
Commencer ici : le site IT Resource Center (ITRC)

Utilisé par plus de 850 000 professionnels des TI, le site IT Resource Center (ITRC) est un site web de support mondial qui renferme de l'information poussée et des ressources exhaustives relatives aux serveurs et postes de travail HP-UX, Linux, MPE/iX, NT, OpenVMS et Tru64 UNIX. Inscrivez-vous pour avoir accès en tout temps à ce qui suit :

- Maintenance et support - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_maintain.html
 - Gérer vos mises à jour logicielles
 - Télécharger des correctifs, des pilotes et du micrologiciel
 - Clavarder en ligne, en direct, avec un représentant HP ou soumettre un appel de support en ligne
 - Effectuer des recherches dans les bases de connaissances pour obtenir de l'information sur vos logiciels, votre matériel et les produits réseau
 - Faire l'acquisition de licences logicielles
 - S'inscrire pour recevoir les bulletins électroniques et l'information voulus
- Forums - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_forum.html
Discuter d'une grande variété de sujets avec d'autres professionnels des TI
- Formations et séminaires http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_train.html
Choisir parmi plus de 3000 cours web à rythme libre et séminaires en ligne animés par un formateur

L'accès à certains services de support est limité aux détenteurs actuels de contrats de support et varie selon la région.

Pour en savoir plus sur le Gestionnaire de mises à jour logicielles (SUM)

Le Gestionnaire de mises à jour logicielles (SUM) est l'une des applications qui, au sein du site ITRC, est offerte gratuitement à nos clients qui bénéficient de support relatif aux mises à jour logicielles.

Pourquoi utiliser le Gestionnaire de mises à jour logicielles?

Trop de papier!

- Vous ne recevrez plus d'avis par la poste.
- Vous pouvez opter pour la notification par courriel; les avis peuvent être envoyés à plusieurs personnes afin d'en assurer la visibilité, dans les 24 heures après que la mise à jour est devenue disponible.

Trop d'expéditions!

- De nombreuses mises à jour peuvent être téléchargées.
- Vous pouvez aussi commander un média physique au besoin.

Je dois demeurer bien informé!

- Le système est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine.
- En tout temps, vous pouvez visualiser les mises à jour offertes et l'état des commandes.

J'ai besoin de ma mise à jour maintenant!

- Vous pouvez télécharger les mises à jour en tout temps.
- Il est possible d'accélérer votre commande de média physique en ligne.

Pour accéder au Gestionnaire de mises à jour logicielles, vous devez avoir un identifiant utilisateur donnant accès à l'ITRC ainsi qu'un contrat de support lié qui prévoit la fourniture de mises à jour logicielles.

Obtenir un identifiant utilisateur pour le site ITRC¹

Accédez au site ITRC à l'adresse <http://www.itrc.hp.com>, puis cliquez sur « inscrivez-vous dès maintenant! ». Cette étape doit être accomplie une fois pour chaque utilisateur.

Lier vos contrats de support à votre identifiant utilisateur ¹

Pour lier vos contrats de support à votre identifiant utilisateur de l'ITRC, accédez d'abord au site ITRC à l'adresse <http://www.itrc.hp.com>. Les contrats de support ne peuvent être liés, ou assignés, qu'à un identifiant utilisateur principal. Si d'autres personnes-ressources ont pouvoir accéder au site, il faut inscrire chaque utilisateur, puis « partager » les droits d'accès de l'utilisateur principal avec les autres utilisateurs. Il est important de désigner un utilisateur principal remplaçant et de partager avec lui les droits d'accès de l'utilisateur principal; cet accès pourra servir en cas d'urgence.

1. Vérifiez que vous avez accédé au site de votre région (Amériques/Asie-Pacifique ou Europe).
2. Sélectionnez « se connecter », puis entrez votre identifiant utilisateur et votre mot de passe donnant accès à l'ITRC.
3. Allez à « mon profil » et sélectionnez « permettre l'accès à des services supplémentaires ».
4. Sélectionnez « lier un contrat de support à votre identifiant utilisateur » et suivez les instructions pour lier votre contrat de support. Chaque contrat de support doit être lié.

Pour obtenir de l'aide ou de la formation sur le site ITRC ou le Gestionnaire de mises à jour logicielles¹

1. Accédez au site ITRC à l'adresse <http://www.itrc.hp.com>.
2. Vérifiez que la région sélectionnée est la bonne (Amériques/Asie-Pacifique ou Europe).
3. Cliquez sur « contacter hp » dans le coin supérieur gauche de la page, puis sur « poser une question sur l'ITRC ».
4. Entrez votre question ou votre demande de formation.
5. Si un représentant du support a été assigné à votre compte HP, vous pouvez aussi communiquer avec lui si vous préférez.
6. Pour consulter la foire aux questions de l'ITRC (FAQ), allez à <http://www1.itrc.hp.com/service/help/faqs.do#support%20agreements>
7. Pour consulter la foire aux questions (FAQ) du Gestionnaire de mises à jour logicielles (SUM), allez à la page <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>, puis sélectionnez la FAQ « Gestionnaire de mises à jour logicielles » dans la barre de menu droite de n'importe quelle page traitant du Gestionnaire de mises à jour logicielles.

Accès au Gestionnaire de mises à jour logicielles (SUM)¹

Pour accéder au Gestionnaire de mises à jour logicielles, allez à <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do> * - Pensez à créer un favori ou un signet pour retourner facilement à ce lien dans le futur.

¹Le système vous demandera peut-être d'entrer votre identifiant utilisateur et votre mot de passe de l'ITRC.

Opter pour la notification par courriel [↑](#)

HP vous avise lorsque des mises à jour ont été émises pour les produits logiciels inclus dans vos contrats de support. Ces mises à jour sont accessibles sur demande. Par défaut, HP vous envoie un avis par la poste; si vous désirez plutôt recevoir les avis par courriel :

1. Accédez au Gestionnaire des mises à jour logicielles à <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>
2. Cliquez sur « gérer la notification par courriel », puis sur « remplacer la méthode de notification par le courriel ».
La page renferme uniquement les contrats de support pour lesquels les avis sont envoyés par la poste.
3. Cochez la case correspondant aux contrats de support pour lesquels vous préférez la notification par courriel et cliquez ensuite sur « continuer ».
4. Une fois la méthode de notification remplacée par le courriel, veuillez soumettre vos commandes futures dans le Gestionnaire de mises à jour logicielles.
(La notification par la poste et l'envoi de médias de logiciel effectués automatiquement par HP seront interrompus.)

Télécharger des mises à jour logicielles et de la documentation [↑](#)

Le Gestionnaire de mises à jour logicielles offre un accès direct à du logiciel et à de la documentation téléchargeables. Les mises à jour ne peuvent pas toutes être téléchargées/ vous pouvez télécharger et(ou) demander une copie sur média physique au besoin.

1. Accédez au Gestionnaire de mises à jour logicielles à <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>
2. Cliquez sur « télécharger des mises à jour ».
3. Choisissez un SE/une version/une plate-forme matérielle en particulier, ou choisissez-les tous.
4. Choisissez la dernière version, ou encore, toutes les versions.

Demander des mises à jour sur média physique [↑](#)

Dans le Gestionnaire de mises à jour logicielles, presque toutes les mises à jour logicielles et toute la documentation peuvent être obtenues sur un média physique (CD, DVD ou papier).

1. Accédez au Gestionnaire de mises à jour logicielles à <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>, puis cliquez sur « demander des mises à jour ».
2. Sélectionnez les contrats de support visés (jusqu'à 10 à la fois).
3. Dans l'écran « demander des mises à jour – sélectionner les contrats de support » choisissez de visualiser le contenu par version ou par produit.
4. Choisissez un SE/une version/une plate-forme matérielle en particulier, ou choisissez-les tous.
5. Choisissez la dernière version, ou encore, toutes les versions.
6. Pour soumettre votre demande, cochez une ou plusieurs des cases et cliquez sur « continuer ».
7. Vérifiez que le nom et l'adresse de livraison sont exacts (si les renseignements indiqués par défaut sont erronés, cliquez sur « changer l'adresse de livraison/voir les éléments demandés » pour soumettre les modifications).
8. Si tous les renseignements sont exacts, cliquez sur « soumettre ».

Voir l'état des commandes [↑](#)

1. Accédez au Gestionnaire de mises à jour logicielles à <http://www.itrc.hp.com / service/sum/ home.do>, puis cliquez sur « voir l'état des demandes »
2. Au besoin, modifiez les critères de sélection (plage de dates de la demande, état de la demande, ordre de tri).
3. Sélectionnez un identifiant de demande pour visualiser les détails de votre commande :
 - numéro de la commande;
 - numéro de version et description du produit;
 - adresse de livraison;
 - affichage du mot codé (versions d'applications seulement);
 - renseignements relatifs à l'expédition.

Vous pouvez assurer le suivi d'une expédition donnée en accédant au site web du transporteur indiqué à côté du mot « transporteur ». Le numéro de suivi figure à côté du « numéro de référence ».

Pour accélérer l'expédition d'une mise à jour sur média physique [↑](#)

Si votre commande n'a pas encore été expédiée et que vous avez besoin de faire accélérer le traitement :

1. Dans le menu principal du Gestionnaire de mises à jour logicielles, cliquez sur « voir l'état des commandes ».
2. Trouvez le numéro de la demande voulue puis cliquez dessus (ex. RM4490).
3. Cliquez sur « signaler des questions et des préoccupations à hp » pour envoyer un courriel à HP.
4. Indiquez la raison pour laquelle vous avez besoin d'accélérer la livraison de votre commande (ex. date d'installation, période d'indisponibilité planifiée, situation urgente).*

*Veuillez inclure une adresse de courriel et un numéro de téléphone pour que HP puisse communiquer avec vous au besoin.

Merci de choisir HP [↑](#)

Nous espérons sincèrement que vous vous joindrez à nous afin de faire une différence pour l'environnement. Pour en apprendre davantage sur les gestes que pose HP et sur la façon dont vous pouvez aider, allez à l'adresse suivante : http://www.hp.com /hpinfo/gl_obalcitizenship/ environment/index.html

5992-07 01

French Canadian Mar 2007

Graphic - G5183 0080 52006 _JPG_P