

Synthèse de la prise en charge technique

Service de Base

SunGard prend en charge les opérations suivantes :

=

- préparation et mise à disposition de la configuration matérielle souscrite. Le client est accueilli par le Support Technique SunGard en début de test afin de passer en revue la configuration mise à disposition
- En cas de panne matérielle, le client appelle le Support SunGard dont le n° de téléphone est affiché en salle de test
- Interconnexion du LAN de test à celui des données hébergées chez SunGard le cas échéant
- Mise à disposition des accès WAN contractuels pour permettre une bascule réseau
- Rédaction de la main courante

Il n'y a pas d'assistance technique pendant le test dans le cadre de ce niveau de service.

Service Partiel = Service de Base +

SunGard prend en charge les opérations suivantes :

=

- Préparation et mise à disposition de la configuration matérielle souscrite
- Interconnexion du LAN de test à celui des données en ligne chez SunGard
- Mise à disposition des accès WAN contractuels pour permettre une bascule réseau
- Rédaction de la main courante

+

- Restauration du système d'exploitation et redémarrage de la machine avec l'assistance du client en cas de problème lors de la restauration
- Reconnaissance physique des disques
- Détection de la robotique et des lecteurs de sauvegarde par le système d'exploitation
- Assistance du Client jusqu'au lancement de la restauration des applications et des données

Si l'outil de sauvegarde n'est pas natif au système d'exploitation, il est assimilé à une application et dans ce cas pris en charge par le client.

Service Continu = Service Partiel +

SunGard prend en charge les opérations suivantes :

=

- Préparation et mise à disposition de la configuration matérielle souscrite
- Restauration du système d'exploitation et redémarrage de la machine avec l'assistance du Client
- Reconnaissance physique des disques
- Détection de la robotique et des lecteurs de sauvegarde par le système d'exploitation
- Mise à disposition des différents équipements réseau contractuels
- Inter connexion du LAN de test aux serveurs de données en ligne chez SunGard
- Rédaction de la main courante

+

- Assistance à la configuration de la robotique et des lecteurs de sauvegarde au niveau de l'outil de restauration (natif ou pas)
- Assistance système continue lors des phases de restauration des applications et des données
- Restauration de la configuration des équipements réseau (Routeur, pare-feu) en collaboration avec le Client
- A l'initiative du Client, mise en œuvre (Activation) des accès WAN contractuels pour permettre une bascule

Service Plus = Service Continu +

L'équipe technique de SunGard prend en charge les opérations suivantes en s'appuyant sur les procédures fournies préalablement par le Client :

=

- Préparation et mise à disposition de la configuration matérielle souscrite
- Restauration du système d'exploitation et redémarrage de la machine avec l'assistance du Client
- Reconnaissance physique des disques
- Détection de la robotique et des lecteurs de sauvegarde par le système d'exploitation
- Mise à disposition des différents équipements réseau contractuels
- Restauration de la configuration des équipements réseau (Routeur, pare-feu) en collaboration avec le Client
- Inter connexion du LAN de test aux serveurs de données en ligne chez SunGard
- A l'initiative du Client, mise en œuvre (Activation) des accès WAN contractuels pour permettre une bascule réseau
- Rédaction de la main courante

+

- Configuration de la robotique et des lecteurs de sauvegarde au niveau de l'outil de restauration (natif ou pas)
- Restauration des applications et des données conformément à la procédure fournie par le Client
- Application des actions correctives sur demande expresse du Client

Il s'agit pour l'équipe de dérouler les procédures du Client, pas d'écart sans l'aval de son support technique.

Service Complet = Service Plus +

L'équipe technique de SunGard prend en charge les opérations suivantes en s'appuyant sur les procédures fournies préalablement par le Client :

=

- Préparation et mise à disposition de la configuration matérielle souscrite
- Restauration du système d'exploitation et redémarrage de la machine avec l'assistance du Client
- Reconnaissance physique des disques
- Détection de la robotique et des lecteurs de sauvegarde par le système d'exploitation
- Configuration de la robotique et des lecteurs de sauvegarde au niveau de l'outil de restauration (natif ou pas)
- Restauration des applications et des données conformément à la procédure fournie par le Client
- Mise à disposition des différents équipements réseau contractuels
- Restauration de la configuration des équipements réseau (Routeur, pare-feu) en collaboration avec le Client
- Inter connexion du LAN de test aux serveurs de données en ligne chez SunGard
- A l'initiative du Client, mise en œuvre (Activation) des accès WAN contractuels pour permettre une bascule réseau

+

- Signalisation de tout dysfonctionnement à la personne en charge de la mise à jour documentaire
- Proposition des actions correctives système

L'équipe technique de SunGard prend en charge le déroulement des procédures de reprise du Client avec l'assistance de l'équipe Conseil SunGard.