



Proactive Service

Optimisez vos processus d'exploitation IT et gagnez en disponibilité.

Seul un environnement informatique stable et fiable vous permettra d'accéder à tout moment à vos applications critiques, en vous laissant le temps de vous consacrer à votre métier de base et non pas à des problèmes informatiques. De plus, optimiser l'utilisation et l'efficacité de votre environnement informatique devient la clé du succès de votre activité.

L'offre **Proactive Service** d'HP fournit une solution personnalisée, adaptée à vos besoins et focalisée sur l'exploitation de votre environnement IT. En ajoutant des services proactifs susceptibles de vous aider à minimiser les immobilisations, HP vous aide à améliorer l'efficacité et à obtenir davantage de votre investissement informatique.

Nous collaborons étroitement avec vos équipes informatiques pour analyser vos systèmes, recommander des changements visant à améliorer les performances et pour optimiser vos processus au quotidien. Destiné à vous apporter conseil et assistance, ce service vous garantit un délai de réponse de deux heures pour toute question relative aux logiciels et une intervention sur site dans les quatre heures pour les incidents matériels.

Quel que soit l'environnement de votre IT (Unix, Linux, Microsoft), 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 complète combinant un accompagnement personnalisé, du conseil, des services proactifs, un support téléphonique, une télé-surveillance et une maintenance sur site.



Responsable de compte nommé

En établissant une étroite relation de travail avec vos équipes informatiques, votre responsable de compte nommé acquiert une solide connaissance de votre environnement et de vos objectifs. Il se fait votre avocat au sein d'HP et vous permet d'accéder aux personnes et aux informations nécessaires pour une meilleure efficacité dans le 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.

Analyse des correctifs

Deux fois par an, vous recevez une analyse complète des correctifs pour vos systèmes, qui répertorie ceux qui ne sont pas actuellement installés sur votre système et ceux dont l'installation est recommandée pour éviter tout dysfonctionnement.

Télé-surveillance (ISEE)

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. Via le diagnostic et le dépannage à distance, HP ISEE permet de restaurer rapidement les systèmes et les équipements.

Maintenance sur site dans les 4h

En cas d'incident matériel nécessitant une intervention sur site, HP s'engage à intervenir dans les 4h suivant la demande. Ce service est disponible aux horaires standard et peut être étendu 24h/24, 7 jours sur 7.

Support Logiciel

Vous bénéficiez d'un accès illimité au centre de support HP, par téléphone, web ou e-mail.

Un spécialiste HP procède à l'analyse de votre problème et vous fournit une solution ou un correctif nécessaire à sa résolution.

Des prestations techniques à la carte

Avec le contrat **Proactive Service**, HP vous propose un large catalogue de prestations techniques. 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.

Transfert d'expertise : HP vous propose des transferts d'expertise sur les technologies implémentées au cœur de votre datacenter. Linux, Windows, Unix, SAN, Sécurité, ... autant de sujets pour développer votre expertise.

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

