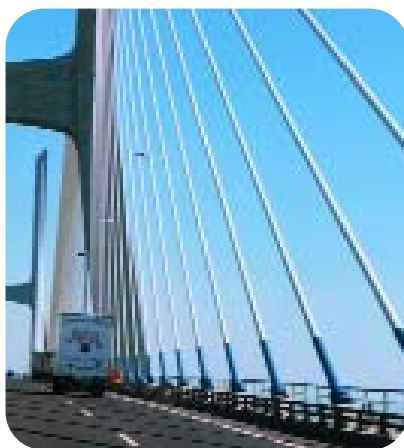
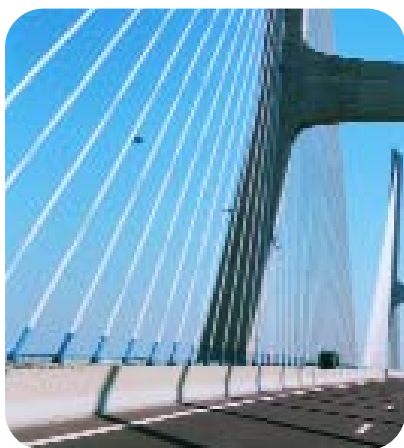
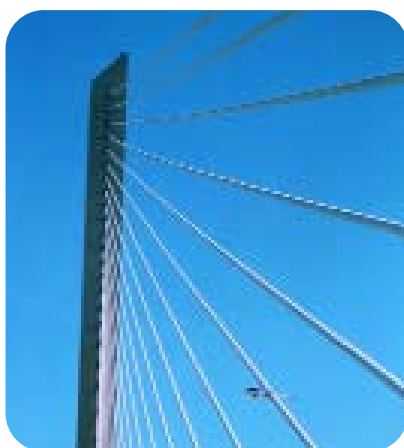
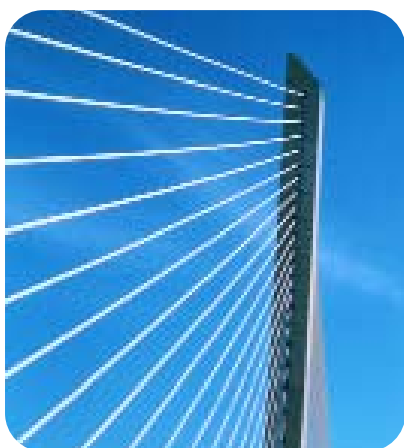


hp instant support
enterprise edition



**support immédiat
résolution rapide**

**renforcer
la disponibilité
de votre système**





Les avantages client

HP ISEE offre les avantages suivants :

- **surveillance proactive, réduisant l'indisponibilité du système**
La surveillance et la notification en temps réel des événements réduisent les interruptions de vos activités créatrices de revenus et de vos processus métier
- **résolution plus rapide des problèmes**
Les diagnostics et le dépannage à distance par HP ISEE améliorent la disponibilité du système et la productivité de l'entreprise
- **support à distance sécurisé**
L'architecture sécurisée de HP ISEE s'appuie sur les standards de codage et les principes d'authentification pour garantir l'intégrité des données et la sécurité des transactions. De plus, elle utilise un point d'accès HP sécurisé et unique dans votre environnement
- **réduction de la complexité et des coûts**
La solution d'assistance à distance HP ISEE globale élimine la nécessité de gérer plusieurs outils de support HP et plusieurs méthodes de connexion dans votre environnement informatique.

caractéristiques du support à distance

HP Instant Support Enterprise Edition (ISEE) propose les fonctions suivantes :

gestion des événements matériels à distance

Pour les serveurs HP-UX, MS Windows® et Linux¹ pris en charge, leurs périphériques et les unités de stockage de milieu de gamme HP (VA7100/7400/7410)², le logiciel de diagnostic surveille l'état matériel et génère la notification d'événements dès leur détection. Ces événements sont transférés à HP où ils sont analysés et pourront déclencher une action de support. Cette fonctionnalité contribue à l'identification et à la prévention proactive des problèmes, renforçant la disponibilité de votre système.

exécution à distance de diagnostic matériel

Un outil de diagnostic installé sur l'un de vos systèmes permet de lancer l'exécution à distance de scripts de support. Ces scripts sont valables sur les serveurs HP-UX, MS Windows et Linux¹, leurs périphériques ainsi que sur les unités de stockage de milieu de gamme HP², fournissant une solution rapide à vos problèmes. De plus, uniquement sur les serveurs HP-UX pris en charge, le script "syscollect" permet de recueillir des informations supplémentaires sur la configuration système comme par exemple de récupérer le niveau de firmware de votre baie VA7100/VA7400. L'exécution de ces scripts de diagnostic à distance est complètement contrôlée par vous.

accès réseau à distance pour les ingénieurs de support HP

L'ingénieur du Centre de Support HP accède à distance à votre réseau via un serveur SPOP (Support Point of Presence) installé sur votre site. Il peut alors se connecter à d'autres systèmes en respectant vos propres procédures de sécurité et autorisations d'accès afin de fournir un support matériel ou logiciel à distance et de contribuer à une résolution plus rapide des problèmes.

configurations flexibles

Deux configurations HP ISEE sont disponibles : la configuration standard et la configuration avancée. Ces options de configuration visent à répondre aux besoins en matière de support propres à différents environnements système.

configuration standard

- dépannage à distance via des scripts de diagnostic prédéfinis (sans accès distant direct d'un ingénieur de support HP)
- prise en charge des serveurs HP-UX, MS Windows, Linux¹ et de leurs périphériques
- prise en charge des périphériques de stockage de milieu de gamme connectés à des serveurs pris en charge²
- prise en charge du codage 16 bits en chinois simplifié, chinois traditionnel, japonais et coréen
- installation et configuration simples
- installation individuelle du logiciel sur tous les systèmes à surveiller
- pas de serveur SPOP sur votre site
- conçu pour l'administration des systèmes informatiques et l'amélioration de la disponibilité système

configuration avancée

- capacités de dépannage et de réparation plus puissantes grâce à des scripts prédéfinis et un accès réseau à distance par un ingénieur de support HP
- prise en charge des serveurs HP-UX, MS Windows, Linux¹ et de leurs périphériques
- prise en charge des périphériques de stockage de milieu de gamme connectés à des serveurs pris en charge²
- prise en charge du codage 16 bits en chinois simplifié, chinois traditionnel, japonais et coréen
- visualisation au niveau de toute l'entreprise des incidents non résolus et de l'historique
- point central d'administration grâce à un serveur SPOP sécurisé³ sur votre site (requis pour la configuration avancée)
- évaluation et optimisation de votre environnement informatique global

1. Plates-formes prises en charge :

- HP-UX : 10.20, 11.0, 11.11 (PA-RISC) et 11.22 (plates-formes HP Itanium 2)
- MS Windows : 2000 Server ou Advanced Server sur les NetServer IA32 et Windows Advanced Server LE 1.2 sur les serveurs HP Itanium 2
- RedHat Linux : 7.1 ou 7.2 sur les NetServer IA32 et RedHat Linux Advanced Server 2.1 sur les serveurs HP Itanium 2. Serveurs HP Itanium 2 (dont les modèles rx5670 et rx2600)

2. Remarques relatives au stockage VA :

- L'assistance SUN présuppose que le système fonctionne dans un environnement SAN et que le logiciel d'administration VA est présent sur un serveur HP-UX, Windows 2000 ou RedHat Linux pris en charge dans ce SAN dans l'une de ces configurations.
- Les équipements de stockage VA connectés à des systèmes Itanium 2 ou HP-UX 10.20 ne sont pas pris en charge dans aucune de ces configurations.

3. SPOP (Support Point of Presence)

support à distance



niveaux d'assistance éligibles

Deux configurations HP ISEE sont disponibles, la configuration ISEE **standard** et la configuration ISEE **avancée**. Ces configurations visent à répondre aux besoins en termes de support propres à différents niveaux et services d'assistance. La configuration HP ISEE standard fait partie des contrats d'assistance HP sélectionnés. La configuration HP ISEE avancée fait partie des services d'assistance stratégique ou environnement. Les clients titulaires des niveaux de contrat de maintenance HP suivants peuvent bénéficier des solutions de support à distance HP ISEE :

plate-forme	configuration HP ISEE standard	configuration HP ISEE avancée
<ul style="list-style-type: none">Plates-formes HP PA-RISC : HP-UX 10.20, 11.0 et 11.11plates-formes IA-32 : NetServer sous MS Windows 2000 Server ou Advanced Server et NetServer sous RedHat Linux 7.1 ou 7.2Serveurs HP Itanium2¹ sous : HP-UX 11.22, MS Windows Advanced Server IE 1.2 et RedHat Linux Advanced Server 2.1 (modèles rx5670, rx2600)	Assistance pour le matériel : intervention le jour même, sous 4 heures ou moins	Assistance à distance via HAO (High Availability Observatory) ² pour les clients possédant des serveurs HP-UX et ayant souscrit un contrat de maintenance de niveau stratégique : <ul style="list-style-type: none">Assistance BCS (Business Continuity Support)Assistance SCS (Storage Critical Support)Assistance CSS (Critical System Support)

et leurs périphériques.

équipements de stockage VA
7100/7400/7410

Les délais de réponse sont mesurés à compter de l'enregistrement du problème dans le système de suivi des appels de HP.

Si un client possède plusieurs niveaux de maintenance pour son environnement informatique et qu'un ou plusieurs de ces niveaux de maintenance requiert la configuration ISEE avancée, telle que les services d'assistance stratégique ou environnement, il est recommandé d'opter pour la configuration ISEE avancée.

¹ La prise en charge des plates-formes HP Itanium 2 sera disponible en février 2003.

² La migration de HAO vers la plate-forme HP ISEE débutera en 2003.

architecture sécurisée

L'architecture sécurisée de HP ISEE est fondée sur une structure multicouches garantissant confidentialité, intégrité, contrôle d'accès, authentification des utilisateurs, autorisation d'utilisation appropriée, journaux détaillés et audit. L'incorporation de technologies de sécurité standard largement reconnues dans l'infrastructure ISEE permet de minimiser les risques. Avec HP ISEE, la sécurité opérationnelle est garantie par la mise en oeuvre des technologies appropriées et un contrôle efficace des stratégies opérationnelles.

technologie sécurisée

HP ISEE utilise les méthodes de cryptage et d'authentification standard pour offrir une solution de support à distance sécurisée :

- Secure Sockets Layer 3.0 (https/SSL)
- Norme de certificats numériques X.509
- MD5 Message Digest
- Cryptage RSA RC4 128 bits à clé privée
- Cryptage RSA 2048 bits à clé publique
- Réseau privé virtuel (VPN) L2TP/IPSec
- Authentification RADIUS

configuration du "firewall"

Les tableaux suivants présentent la configuration requise des ports du "firewall" pour ISEE. En fonction de la configuration ISEE choisie par le client, la configuration requise relative aux ports s'appliquera au "firewall" interne, externe ou aux deux. Tous les protocoles TCP supposent que la communication retour est autorisée lorsque l'indicateur "established" ("établie") est défini sur un paquet.

Des informations spécifiques sur l'adresse IP source HP seront fournies pour aider à la configuration du filtrage du "firewall" en entrée.



configuration standard

Port devant être ouvert sur le "firewall" externe du client (aucune autre restriction du "firewall" ne doit empêcher les communications Internet) :

gestion à distance des événements liés au matériel

service	port	protocole	direction	caractéristique
http	80	TCP	en sortie*	communication cryptée d'événements matériels**

*peut utiliser le web proxy du client

**crypté en RSA RC4 128 bits avant le transport

SPOP d'entreprise - configuration avancée

Le serveur SPOP (Support Point of Presence) est situé dans le réseau d'entreprise interne du client. Les ports figurant ci-dessous doivent être ouverts sur le "firewall" externe du client. Aucune autre restriction du "firewall" ne doit empêcher les communications entre le SPOP et Internet sur les ports indiqués :

"firewall" externe du client

service	port	protocole	direction	caractéristique
https*	8080	TCP	en sortie**	Transport des événements matériels vers HP, synchronisation de l'état des événements matériels de HP vers le SPOP, synchronisation des requêtes d'exécution MAP de HP vers le SPOP, synchronisation des résultats de l'exécution MAP du SPOP vers HP.
IPSec IKE	500	UDP	bidirectionnel	Echange de clés VPN (mise en place de paramètres de sécurité partagés et de clés d'authentification pour l'accès distant via VPN)
IPSec ESP	50	aucun	bidirectionnel	Sécurité VPN (confidentialité, intégrité des données et authentification des paquets IP pour VPN d'accès distant)
RADIUS	1912	UDP	bidirectionnel	Authentification RADIUS (services d'authentification VPN centralisés des ingénieurs de support HP)
RADIUS	1913	UDP	bidirectionnel	Audit d'accès RADIUS (services d'audit d'accès VPN centralisés des ingénieurs de support HP)

*crypté en RSA RC4 128 bits avant le transport au moyen du protocole SSL

**peut utiliser le web proxy du client

SPOP DMZ - configuration avancée

Fournit les mêmes fonctionnalités que la configuration avec SPOP d'entreprise, mais le serveur SPOP se trouve dans la zone démilitarisée (DMZ) du réseau du client. Nécessite que tous les ports de "firewall" répertoriés dans le tableau du SPOP d'entreprise soient ouverts sur le "firewall" externe du client, et que les ports suivants soient ouverts sur le "firewall" interne du client :

"firewall" interne du client

service	port	protocole	direction	caractéristique
ssh	22	TCP	en entrée	Assistance à distance au moyen de Secure Shell, Secure File Transfer du SPOP de la DMZ vers les clients pris en charge de l'entreprise (requiert un serveur ssh chez le client)
http*	80	TCP	en sortie**	Transport des incidents matériels des clients surveillés de l'entreprise vers le SPOP situé dans la DMZ

fonctionnalité en option

service	port	protocole	direction	caractéristique
rdp	3389	TCP	en sortie	Vue centralisée des incidents matériels sur le SPOP (à l'aide de Terminal Services)
smtp	25	TCP	en entrée	Approbation par le client des requêtes d'exécution MAP par HP (non requis si le client dispose d'un serveur de messagerie smtp dans la DMZ)

*crypté en RC4 128 bits avant le transport par le logiciel client HP

**peut utiliser le web proxy du client



hp instant support enterprise edition

Aujourd'hui, les services informatiques jouent un rôle capital dans la réalisation des objectifs commerciaux.

Dans le monde des affaires, il est aujourd'hui essentiel d'optimiser vos investissements en termes d'infrastructure informatique ainsi que la disponibilité et l'utilisation générale de votre système dans sa globalité.

HP Instant Support Enterprise Edition (ISEE) est l'un des piliers de la stratégie HP, dont l'objectif est de garantir la disponibilité de votre infrastructure informatique. HP ISEE est une solution d'assistance 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 pendant les heures de couverture spécifiées contractuellement.



Via le diagnostic et le dépannage à distance, HP ISEE permet de restaurer rapidement les systèmes et les équipements pris en charge. De nombreux problèmes qui auparavant nécessitaient d'attendre l'intervention sur site du support HP peuvent maintenant être résolus plus rapidement grâce à une connexion à distance permanente.

comment obtenir le logiciel ISEE

Vous pouvez télécharger le logiciel Instant Support Enterprise Edition à l'adresse suivante : <http://software.hp.com> sous Featured products (produits).

- Numéro de référence du logiciel ISEE Standard Configuration : U2512AA (à commander en ligne)

Le logiciel est disponible dans les versions suivantes :

- HP-UX 10.20
- HP-UX 11.0 et HP-UX 11.11
- HP-UX 11.22
- RedHat Linux 7.1, 7.2 et Advanced Server 2.1
- MS Windows 2000 Server, Advanced Server et Advanced Server LE 2.1

Souscription à la configuration avancée (Advanced Configuration) : veuillez contacter votre gestionnaire de compte HP pour déterminer si la configuration ISEE avancée est adaptée à votre environnement informatique.

La prise en charge des plates-formes HP Itanium 2 sera disponible en février 2003.

pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur Instant Support Enterprise Edition, consultez notre site à l'adresse suivante : www.hp.com/go/instant-support

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez votre intermédiaire HP habituel ou l'un de nos bureaux de vente dans le monde, ou consultez notre site à l'adresse suivante : www.hp.com/go/services

Pour utiliser nos dispositifs d'auto-formation sur ISEE et connaître la liste des produits pris en charge (sur le ISEE Getting Started Guide (guide de démarrage ISEE)), consultez notre site à l'adresse suivante : www.hp.com/learn/isee



Microsoft, Windows et Windows NT sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux Etats-Unis. Pentium est une marque déposée d'Intel Corporation aux Etats-Unis. Tous les autres noms de sociétés et de produits sont des marques commerciales de leurs détenteurs respectifs.

Les informations techniques contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2002.

11/02

5981-4040FRE