

VERS DE NOUVEAUX HORIZONS EN CENTRES DE DONNÉES

Une seule source d'expertise pour le cycle de vie complet de votre centre de données

Services de maintenance et de soutien technique

Les entreprises d'aujourd'hui dépendent fortement des TI. Un temps d'arrêt non planifié peut entraîner de lourdes conséquences : perte de revenus ou de productivité, clientèle insatisfaite, réputation ternie, risque de non-respect des lois et bien d'autres. Pour ces organisations, une infrastructure de centre de données stable et fiable est un impératif pour la continuité des affaires.

Selon Gartner Research, les défaillances technologiques et les facteurs environnementaux (ex. chaleur, système de refroidissement et pannes électriques) sont parmi les principales causes des temps d'arrêt non planifiés dans les environnements critiques. C'est pourquoi l'entretien régulier et la maintenance préventive sont essentiels pour maximiser le temps de disponibilité et garantir une performance optimale des centres de données.

À titre d'exemple, selon certaines recherches sur la corrélation entre la maintenance préventive et la fiabilité du système d'alimentation sans coupure (UPS), le temps moyen entre les pannes (MTBF) des unités faisant l'objet de deux visites annuelles de service de maintenance préventive est 23 fois supérieur à une unité UPS n'ayant fait l'objet d'aucune visite*.

La maintenance préventive de vos infrastructures électriques et mécaniques permet non seulement de minimiser les risques d'interruption non planifiée et les frais de main-d'œuvre d'urgence, mais également d'améliorer l'efficacité globale de l'équipement, de réduire le coût des stocks de pièces de rechange et d'utiliser plus efficacement le travail de vos ressources.

> SYMETRIX, UN GUICHET UNIQUE POUR LA MAINTENANCE ET LE SOUTIEN TECHNIQUE

Nombre d'organisations reçoivent des services de soutien de plusieurs fournisseurs. Cette situation peut entraîner de multiples inconvénients : perte de rentabilité, perte de temps, complexité du service de livraison et exigences administratives liées à la gestion de multiples contrats et factures.

De plus, lorsque la maintenance est effectuée à la pièce, on court le risque de compromettre l'interopérabilité, soit le fonctionnement global des composants en situation d'urgence.

Avec Symetrix comme point de contact unique pour tous vos besoins en services de maintenance et de soutien technique, vous bénéficiez d'un processus d'affaires simplifié qui vous aide à atteindre vos objectifs de niveau de service.

>>> VERSO

CONFIEZ À SYMETRIX
LA PROTECTION
DE VOTRE
ENVIRONNEMENT
MULTIPRODUITS ET
MULTIFOURNISSEURS –
UN SEUL CONTRAT,
UN SEUL PRIX, UN SEUL
POINT DE CONTACT



Les solutions de soutien Symetrix

- Une gamme complète de services flexibles, fiables et adaptés au degré de criticité de vos systèmes
- Des services de soutien préventifs et réactifs qui vous permettent de minimiser les risques d'interruptions non planifiées et d'assurer une reprise rapide après incidents
- Une couverture étendue – depuis le composant individuel jusqu'à l'infrastructure complète du centre de données
- Un soutien pour les composants provenant des grands fabricants (APC-MGE, Liebert, Powerware, Caterpillar, Trane, Asco et autres)
 - Systèmes d'alimentation sans interruption (UPS)
 - Unités de distribution de l'alimentation (PDU)
 - Commutateurs redondants (ATS)
 - Unités de refroidissement
 - Génératrices
 - Systèmes de détection et de suppression des incendies
 - Solutions électriques et mécaniques
 - Équipement de traitement des eaux

> LES SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SOUTIEN SYMETRIX VOUS PROCURENT:

- **Soutien technique 24/7/365 – Département de service Symetrix à travers le Canada (1 877 234-9272)**
 - Accès prioritaire à la chaîne d'approvisionnement et au service de soutien du fabricant pour les commandes et livraisons express de pièces de rechange
 - Gestion des incidents: détection, investigation, diagnostic, résolution, rapport et surveillance
 - Gestion des problèmes: résolution du problème source, prévention des récurrences
 - Service flexible sur place: temps de réponse** garanti selon vos besoins spécifiques, service offert dans les 4 heures, 8 heures, le jour suivant ou le jour ouvrable suivant
 - Coordination de la logistique: de la livraison du matériel à l'établissement d'un calendrier d'installation
 - Rapport sur les mesures prises
 - Services de gestion basés sur les normes ITIL®
- **Visites de maintenance préventive**
 - Programme préventif incluant: inspections, tests, mesures, ajustements, vérification fonctionnelle et nettoyage
 - Fréquence selon les normes de l'industrie et les instructions du fabricant
 - Planification de la maintenance incluant l'établissement d'un calendrier ainsi que la coordination et la confirmation des visites
 - Fenêtre de maintenance flexible incluant les nuits, les weekends et les jours fériés
 - Remplacement des pièces
 - Maintenance corrective des problèmes décelés
 - Rapports sur l'état de vos installations et recommandation
- **Interopérabilité de l'équipement d'infrastructure**
 - Vérification globale des sous-systèmes, plutôt qu'à la pièce, afin de favoriser un fonctionnement sans faille de l'équipement d'infrastructure en situation d'urgence

> AVEC SYMETRIX, VOTRE PARTENAIRE DE CONFIANCE, VOUS BÉNÉFICIEZ DE :

- **Une maintenance et un soutien technique simplifiés grâce à nos services à guichet unique**
 - Numéro unique
 - Soutien intégré pour les composants de votre infrastructure multifournisseurs ou multiproduits
 - Gestion des communications entre les fournisseurs de service et vous
 - Suivi et mises à jour réguliers
 - Planification proactive des visites de maintenance préventive
- **Une réduction des coûts administratifs liés au soutien**
 - Contrat unique pour la gestion des fournisseurs de service multiples
 - Entente de soutien unique et complète
 - Facturation simplifiée
 - Gestion centralisée de votre historique et des divers rapports
 - Assistance rapide pour vos besoins de documentation à des fins administratives (p. ex. assurances, budgets, etc.)
 - Renouvellement du contrat de service avec couverture évoluant selon vos besoins
 - Aide à la planification budgétaire

* The Effect of Regular, Skilled Preventive Maintenance on Critical Power System Reliability, Emerson Network Power, Nov. 2007

** Selon le produit et l'emplacement géographique

Vous désirez plus d'information au sujet de nos services de maintenance et de soutien technique?

Téléphonez-nous au 1.877.234.9272

