



## Services HP Proactive Select

HP Services



Les services HP Proactive Select commencent par la définition du contenu du plan d'implémentation des prestations, que vous définissez conjointement avec un responsable technique de compte. Ce plan d'implémentation des prestations vise à identifier vos objectifs en matière d'IT et vos facteurs clés de succès. Votre responsable technique de compte (ASM) vous recommande ensuite une série de prestations techniques et proactives en adéquation avec les objectifs définis dans le plan d'implémentation des prestations. Le choix final quant à l'utilisation de vos unités d'œuvre vous revient, et ce choix est précisé dans le plan d'implémentation des prestations.

L'ASM organise ensuite la réalisation des prestations définies, qu'il peut exécuter soit directement soit en faisant intervenir des ressources spécialisées.

L'ASM révisé avec vous le plan d'implémentation des prestations régulièrement et le met à jour chaque année afin de garantir que le plan et les prestations choisies restent en adéquation avec vos besoins au fur et à mesure de leur évolution. Cette flexibilité vous permet d'adapter le service tout au long du cycle de vie de vos produits informatiques.

Vous avez le choix entre des prestations aussi diverses que des évaluations, des analyses de la performance, la gestion des microcodes, la gestion de projet et même des forums techniques sur site. Ces prestations couvrent un large éventail de domaines technologiques, tels que les serveurs, les Blades, les systèmes d'exploitation, les baies de stockage, les SAN, les réseaux, les logiciels, la virtualisation, la capacité énergétique et thermique, la sécurité et la gestion des services informatiques. Le résultat final est une solution conçue par vous pour vous aider à atteindre vos objectifs informatiques et métier.

Le service HP Proactive Select est disponible avec trois options principales de niveau de service, offrant 30, 60 ou 180 unités d'œuvre par an. Il est possible d'acheter des unités d'œuvre de service HP Proactive Select supplémentaires par incréments de 10 unités d'œuvre.

Un support réactif matériel et logiciel est également disponible en option et peut être acheté séparément.

Les solutions HP Technology Services sont régies par les conditions générales HP qui s'appliquent au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat.



## Avantages du service

- Accès à une liste des prestations techniques et proactives flexibles et personnalisables
- Large choix d'activités répondant aussi bien à des besoins technologiques qu'à des besoins de processus
- Possibilité de modifier le plan d'implémentation des prestations lors de la ou des réunion(s) de suivi
- Renforcement de votre équipe informatique interne par une assistance complémentaire de HP
- Déploiement plus rapide
- Réduction des risques et des coûts du projet grâce au recours aux ingénieurs HP
- Simplification des procédures informatiques grâce à l'application des meilleures pratiques HP

## Principales caractéristiques du service

- Responsable technique de compte (ASM)
- Plan d'implémentation des prestations
- Réunion(s) de suivi
- Unités d'œuvre de service HP Proactive Select échangées contre des prestations spécifiques de votre choix

### Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Planification de la prestation	Le responsable technique de compte travaille en étroite collaboration avec l'équipe informatique du client ; il est le principal contact pour ce service. Le responsable technique de compte et le client examinent ensemble la liste des prestations disponibles et élaborent un plan d'implémentation des prestations personnalisé. Le plan d'implémentation des prestations décrit les services qui doivent être exécutés par HP dans un délai convenu avec le client dans le cadre du contrat HP Proactif Select. Ce plan est mis à jour par le responsable technique de compte et révisé avec le client lors de la ou des deux réunions annuelles afin de prendre en compte l'avancement des prestations et les éventuels changements d'objectifs du client ou de son environnement informatique. Le responsable technique de compte coordonne également les ressources techniques HP supplémentaires lorsque des compétences spécifiques sont requises.
Unités d'œuvre de service	Le responsable technique de compte fournit les prestations requises à distance ou sur site, à la discrétion de HP. Les unités d'œuvre de service technique et proactif sont échangées par le client contre des prestations techniques ou proactives indiquées dans le plan d'implémentation des prestations.

### Options de niveau de service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Service HP Proactive Select 30 unités d'œuvre	Inclut la mise à disposition d'un responsable technique de compte et 30 unités d'œuvre de service technique ou proactif par an qui peuvent être échangées contre des prestations spécifiques. Ce service comprend également un plan d'implémentation des prestations pour les prestations sélectionnées par le client et une réunion de suivi par an.
Service HP Proactive Select 60 unités d'œuvre	Inclut la mise à disposition d'un responsable technique de compte et 60 unités d'œuvre de service technique ou proactif par an qui peuvent être échangées contre des prestations spécifiques. Ce service comprend également un plan d'implémentation des prestations pour les prestations sélectionnées par le client et une réunion de suivi par an.
Service HP Proactive Select 180 unités d'œuvre	Inclut la mise à disposition d'un responsable technique de compte et 180 unités d'œuvre de service technique ou proactif par an qui peuvent être échangées contre des prestations spécifiques. Ce service comprend également un plan d'implémentation des prestations pour les prestations sélectionnées par le client et deux réunions de suivi par an.
Service HP Proactive Select 10 unités d'œuvre supplémentaires	Il est possible d'acheter des unités d'œuvre de service technique ou proactif supplémentaires. Cette option ajoute 10 unités d'œuvre de service technique ou proactif au compte des unités d'œuvre déjà incluses dans l'option de service HP Proactive Select achetée. Le responsable technique de compte intègre les unités d'œuvre de service technique ou proactif supplémentaires dans le plan d'implémentation des prestations existant.



## Couverture

Le service HP Proactive Select est disponible du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, pendant les heures d'ouverture ouvrées de HP.

Si les services HP Proactive Select doivent être fournis en dehors des heures ouvrées de HP, les unités d'œuvre pour les prestations réalisées dans ce cadre sont majorées avec un taux de :

- 1,5 fois pour les prestations réalisées en semaine
- 2 fois pour les prestations réalisées le dimanche ou les jours fériés

## Conditions préalables

Des unités d'œuvre de service supplémentaires (Service HP Proactive Select 10 unités d'œuvre supplémentaires) peuvent être achetées uniquement si le client a déjà acheté un service HP Proactive Select 30, 60 ou 180 unités d'œuvre par an et s'il a un plan d'implémentation des prestations de service en vigueur.

## Limites du service

Le support réactif matériel et logiciel n'est pas compris dans ce service. Celui-ci est fortement recommandé et peut être ajouté en option moyennant un supplément. La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités exclues de cette prestation :

- Services qui visent un matériel non couvert par une garantie ou un contrat de maintenance HP
- Services qui visent un matériel couvert par un contrat de maintenance conclu avec une société tierce
- Services dont la mise en œuvre est, de l'avis de HP, occasionnée par l'intervention illicite de personnes étrangères au personnel de HP qui ont tenté d'installer, de réparer, de maintenir ou de modifier du matériel, des microcodes ou des logiciels
- Services requis pour des raisons non liées au matériel ou aux logiciels qui font l'objet de la maintenance HP

## Responsabilités du client

### Le client doit :

- Enregistrer ce service dans les 10 jours suivants l'achat pour pouvoir en bénéficier (pour les HP Care Pack fixes uniquement)
- Conserver et fournir à HP, sur demande, toutes les licences logicielles d'origine, tous les contrats de licence, toutes les clés de licence et informations relatives à l'enregistrement du service par abonnement, selon les conditions d'application du service
- Accorder à HP l'accès illimité aux systèmes et aux sites du client pour permettre à HP d'exécuter les prestations sélectionnées
- Identifier un contact principal qui collaborera avec le responsable technique de compte pour la conception et la révision régulière du plan d'implémentation des prestations
- Désigner un membre de son personnel habilité à accorder toutes les autorisations, fournir les informations nécessaires, s'assurer de la disponibilité du matériel, des microcodes et des logiciels nécessaires à la mise en œuvre du service, vérifier que tous les logiciels sont couverts par une licence valide et se mettre à la disposition de l'équipe HP afin de faciliter l'exécution de la prestation
- Fournir un espace de travail adapté à la mise en œuvre du service, notamment l'accès à une ligne téléphonique extérieure, des prises de courant et toutes les connexions réseau requises
- S'assurer que toutes les conditions préalables sont respectées
- Assumer la responsabilité de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration de données
- HP se réserve le droit de facturer toute tâche supplémentaire d'un coût supérieur (en temps et en matériel) à celui du service initial des présentes et qui résulterait de la nécessité de mettre en place les conditions préalables à la mise en œuvre du service initial des présentes ou toute autre condition non remplie par le client
- HP se réserve le droit de revoir les tarifs des services HP Proactive Select si le client ne programme pas l'intervention concernée et ne s'acquiesce pas des tâches préalables qui lui reviennent dans les 90 jours à compter de la date d'achat
- Des frais de déplacement sur le site du client peuvent être facturés en sus, à la discrétion de HP

## Dispositions générales

Le responsable technique de compte fournit les prestations requises à distance ou sur site, à la discrétion de HP.

Les unités d'œuvre de service HP Proactive Select doivent être utilisées et échangées contre des prestations spécifiques dans le cadre d'un seul plan d'implémentation des prestations et sont limitées à l'environnement informatique, géré quotidiennement par un responsable informatique, dans un seul pays.

Les unités d'œuvre de service HP Proactive Select ne peuvent être ni cédées ni transférées.

La validité des unités d'œuvre de service HP ProactiveSelect achetées prend fin en même temps que la période contractuelle. Les unités d'œuvre de service non utilisées à la fin de la période contractuelle en cours ne peuvent pas être reportées sur une autre période contractuelle, ni être transférées sur un autre contrat. Les unités d'œuvre de service ne peuvent en aucun cas être remboursées.

Certaines activités mettent en œuvre des outils de diagnostic qui impliquent le transfert de données sécurisé à HP à des fins d'analyse et de génération de rapports. Si le plan d'implémentation des prestations nécessite la collecte de données à distance, le client doit fournir à HP un accès à distance.

La capacité de HP à fournir les services HP Proactive Select dépend de la collaboration totale et rapide du client avec HP, ainsi que de l'exactitude et de la précision de chaque information et donnée que le client fournit à HP.

## Références de commande

Pour plus d'informations ou pour commander ce service, contactez votre ingénieur commercial HP ou votre revendeur HP en indiquant l'une des références de services HP Care Pack suivantes (x renvoie à la durée du service en nombre d'années ; les options possibles sont 1, 3, 4 ou 5 ans) :

- Service HP Proactive Select 30 unités d'œuvre/an : HG921Ax
- Service HP Proactive Select 60 unités d'œuvre/an : HG922Ax
- Service HP Proactive Select 180 unités d'œuvre/an : HG923Ax
- Service HP Proactive Select 10 unités d'œuvre supplémentaires : HG924Ax

Pour la liste complète des services HP Care Pack fixes, contactez votre ingénieur commercial HP ou votre revendeur HP.



Pour plus d'informations, consultez le site [www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)

La technologie pour de meilleures performances d'entreprise

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans notification préalable. Les seules garanties couvrant les produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie expresses qui les accompagnent. Rien dans le présent document ne saurait être interprété comme constituant une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, de droit ou de fait. HP ne peut être tenu responsable d'erreurs techniques ou formelles, ou d'omissions contenues dans ce document.

Les solutions HP Technology Services sont régies par les conditions générales HP qui s'appliquent au service

4AA2-3842FRE, février 2009

