



# Service de configuration et d'intégration de réseau de HP

## Services HP

Le service de configuration et d'intégration de réseau de HP offre un moyen flexible de répondre à vos besoins en matière d'intégration et de configuration de réseau.

Lorsque vous achetez ce service, un ou plusieurs conseillers techniques du service de soutien réseau HP seront assignés à votre organisation pour une période prédéterminée en vue de vous assister dans le cadre des activités en matière d'intégration et de configuration de réseau que vous dirigez.

Vous avez la possibilité de choisir parmi une gamme de services, qu'il s'agisse de configuration avancée des périphériques réseau avec ou sans fil, d'intégration de réseau et d'essais d'interopérabilité, de mise en œuvre de la sécurité du réseau, d'installation et de configuration du système de gestion de réseau, de résolution de problème et de consultations générales concernant les plans de conception ou de mise en œuvre fournis par le client.

Vous devriez toujours envisager l'achat ce service conjointement aux services d'installation et de démarrage pour les appareils de réseautage HP, afin de vous assurer que votre matériel est bien intégré dans votre environnement réseau.

Le service de configuration et d'intégration de réseau de HP peut être offert à distance ou sur place.

Il est offert par périodes d'une heure pour ce qui est du soutien à distance hors site. Le service de soutien sur place nécessite l'achat d'au moins deux jours consécutifs (16 heures) à un seul emplacement client. Des jours supplémentaires peuvent être achetés pour le prolongement des services sur place.

## Avantages

- Les services de soutien en réseautage des conseillers techniques de HP prêtent main-forte à votre équipe de TI interne.
- Vous pourrez obtenir un service de soutien flexible et conforme aux exigences de votre entreprise lorsque vous en avez besoin.
- Vous pouvez choisir parmi une gamme de services, répondant à vos besoins en matière de technologie et de processus.
- Vous avez la possibilité d'effectuer des ajustements aux plans de projets créés selon vos exigences au cours de la consultation et la réunion de révision avec le conseiller technique des services de soutien en réseautage HP.
- Vous contribuez au déploiement accéléré de la solution.
- Vous contribuez à réduire les risques opérationnels et les coûts de projets.
- En tirant parti des meilleures pratiques de HP, vous simplifiez vos procédures opérationnelles de TI.

## Principales caractéristiques du service

- Assignation d'un conseiller technique des services de soutien en réseautage HP
- Réunions de planification et d'évaluation

---

### Caractéristiques du service

Tableau 1. Caractéristique de service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Assignation d'un conseiller technique en réseau HP	Un conseiller technique des services de soutien en réseautage HP se charge d'aider le client pour un projet réseau prédéterminé.

## Réunions de planification et d'évaluation

Avant le déploiement des conseillers techniques des services de soutien en réseautage, HP travaillera avec le client pour établir les plans, les objectifs et les tâches devant être exécutées par les conseillers HP, en vue d'atteindre les buts fixés dans le cadre du projet réseau dirigé par le client.

Le conseiller technique des services de soutien en réseautage HP assigné sera ensuite disponible, à la demande du client, pour discuter des plans, objectifs et tâches établis et les améliorer. Ces activités offrent au client un soutien sur un grand éventail de sujets techniques, notamment :

- Réseaux commutés :
  - Assistance relative à la mise en œuvre
  - Démonstration de faisabilité
  - Planification et soutien du transfert
  - Mise en œuvre de l'IRF
  - Mise en œuvre du VRRP
  - Mise en œuvre de la résilience/redondance du réseau
  - Durcissement commuté
  - Intégration du protocole Spanning Tree (STP, MSTP, RSTP, ainsi que l'interopérabilité avec PVST+)
  - Durcissement du protocole Spanning Tree
  - Empilage des commutateurs «empilables»
  - Connexions et liaisons intercommutateurs
  - Mise en œuvre (sans création) de modules d'extension (p. ex., Riverbed, etc.)
- Réseaux commutés/acheminés
  - Qualité de service / DSCP / catégorie de services
  - Configuration de réseaux IP pour la création/mise en service de SAN
- Réseaux sans fil :
  - Configuration des contrôleurs
  - Enquêtes relatives aux problèmes sur place (sondages)
  - Gestionnaire RF de HP
  - Module facultatif du gestionnaire des services sans fil IMC de HP
- Sécurité :
  - Listes de contrôle d'accès
  - Installation et configuration du pare-feu
  - Planification et intégration du IEEE 802,1X
  - RADIUS/TACACS
  - Gestion SSH/HTTPS (selon les certificats)
  - Gestionnaire axé sur l'identification HP
- Gestion de réseau :
  - Installation et configuration du PCM/PCM+ de HP
  - Gestion des micrologiciels – tout dispositif de réseautage HP
- Consultation générale :
  - Revue de concept
  - Planification à court terme
  - Revue des plans de mise en œuvre du client
  - Résolution de problèmes à distance ou sur place

## Options de niveau de service

### Tableau 2. Choix de niveau de service

Les choix de niveau de service ne sont pas tous offerts pour tous les produits. Les choix de niveau de service sélectionnés par le client seront indiqués dans la documentation

Options	Caractéristiques de la prestation de service
<b>Une heure d'intégration et de configuration du réseau à distance pendant les heures d'ouverture normales</b>	Un conseiller technique des services de soutien en réseautage de HP sera assigné au client pendant une période consécutive d'une heure durant les heures d'ouverture normales de HP (à l'exception des jours fériés HP) pour soutenir les activités de configuration et d'intégration d'applications réseau HP, dirigées par le client, à un moment convenu entre les parties. Le service de soutien est offert à distance au moyen d'une conférence téléphonique, d'une salle virtuelle HP, d'un accès VPN ou d'autres méthodes d'accès convenues entre les parties.
<b>Une heure d'intégration et de configuration du réseau à distance après les heures d'ouverture normales</b>	Un conseiller technique des services de soutien en réseautage de HP sera assigné au client pendant une période consécutive d'une heure en dehors des heures d'ouverture normales de HP (à l'exception des jours fériés HP) pour soutenir les activités de configuration et d'intégration d'applications réseau HP, dirigées par le client, à un moment convenu entre les parties. Le service de soutien est offert à distance au moyen d'une conférence téléphonique, d'une salle virtuelle HP, d'un accès VPN ou d'autres méthodes d'accès convenues entre les parties.

<b>Service d'installation et de configuration du réseau sur place pendant les heures d'ouverture normales</b>	Un conseiller technique des services de soutien en réseautage de HP sera assigné au client pendant deux jours de travail consécutifs (un total de 16 heures) durant les heures d'ouverture normales de HP (à l'exception des jours fériés HP) pour soutenir les activités de configuration et d'intégration d'applications réseau HP, dirigées par le client, à un moment convenu entre les parties. Le service de soutien est offert sur place à un seul emplacement indiqué par le client (pour les États-Unis et le Canada seulement).
<b>Service d'intégration et de configuration du réseau sur place après les heures d'ouverture normales</b>	Un conseiller technique des services de soutien en réseautage de HP sera assigné au client pendant deux jours de travail consécutifs (un total de 16 heures) en dehors des heures d'ouverture normales de HP (à l'exception des jours fériés HP) pour soutenir les activités de configuration et d'intégration d'applications réseau HP, dirigées par le client, à un moment convenu entre les parties. Le service de soutien est offert sur place à un seul emplacement indiqué par le client (pour les États-Unis et le Canada seulement).
<b>Jour supplémentaire pour le service d'intégration et de configuration du réseau sur place</b>	Un conseiller technique des services de soutien en réseautage de HP sera assigné au client pendant une journée supplémentaire de travail (8 heures) durant les heures d'ouverture normales de HP (à l'exception des jours fériés HP) pour soutenir les activités de configuration et d'intégration d'applications réseau HP, dirigées par le client, à un moment convenu entre les parties. Le service de soutien est offert sur place à un seul emplacement indiqué par le client (pour les États-Unis et le Canada seulement).
<b>Jour supplémentaire pour le service d'intégration et de configuration du réseau sur place après les heures d'ouverture normales</b>	Un conseiller technique des services de soutien en réseautage de HP sera assigné au client pendant une journée supplémentaire de travail (8 heures) en dehors des heures d'ouverture normales de HP (à l'exception des jours fériés HP) pour soutenir les activités de configuration et d'intégration d'applications réseau HP, dirigées par le client, à un moment convenu entre les parties. Le service de soutien est offert sur place à un seul emplacement indiqué par le client (pour les États-Unis et le Canada seulement).

## Limitations du service

Le service d'aide sur place sera fourni à un seul emplacement dans le pays où le service est vendu.

## Responsabilités du client

Les activités du conseiller technique des services de soutien en réseautage de HP sont dirigées par le client. Par conséquent, le client a la responsabilité entière d'identifier de manière exhaustive les objectifs, l'état initial et l'état final ainsi que les exigences en matière d'échéances et d'exploitation.

Le client devra :

- Aviser HP de tout enjeu de santé et de sécurité particulier propre au site du client où les services sont offerts
- Fournir sur demande à HP toute information pertinente au sujet de l'exécution du service
- Coordonner toute participation et coopération nécessaires de tiers
- Fournir une personne-ressource principale chargée d'interagir avec HP, pour toute question se présentant au quotidien ainsi que pour la coordination des ressources
- Sur demande ou au besoin, assigner ou mettre à la disposition de HP des experts techniques expérimentés
- Fournir tout équipement nécessaire pour la sécurité ou pour des besoins particuliers
- Déterminer les exigences contractuelles concernant le recours aux échanges de licence ou de syndicats locaux

Le client est responsable du paiement de toutes les taxes applicables liées à ce mandat. Il est entendu que le client n'est pas exempté du paiement des taxes.

Le client donnera à HP une description écrite de tout service d'aide dont il a besoin avant le déploiement des conseillers techniques en réseau de HP.

## Couverture

Ce service est offert pendant les jours de travail normaux ou les fins de semaine, à l'exception des jours fériés de HP, durant ou après les heures normales d'ouverture de HP selon la description du service.

## Dispositions générales et autres exclusions

En ce qui concerne le service de configuration et d'intégration de réseau sur place de HP, les ressources minimales de HP comptent deux jours consécutifs de service de soutien, soit une durée totale maximale de 16 heures. Les heures travaillées hors site et sur place sont prises en compte dans le calcul des heures de service. Toute demande de modification à l'horaire de travail requiert l'achat du service d'intégration et de configuration du réseau sur place après les heures d'ouverture normales de HP. L'horaire de travail sur place et hors site du conseiller technique en réseau de HP sera convenu entre les parties avant l'exécution du service.

Le soutien à la conception de réseau, aux communications unifiées, et à la conception et à la mise en œuvre du SAN dépasse la portée de ce service.

### Prestations de services généraux

Pour les deux types de mandat :

- HP cessera le travail lorsque les heures de service achetées seront écoulées.
- Les heures de service doivent être utilisées et consacrées à des activités de service spécifiques définies par le client dans les 120 jours à compter de la date d'achat du service et sont limitées à un seul environnement de TI, géré de façon quotidienne par un seul gestionnaire de TI dans un même pays.
- Si elles ne sont pas utilisées, les heures de services achetées expireront 120 jours à compter de la date à laquelle elles ont été achetées.
- Le temps de déplacement est compté pendant les heures d'ouverture normales ou selon un accord entre le client et HP.
- Des frais de déplacement peuvent s'appliquer; veuillez consulter le bureau local de HP.
- Les conseillers techniques des services de soutien en réseautage de HP orienteront leurs efforts sur la réalisation des objectifs du projet fixés par le client.
- Les services sont considérés acceptés au moment de la prestation.
- Le soutien à la documentation (le cas échéant) est offert en fonction des heures de service achetées et sera considéré accepté au moment de la prestation du service.
- Toute la documentation créée dans le cadre du mandat de HP sera disponible en format électronique et sera constituée à l'aide de Microsoft® Office.
- Dans le cadre de tout mandat de services technologiques de réseautage, lorsque 80 % des heures de service achetées à HP seront écoulées, les parties analyseront la situation et HP soumettra une évaluation du temps ou des ressources supplémentaires nécessaires, s'il y a lieu, à la réalisation des objectifs du client. Si les parties estiment qu'il faudra plus de temps ou de ressources pour terminer le projet, le client devra acheter des heures de services supplémentaires.
- Lorsque les heures de service fournies par les conseillers techniques des services de soutien en réseautage de HP auront atteint le nombre d'heures achetées, HP cessera le travail. HP ne fournira pas de service d'aide au-delà des heures de services achetées par le client.

## Commandes

Communiquez avec l'équipe de consultation de préventes de HP à l'adresse [hpservicespresales@hp.com](mailto:hpservicespresales@hp.com) pour recevoir de l'aide afin d'estimer le nombre d'heures de services à acheter selon vos besoins. Pour obtenir plus de renseignements ou pour commander ce service, communiquez avec un représentant ou un revendeur HP de votre région et mentionnez les numéros de produits suivants :

- Services flexibles ou fixes Care Pack de HP :
  - H2S79A1 / HR199E pour une heure d'intégration et de configuration du réseau à distance pendant les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S80A1 / HR200E pour une heure d'intégration et de configuration du réseau à distance après les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S81A1 / HR201E pour le service d'installation et de configuration du réseau sur place pendant les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S82A1 / HR202E pour le service d'installation et de configuration du réseau sur place après les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S83A1 / HR203E pour un jour supplémentaire pour le service d'intégration et de configuration du réseau sur place de HP
  - H2S84A1 / HR204E pour un jour supplémentaire pour le service d'intégration et de configuration du réseau sur place après les heures d'ouverture normales de HP
- Service par événement de HP :
  - H2S79AE pour une heure d'intégration et de configuration du réseau à distance pendant les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S80AE pour une heure d'intégration et de configuration du réseau à distance après les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S81AE pour le service d'installation et de configuration du réseau sur place pendant les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S82AE pour le service d'installation et de configuration du réseau sur place après les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S83AE pour des heures supplémentaires du service d'installation et de configuration du réseau sur place pendant les heures d'ouverture normales de HP
  - H2S84AE pour des heures supplémentaires du service d'installation et de configuration du réseau sur place après les heures d'ouverture normales de HP

## Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les Services HP, communiquez avec l'un de nos bureaux de vente mondiaux ou consultez nos sites Web :

[www.hp.com/go/networks](http://www.hp.com/go/networks)

Services de soutien HP : [www.hp.com/services/alwayson](http://www.hp.com/services/alwayson)

Services HP Care Pack : [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack)

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. et sa filiale Hewlett-Packard (Canada) Cie. L'information contenue dans ce document est susceptible d'être modifiée sans préavis. Les seules garanties couvrant les produits et les services HP sont énoncées exclusivement dans la documentation accompagnant ces produits et services. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire ou une condition, expresse ou implicite, en fait ou en droit. HP ne se tient responsable d'aucune erreur technique ou de rédaction, ni d'omission dans le présent document.

Les Services technologiques HP sont régis par les Conditions de HP relatives à une commande individuelle de Services d'assistance ou la convention d'achat entre le client et HP.

Microsoft est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis.

4AA4-0802FCCA, Juin 2013

