



Support multimarque

Le monde des systèmes ouverts vous a apporté une grande souplesse dans le choix de vos solutions informatiques. Mais l'hétérogénéité de votre parc vous oblige probablement à gérer les relations entre vos différents fournisseurs de matériel, de logiciel, et de composants réseau. Autant de soucis lorsqu'un incident se répercute sur différents maillons de votre système d'information.

Pour vous apporter une réponse efficace, HP Services vous propose une offre de support multimarque. Un seul appel vous donne la certitude d'une prise en charge immédiate de votre question, et d'un retour rapide à des conditions opérationnelles pour vos utilisateurs.

Avantages

- **Simplicité** : HP Services est votre point d'entrée **unique** pour le support de votre infrastructure (matériel et logiciel)
- **Productivité** : vous optimisez vos ressources internes en **réduisant** le nombre de vos prestataires
- **Performance** : vous **homogénéisez** le niveau de service de l'ensemble de vos systèmes et réduisez les indisponibilités
- **Economie** : vous **réduisez** vos coûts globaux de support

Caractéristiques du service

- **Délai de réparation garanti** : HP Services s'engage sur un délai de **réparation** garanti dans les 6 heures, avec une couverture 24h/24 pour les environnements les plus exigeants. Et il s'agit bien d'un délai de réparation, et non d'un délai d'intervention, comme le propose le plus souvent le marché.
Pour atteindre ce niveau de disponibilité sur les serveurs et produits réseaux, nous utilisons les mêmes ingénieurs et les mêmes processus dédiés que ceux qui ont fait la réputation d'HP dans le support des grands systèmes Unix. De plus, HP s'engage sur des **pénalités** en cas de non respect des délais.
- **Support téléphonique des logiciels** : quel que soit l'environnement de vos serveurs (Microsoft Windows, **Linux** ou Unix), le service HP de support téléphonique vous apporte l'assistance au quotidien pour faciliter votre exploitation. Un spécialiste HP vous recontacte dans les 2h et ce 24h/24, 7j/7. Vous bénéficiez d'un nombre d'appel illimité et d'un accès permanent à l'ITRC, le centre de support web d'HP.





Support de toutes plates-formes

Des **alliances** mondiales ont été bâties, entre autres avec Cisco, Brocade, Microsoft, RedHat, Novell, SAP, Oracle, BEA, Veritas permettant à HP de bénéficier de canaux de réassurance et d'escalade.

Pour ne citer que les marques les plus courantes, HP Services supporte :

- **les serveurs Intel** : HP, Dell, IBM
- **les serveurs Unix** : HP, Sun, IBM
- **les produits réseaux** : HP, Cisco, 3com
- **les solutions de stockage** : HP, EMC2, Brocade, Veritas, Legato
- **les postes et stations de travail** : HP, Dell, IBM, Toshiba, Sun
- **les imprimantes** : HP, Lexmark, Canon, Epson
- **les logiciels** : Microsoft, Solaris, AIX, RedHat, Novell/SuSE, SAP, Oracle, BEA, Veritas, Legato, ...

Une question de confiance

Lorsque vous choisissez le service de support multimarque, disponible depuis plus de 10 ans en France, vous faites confiance à HP Services, fort de ses 60 000 professionnels à votre disposition pour simplifier votre informatique. HP Services est le leader du support matériel et logiciel des infrastructures, présent dans 160 pays à travers plus de 600 centres de support. HP France est certifiée ISO 9001:2000.

Pour de plus amples informations

HP propose un portefeuille complet de services pour vous aider à satisfaire vos exigences en infrastructure informatique. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre représentant HP local, ou consultez notre site web à l'adresse : www.hp.com/fr/services

**HP Services, votre partenaire
pour le support de vos infrastructures.**



Les informations techniques contenues dans ce document sont sujettes à modifications sans préavis. HP Invent est une marque déposée de Hewlett-Packard. Les marques citées dans ce document sont déposées par leurs propriétaires respectifs. © Copyright Hewlett-Packard Company 2004. Tous droits réservés. La reproduction, l'adaptation ou la traduction sans autorisation écrite préalable sont interdites sauf dans le cadre des lois régissant les droits d'auteur.
Conception et réalisation : www.toaster.fr