel (PTF), possibilité d'acheter des PTF supplémentaires pour chaque partition logique si nécessaire	●	●	●
Mises à niveau du système d'exploitation Effectuer une mise à niveau vers la version la plus récente tous les trois ans	●	●	●
Gestion des certificats numériques Sur demande, appliquer les certificats numériques fournis par le client	●	●	●

Service	Nuage/solution d'hébergement de Fresche	Nuage public	Installations du client
Services à la demande			
Surveillance et gestion de la duplication logique Surveiller et gérer les systèmes utilisant la duplication logique	●	●	●
Modernisation des applications Effectuer des modernisations d'application et de base de données	●	●	●
Service de copies de sauvegarde isolées du système Fournir au client des copies de sauvegarde qui ne peuvent pas être modifiées ni altérées	●	N/D	N/D
Exercice sur table de reprise après sinistre Procéder à la répétition de chaque étape du plan de reprise après sinistre du client	●	●	●
Mises à niveau du système d'exploitation Effectuer une mise à niveau du système d'exploitation vers la version ultérieure immédiate	●	●	●
Installations de modifications provisoires de logiciel/correctifs Installer des modifications provisoires de logiciel et de correctifs pour chaque partition logique	●	●	●
Exécution de tâches et de fonctions manuelles selon les besoins Sur la base d'une facturation à l'heure, effectuer des tâches et des fonctions qui ne peuvent pas être automatisées avec un ordonnanceur	●	●	●
Planification de la capacité et fourniture de rapports Analyser l'utilisation du système et formuler des recommandations relativement aux éléments liés à la capacité	●	●	●
Gestion de l'ordonnancement du travail en traitement par lots du client Fournir des mises à jour, un suivi et une gestion pour l'ordonnancement du travail en traitement par lots du client	●	●	●
Gestion et mise à jour d'applications de tiers Responsabilité du client si l'offre n'est pas sélectionnée	●	●	●
Gestion et mise à jour d'applications développées Responsabilité du client si l'offre n'est pas sélectionnée	◐	◐	◐
Responsabilité du client			
Administration physique et logique de la base de données Fournir des services d'administration de base de données pour la base de données et les tables du système IBM i	○	○	○
Mise à jour des profils d'utilisateurs et de la sécurité du système REMARQUE : Possibilité d'obtenir de l'aide de Fresche comme indiqué ci-dessus	○	○	○
Surveillance des définitions d'impression et redémarrage du service au besoin Surveiller les défaillances des définitions d'impression et redémarrer le service au besoin	○	○	○
Administration des profils du client Effectuer l'administration des profils liés au client	○	○	○

À propos de Fresche

Fresche est le premier fournisseur mondial de solutions IBM i (AS/400), offrant des services de modernisation, de développement et de nuage informatique, ainsi que des services gérés, à des milliers d'entreprises dans le monde entier. Nos outils automatisés, combinés à notre expertise sectorielle, nous permettent de fournir des solutions innovantes qui peuvent transformer votre entreprise et vos technologies de l'information. Nous apportons des idées nouvelles et des technologies avancées pour vous aider à tirer parti de solutions numériques comme le Web, la mobilité et le nuage informatique afin de réduire les délais de mise en marché, les risques et les coûts, ainsi que de rendre la modernisation accessible à tous les clients de systèmes IBM i. Associez-vous à nous pour maximiser le potentiel de vos actifs informatiques et stimuler la croissance de votre entreprise.

Vous voulez en savoir plus?

Communiquez avec l'un de nos experts en nous contactant par courriel à l'adresse info@freschesolutions.com.