



# **FAQ sur l'abonnement Flex**

## **Keystone**

NetApp  
March 17, 2022

# Table des matières

- FAQ NetApp Keystone ..... 1
  - FAQ relative à l'abonnement NetApp Keystone Flex ..... 2
  - Détails de l'offre de service de souscription Flex ..... 4
  - Modèles opérationnels et responsabilités ..... 6
  - Portail d'accès en libre-service/moteur de service NetApp ..... 8

# FAQ NetApp Keystone

Les questions suivantes donnent des réponses à vos questions fréquentes sur NetApp Keystone.

## Qu'est-ce que NetApp Keystone ?

NetApp Keystone propose un portefeuille d'alternatives de dépenses d'investissement (CapEx) sur site qui comprennent NetApp Keystone Flex Pay (Flex Pay) et NetApp Keystone Flex Subscription (Flex Subscription).

- **Flex Pay:** Un portefeuille de solutions de paiement incluant le financement traditionnel, le crédit-bail et les options fixes/variables pour répondre aux besoins de trésorerie de votre client.
- **Abonnement Flex :** service basé sur un abonnement avec paiement à l'utilisation qui offre une expérience similaire à celle du cloud sur site, avec une option de service basée sur les résultats (exploitée par NetApp). Pour plus d'informations, voir ["ici"](#).

## Quels sont les avantages de NetApp Keystone pour mes clients ?

NetApp Keystone est le pont qui connecte les piliers de notre stratégie de cloud hybride et de dépenses d'investissement : l'agilité, la flexibilité financière et la réduction des risques financiers aident les clients à répondre à leur trésorerie et à leurs besoins.

La marque NetApp Keystone offre un portefeuille de solutions de paiement flexibles incluant des options traditionnelles de financement, de leasing et fixes/variables pour les clients soucieux de leur compte avec l'abonnement Flex.

- **Flex Pay (flexibilité financière, solutions de paiement):**
  - Préfèrent posséder le titre de l'actif, mais avoir besoin de paiement/souplesse financière (modèle de location, location, prêt, versements)
  - Des exigences de sécurité strictes sans options de connectivité des données externes pour activer l'abonnement
  - Les charges de travail présentent une croissance prévisible de la capacité et un budget CapEx
  - Infrastructure bien gérée avec une utilisation élevée des ressources
  - Préfèrent fournir du stockage de capacité brute et conserver les avantages d'efficacité
- **Abonnement Flex (OPEX, expérience de type cloud) :**
  - Préfèrent les dépenses d'exploitation de 100 % pour que les ressources ne finissent pas par se trouver sur le bilan de votre client
  - Prestataires de services internes/externes cherchant à aligner les coûts sur l'utilisation et le chiffre d'affaires
  - Les charges de travail ne présentant pas de croissance imprévisible de la capacité
  - Réattribution des ressources INFORMATIQUES à partir des tâches de stockage types (migrations, mises à jour technologiques, mises à niveau, etc.)
  - Solution à court terme avant de migrer les workloads vers le cloud
  - Rapatriement des workloads depuis le cloud vers l'environnement sur site

## Qu'est-ce que l'abonnement Flex ?

Flex Subscription est un nouveau modèle d'approvisionnement flexible basé sur un abonnement sur site. Il permet aux clients d'accélérer le retour sur investissement en éliminant les obstacles liés à la gestion des ressources et en passant par le long cycle d'approvisionnement. L'abonnement Flex permet aux clients d'aligner les aspects économiques sur leurs priorités commerciales. Pour plus d'informations, voir ["ici"](#).

## Qu'entend-on par sur site ?

Ce site est défini comme un data Center détenu par le client ou un espace détenu par le client sur le site de colocation. Le client doit occuper l'espace, l'alimentation et le refroidissement.

## Quels sont les avantages des services Flex Subscription ?

Voici quelques avantages des services Flex Subscription :

- Libérez vos équipes IT des tâches complexes liées au stockage et peuvent ainsi se concentrer sur la gestion des applications
- Réduit l'investissement initial
- Permet aux clients de répondre aux besoins sans surprovisionnement
- Alignement des coûts du stockage de données avec les besoins/activités de l'entreprise
- Simplifie le provisionnement de l'infrastructure en contournant les procédures d'approvisionnement complexes
- Sécurise les données sur site
- Permet un contrôle approprié de la conformité, des performances et de la sécurité pour plus d'informations, voir ["ici"](#).

## FAQ relative à l'abonnement NetApp Keystone Flex

Les questions suivantes donnent des réponses à vos questions fréquentes sur les services d'abonnement NetApp Keystone Flex.

### Qu'est-ce qui est proposé dans le cadre de l'abonnement NetApp Keystone Flex ?

NetApp Keystone Flex Subscription (Flex Subscription) est une offre de service basée sur un abonnement pour les services de bloc, de fichier et de données d'objet qui peuvent être déployés sur site et qui peuvent être utilisés par NetApp, un partenaire ou un client.

### Quelles offres de services de stockage sont proposées dans le cadre de l'abonnement Flex ?

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section ["Niveaux de services de performances"](#)

### Quels sont les services d'extension pris en charge ?

La protection avancée des données (sauvegarde et reprise après incident) et le Tiering dans le cloud hybride avec FabricPool sont des services complémentaires qu'il est possible de choisir à un coût supplémentaire.

### Quels niveaux de service NetApp garantit-il avec ce service ?

Dans un scénario piloté par NetApp, NetApp Keystone garantit des IOPS/Tio pour le stockage provisionné et la

latence pour chaque niveau de service.

### **À quoi correspond l'abonnement Flex ?**

L'abonnement Flex correspond à un seul site ou à un seul data Center et peut comprendre différents niveaux de service de performance.

### **Quels sont les avantages liés à l'extrême hiérarchisation et à la performance du Tiering Premium ?**

Le Tiering s'accompagne de niveaux de performance extrêmes et de Tiering Premium, qui vous permettent de réduire l'empreinte du stockage ainsi que les coûts associés. NetApp suppose que 25 % de vos données sont sollicitées, tandis que les 75 % restants sont moins fréquemment utilisés ou inactives, et les déplacent vers un stockage à froid. Vous pouvez également consulter les rapports d'utilisation pour connaître la fréquence d'accès aux données et activer le service de Tiering basé sur les informations.

### **Les partenaires peuvent-ils vendre plus de capacité qu'ils n'ont acheté de NetApp à leurs clients ?**

Les abonnements aux locataires ne sont pas limités par la capacité que le partenaire a achetée. Les partenaires peuvent vendre plus de capacité qu'ils n'ont achetée auprès de NetApp à leurs clients. La capacité excédentaire de la capacité achetée est appelée sursouscription.

### **Des API sont-elles fournies pour l'intégration aux outils du client ?**

Oui, des API RESTful sont disponibles pour l'intégration dans vos propres applications. Accédez à **SUPPORT> Documentation API** pour consulter la documentation API relative aux services Flex Subscription. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section "[Guide de l'API d'abonnement Keystone Flex](#)".

### **Qu'est-ce que la capacité en rafale ?**

Vous pouvez augmenter ou diminuer l'utilisation jusqu'à 20 % au-dessus de la capacité engagée. L'utilisation de la capacité en rafale est mesurée quotidiennement et facturée uniquement en cas d'utilisation. Par exemple, si la capacité de stockage engagée est de 100 Tio, vous pouvez augmenter jusqu'à 120 Tio.

### **L'utilisation du mode rafale est-elle payante ?**

La consommation de la capacité d'accueil (jusqu'à 20 %) est facturée au même rythme que la capacité engagée. En outre, la consommation au-delà de 20 % de la capacité engagée est facturée à un tarif Premium de 50 %.

### **Quel est l'avantage de la capacité en rafale ?**

La capacité en rafale offre la flexibilité nécessaire pour consommer du stockage à la demande par rapport à d'investir sur le long terme.

### **Comment la capacité en rafale est-elle allouée aux locataires ?**

La capacité en rafale est allouée aux partenaires, qui peuvent ainsi être allouées à leurs clients en fonction des besoins.

### **Où puis-je consulter l'utilisation de la capacité engagée et en rafale ?**

NetApp Service Engine dispose de tableaux de bord intégrés qui permettent de signaler la capacité consommée par rapport à la capacité dédiée.

## **Y aura-t-il des notifications si j'aurai accès à un certain pourcentage d'utilisation de la capacité engagée ?**

Oui, les outils de gestion fournissent des notifications sur l'utilisation de la capacité via le tableau de bord de NetApp Service Engine.

## **Comment consulter l'utilisation de l'abonnement Flex ?**

NetApp Service Engine fournit un tableau de bord, avec des informations sur tous les services auxquels vous êtes abonné et sur la quantité de consommation. Pour plus d'informations sur le moteur de service NetApp, reportez-vous à "[ici](#)".

## **Comment signaler un problème au niveau du service ?**

Le support NetApp Keystone est accessible via les différents canaux suivants :

- E-mail de l'assistance : [keystone.services@netapp.com](mailto:keystone.services@netapp.com)
- Courriel de remontée : [keystone.escalations@netapp.com](mailto:keystone.escalations@netapp.com)

## **Puis-je commander un nouveau service de stockage ?**

Oui, il est possible de demander un nouveau service de stockage ou une extension au service de stockage à partir du portail NetApp Service Engine. La demande est traitée par l'équipe NetApp Keystone chargée des opérations avant de la mettre à disposition des clients.

## **La hausse des engagements de stockage est-elle disponible immédiatement ?**

En fonction de la capacité requise, on détermine si la capacité est déjà déployée ou si un équipement supplémentaire doit être expédié et installé.

## **Les charges de travail peuvent-elles être déplacées entre les niveaux ?**

Oui, les charges de travail peuvent être déplacées entre les niveaux, si l'utilisateur a souscrit au niveau vers qui est migré la charge de travail. Toutefois, nous ne recommandons pas de passer d'un niveau supérieur à un niveau inférieur, car cela peut entraîner une dégradation des performances. Pour ce faire, il suffit de modifier le partage de fichiers et de modifier le paramètre de niveau de service.

## **Quelle version du logiciel (par exemple, ONTAP) est installée par défaut ?**

En fonction du niveau de service souscrit (par exemple, ONTAP avec services de fichiers et de blocs, SANtricity pour Bloc et StorageGRID pour objet), l'équipe de support installe la dernière version stable sans aucun problème de sécurité ou de fonctionnalité.

# **Détails de l'offre de service de souscription Flex**

Les questions suivantes donnent des réponses à vos questions fréquentes sur l'offre de service de maintenance NetApp Keystone Flex.

## **Quelle est la capacité minimale engagée ?**

La capacité minimale engagée pour un abonnement NetApp Keystone Flex (Flex Subscription) est de 100 Tio, par site sur un ou plusieurs niveaux de service.

## **Quelle est la durée type d'un contrat d'abonnement Flex ?**

L'abonnement Flex offre des périodes de 12, 24 et 36 mois.

## **Comment accéder au stockage ?**

Dans le modèle NetApp (standard), les contrôleurs de stockage (ONTAP System Manager ou l'accès administratif aux systèmes) sont détenus et gérés par NetApp. Vous ne pouvez contrôler et gérer votre stockage que via l'interface utilisateur et les API du moteur de service NetApp. Dans un déploiement géré par le client (ou Lite), où l'interface utilisateur et les API du moteur de service NetApp sont utilisées principalement pour les fonctions de facturation, vous pouvez accéder aux contrôleurs de stockage, tels que Active IQ Unified Manager et ONTAP System Manager, et accéder directement aux clusters ONTAP.

## **Comment gérer le service ?**

NetApp Service Engine est l'outil de gestion et d'orchestration qui vous permet de provisionner le stockage et d'obtenir des rapports sur l'utilisation des services.

## **Comment puis-je augmenter la capacité dédiée dans un abonnement ?**

Vous pouvez envoyer une demande d'ajout de capacité par le biais de l'outil de gestion des moteurs de services NetApp ou via leur responsable NetApp Keystone Success Manager.

## **L'augmentation de la capacité augmente-t-elle le terme ?**

Tous les ajouts sont à terme pour la période de validité existante, sauf si la demande est faite dans les 90 derniers jours de l'abonnement, auquel cas la durée doit être d'au moins 12 mois.

## **Un nouvel abonnement a-t-il la possibilité de s'ajouter à une nouvelle période annuelle ?**

Oui, les nouveaux abonnements peuvent avoir de nouvelles conditions distinctes de tous les abonnements existants.

## **Les conditions de l'abonnement aux locataires peuvent-elles s'étendre au-delà des conditions d'abonnement du partenaire ?**

Les abonnements aux locataires peuvent s'étendre au-delà des conditions d'abonnement Flex actuelles du partenaire. Un avertissement s'affiche lors de la création des abonnements ainsi que dans les rapports d'utilisation.

## **Est-il possible de combiner plusieurs abonnements sur un même cluster ONTAP ?**

Non, chaque cluster est attribué à un abonnement particulier.

## **Qui est responsable de la surveillance et des opérations ?**

Concernant le service opéré par NetApp, NetApp se charge de surveiller l'infrastructure à distance afin que le service se déroule selon les attentes convenues.

Le partenaire est responsable du service opéré par le partenaire : il se charge du contrôle à distance de l'infrastructure afin que le service se déroule selon les attentes convenues.

Pour le service opéré par le client, le client se charge du contrôle de l'infrastructure et de la résolution des problèmes à NetApp.

### Que se passe-t-il si je termine le service tôt ?

L'engagement de service minimum est de 12 mois. Si vous annulez le service tôt, la valeur résiduelle doit être payée à l'avance.

### Y a-t-il une opportunité de convertir le produit en achat une fois le terme initial terminé ?

Non L'offre n'inclut pas une option permettant de convertir le produit en achat. En outre, les produits NetApp achetés précédemment ne font pas partie du cadre de ce programme.

### Puis-je demander une version logicielle spécifique ?

Non NetApp Keystone a standardisé la version logicielle sur l'ensemble de sa base client.

### Pourrai-je être informé sur les mises à niveau logicielles ?

Oui. Toutes les activités de maintenance et de mise à niveau sont communiquées au NetApp Keystone client et planifiées à une heure convenue mutuellement entre le client.

## Modèles opérationnels et responsabilités

Il existe trois modèles opérationnels dans les abonnements Flex. Ces FAQ sont liées à ces modèles opérationnels.

### Quels sont les différents modèles opérationnels et qui est responsable des principales activités ?

Le tableau ci-dessous présente les trois modèles d'exploitation qu'un client peut choisir : le système opéré par NetApp ou par ses partenaires ou par le client.

- **Modèle opéré par NetApp** : NetApp se charge de la gestion de bout en bout de l'installation, du déploiement, des opérations, de la surveillance, de l'optimisation et du support.
- **Modèle géré par un partenaire** : la part des rôles et responsabilités dépend du SLA entre vous et le fournisseur de services ou le partenaire. Contactez votre fournisseur de services pour plus d'informations.
- **Modèle géré par le client** : le tableau suivant résume le modèle global de cycle de vie du service ainsi que les rôles et responsabilités qui leur sont associés dans un environnement géré par le client.

Tâche	NetApp	Client
Installation et tâches associées <ul style="list-style-type: none"><li>• Installer</li><li>• Configurer</li><li>• Déployez</li><li>• Intégration</li></ul>	✓	Aucune



Tâche	NetApp	Client
Administration et contrôle <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superviser</li> <li>• Rapport</li> <li>• Effectuer des tâches administratives</li> <li>• Alerte</li> </ul>	Aucune	✓
Opérations et optimisation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la capacité</li> <li>• Gestion des performances</li> <li>• Gestion du niveau de service</li> </ul>	Aucune	✓
Assistance <ul style="list-style-type: none"> <li>• Client de support</li> <li>• Réparation du remplacement du matériel</li> <li>• Support logiciel</li> <li>• Mises à niveau et correctifs</li> </ul>	✓	Aucune

### Qu'est-ce qu'un modèle opéré par NetApp ?

Ce modèle d'exploitation permet au client de souscrire aux services proposés, selon les tiers de performance et les types de services de stockage sélectionnés, et de sélectionner l'option exploitée par NetApp à un coût supplémentaire. NetApp définit l'architecture et les produits, les installations sur site du client et NetApp gère les opérations quotidiennes de gestion de l'infrastructure à l'aide de nos ressources informatiques et de stockage. Les types de services de stockage disponibles sont les suivants : fichier, bloc (iSCSI) et objet. Cloud Volumes Service pour GCP et AWS sont également pris en charge.

NetApp crée et gère aussi les partenaires et les locataires, le cas échéant, et gère les abonnements.

### Qu'est-ce qu'un modèle opéré par nos partenaires ?

Le modèle d'exploitation du partenaire ou du fournisseur de services est identique au modèle exploité par NetApp, mais avec l'équipe partenaire qui exploite le service pour son client final. Dans ce modèle, le partenaire est la partie sous contrat référencée. Les locataires sont des clients des fournisseurs de services et n'ont aucune relation de facturation avec NetApp. Ils gèrent leur location et leurs clients. Les demandes de support des locataires sont formulées en premier lieu par le fournisseur de services avant d'être transmises à NetApp.

### Qu'est-ce qu'un modèle géré par le client ?

Ce modèle d'exploitation permet au client de souscrire à un service offert, en fonction des tiers de performance et des types de services de stockage sélectionnés. NetApp définit l'architecture, les produits et les installations sur site du client et permet aux clients de gérer l'infrastructure à l'aide de leurs ressources de stockage et IT.

Les types de services de stockage disponibles sont les suivants : fichier, bloc (iSCSI) et objet. Dans ce modèle, le client fait référence à la partie sous contrat, qui peut être un utilisateur final ou un partenaire.

### Qui est propriétaire de l'équipement?

Dans les trois modèles d'exploitation, NetApp est propriétaire de la propriété de tout le matériel et les logiciels installés sur le site du client.

## Portail d'accès en libre-service/moteur de service NetApp

La FAQ suivante s'applique au moteur de service NetApp.

### Qu'est-ce que le moteur de service NetApp ?

Le moteur de services NetApp est un portail en libre-service disponible sur le modèle géré par NetApp. Vous pouvez vous connecter et provisionner du stockage basé sur votre service NetApp Keystone Flex Subscription. Il fournit également des rapports sur les niveaux de consommation par rapport à leur abonnement et effectue toutes les demandes de service ou les modifications d'abonnement.

### Moteur de service NetApp requis dans le modèle géré par le client ?

Sur le modèle opéré par le client, le moteur de service NetApp est requis. Il fournit des rapports de base sur les détails de consommation et est nécessaire de recueillir et de signaler les informations de facturation.

### Où est installé le moteur de service NetApp ?

Dans un modèle opéré par NetApp, le moteur de services NetApp est installé localement sur les ressources de calcul fournies par NetApp. Dans un modèle exploité par le client, NetApp Service Engine est installé sur les ressources de calcul fournies par le client.

### Qui peut se connecter au moteur de service NetApp ?

Les utilisateurs peuvent s'authentifier auprès de NetApp SSO ou des utilisateurs locaux configurés dans le moteur de service NetApp.

### Comment l'accès est-il contrôlé ?

NetApp Service Engine assure un contrôle d'accès basé sur des rôles (RBAC) et chaque utilisateur peut être associé à un rôle qui définit les actions qu'il peut effectuer. Le client utilise le moteur de service NetApp pour l'affectation du RBAC.

### Quels sont les contrôles d'accès disponibles ?

Les contrôles d'accès suivants sont disponibles :

- **Partner Admin.** un administrateur du côté partenaire qui a les droits de créer et de gérer des locataires, de gérer les abonnements pour les locataires, d'afficher les rapports d'utilisation et de gérer les aspects techniques du stockage.
- **Admin. Client/locataire** personne administrative du côté client qui a le droit de demander des modifications à l'abonnement, de créer de nouveaux utilisateurs et sous-locataires, ainsi que de créer et d'afficher des partages de fichiers, des disques et des compartiments.
- **Administrateur NetApp (lecture).** Un administrateur NetApp qui a accès à tous les composants du portail Web et qui peut afficher toutes les informations, notamment tous les abonnements NetApp Keystone Flex,

aux partenaires et aux locataires, ainsi que le stockage. Toutefois, cet utilisateur ne dispose pas des autorisations nécessaires pour créer, modifier ou supprimer.

- **Admin NetApp** cet utilisateur dispose d'un accès complet et d'autorisations nécessaires pour effectuer toutes les fonctions du portail Web du moteur de services NetApp pour la gestion de l'abonnement NetApp Keystone Flex, ainsi que toutes les activités d'administration des partenaires et des locataires.

### **Où puis-je consulter la facturation en fonction de mon utilisation ?**

Vous pouvez afficher les frais mensuels agrégés pour vos abonnements pour les trois derniers mois dans le widget **frais mensuels** du tableau de bord. Vous pouvez afficher des informations détaillées sur la facturation en cliquant sur le widget ou en accédant à **ADMINISTRATION > facturation**.

## Copyright Information

Copyright © 2022 NetApp, Inc. All rights reserved. Printed in the U.S. No part of this document covered by copyright may be reproduced in any form or by any means-graphic, electronic, or mechanical, including photocopying, recording, taping, or storage in an electronic retrieval system-without prior written permission of the copyright owner.

Software derived from copyrighted NetApp material is subject to the following license and disclaimer:

THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY NETAPP "AS IS" AND WITHOUT ANY EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, WHICH ARE HEREBY DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL NETAPP BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

NetApp reserves the right to change any products described herein at any time, and without notice. NetApp assumes no responsibility or liability arising from the use of products described herein, except as expressly agreed to in writing by NetApp. The use or purchase of this product does not convey a license under any patent rights, trademark rights, or any other intellectual property rights of NetApp.

The product described in this manual may be protected by one or more U.S. patents, foreign patents, or pending applications.

RESTRICTED RIGHTS LEGEND: Use, duplication, or disclosure by the government is subject to restrictions as set forth in subparagraph (c)(1)(ii) of the Rights in Technical Data and Computer Software clause at DFARS 252.277-7103 (October 1988) and FAR 52-227-19 (June 1987).

## Trademark Information

NETAPP, the NETAPP logo, and the marks listed at <http://www.netapp.com/TM> are trademarks of NetApp, Inc. Other company and product names may be trademarks of their respective owners.