



# Service d'assistance professionnelle HP CloudSystem

## Services HP

Le service d'assistance professionnelle HP CloudSystem propose une solution à la fois simple et souple aux clients qui souhaitent acheter des conseils techniques experts HP conçus pour les aider à satisfaire leurs besoins spécifiques. Lorsque vous achetez le service, un HP Matrix Master sera assigné à votre entreprise pour un nombre prédéterminé d'heures comme indiqué ci-dessous afin de convenir mutuellement d'activités de conseil liées à HP CloudSystem gérées et dirigées par vous. Vous avez la possibilité de définir toute une série d'activités de service pour répondre à vos besoins dans le cadre des paramètres généraux décrits ci-dessous. Le service peut être acheté dans le cadre d'une commande CloudSystem ou séparément à tout moment par la suite.

Les HP Matrix Masters sont les experts techniques certifiés HP CloudSystem qui offrent les services de planification et de mise en œuvre inclus avec chaque achat de CloudSystem. <sup>1</sup>Ce service de mise en œuvre groupé comprend une quantité limitée de temps consacré à l'orientation client et au transfert des connaissances. Le service d'assistance professionnelle HP CloudSystem offre aux clients un moyen pratique de renouer le dialogue avec les HP Matrix Masters après le processus de mise en œuvre et d'obtenir une aide supplémentaire sous forme de transfert de connaissances, de conseils de configuration et de meilleures pratiques. Selon les instructions des clients, voici des exemples de fonctionnalités CloudSystem pouvant être abordées par le service :

- Sujets sur le matériel CloudSystem tels que :
  - Une introduction conceptuelle à la solution CloudSystem
  - Un aperçu de l'infrastructure BladeSystem c-Class de HP, y compris HP Virtual Connect et BladeSystem Onboard Administrator
  - Une introduction aux nouvelles fonctionnalités du micrologiciel et des stratégies de gestion
- Sujets d'infrastructure de logiciels tels que :
  - HP Insight Control pour VMware vCenter Server et Insight Control pour Microsoft® System Center
  - HP Virtual Connect Enterprise Manager
  - HP Systems Insight Manager (SIM), y compris la découverte, la production de rapports, l'inventaire, le traitement d'événement automatisé et la sécurité
  - Orchestration de l'environnement d'exploitation basé sur HP Matrix, y compris l'administration, les rôles et les demandes, les réserves de ressources, les options de déploiement O/S et la création et l'utilisation de modèles
  - Méthodologies de déploiement du serveur
  - Stratégies de migration de serveur
- Sujets sur les opérations CloudSystem telles que :
  - Cartes infonuagiques HP
  - HP Storage Provisioning Manager
  - Architecture fédérée SGC
  - Ressources de l'infonuagique publique (« cloud bursting »)
  - Les conseils en matière de meilleures pratiques liées au rendement, à la gestion de l'énergie et à HP Capacity Advisor

## Le positionnement des services

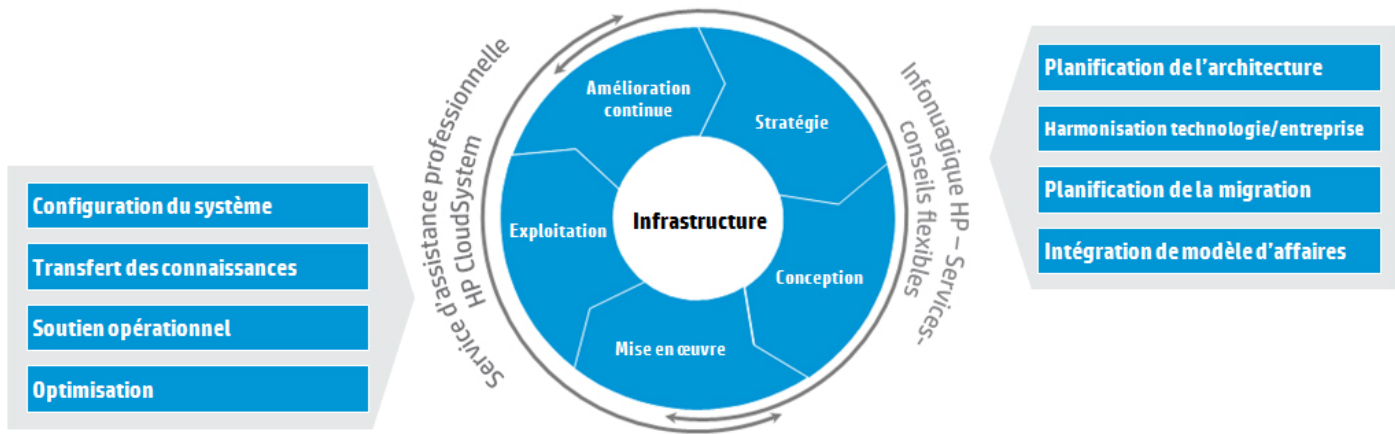
Le service se compose de 40 heures de conseils dispensés par le HP Matrix Master, sur cinq jours ouvrables contigus, dans des locaux du client définis. Jusqu'à huit heures seront utilisées pour mener des entrevues dans votre entreprise dans le but de planifier en détail le travail qui sera effectué. Le solde de 40 heures sera utilisé pour effectuer le travail prédéterminé. Ce service offre la souplesse nécessaire pour répondre à un large éventail d'activités; toutefois, il ne devrait pas être utilisé comme substitut pour les services HP qui sont conçus pour répondre à des besoins plus spécifiques. Le HP Matrix Master certifié peut discuter avec vous de la disponibilité d'autres services HP spécifiques et vous aider à déterminer si ces derniers seraient mieux adaptés à vos besoins informatiques.

Le service d'assistance professionnelle HP CloudSystem peut constituer un suivi idéal des mises en œuvre de CloudSystem et l'occasion de renouer le contact avec le HP Matrix Master pour aborder plus en profondeur des sujets d'importance pour votre entreprise. En plus du service

---

<sup>1</sup> Les HP Matrix Masters sont certifiés pour leur formation, leur expérience et leurs réalisations. Ces professionnels suivent une formation approfondie sur HP CloudSystem et sur des sujets d'infrastructure convergente et sont certifiés Masters seulement après avoir terminé leur apprentissage et passé un processus d'examen de mentor.

d'assistance professionnelle CloudSystem, HP offre un service distinct, les Services-conseils flexibles en infonuagique HP, conçus pour engager des architectes-conseil HP chargés d'apporter leur aide sur une variété de sujets liés à l'architecture, la planification ou l'intégration, généralement avant les activités de mise en œuvre. Ces deux services peuvent offrir une vaste expertise conçue pour compléter votre équipe informatique et sont destinés à faire en sorte que votre système infonuagique soit intégré et optimisé avec succès pour votre entreprise et son environnement IT. Le schéma suivant montre l'agencement de ces services.



## Avantages du service

- Un accès facile à un expert technique certifié HP CloudSystem (HP Matrix Master) après la fin de votre mise en œuvre
- La souplesse de pouvoir choisir les thèmes les plus importants pour votre équipe informatique
- Vous aide à améliorer l'adoption et le fonctionnement de CloudSystem

## Faits saillants des caractéristiques du service

- HP Matrix Master assigné
- Questionnaire destiné aux clients et entretien avec ces derniers
- Réunion de planification sur place
- Prestation et évaluation des services
- Durée extensible

### Spécifications

Tableau 1 – Caractéristiques du service

Caractéristiques	Spécifications de prestation
<b>HP Matrix Master assigné</b>	Un HP Matrix Master sera affecté au client et l'aidera avec tout projet CloudSystem défini conjointement.
<b>Questionnaire destiné aux clients et entretien avec ces derniers</b>	Avant la réunion de planification sur place, le client remplira un questionnaire qui fournira au HP Matrix Master un aperçu instantané de la configuration et de l'environnement CloudSystem du client, ainsi qu'une première description des activités de services que le client souhaite obtenir. Le HP Matrix Master examinera ces renseignements avec le client par l'intermédiaire d'une conférence téléphonique en préparation de la visite sur place.
<b>Réunion de planification sur place</b>	Le HP Matrix Master commencera son intervention en organisant une séance de planification avec le client afin de créer un plan de travail détaillant les activités qui seront effectuées.
<b>Prestation et évaluation des services</b>	Après la réunion de planification, le HP Matrix Master utilisera le solde des cinq jours et des heures de service contigus pour effectuer les activités convenues. Le service se termine par une dernière réunion afin d'examiner les progrès accomplis et les activités réalisées, ainsi que de discuter des activités futures.
<b>Durée extensible</b>	S'il s'avère nécessaire de dépasser les cinq jours (40 heures) de forfait, le client peut acheter du temps d'assistance d'expert CloudSystem supplémentaire, ou encore le HP Matrix Master peut fournir au client un devis pour les différents jours de services supplémentaires nécessaires à compléter une tâche donnée.

## Restrictions du service

- Le service d'aide sur place sera fourni à un seul emplacement dans le pays où le service est vendu.
- Le service est limité à 40 heures de service du HP Matrix Master qui seront effectuées au cours de cinq jours ouvrables contigus. Les heures non utilisées au cours des cinq jours ouvrables contigus sont perdues.
- Ce service est disponible pendant les jours ouvrables HP habituels spécifiques aux pays, à l'exception des fins de semaine et des jours fériés. Toute demande de services en dehors des heures de travail normales doit être effectuée par le client lors de l'entretien et acceptée par HP.
- La portée des services est limitée aux services consultatifs.

## Responsabilités du client

Le HP Matrix Master effectue les tâches demandées par le client et exécute les activités convenues entre HP et le client. Le client gère et dirige les efforts du HP Matrix Master; par conséquent, le client a la responsabilité de diriger ces efforts de la manière la plus efficace possible.

Les autres responsabilités du client sont les suivantes :

- Fournir au HP Matrix Master attribué un questionnaire complété à l'aide de renseignements précis et à jour sur la configuration et l'environnement CloudSystem du client, ainsi qu'une description des services d'assistance dont le client souhaite bénéficier au moins sept jours ouvrables avant le déploiement des services dispensés par le HP Matrix Master.
- Fournir une personne-ressource principale et une secondaire dotées des compétences et des connaissances nécessaires, chargées d'interagir avec HP, pour toute question se présentant au quotidien ainsi que pour la coordination des ressources.
- Faire en sorte que ces personnes-ressources désignées participent à une conférence téléphonique pour examiner les données du questionnaire rempli afin de confirmer l'expertise requise et de clarifier les objectifs et les attentes convenus mutuellement en matière de faisabilité des tâches demandées dans les délais prévus.
- Planifier la gestion de toutes les ressources nécessaires à la prestation des services au cours des cinq jours ouvrables contigus.
- Mettre à disposition tous les renseignements demandés par les ressources HP en temps opportun.
- Coordonner toute participation et coopération nécessaires de tiers.
- Sur demande ou au besoin, assigner ou mettre à la disposition de HP des experts techniques expérimentés.

## Dispositions générales et autres exclusions

- Pour le Service d'assistance professionnelle HP CloudSystem, les ressources de HP sont limitées à 40 heures sur cinq jours ouvrables contigus et comprennent une réunion de planification sur place et des activités de service tel que convenu par le client et le HP Matrix Master.
- Lorsque les heures de service fournies par les HP Matrix Masters auront atteint le nombre de jours achetés, HP arrêtera le travail. HP ne fournira pas de service d'aide au-delà des jours de services achetés par le client.
- Les jours de services achetés expireront dans un an à compter de la date à laquelle ils ont été achetés, s'ils ne sont pas utilisés.
- 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.
- Des frais de déplacement peuvent s'appliquer. Veuillez communiquer avec votre bureau local de HP.

## Information à propos des commandes

Pour obtenir plus de renseignements ou pour commander ces services, communiquez avec un représentant HP ou un revendeur HP local et mentionnez les numéros suivants :

- H4W50E pour le service fixe HP Care Pack
- H4W30A1 pour le service configurable HP Care Pack
- H4W30AE pour le service HP Per Event
- H4W30AC pour le service HP Contractual

## Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services HP, communiquez avec l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou visitez l'un des sites Web suivants :

[hp.com/services/supportservices](http://hp.com/services/supportservices)

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2013. L'information contenue dans le présent document est sujette à modifications sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits ou services. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie ou une condition supplémentaire, expresse ou implicite, de fait ou de droit. Hewlett-Packard n'est pas responsable des omissions ou des erreurs techniques ou éditoriales contenues aux présentes.

Cette fiche technique est régie par les conditions de vente standard de HP ou le contrat d'achat du client avec HP, le cas échéant.

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

4AA4-6206FCCA, avril 2013

