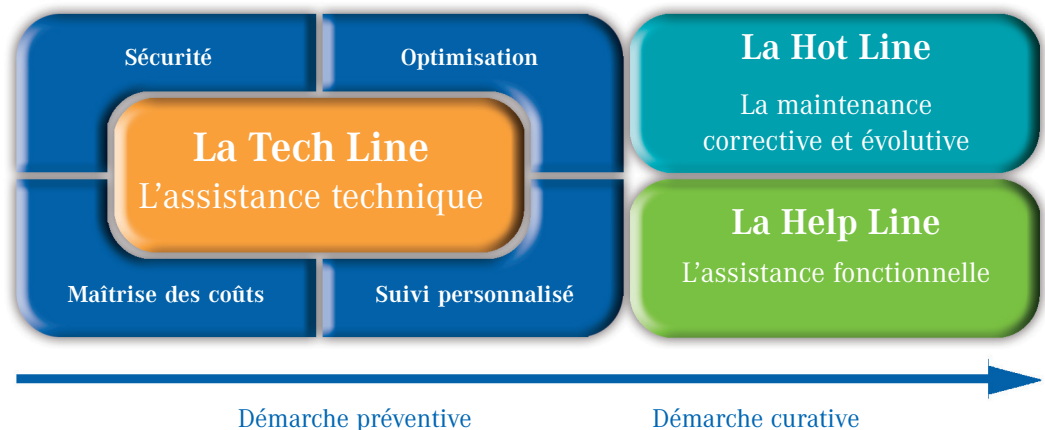




LA TECH LINE

UN SERVICE SUR MESURE POUR UNE GESTION OPTIMISÉE
DES BASES DE DONNÉES ET DES SERVEURS D'APPLICATIONS

Pour optimiser l'exploitation de ses solutions, Aareon France met à la disposition de ses clients plusieurs services d'accompagnement et d'assistance en ligne.



La Tech Line est un nouveau service qui complète le dispositif d'assistance proposé par Aareon France. **Réalisé à des fins préventives**, ce service englobe un ensemble de prestations visant à **optimiser, limiter les risques, sécuriser et garantir** le bon fonctionnement de la base de données et des solutions mises en place par Aareon France.

A l'exception des alertes liées à un problème de sauvegarde, ces prestations sont réalisées par téléassistance, sous forme d'**interventions planifiées** sur une à deux journées, à raison de 3 par an.

Pour assurer une parfaite **traçabilité**, un rapport complet sera remis au client à l'issue de chaque intervention. Celui-ci détaille les prestations réalisées, le résultat de chacune d'elles, les actions menées et les préconisations proposées.

A qui s'adresse ce service ?

Ce service a été conçu pour répondre aux besoins des organismes qui ne disposent pas des compétences requises en interne ou qui par choix stratégique, optent pour l'**accompagnement d'experts** dans ce domaine d'activité afin de recentrer leurs équipes sur leur cœur de métier. Cette **meilleure allocation des ressources** internes permet un gain de temps significatif et une meilleure maîtrise des coûts.

Les bénéfices majeurs de la Tech Line :

- Sécurisation des données et des applications.
- Meilleure maîtrise des coûts.
- Suivi personnalisé et documenté.
- Optimisation des ressources et gain de temps.



LES PACKS SERVICES

LA TECH LINE STANDARD

GAMMES : PORTALIMMO HABITAT ET PREM'HABITAT

Accompagnement à la mise en place et au suivi des solutions de sauvegarde de la base de données

Cette procédure prévoit un accompagnement à la mise en place et au suivi des sauvegardes axé sur les points suivants :

- Mise en place d'une stratégie de Flash Recovery en fonction des besoins du client.
- Mise en place du mode Archivelog.
- Exécution de l'export et de la sauvegarde de la base de données.
- Ecriture sur support externe.
- Test de lecture du support et d'import des données.
- Test de restauration des données.

Prévention des risques applicatifs

Cette prestation permettra d'effectuer une analyse différentielle entre le schéma de référence de la base de données et la base clients.

Il est important de pouvoir effectuer, de manière régulière, cette analyse. L'inexistence d'objets référencés ou l'existence d'objets non référencés peuvent être à l'origine de dysfonctionnements dans les transactions ou altérer les performances applicatives.

Un rapport d'intervention, restituant le résultat de cette analyse, sera délivré au client.

- L'assistance au suivi de la sauvegarde de la base de données.
- L'audit et l'assistance à l'exploitation de la base de données.
- Le monitoring et l'optimisation de la base de données.
- La prévention des risques applicatifs.

Audit et accompagnement à l'exploitation de la base de données

Les différents contrôles détaillés ci-dessous permettent de surveiller les paramètres système et d'identifier les actions à mener (ex. acquisition espace disque supplémentaire) afin d'assurer le bon fonctionnement de l'applicatif :

- Purge des tables de travail.
- Analyse et purge des logs, mise en place de la rotation des logs.
- Analyse des fichiers d'alerte.
- Identification des objets invalides et traitement à réaliser en fonction des objets.
- Détection des violations des règles et applications des recommandations après accord du client.
- Alertes liées au serveur : monitoring des ressources (CPU, swap, mémoire...).
- Monitoring des espaces disques.
- Application des préconisations des notes techniques.

Monitoring et optimisation de la base de données

Cette prestation permettra d'effectuer :

- Le monitoring des objets de la base de données.
- La reconfiguration des zones mémoires.
- La gestion des UNDOs.
- L'analyse des performances.
- L'analyse des segments les plus accédés.
- Surveillance de la collecte de statistiques.

DE LA TECH LINE

LA TECH LINE « SERVICE ÉTENDU »

GAMME : PORTALIMMO HABITAT



- Les services de la Tech Line standard.
- L'assistance au suivi de la sauvegarde des fichiers du serveur d'application.
- L'ajustement des paramètres du serveur d'application pour en optimiser le fonctionnement.
- L'installation des patches intermédiaires d'Oracle sur le serveur d'application.

Assistance au suivi de la sauvegarde du serveur d'application

Cette prestation permettra d'effectuer :

- Des tests de sauvegarde des répertoires Oracle_Home de chaque instance Oracle Application Server (middle tiers et infrastructure).
- Des tests de sauvegarde des répertoires forms (IW) et Portal.
- Des tests d'écriture sur support externe.

Ajustement des paramètres du serveur d'application pour optimisation

Surveillance et ajustement des paramètres du serveur d'application tels que la taille mémoire java, le nombre de sessions etc., en fonction des besoins du client.

Installation des patches intermédiaires d'Oracle

Cette prestation permettra d'effectuer l'installation des patches intermédiaires d'Oracle qui corrigent des bugs spécifiques (patches one-off, patches set, patches de sécurité).

Le client pourra ainsi bénéficier des corrections avant la mise en place des releases Oracle qui nécessitent, elles, une intervention sur site d'un consultant technique.

LES OUTILS UTILISÉS

ET LE RAPPORT D'INTERVENTION DE LA TECH LINE

A l'issue de l'intervention, un rapport sera remis au client afin de lui fournir les éléments d'analyse et les recommandations et les actions menées ou à mener.

Les différentes analyses décrites ci-dessus seront notamment menées sur la base d'outils mis à disposition par Oracle et Aareon France :

- Dbconsole.
- Mise à disposition d'un programme multi-onglets d'analyse (tablespaces, GED, objets, espaces disques, schéma de la base...).
- Rapport html concernant l'analyse des performances (rapport AWR).

LES BÉNÉFICES DE LA TECH LINE



Sécurisation des données et applications

Les prestations proposées dans le cadre de la Tech Line ont pour but d'effectuer une surveillance de la base de données et des paramètres système. Effectuée à des fins préventives, cette vérification est nécessaire pour optimiser et garantir le bon fonctionnement de la base de données et de l'applicatif mis en place par Aareon France.

Un suivi personnalisé et documenté

L'équipe Tech Line émet un rapport complet précisant les prestations réalisées, le résultat de chacune d'elles ainsi que les actions menées et les préconisations proposées.

Optimisation des ressources et gain de temps

Les équipes d'experts Tech Line d'Aareon France sont spécialisées par ligne de produits. Il n'est pas nécessaire de mobiliser des ressources propres à l'organisme et de les former. La souscription à ce service permet de recentrer les équipes internes sur leur cœur de métier en allégeant la charge de travail dédiée aux problématiques techniques.

Meilleure maîtrise des coûts

Une maintenance préventive limite les risques de dysfonctionnements ainsi que les interventions ponctuelles et en urgence qui en découlent. Cette démarche assure une réduction des coûts de ces dysfonctionnements, et par conséquent, une meilleure maîtrise des budgets.

Ce service est disponible sous forme d'abonnement annuel, renouvelable par tacite reconduction, selon les modalités du contrat.

Aareon France :
9-11 rue Jeanne Braconnier,
92366 Meudon La Forêt Cedex
France

Nos agences :
Nantes,
Orléans,
Toulouse.

Service Commercial
Contact : El Hadi Basta
Tél.: +33 (0)1 45 37 92 30
Email : elhadi.basta@Aareon.fr