

Services Clients & Formations pour la protection et la restauration des données



PRÉSENTATION

Des entreprises du monde entier font confiance aux solutions d'Iron Mountain en matière de protection de l'information, de stockage et de reprise après sinistre. A chacune de ces solutions, qui réduit les coûts et assure la conformité réglementaire, sont liés les *Services Clients & Formations* Iron Mountain.

Nos *Services Clients & Formations* vous aident à obtenir le maximum d'efficacité de la solution Iron Mountain Digital de votre choix : Connected® Backup, LiveVault® ou Data-Defense™. Que vous optiez pour une solution de type SaaS (*Software as a Service*) ou le déploiement d'un logiciel sous licence, nos *Services Clients & Formations* peuvent contribuer à réduire votre cursus d'apprentissage, ainsi que les coûts, la complexité et les risques.

SERVICES PROFESSIONNELS

Iron Mountain met à votre disposition des décennies d'expérience et de meilleures pratiques au travers de son équipe Professional Services. Notre support vous offre l'assurance de valoriser sur le long terme votre investissement dans les solutions Iron Mountain, tout au long de leur cycle de vie.

Planification

Faites appel à nos Services de Planification pour mettre à profit l'expérience et les compétences d'Iron Mountain dès le départ, et en tirer le maximum de bénéfice avant de déployer la solution de protection de données que vous avez retenue. Nos Services de Planification vous aident à identifier :

- les différentes tâches et l'ordre dans lequel elles doivent être accomplies ;
- les ressources et le personnel à mobiliser pour votre projet ;
- les problèmes d'infrastructure, d'administration système et de sécurité de l'information ;
- les goulets d'étranglement susceptibles de se présenter pendant le projet ;
- les meilleures pratiques pour le déploiement des agents.

Mise en œuvre

Profitez de la vaste expérience pratique d'Iron Mountain dans l'installation et l'exploitation des solutions de protection de données. Nos spécialistes travaillent en étroite collaboration avec votre équipe afin de réduire votre cursus d'apprentissage, et d'optimiser la mise en œuvre de votre logiciel de protection de données (SaaS ou sous licence). Nous vous proposons les services suivants :

- **Installation** – Préparation du site et du serveur ; chargement et vérification du logiciel.
- **Configuration** – Établissement des configurations requises (système, interface, composants), paramètres d'expiration et ordonnancement des tâches. Configuration et test de tous les outils associés.

- **Déploiement** – Test initial des différentes options possibles et du système d'ensemble auprès d'un nombre restreint d'utilisateurs avant un déploiement complet.
- **Plan de maintenance** – Vérification que l'administrateur connaît bien les procédures de maintenance standard et est armé pour élaborer un plan de maintenance réalisable.
- **Plan de reprise après sinistre** – Vérification que l'administrateur maîtrise les concepts de reprise après sinistre et les règles en vigueur dans l'entreprise. Fourniture d'un plan de reprise après sinistre réalisable à l'issue d'un déploiement complet.

Évaluation

Nos Services d'Évaluation vous aident dans la gestion et la maintenance de votre solution de protection de données Iron Mountain. Nous dressons un état des lieux proactif des performances de vos systèmes ou applications et de la variabilité de votre stockage, afin de détecter les problèmes potentiels avant qu'ils ne mettent l'entreprise en danger. Nous vous aidons également à identifier les causes des problèmes ayant déjà un impact sur votre solution. Nous vous proposons les services d'évaluation suivants :

- **Optimisation des niveaux de service** – Évaluation de la situation technique et opérationnelle du système, de façon à assurer une disponibilité et des performances optimales des services.
- **Plan de maintenance** – Examen des plans de maintenance et de reprise après sinistre, et transfert de connaissances sur tous les aspects de la maintenance du système.
- **Plan de capacité** – Planification de l'évolution de la capacité du système.
- **Administration des comptes** – Étude des meilleures pratiques en matière d'administration des comptes, de support ou de gestion de données, ainsi que d'intégration potentielle avec les autres systèmes d'information.

Mise à jour

Nos Services de Mise à jour assurent l'actualisation de votre solution Iron Mountain, pour une optimisation constante de ses performances au fur et à mesure des avancées technologiques. Par une planification et une exécution soigneuses, nous vous aidons à gérer vos mises à jour avec autant de transparence et aussi peu de perturbations que possible.

GESTION DE PROJET

Nos Services de Gestion de projet vous accompagnent sur tout projet lié à vos besoins dans le domaine de la protection des données, du stockage et de la reprise en cas de sinistre, sachant que l'étendue de chaque mission est fonction des exigences du client. Nous nommons un Chef de projet qui collabore avec vous à l'élaboration d'un plan de projet complet, détaillé et réalisable. En outre, votre Chef de projet Iron Mountain participe activement à votre

L'équipe "Services Clients & Formations" d'Iron Mountain est prête à collaborer avec vos propres équipes afin d'épauler vos ressources et de vous aider à atteindre vos objectifs.

équipe de projet, à titre de meneur et de conseiller. Il fait également office d'interlocuteur avec Iron Mountain pour vous donner accès aux informations, ressources et priorités indispensables à votre succès.

SERVICES ÉTENDUS

Reprise après sinistre

Avec nos Services de Reprise après sinistre, vous bénéficiez de notre connaissance approfondie du sujet et de notre maîtrise du service ou du logiciel Iron Mountain que vous avez déployé, afin de vous préparer à l'éventualité d'un sinistre d'origine naturelle ou autre.

Nous vous aidons à concevoir et mettre en œuvre un Plan de Reprise après sinistre répondant aux besoins de votre entreprise. Nous coopérons avec votre équipe pour le transfert des connaissances, la préparation du site et des données en vue d'une restauration, à l'installation et à la configuration du logiciel, l'élaboration et la documentation d'un plan de reprise, la validation des procédures de bout en bout, ainsi que pour toute reconfiguration après restauration le cas échéant.

Conseil en API

Les solutions Iron Mountain peuvent incorporer des API (interfaces de programmation d'application) permettant d'automatiser de nombreuses tâches de gestion et de les intégrer avec d'autres systèmes. Notre Service de Conseil en API vous aide à répertorier les besoins et à identifier les processus afin de concevoir et mettre en place des systèmes automatiques pour votre déploiement. Nos prestations englobent le transfert des connaissances pour utilisation de l'API spécifique à vos besoins matériels et logiciels.

Missions personnalisées

Les professionnels d'Iron Mountain sont à la disposition de nos clients pour assurer diverses missions personnalisées répondant à des besoins spécifiques. Nous adaptons nos services et types de mission aux problématiques et objectifs de chaque client. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre représentant Iron Mountain pour en savoir plus sur notre offre en la matière.

FORMATION

Iron Mountain propose un programme complet de formation sur l'utilisation de l'ensemble de ses produits de protection de données. Notre programme de formation est conçu dans une optique de transfert de connaissances, d'accélération de la productivité et de valorisation de votre investissement dans les solutions Iron Mountain. Des cours sont disponibles pour tous les membres de votre personnel (administrateurs, techniciens, responsables systèmes, helpdesk, responsables de centres de données, ...).

Ces cours se déroulent régulièrement dans les locaux d'Iron Mountain mais peuvent également être dispensés chez les clients. Consultez le site Web Iron Mountain pour connaître le calendrier des formations.

Contactez Iron Mountain pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur nos *Services Clients & Formations*, et sur l'aide que nous pouvons vous apporter pour réduire vos coûts et valoriser vos produits Iron Mountain, contactez-nous via votre représentant Iron Mountain, par e-mail : infofrance@ironmountain.com ou en téléphonant au +33 (0)1 40 40 25 26.

	Logiciel sous licence			SaaS (Software as a Service)		
	Connected	LiveVault	DataDefense	Connected	LiveVault	DataDefense
Services Professionnels						
PLANIFICATION	■	■	■	■	■	■
MISE EN ŒUVRE	■	■	■	■		■
ÉVALUATION	■		■			■
MISE À JOUR	■		■			■
GESTION DE PROJET	■	■	■	■	■	■
SERVICES ÉTENDUS						
• Reprise après sinistre	■	■	■		■	
• Conseil en API	■			■		
• Mission personnalisée	■	■	■	■	■	■
Formation	■	■	■	■		■

© 2007 Iron Mountain Digital SAS. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo Iron Mountain sont des marques, éventuellement déposées, d'Iron Mountain Incorporated, exploitées sous licence par Iron Mountain Digital SAS. Toutes les autres marques, déposées ou non, sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.



Immeuble Evolution
18-26 rue Goubet, 75019 Paris, France

Iron Mountain Digital est le premier fournisseur de logiciels et de services de sauvegarde/restauration et d'archivage de données. Le pôle technologique d'Iron Mountain commercialise une suite complète de logiciels et services de protection de données et de gestion d'archives électroniques auprès de milliers d'entreprises à travers le monde, directement ou bien via un réseau international de partenaires distributeurs. Pour de plus amples informations, consultez le site www.ironmountaindigital.fr