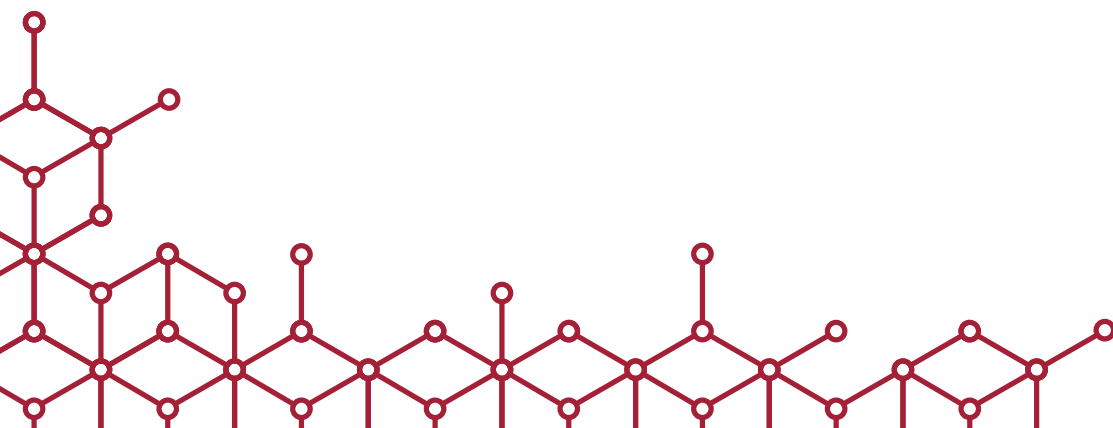


GUIDE DE SERVICES

# SMART HANDS & EYES

SEPTEMBRE 2019

t



aptum

---

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU SERVICE



Le service Smart Hands & Eyes de Aptum assure aux clients en colocation l'accès à une équipe de professionnels hautement qualifiés qui les aident à accomplir la maintenance quotidienne de leurs infrastructures stratégiques. Cette tranquillité d'esprit leur évite d'avoir à être physiquement présents dans le centre de données Aptum pour effectuer les opérations courantes ou faire face aux problèmes de performances. Les techniciens de Aptum travaillent comme « les mains et les yeux » du service informatique de nos clients et accomplissent à leur place les différentes tâches de maintenance.

---

## AVANTAGES

Lorsque nos clients recherchent un fournisseur de centre de données, ils se mettent en quête d'un partenaire capable de leur garantir l'accès à un environnement sûr, sécurisé et efficace, mais aussi de les aider à gérer leurs tâches de maintenance quotidiennes particulièrement exigeantes. Ce soutien leur permet de libérer leurs ressources temporelles afin de mieux se consacrer à leur cœur de métier.

Le service Smart Hands & Eyes de Aptum offre aux clients :

- **Un service rentable** : Aptum complète le personnel informatique par une équipe de techniciens sur site qui évite aux clients de dépêcher leur personnel sur le terrain, d'où une réduction des temps d'absence, frais de déplacement et heures supplémentaires.
- **Des délais de réponse rapides** : Les clients évitent les embouteillages et bénéficient d'un temps d'intervention plus rapide grâce à la présence sur site de techniciens certifiés.
- **Une gamme de services étendue** : Nos professionnels hautement qualifiés proposent un éventail complet de services allant de la surveillance environnementale à la rotation de bandes.
- **Tranquillité d'esprit** : Nos clients n'ont plus besoin d'être physiquement présents sur place pour résoudre les problèmes de performances. Notre personnel se charge de la maintenance courante, afin de permettre à nos clients de se concentrer sur leur cœur de métier.

# OPÉRATIONS

Le service Smart Hands & Eyes de Aptum fournit aux clients une assistance opérationnelle à distance au jour le jour. La prestation est disponible dans les centres de données situés au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.

## Canada

- **Lieux :** Montréal (Kirkland, Beaver Hall), Toronto (Front, Pullman, King, Horner, Barrie), Vancouver
- **Horaires :** Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure locale
- **Frais :**
  - Durant les horaires légaux : 150 \$/heure, 15 minutes minimum, incréments de 15 minutes
  - En dehors des horaires légaux : 250 \$/heure, 1 heure minimum, incréments de 15 minutes

## États-Unis

- **Lieux :** Los Angeles, Miami, New York
- **Horaires :** Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure locale
- **Frais :**
  - Durant les horaires légaux : 150 \$/heure, 15 minutes minimum, incréments de 15 minutes
  - En dehors des horaires légaux : 250 \$/heure, 1 heure minimum, incréments de 15 minutes

## Royaume-Uni

- **Lieux :** Portsmouth
- **Horaires :** Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure locale
- **Frais :**
  - Durant les horaires légaux : 100 £/heure, 15 minutes minimum, incréments de 15 minutes
  - En dehors des horaires légaux : 200 £/heure, 1 heure minimum, incréments de 15 minutes

Les frais sont libellés en devise locale.

# CAPACITÉS

Les services que les techniciens de Aptum peuvent effectuer pour le compte de nos clients comprennent :

## Cycle de mise sous tension

- Pression sur un bouton
- Basculement de commutateur
- Configuration de commutateur ou cavalier DIP externe
- Cycle de mise sous/hors tension manuelle de votre équipement

## Câblage et connexions

- Branchement du câblage aux connexions
- Configuration, fixation ou étiquetage du câblage
- Modification du schéma de câblage tel que les connexions Ethernet
- (Re-)configuration de l'étiquetage des câbles et équipements

## Inspection visuelle et génération de rapports

- Observation, description ou signalement des alarmes visuelles, indicateurs ou informations affichées sur l'équipement
- Observation et inspection de base des incidents génériques sur votre infrastructure informatique
- Accès accompagné

## Rotation de bandes et manipulation de supports

- Insertion des supports fournis par le client pour le chargement d'applications
- Changement des bandes pré-étiquetées fournies par le client en cas d'incident
- Rotation de bandes dans votre espace de stockage sur site et hors site

## Installation d'équipements

- Déballage, montage, installation et raccordement des équipements fournis par le client sur la base d'instructions détaillées
- Installation, remplacement ou retrait de composants modulaires ou remplaçables à chaud tels que les cartes d'interface de routeur ou commutateur, disques durs ou blocs d'alimentation, sur la base de vos instructions détaillées

## Diagnostique et maintenance

- Exécution de tests diagnostiques d'équipements sur la base d'outils préintégré ou fournis par le client, conformément à vos instructions
- Saisie des commandes de base selon vos instructions détaillées et relayage des réponses du système

# RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

Chaque responsabilité associée au service Smart Hands & Eyes est répertoriée ci-dessous. Le détenteur principal de la responsabilité (marquée d'un « ✓ ») est mentionné dans la colonne correspondante.

Veuillez noter qu'un tableau distinct est inclus ci-dessous pour les services de rotation de bande. Pour plus d'informations, voir **Procédures et responsabilités pour la rotation de bandes.**

## Demandes d'assistance

| RESPONSABILITÉ  | DU CLIENT | D'APTUM |
|---|-----------|---------|
| 1 Ouvrir un ticket d'incident Aptum pour le service Smart Hands & Eyes via un contact autorisé  | ✓         |         |
| 2 Fournir des instructions claires sur les tâches à effectuer et sur les délais (y compris les configurations d'armoires et de rack)  | ✓         |         |
| 3 Fournir des contacts techniques <ul style="list-style-type: none"><li>• Les contacts vérifient les requêtes soumises</li><li>• Les contacts doivent avoir des connaissances sur l'environnement actuel</li><li>• Les contacts doivent effectuer tous les tests une fois l'intervention terminée</li></ul> | ✓         |         |
| 4 Vérifier que la sauvegarde des données est terminée avant le début de l'intervention demandée   | ✓         |         |
| 5 Traiter le ticket   |           | ✓       |
| 6 Fournir les schémas de câblage et d'étiquetage  | ✓         |         |
| 7 Confirmer les dates d'intervention prévues  |           | ✓       |
| 8 Dépêcher l'administrateur de centre de données sur site   |           | ✓       |
| 9 Réceptionner la demande, contacter le client si nécessaire  |           | ✓       |
| 10 Solliciter une assistance téléphonique en direct et une validation des tâches en cours (si nécessaire)   | ✓         |         |
| 11 Exécuter le cahier des charges   |           | ✓       |
| 12 Actualiser la demande de service avec les actions, le statut et la durée d'intervention (d'après l'abonnement ou incrément le plus récent)   |           | ✓       |
| 13 Informer le client de l'achèvement de l'intervention et demander son acceptation   |           | ✓       |
| 14 Actualiser la documentation comme requis et clôturer le dossier  |           | ✓       |

## Procédures et responsabilités pour la rotation de bandes

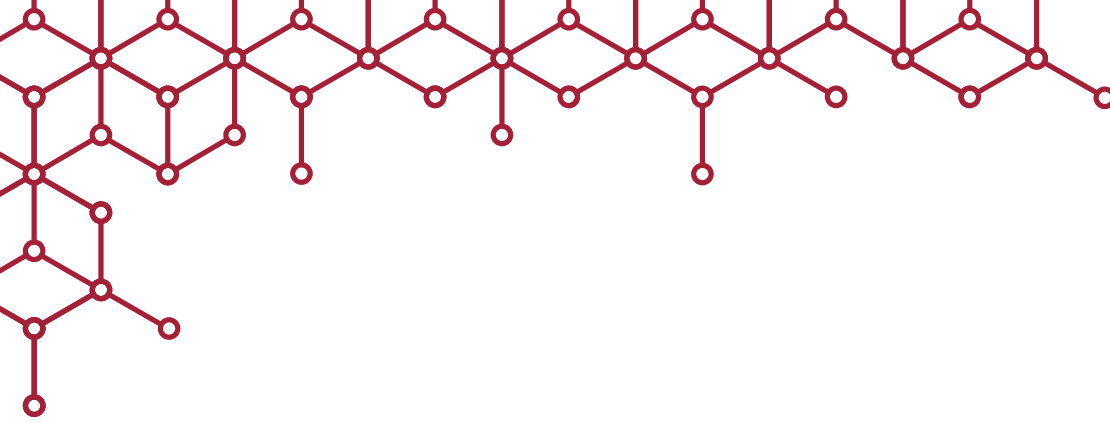
Aptum assure la rotation de bandes dans le cadre de son service Smart Hands & Eyes. Ce service est fourni selon les instructions du client, de même que pour toutes les demandes Smart Hands & Eyes. Les cassettes, CD et autres formats de supports peuvent être modifiés périodiquement selon la politique et les procédures de rotation du client.

Vous trouverez ci-dessous les responsabilités de Aptum concernant les services de rotation.

| RESPONSABILITÉ   | DU CLIENT | D'APTUM |
|--|-----------|---------|
| 1 Assurer la fourniture, la configuration et la maintenance des équipements de sauvegarde sur bande en armoire   | ☑         |         |
| 2 Commander les supports destinés aux opérations sur bande auprès du centre de données de Aptum  | ☑         |         |
| 3 Informer l'équipe du centre de données de Aptum des dates de collecte et de dépôt  | ☑         |         |
| 4 Ouvrir la requête Smart Hand en vue de préparer le chargement ou le retrait des supports   | ☑         |         |
| 5 Effectuer physiquement les opérations de changement de bande dans l'armoire conformément aux spécifications de la requête Smart Hands  |           | ☑       |
| 6 Informer le client en cas de stock de médias bas ou de tout autre problème rencontré au cours des opérations de changement de bande (également notés dans les requêtes Smart Hands de documentation) |           | ☑       |
| 7 Libeller et conditionner les supports prêts pour la collecte conformément aux instructions du client   |           | ☑       |
| 8 Aviser le client de la disponibilité de la collecte via la requête Smart Hands   |           | ☑       |
| 9 Demander le transfert des supports entre le centre de données de Aptum et le site distant  | ☑         |         |
| 10 Aviser le client de la fin de la collecte via la requête Smart Hands.   |           | ☑       |

## VOUS AIMERIEZ SAVOIR COMMENT TIRER LE MAXIMUM DE VOTRE INFRASTRUCTURE DE DONNÉES ?

Consultez [www.aplum.com/fr](http://www.aplum.com/fr) ou contactez [info@aplum.com](mailto:info@aplum.com)



## À PROPOS D'APTUM TECHNOLOGIES

Aptum Technologies permet à ses clients de libérer le potentiel de leurs infrastructures de données de manière à produire des résultats concrets pour ces entreprises, tout en optimisant la rentabilité de leurs investissements technologiques. Aptum propose des solutions multiples et véritablement adaptables en matière de centre de données, de cloud, d'hébergement et de connectivité. Ces solutions s'accompagnent de services gérés et professionnels assurés par des experts et sont offertes dans plusieurs pays d'Amérique du Nord, d'Amérique latine et d'Europe. Au Canada, l'unité d'affaires Fibre est le seul fournisseur d'hébergement neutre de connectivité à petites cellules prête à l'emploi, qui permet de renforcer l'important le réseau métropolitain mis en place entre Toronto et Montréal. Aptum est une société de portefeuille détenue par Digital Colony, une société d'investissement qui se concentre sur les opportunités stratégiques en matière d'infrastructure numérique. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site [www.aplum.com/fr](http://www.aplum.com/fr).