



Assistance technique pour logiciels HP

Services contractuel et Care Pack, (inclus dans HP Care)

Avantages du service

- Permet d'accéder aux ressources techniques HP spécialisées pour accélérer la résolution du problème
- Contribue à améliorer les performances du système et à réduire les temps d'arrêt causés par des défaillances logicielles
- Délais d'intervention fiables

Caractéristiques du service

- Accès aux ressources techniques
- Analyse et résolution des problèmes
- Localisation des problèmes
- Gestion des remontées d'informations
- Maintenance logicielle en ligne
- Fonctionnalités logicielles et maintenance opérationnelle
- Accès à distance
- Assistance conseil à l'installation
- Fenêtre de couverture flexible
- Temps de réponse variables
- Appelants nommés supplémentaires (facultatif avec les services contractuels)
- Support en ligne à la demande du client (facultatif avec les services contractuels)

Le Support technique logiciel HP fournit des services de support logiciel complets à distance pour les logiciels HP et une sélection de logiciels tiers.

Avec le Support technique logiciel HP, votre personnel obtient un accès rapide et fiable aux Centres d'assistance mondiaux HP. Les ressources techniques HP travaillent avec votre équipe informatique pour fournir des conseils sur les fonctionnalités et l'utilisation des logiciels, aider à diagnostiquer et à résoudre les problèmes, et à identifier les défauts des logiciels.

Ce service permet également à vos informaticiens de bénéficier, via le web, d'informations complètes sur le support et d'accéder à des informations essentielles sur les produits et le support.

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Descriptif des prestations
Accès aux ressources techniques	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.
Analyse et résolution des problèmes	HP fournit des services de support correctif pour la résolution des problèmes logiciels identifiables et reproductibles par le client, et propose également de l'aide pour l'identification des problèmes difficiles à reproduire. En outre, le Client bénéficie d'une assistance pour la résolution des problèmes et la détermination des paramètres de configuration pour les configurations prises en charge.
Localisation des problèmes	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. Si disponible, 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 au taux horaire pratiqué après approbation du client et à son nom.
Gestion des remontées d'informations	Des procédures formelles d'escalade ont été définies par HP afin de faciliter la résolution des problèmes complexes. Les gestionnaires HP locaux coordonnent l'escalade. Pour les assister dans la résolution, ils font appel aux compétences de ressources HP appropriées et/ou de tiers sélectionnés.
Maintenance logicielle en ligne	Dans le cadre de ce service, HP fournira l'accès à certains outils et services logiciels en ligne. Ces outils permettent aux clients d'accéder à certaines fonctionnalités, telles que la recherche de documents de support technique et de bases de données de connaissances pour accélérer la résolution des problèmes et participer aux forums pour aider à corriger des problèmes et partager des pratiques d'excellence avec d'autres utilisateurs inscrits. En outre, le Client a la possibilité d'utiliser un outil en ligne pour envoyer des questions directement au Centre de solutions HP et consulter le statut de chaque demande de service envoyée.

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
Fonctionnalités logicielles et maintenance opérationnelle	HP fournit des informations, disponibles dans le commerce, sur les fonctionnalités actuelles des produits, sur les problèmes connus et les solutions disponibles, et offre une assistance et des conseils opérationnels.
Accès à distance	<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>
Assistance conseil à l'installation	<p>Une assistance conseil de base limitée est fournie 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. Cette assistance conseil limitée est également proposée pour les produits logiciels installés dans un environnement réseau. Le champ de cette assistance conseil est à la discrétion de HP.</p> <p>Les exclusions qui s'appliquent à cette assistance conseil incluent mais sans s'y limiter les suivantes : tout téléchargement de logiciels complets ou l'accompagnement du Client du début à la fin de l'installation. Ces prestations sont facturables et peuvent être achetées séparément auprès de HP.</p>
Fenêtre de couverture flexible	<p>La fenêtre de couverture spécifie la période au cours de laquelle les services sont disponibles et varie selon le type de service acheté par le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistance technique logicielle Care Pack : <ul style="list-style-type: none"> – Heures ouvrées standard, jours ouvrés standard : Le service est disponible de 8h00 à 17h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Cette couverture s'applique à l'achat de contrats d'assistance pour les logiciels du lundi au vendredi. – 24x7 : le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris pendant les jours fériés HP. Cette fenêtre de couverture s'applique en cas d'achat de contrats d'assistance pour les logiciels 24h/24, 7j/7. • Services contractuels d'assistance technique <ul style="list-style-type: none"> – Les heures flexibles de couverture sont disponibles et sont sélectionnées par le client en fonction de ses besoins. <p>Les demandes de service reçus hors de la fenêtre de couverture sélectionnée seront enregistrées le jour suivant pour lequel le client dispose d'une fenêtre de couverture. Toutes les fenêtres de couvertures sont sujettes à une disponibilité locale. Contactez le bureau des ventes HP pour obtenir des informations détaillées sur les options de couverture du service et leur disponibilité.</p>
Temps de réponse variables	<p>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 sélectionnée par le Client. Les appels reçus hors de la fenêtre de couverture du Client sont pris en compte le jour suivant où le Client bénéficie du service.</p> <p>Les temps de réponse disponibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réponse standard : un ingénieur commercial HP agréé contacte le client et initie la maintenance technique 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. Ce temps de réponse est le temps de réponse par défaut pour le Support technique logiciel illimité HP et le Support technique logiciel illimité. • 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. Il s'agit d'un temps de réponse optionnel, qui peut être acheté uniquement avec le Support technique logiciel illimité.

Tableau 2. Caractéristiques du service optionnel pour les services contractuels

Désignation	Descriptif des prestations
Appelants identifiés supplémentaires	Ce service comprend le support pour trois appelants identifiés. D'autres appelants identifiés peuvent être ajoutés, à la demande du client, moyennant paiement.
Maintenance sur site à la demande du client	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.

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.
- L'accès du Client aux ressources techniques HP pour le support logiciel peut être limité à l'enregistrement d'appel en ligne par les termes de licence.

Conditions préalables

Pour être éligible à ce service, le logiciel HP pour lequel le support technique logiciel sera utilisé doit être couvert par un contrat de support HP qui inclut le service des mises à jour logicielles HP, avec certaines exceptions. Le service des mises à jour logicielles HP n'est pas une condition requise pour les produits suivants :

- Un produit pour lequel le service des mises à jour logicielles n'est pas offert
- Un produit identifié comme ne nécessitant pas l'achat du service des mises à jour logicielles HP

Pour les logiciels à base de micrologiciel, le Client doit avoir les droits sur le micrologiciel ainsi que sur les mises à jour du logiciel basé sur le micrologiciel. Pour certains matériels, ces droits exigent à la fois un contrat de support matériel (ou garantie) et un contrat de support logiciel. Si la mise à jour du micrologiciel n'est pas installable par le client, HP se charge de l'installation de la mise à jour du micrologiciel dans la mesure décrite par la fiche technique de support matériel sous-jacente (ou description du support matériel) si le Client dispose des droits et licence d'utilisation des mises à jour du micrologiciel.

Conditions requises pour le service

- Pour être éligible à l'achat de ce service, le Client doit être en possession de la licence d'utilisation de la révision du logiciel en vigueur au début de la période du contrat de support ; dans le cas contraire, des frais supplémentaires seront appliqués pour permettre au Client d'être éligible au 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.

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 et clés de licence et toutes les informations relatives à l'enregistrement du service par abonnement, selon les conditions d'application du service.
- Utiliser tous les logiciels conformément aux termes de licence de logiciel HP en vigueur correspondants à la licence de logiciel sous-jacente requise par le Client, ou conformément aux termes de licence en vigueur du fabricant de logiciels tiers, le cas échéant.
- Endosser la responsabilité des suites à donner en ce qui concerne les mises à jour des produits logiciels et les notifications d'obsolescence reçus de HP Support Center

Références de commande

Pour commander ce service, contactez votre représentant HP et indiquez l'un des numéros de produit ci-dessous :

Pour l'assistance technique logicielle Care Pack :

- Les clients qui achètent ce service Care Pack peuvent faire un nombre d'appels illimité pendant la période du contrat.

Pour les services contractuels d'assistance technique logicielle :

- HA158AC pour le Support technique logiciel HP illimité - la maintenance logicielle avec nombre d'appels illimité est destinée au Client qui préfère un budget de maintenance fixe et ne veut pas se soucier du suivi du nombre d'incidents traités avant la fin de la durée du contrat. Les clients ayant le service illimité peuvent effectuer un nombre illimité d'appels d'assistance pendant la durée du contrat, selon la fenêtre de couverture et les temps de réponse choisis par le Client.
- HA159AC pour le Support technique logiciel HP incident - Le support basé sur les incidents (disponible pour certains produits Microsoft®, Linux et Novell uniquement) permet au Client d'acheter un nombre défini d'appels (incidents) à utiliser pendant le contrat d'un an. Il faut acheter au minimum 10 incidents avec le Support technique logiciel HP. Les incidents non utilisés expirent à la fin de la durée du contrat. Un incident, ou soumission de problème unique, est considéré par HP comme utilisé lorsqu'il y a résolution d'un problème de maintenance spécifique, quel que soit le nombre d'appels nécessaires pour résoudre le problème. La liste suivante inclut, mais sans s'y limiter, des exemples d'incidents définis comme résolus :
 - Le Client a reçu les informations dont dispose HP au sujet de la résolution d'un problème.
 - Le Client a reçu des informations sur la manière d'obtenir un ou plusieurs correctifs qui résoudront le problème.
 - Le Client a été avisé qu'un problème logiciel est causé par un bogue connu et non résolu dans le logiciel.
 - Le Client a été informé qu'un problème a été identifié comme problème matériel.
 - Le Client a été avisé que le problème a été corrigé dans une version suivante du produit.

Pour plus d'informations, consultez le site :
hp.com/go/cpc

Abonnez-vous sur
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 2005, 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 tenue pour responsable des erreurs ou omissions contenues dans ce document.

Linux est une marque déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays. Microsoft, Encarta, MSN et Windows sont des marques déposées ou des marques de commerce de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

