



Cloud Express

Services managés pour le cloud public

Introduction

Cloud Express est l'offre de support 24h/24, 7j/7 de Tech Data pour les infrastructures Cloud publiques. Disponibles à la fois pour AWS et Azure Cloud, nos services permettent à nos partenaires d'optimiser les ressources informatiques et de réduire les dépenses afférentes au cloud.

Les clouds publics sont conçus pour mettre en place une infrastructure hautes performances intégrant le matériel, l'applicatif et l'infrastructure d'accompagnement. En tant que tels, ils tendent à s'imposer comme la solution la plus économique et la plus agile pour les entreprises de tous types. Une fois que votre client a acheté et configuré son environnement cloud public, il doit se pencher sur la question de son administration.

S'il ne dispose pas des compétences nécessaires en interne, cela présente des défis qui risquent de détourner des équipes entières de leur mission de développement, d'innovation et d'évaluation de nouvelles idées.

L'offre de services cloud managés de Tech Data, assurée par des techniciens qualifiés, couvre l'administration de l'hôte et la gestion d'un environnement cloud public.

Qu'il s'agisse d'un environnement cloud déjà en place ou d'une migration récente, l'équipe de support de Tech Data peut prendre en charge l'intégralité des tâches administratives.



Proposition de valeur

Le service managé Cloud Express de Tech Data s'applique à la fois aux environnements AWS et Microsoft Azure, et permet aux partenaires de développer, d'innover et de transformer leur activité cloud public tout en bénéficiant de marges élargies. Notre service repose sur une plateforme numérique avancée qui accélère l'intégration des ressources physiques du cloud et autorise une automatisation poussée pour réduire les temps et le coût de résolution des problèmes.

Caractéristiques

Surveillance et gestion des machines

Nos services de gestion et de surveillance incluent notamment :

- Surveillance 24h/24, 7j/7 de l'infrastructure du client dans le cloud
- Surveillance des alertes, hiérarchisation des priorités et remontées au client et aux équipes internes
- Notification des périodes d'indisponibilité sur les centres de données Azure/AWS et les ressources affectées
- Vérifications de l'état de santé du système d'exploitation
- Gestion de l'utilisation des disques (disques attachés aux machines virtuelles)
- Gestion des alarmes/erreurs/notifications

Maintenance préventive et gestion anticipative

Tech Data met en place des processus de maintenance préventive régulière pour la gestion des correctifs et des antivirus sur les machines virtuelles IaaS.

Gestion des correctifs des serveurs Windows et Linux :

Tech Data recherche les correctifs manquants tous les mercredis et charge les résultats de cette analyse sur le portail des partenaires. Le prestataire de solutions doit y valider l'absence de ces correctifs de sécurité et critiques pour le serveur.

Mises à jour des antivirus :

Cette activité inclut la vérification des définitions d'antivirus sur le serveur et la mise à jour des définitions de façon ordonnée.

- Selon le planning d'automatisation par défaut, les définitions antivirus/de logiciels malveillants sont mises à jour quotidiennement
- Tous les incidents (corruption ou expiration de licence) observés concernant les antivirus/les applications de défense contre les logiciels malveillants ou les mises à jour des définitions sont transmis au prestataire de solutions.

Surveillance des conditions de sécurité

La protection et la conformité constituent un élément essentiel des services Cloud Express, car Tech Data estime qu'un environnement sécurisé réduit considérablement les risques. Dans le cadre de ce service, Tech Data utilise des outils cloud natifs pour surveiller et contrôler les vulnérabilités.

- Gestion des alertes de sécurité et réponse
- Gestion de la politique de sécurité depuis Azure Security Center ou AWS Guard Duty
- Suivi des recommandations de Security Center ou Guard Duty, et génération de rapports
- Surveillance de l'état de santé des mesures de sécurité des ressources et génération de rapports
- Gestion de la visibilité des mises à jour manquantes sur les machines virtuelles
- Mises à jour périodiques des ensembles de règles pour une détection efficace des menaces



Optimisation des coûts

Tech Data s'appuie sur des outils modernes pour vous permettre de mieux comprendre les différents éléments de coût associés aux plateformes cloud Azure/AWS. Un rapport d'optimisation trimestriel sera fourni avec des exemples et une analyse des rapports de facturation. Vous trouverez ci-dessous une synthèse des principales recommandations de réduction des coûts :

- Balisage/re-balisage des instances de machines virtuelles
- Exécution trimestrielle de rapports d'optimisation
- Meilleures pratiques recommandées pour obtenir un dimensionnement adéquat (type/famille)
- Recommandations de mise en veille
- Mise à jour vers des familles/types plus récents d'instances de machines virtuelles sur la base des critères des charges de travail/applications
- Planification d'instances réservées
- Résultats réalisables en cas d'implémentation des scénarios d'optimisation

Gestion du service de sauvegarde

Tech Data assure la surveillance et la gestion anticipée des services de sauvegarde sur les plateformes Azure/AWS au moyen d'outils de plateforme native, tels qu'Azure Backup Service ou AWS Native Snapshots. Ces mesures autorisent des sauvegardes plus rapides et plus fiables des volumes de machines virtuelles.

- Évaluation des tâches de sauvegarde existantes pour les différentes charges de travail
- Gestion des sauvegardes et des restaurations de la machine virtuelle Azure
- Gestion du serveur de sauvegarde Microsoft Azure
- Surveillance et gestion des calendriers de sauvegarde et dépannage
- Vérifications de l'état de santé du serveur de sauvegarde et du stockage alloué
- Gestion des sauvegardes AMI et de la restauration
- Gestion du cycle de vie des applications EBS
- Sauvegarde/restauration des volumes EBS au moyen de snapshots
- Tests périodiques de restauration pour évaluer l'intégralité des snapshots de sauvegarde

Gestion du stockage cloud

Tech Data suit et gère les services suivants dans le cadre de la gestion du stockage cloud.

- Surveillance de l'analyse du stockage pour suivre les requêtes, analyser les tendances d'utilisation et diagnostiquer les problèmes relatifs au compte de stockage
- Configuration et affichage des unités de mesure par paramètre
- Surveillance de l'état de santé du stockage
- Surveillance de la capacité et de la disponibilité
- Surveillance des performances
- Dépannage en cas de dégradation de l'état du service



Gestion du réseau cloud

Dans le cadre de la gestion du réseau cloud, la surveillance des ressources comporte quatre volets : journaux de diagnostic, unités de mesure, dépannage et état de santé des ressources.

- Dépannage des passerelles réseau et des connexions
- Surveillance du réseau cloud
- Surveillance des performances du réseau cloud
- Rapports sur les flux NSG
- Observation/rapports sur les flux IP (IP de destination, IP source, port de destination, port source et protocole)
- Surveillance des journaux de diagnostics

Gestion de l'environnement cloud

Les certificats utilisés pour les services cloud et pour l'authentification des API de gestion doivent être renouvelés ou recréés de façon périodique. Les services de gestion des certificats incluent :

- Certificats de services
- Certificats de gestion (API)
- Exportation et importation de certificats SSL (secure socket layer) dans le cadre de l'abonnement client
- Gestion de la validité et des renouvellements de certificats SSL

Contrats de niveau de service

Priorité	Cibles de délais d'intervention (90 % des cas)	Contact des clients
P0 : Critique	15 minutes	Appel sous 15 minutes
P1 : Maximum	2 heures	E-mail envoyé et ticket mis à jour sous 2 heures
P2 : Intermédiaire	4 heures	E-mail envoyé et ticket mis à jour sous 4 heures
P3 : Minimum	12 heures	E-mail envoyé et ticket mis à jour sous 12 heures



Hors périmètre de service

- Suivi et gestion des applications
- Provisionnement des ressources ou configuration des services
- Assistance technique pour l'architecture Azure/AWS
- Gestion des licences pour Windows, RDS Cals
- Implémentation des recommandations d'optimisation cloud (l'implémentation nécessite un contrat de services professionnels)

Coûts

Les machines virtuelles gérées sont facturées par machine/heure. Cela signifie que vous ne serez facturé que pour la période pendant laquelle la machine virtuelle est gérée. Il est ainsi possible d'optimiser les coûts en arrêtant des machines virtuelles.

Des frais d'intégration non récurrents vous seront facturés, de façon proportionnelle au revenu mensuel récurrent des services managés.

Les honoraires incluent les charges relatives aux outils de maintenance utilisés pour ce service (notamment les licences CloudCheckr d'optimisation des coûts).

Le contrat n'est soumis à aucun minimum.

Pourquoi devenir un partenaire de Tech Data ?

Expertise sans équivalent

Tech Data dispose des connaissances et des ressources nécessaires pour proposer des solutions en marque blanche à ses partenaires, ainsi que de vous aider à identifier, assurer et étendre les opportunités du secteur informatique.

Notre objectif est d'aider nos partenaires à générer des revenus réguliers et créer une communauté de clients satisfaits. Armés des meilleures technologies et d'une expertise considérables en développement cloud et en intégration, nous travaillons en relation étroite avec nos partenaires pour trouver un équilibre parfait entre les solutions cloud publiques, privées et hybrides pour accélérer la croissance de l'activité.

Pour plus d'informations sur le service managé Cloud Express pour le cloud public, contactez le responsable national de développement Advanced Solutions Service de Tech Data.



Pour plus d'informations sur le Cloud Express, contactez le responsable national de développement Advanced Solutions Service de Tech Data.

microsoftbu@techdata.com | www.techdatacloud.fr

