



Critical Service

La disponibilité garantie de votre infrastructure IT et de vos applications.

Une des préoccupations majeures de nos clients est la continuité de service. En fonction de l'impact d'un arrêt système sur l'environnement de production du client, HP propose une solution de services s'appuyant sur des activités préventives régulières et des actions réactives efficaces en cas d'incidents.

Critical Service vise à assurer une continuité de fonctionnement maximale de vos infrastructures informatiques. Il propose une démarche, basée sur ITIL, visant la maîtrise du changement et des processus d'exploitation.

Pour s'engager sur une disponibilité allant de 99,7% à 99,99%, soit moins de 1h d'arrêt par an, HP réalise un audit Haute Disponibilité qui identifie les risques potentiels et préconise les améliorations.

Le suivi se fait par une équipe d'experts en haute disponibilité, pilotée par un responsable de compte nommé, qui établit un plan de support personnalisé prenant en compte vos besoins, vos contraintes d'environnement et de production, ainsi que les perspectives d'évolution.

Avec l'offre **Critical Service**, HP vous installe ISEE, l'outil de télé-surveillance HP, véritable pilier technologique de la haute disponibilité.

Vous bénéficiez d'un numéro de téléphone dédié avec accès immédiat aux experts techniques de la cellule Haute Disponibilité (matériels, systèmes d'exploitation et applications), d'une logistique adaptée et une gestion des correctifs (matériels et logiciels). En cas d'incident, l'engagement de restitution du système est de 6h.

Quel que soit votre environnement IT (Unix, Linux, Microsoft) et vos applications SAP, Oracle, OpenView, Microsoft, BEA, HP supporte votre solution et accompagne vos équipes. Notre offre modulaire est disponible au choix pour :

- les serveurs,
- les systèmes de stockage,
- les SAN,
- les réseaux.



Une solution de support haute disponibilité, couvrant matériel, systèmes d'exploitation et applications, qui vous garantit la disponibilité de votre IT.



Une équipe nommée : des experts à votre service

HP vous assigne une équipe d'experts certifiés haute disponibilité dont la mission principale est de coordonner toutes les activités liées au support de votre environnement informatique. Cette équipe travaille en étroite collaboration avec votre personnel et acquiert ainsi une excellente connaissance de votre environnement et de vos contraintes d'exploitation. Constituée d'un responsable de compte nommé, d'un ingénieur de maintenance nommé, de consultants spécialisés et d'experts logiciels, cette équipe vous assure un suivi personnalisé.

Plan de support personnalisé

Un plan de support personnalisé est créé et tenu à jour pendant toute la durée de votre contrat. Défini avec vous, il permet de planifier les services proactifs pour les domaines nécessitant des améliorations techniques. Il mentionne également les services supplémentaires qu'HP sera susceptible de fournir. Vous avez la possibilité de choisir ces prestations techniques parmi un large catalogue.

Engagement de disponibilité

Reconnu par le Gartner comme le leader des services Haute Disponibilité, HP vous garantit une disponibilité permanente de votre IT. A l'issue d'un audit complet de votre environnement (architecture, méthodologies, performance, ...), HP s'engage sur un taux de disponibilité annuel correspondant à vos exigences. Régulièrement votre équipe HP audite vos systèmes et vous assiste dans la gestion du changement.

Télé-surveillance (ISEE)

HP ISEE est une solution d'assistance, entièrement sécurisée, permettant le support à distance HP via Internet. HP ISEE est basé sur la surveillance et la notification des événements en temps réel pour identifier et prévenir les problèmes critiques potentiels. HP ISEE permet une analyse quotidienne des changements de configuration et des problèmes critiques, une restauration des systèmes pris en charge.

Support des applications

En option, vos applications critiques bénéficient des services proactifs. Basé sur un partenariat solide avec les entreprises leaders du marché (BEA, Cisco, Microsoft, Oracle, SAP ...), HP travaille en amont avec ses partenaires pour apporter conjointement des conseils proactifs sur les applications et résoudre les incidents beaucoup plus efficacement. HP devient votre point de **contact unique**, responsable de bout en bout.

Des prestations techniques à la carte

Avec le contrat **Critical Service**, HP vous propose un large catalogue de prestations techniques. En voici quelques exemples :

Audit de performance système : analyse détaillée et personnalisée des performances de votre système. Identification des goulots d'étranglement potentiels et préconisation d'une solution corrective. Mise en évidence des capacités de votre système pour une meilleure planification des évolutions. Rédaction d'un rapport et recommandations.

Audit de sécurité système : entretiens avec vos équipes et audit de vos systèmes. Réalisation d'un rapport d'audit identifiant de manière précise les failles suspectées ou les zones de non sécurité, et proposant des recommandations pour remédier aux failles et vulnérabilités.

Pour en savoir plus

HP Services propose un portefeuille complet de services pour vous aider à satisfaire vos exigences. Pour plus d'informations concernant les offres HP Services, consultez notre site web :

www.hp.com/fr/services