



# Maintenance logicielle HP pour les versions antérieures (toujours au catalogue)

# Maintenance logicielle HP pour les produits matures (n'existent plus au catalogue)

## Services contractuels, (inclus dans HP Care)

### Avantages du service

- Accès aux ressources techniques HP pour la résolution des problèmes
- Possibilité de continuer à utiliser une version logicielle plus ancienne alors que vous vous préparez à migrer vers une nouvelle version prise en charge par le Support technique logiciel HP
- Possibilité d'utiliser un produit logiciel mature qui correspond à vos besoins pour lesquels vous avez peut-être des applications dépendantes

### Caractéristiques du service

- Accès aux ressources techniques
- Analyse et résolution des problèmes
- Localisation des problèmes
- Maintenance logicielle en ligne
- Fonctionnalités logicielles et maintenance opérationnelle
- Accès à distance
- Conseil sur les installations
- Fenêtre de couverture flexible
- Temps de réponse variables
- Gestion de la signalisation progressive pour l'ingénierie étendue
- Interlocuteurs supplémentaires
- Maintenance sur site à la demande du client

Les services de maintenance logicielle HP pour les versions antérieures et de maintenance logicielle HP pour les produits matures offrent une maintenance à distance pour un certain nombre d'anciens produits logiciels HP ou de versions précédentes de logiciels HP et sont également disponibles pour certains produits tiers pris en charge par HP.

Les versions antérieures de produits logiciels sont des versions non actuelles qui sont toujours commercialisées. Ces logiciels font l'objet d'un développement continu pour l'édition de prochaines versions. Le service de mises à jour des logiciels HP n'est pas proposé pour les versions antérieures. Il est disponible pour la version en cours et vous permet d'effectuer la mise à jour vers la dernière version dès que vous êtes prêt. Bien que le service de mises à jour des logiciels HP ne soit pas une condition requise pour pouvoir bénéficier du service de maintenance logicielle HP pour les versions antérieures, il est fortement recommandé. Si vous décidez ultérieurement d'effectuer une mise à jour vers la version en cours, vous devez avoir conclu un contrat de maintenance HP qui inclut le service de mises à jour de logiciels HP. Si ce n'est pas le cas, des frais de "retour à la maintenance" pourront vous être facturés.

Les produits logiciels matures sont des produits logiciels actuels ne faisant plus l'objet d'un développement actif visant à produire des versions suivantes. Le service de mises à jour des logiciels HP n'est pas disponible pour les produits matures.

Les services de maintenance logicielle HP pour les versions antérieures et de maintenance logicielle HP pour les produits matures permettent également de contacter les ingénieurs HP pour obtenir de l'aide en cas de problèmes de mise en oeuvre ou de fonctionnement des logiciels.

Les services de maintenance logicielle HP pour les versions antérieures et de maintenance logicielle HP pour les produits matures assurent à vos équipes informatiques un accès rapide et fiable aux centres de solutions mondiaux HP. Les ingénieurs des centres de solutions mondiaux HP leur fournissent des explications et conseils sur les fonctionnalités et l'utilisation des logiciels, le diagnostic et la résolution des problèmes et l'identification des dysfonctionnements logiciels. Les services de maintenance avec ingénierie étendue incluent également la possibilité de créer de nouveaux correctifs si nécessaire.

Pour de nombreux produits, ces services incluent une ingénierie étendue pour laquelle HP fait appel aux compétences d'experts en résolution des problèmes au sein de HP et de tiers sélectionnés. Pour les autres produits, de maintenance est fournie sans ingénierie étendue et se limite aux ressources techniques disponibles dans les centres de solutions mondiaux HP.

Ces services fournissent en outre un accès électronique à des informations produit et maintenance associées, qui permettent à tout membre de votre personnel informatique de localiser ces données essentielles.

## Spécifications

**Tableau 1.** Descriptif du service

<b>Désignation</b>	<b>Descriptif des prestations</b>
<b>Principales caractéristiques du service</b>	
<b>Accès aux ressources techniques</b>	Le client peut contacter les ingénieurs HP par téléphone, e-mail ou fax (selon les disponibilités) pour obtenir de l'aide en cas de problèmes de mise en œuvre ou de fonctionnement des logiciels.
<b>Analyse et résolution des problèmes</b>	HP fournit des services de maintenance corrective pour la résolution des problèmes logiciels identifiables et reproductibles par le client, et propose également une maintenance pour l'identification des problèmes difficiles à reproduire. En outre, le client bénéficie d'une assistance pour la résolution des problèmes et la définition des paramètres de configuration pour les configurations prises en charge.
<b>Localisation des problèmes</b>	La localisation des problèmes logiciels est assurée. Si HP considère que le problème est lié au matériel, il en informe le client. Si le matériel du client est couvert par un contrat de service de maintenance sur site du matériel HP, une demande de service est enregistrée au nom du client. Pour les problèmes liés au matériel non couvert par un contrat de service de maintenance sur site du matériel, une demande de service de type "Appel" est enregistrée après approbation du client et à son nom.
<b>Maintenance logicielle en ligne</b>	<p>Dans le cadre de ce service, HP permet d'accéder à des outils et services logiciels en ligne, le cas échéant.</p> <p>Le client peut accéder à certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que la recherche de documents de maintenance et dans des bases de données de connaissances qui facilitent la résolution des problèmes, le téléchargement de correctifs d'une sélection de micrologiciels et de logiciels HP, la participation à des forums de maintenance dédiés à la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés, et la possibilité d'utiliser un outil Web pour soumettre directement ses questions au Centre de solutions mondial HP et de consulter le statut de chaque demande de service soumise.</p>
<b>Fonctionnalités logicielles et maintenance opérationnelle</b>	HP fournit des informations, disponibles dans le commerce, sur les dernières fonctionnalités des produits, sur les problèmes connus et les solutions disponibles, et offre une assistance et des conseils opérationnels.
<b>Accès à distance</b>	<p>A l'initiative de HP et avec l'approbation du client, des outils d'accès à distance peuvent être utilisés pour faciliter la résolution des problèmes. L'utilisation de ces outils permet à HP de travailler interactivement avec le client et facilite le diagnostic à distance du système du client.</p> <p>Ainsi, le client peut opter pour l'utilisation de l'un de ces outils d'accès à distance pour le traitement des demandes de service. Seuls des outils fournis et approuvés par HP doivent être utilisés dans le cadre de cette prestation.</p>

**Tableau 1.** Descriptif du service (suite)

<b>Désignation</b>	<b>Descriptif des prestations</b>
<b>Conseil sur les installations</b>	Des services de conseil sont fournis au client qui rencontre des difficultés lors de l'installation d'un logiciel ou qui a besoin de conseils relatifs aux méthodes d'installation et à la mise à jour des applications autonomes. Ce conseil est également proposé pour les produits logiciels installés dans un environnement réseau. Cette caractéristique du service n'inclut pas le téléchargement de logiciels complets ni l'accompagnement du client du début à la fin de l'installation. Ces prestations sont facturables et peuvent être achetées séparément auprès de HP
<b>Fenêtre de couverture flexible</b>	La fenêtre de couverture correspond à la période de disponibilité des services. Elle peut être personnalisée en fonction des contraintes de l'activité du client
<b>Temps de réponse variables</b>	Le temps de réponse correspond au délai écoulé entre la réception et l'enregistrement de la demande de service initiale par HP et l'appel du client par l'ingénieur commercial HP agréé pour l'examen de la demande, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture définie. Temps de réponse possibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de réponse de 2 heures : un ingénieur commercial HP agréé contacte le client et initie la maintenance dans un délai de 2 heures après l'enregistrement de la demande de service, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture définie.</li> <li>• Temps de réponse de 1 heure : un ingénieur commercial HP agréé contacte le client et initie la maintenance dans un délai de 1 heure après l'enregistrement de la demande de service, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture définie..</li> </ul>
<b>Autre caractéristique du service</b>	Prestation supplémentaire pour la maintenance logicielle HP pour les versions antérieures avec ingénierie étendue et pour la maintenance logicielle HP pour les produits matures avec ingénierie étendue.
<b>Gestion de la signalisation progressive pour l'ingénierie étendue</b>	Pour les services de maintenance logicielle HP pour les versions antérieures et de maintenance logicielle HP pour les produits matures incluant l'ingénierie étendue, HP a établi des procédures officielles de signalisation progressive pour faciliter la résolution des problèmes complexes. Le responsable HP coordonne la remontée des problèmes et fait directement appel aux compétences d'experts au sein de HP et de tiers sélectionnés.

**Tableau 2.** Descriptif des prestations optionnelles

<b>Désignation</b>	<b>Descriptif des prestations</b>
<b>Interlocuteurs supplémentaires</b>	Ce service inclut la maintenance pour trois interlocuteurs supplémentaires. D'autres interlocuteurs peuvent être ajoutés, à la demande du client, moyennant paiement.
<b>Maintenance sur site à la demande du client</b>	Le client peut bénéficier des services de maintenance sur site d'un ingénieur HP, moyennant paiement. Cette option est disponible pour les clients qui ne considèrent pas les services de maintenance à distance comme une alternative acceptable.

## Responsabilités du client

Le client a les obligations suivantes :

- 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.
- Utiliser tous les produits logiciels conformément aux termes des licences logicielles HP correspondant à la licence logicielle qui sous-tend les prérequis du client ou, le cas échéant, conformément aux termes de licence courants de l'éditeur tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.
- S'enregistrer auprès de HP afin de pouvoir utiliser les installations électroniques permettant d'obtenir des informations sur les produits logiciels, de télécharger des correctifs logiciels HP ou des révisions de produits logiciels

## Limites du service

Les temps de réponse indiqués sont des temps de réponse types aux demandes de maintenance du client. Ils ne constituent en aucun cas une obligation légale pour HP d'apporter une réponse dans le délai indiqué.

Les services de maintenance logicielle HP pour les versions antérieures et de maintenance logicielle HP pour les produits matures sans ingénierie étendue sont limités aux ressources disponibles dans les centres de service mondiaux HP.

Les problèmes qui ne peuvent pas être résolus par le centre de service à travers des recommandations ou la fourniture d'un correctif logiciel disponible dans le commerce font l'objet d'une solution alternative, dans la mesure où HP a la possibilité de fournir cette solution alternative. Les problèmes ne sont pas transmis à des experts HP ou tiers.

## Conditions requises pour le service

Pour profiter de l'achat de ce service, le client doit avoir une licence valide et pouvoir utiliser une révision du logiciel actuellement prise en charge au moment où la couverture du contrat de support commence. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires peuvent être appliqués afin que le client puisse profiter du service.

Ce service doit être acheté pour chaque système, interface de connexion, processeur, cœur de processeur ou utilisateur final qui le requiert dans l'environnement du client.

Le service de mises à jour des logiciels HP n'est pas une condition requise pour pouvoir bénéficier du service de maintenance logicielle HP pour les versions antérieures. Toutefois, il est fortement recommandé car il facilite la mise à niveau vers une version du logiciel prise en charge dans le cadre de la maintenance HP et permet d'éviter les frais de «retour à la maintenance» susceptibles d'être imputés.

## Références de commande

Pour commander ces services, veuillez indiquer les références suivantes :

- Maintenance logicielle HP pour les versions antérieures avec ingénierie étendue : HJ903AC
- Maintenance logicielle HP pour les versions antérieures sans ingénierie étendue : HJ904AC
- Maintenance logicielle HP pour les produits matures avec ingénierie étendue : HJ905AC
- Maintenance logicielle HP pour les produits matures sans ingénierie étendue : HJ906AC

**Pour plus d'informations, consultez le site : [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

**Abonnez-vous sur [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)**

---

Les services de HP sont gouvernés par les conditions générales de service qui s'appliquent, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer d'autres droits en fonction des lois locales qui s'appliquent. Ces droits ne sont en aucun cas touchés par les conditions générales de services de HP ou par la garantie limitée de HP fournie avec votre produit HP.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans notification préalable. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles mentionnées dans les déclarations de garantie accompagnant lesdits produits et services. 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 pas être tenu pour responsable des erreurs ou omissions contenues dans ce document.

