

# Services d'assistance logicielle HP



Service d'assistance logicielle HP Care Pack et services contractuels



Accès aux ressources techniques de HP pour la résolution de problèmes



Réduction du coût inhérent à l'achat des mises à jour logicielles, grâce aux économies réalisées sur les abonnements



Peut permettre une amélioration des performances du système et réduire les interruptions dues aux défauts des logiciels



Coût connu d'avance pour bénéficier de la dernière version de HP et des logiciels tiers éligibles



Le service d'assistance logicielle HP fournit des services logiciels complets pour les logiciels HP et certains produits tiers compatibles. Le service d'assistance logicielle HP fournit également un accès aux ressources techniques HP, qui permet de résoudre les problèmes de fonctionnement ou de déploiement des logiciels.

## Caractéristiques du service

- Accès aux ressources techniques
- Analyse et résolution de problèmes
- Gestion de la remontée des problèmes
- Licence d'utilisation des mises à jour logicielles
- Mises à jour des produits logiciels et de la documentation
- Assistance opérationnelle et sur les fonctionnalités logicielles
- Accès distant
- Identification des problèmes
- Accès aux services et aux informations du support électronique
- Période de couverture
- Méthodes recommandées par HP pour les mises à jour des logiciels et de la documentation
- Installation logicielle à distance

HP publie les mises à jour des logiciels et des manuels de référence dès qu'ils sont disponibles. Les mises à jour de certains logiciels tiers compatibles HP sont ajoutées dès leur publication par les éditeurs d'origine. Le service d'assistance logicielle HP comprend également la licence d'utilisation des mises à jour pour chaque système, processeur, ou licence utilisateur final, conformément aux conditions de licence du logiciel de HP ou de l'éditeur d'origine.

Le service d'assistance logicielle HP fournit également un accès électronique aux informations sur les produits et l'assistance, permettant à tout membre de votre personnel informatique de localiser ces informations essentielles accessibles au public. Pour les produits tiers, l'accès est sujet à la mise à disposition des informations par l'éditeur d'origine du logiciel.

Spécifications des caractéristiques du service

FONCTIONNALITÉ	SPÉCIFICATIONS DE DISTRIBUTION
Accès aux ressources techniques	Le client peut accéder aux ressources techniques de HP par téléphone, courrier électronique, ou télécopie (le cas échéant) afin d'obtenir une assistance pour la résolution des problèmes opérationnels ou de déploiement des logiciels. Un représentant HP agréé contactera le client pour lancer le service d'assistance technique logicielle dans les deux heures suivant l'enregistrement de la demande, si cet intervalle se trouve dans la fenêtre de couverture contractée.
Analyse et résolution de problèmes	HP fournit une assistance visant à résoudre les problèmes identifiables et fréquemment rencontrés par les clients sur les logiciels. HP fournit également une assistance afin que le client puisse identifier les problèmes qui ne se produisent pas souvent. En outre, le client reçoit une assistance pour le dépannage des problèmes et la détermination des paramètres pour les configurations prises en charge.
Gestion de la remontée des problèmes	HP applique des procédures formelles de remontée hiérarchique pour faciliter la résolution des problèmes complexes. Le responsable local de HP coordonne la remontée du problème, en répertoriant les compétences des ressources de HP appropriées pour aider à résoudre le problème. Pour les logiciels tiers pour lesquels HP fournit des services d'assistance et de mises à jour, la société suivra les procédures de remontée des problèmes convenues entre elle et le fournisseur tiers pour permettre leur résolution.
Licence d'utilisation des mises à jour logicielles	<p>Le client reçoit la licence d'utilisation des mises à jour pour les logiciels HP ou logiciels tiers compatibles, pour chaque système, processeur, ou licence utilisateur final couvert par ce service, conformément aux conditions de licence du logiciel de HP ou de l'éditeur de logiciels d'origine.</p> <p>Les conditions de licence seront celles stipulées dans les conditions du contrat de licence de HP correspondant à la licence logicielle sous-jacente pré-requise du client, ou conformément aux conditions de licence actuelles du fabricant de logiciel tiers, le cas échéant, notamment toutes les conditions de licence logicielle supplémentaire.</p>
Mises à jour des produits logiciels et de la documentation	<p>Les dernières versions des manuels de l'utilisateur et de référence sont mises à disposition du client à mesure que HP publie les mises à jour de ses logiciels. Pour certains logiciels tiers, HP fournira des mises à jour au fur et à mesure que le tiers les publie, ou HP peut fournir des instructions sur la façon de les obtenir auprès du tiers. Une clé de licence ou un code d'accès, ou des instructions pour les obtenir, seront également fournis au client si nécessaire pour télécharger, installer, ou exécuter la dernière version.</p> <p>Pour la plupart des logiciels HP et certains logiciels tiers compatibles, les mises à jour seront mises à disposition via la procédure suivante : Envoyez un courrier électronique à l'adresse <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> avec « Portail de mises à jour logicielles » en objet, et le nom de votre solution dans le corps du message.</p> <p>Pour les autres logiciels tiers compatibles HP, le client pourra être amené à télécharger les mises à jour directement sur le site Web du fournisseur.</p>



Spécifications des caractéristiques du service, suite

FONCTIONNALITÉ	SPÉCIFICATIONS DE DISTRIBUTION
Assistance opérationnelle et sur les fonctionnalités logicielles	HP fournit des informations accessibles au public sur les caractéristiques produit, les problèmes connus et les solutions disponibles les plus récentes, ainsi que des conseils et une assistance opérationnels.
Accès distant	<p>À la discrétion de HP et sous réserve de l'accord du client, certains outils d'accès distant peuvent être utilisés pour faciliter la résolution des problèmes. L'utilisation de ces outils permet à HP de travailler en interaction avec le client, et de faciliter le diagnostic à distance des problèmes rencontrés sur le système du client.</p> <p>Le client peut choisir d'utiliser l'un de ces outils d'accès distant pour le traitement des demandes d'assistance. Seuls des outils fournis et approuvés par HP doivent être utilisés dans le cadre de cette prestation.</p>
Identification des problèmes	L'identification des problèmes pour le logiciel est fournie. Le client est informé si le problème est perçu comme étant d'ordre matériel. Si le matériel du client est couvert dans le cadre d'un contrat de maintenance sur site HP, une demande d'assistance sera enregistrée pour le compte du client. Avec l'approbation du client, une demande d'assistance par appel sera enregistrée pour le compte du client pour les problèmes d'ordre matériel non couverts par un contrat de maintenance sur site HP.
Accès aux services et aux informations du support électronique	<p>Dans le cadre de ce service, HP permet l'accès à certains outils électroniques disponibles dans le commerce et basés sur le Web. Le client a accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certaines capacités mises à disposition des utilisateurs enregistrés, par exemple le téléchargement de certains correctifs matériels et logiciels HP, l'abonnement aux notifications de services proactifs d'ordre matériel, et la participation aux forums d'assistance pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.</li> <li>• Des recherches Web élargies de documents d'assistance technique pour accélérer la résolution des problèmes.</li> <li>• Un outil Web pour poser des questions directement au Centre de solutions global HP ; l'outil permet de résoudre les problèmes rapidement avec un processus de présélection qui achemine la demande d'assistance ou d'intervention vers un technicien qualifié qui répondra à la question ; il permet également d'appréhender l'état de chaque demande de service ou d'assistance effectuée, y compris les cas soumis par téléphone.</li> <li>• Les bases de connaissances hébergées HP ou de tiers pour certains produits tiers, où les clients peuvent rechercher et récupérer des informations sur un produit, trouver des réponses à leurs questions techniques, participer aux forums d'assistance, et télécharger des correctifs.</li> </ul> <p>Si vous avez acheté une solution auprès de HP ainsi qu'un contrat de logiciel ou un Care Pack, vous avez accès à des mises à jour.</p> <p>Pour obtenir ou renouveler votre licence : Envoyez un courrier électronique à l'adresse <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a> avec « Portail de mises à jour logicielles » en objet, et le nom de votre solution dans le corps du message.</p>
Période de couverture	<p>La période de couverture indique les horaires pendant lesquels les services sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heures ouvrées standard, jours ouvrables standard (service standard) : Le service est disponible entre 8h et 17h (heure locale), du lundi au vendredi (sauf jours chômés HP). Cette couverture s'applique en cas de souscription d'un contrat d'assistance logicielle 9x5. Les appels reçus en dehors de cette période de couverture seront enregistrés lors de la prochaine journée pendant laquelle le client bénéficie d'une couverture (dépend de l'emplacement géographique).</li> <li>• 24x7 (service en option) : Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, jours chômés HP compris. Cette couverture s'applique en cas de souscription d'un contrat d'assistance logicielle 24x7.</li> </ul>

## Spécifications des caractéristiques du service, suite

FONCTIONNALITÉ	SPÉCIFICATIONS DE DISTRIBUTION
Niveaux de réponse de l'assistance	<p>HP déterminera la gravité d'une demande d'assistance.</p> <p>Les niveaux de service d'assistance suivants pour réponse (calculés à partir du moment où le ticket du client est enregistré par HP à la suite de l'appel du client jusqu'au moment où HP communique avec le client) seront appliqués :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de gravité 1 : Quatre heures ouvrées</li> <li>• Niveau de gravité 2 : Jour ouvré suivant</li> <li>• Niveau de gravité 3 : Deux jours ouvrés</li> </ul> <p>Définitions des niveaux de réponse en fonction de la gravité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de gravité 1 : Problème catastrophique susceptible d'affecter gravement la capacité du client à mener ses activités. Cela signifie que les systèmes et/ou les produits du client sont en panne ou ne fonctionnent pas, ce qui comprend également les capacités d'impression (plus de 50 % des sites clients concernés), et qu'il n'existe pas de solution de contournement.</li> <li>• Niveau de gravité 2 : Problème à fort impact dans lequel les activités du client sont perturbées, mais où les capacités d'impression et les activités commerciales nécessaires sont maintenues. Le problème peut nécessiter l'installation d'un correctif sur le système du client avant la prochaine version commerciale prévue du produit.</li> <li>• Niveau de gravité 3 : Problème à faible/moyen impact qui implique une perte partielle des fonctionnalités non critiques. Le problème entrave certaines opérations mais permet au client de continuer à fonctionner. Il peut s'agir d'un problème mineur avec une perte limitée ou aucune perte de fonctionnalités ou d'impact sur le fonctionnement du client.</li> </ul>
Méthodes recommandées par HP pour les mises à jour des logiciels et de la documentation	<p>Pour les mises à jour de la documentation et de logiciels tiers, HP ou compatibles HP, la méthode de livraison recommandée sera déterminée par HP. La principale méthode de livraison pour les mises à jour des logiciels et de la documentation sera le téléchargement à partir du portail de mises à jour logicielles et d'octroi de licence ou un site Web tiers hébergé.</p>
Installation logicielle à distance	<p>HP fournit au client des services d'installation de logiciels à distance, tant pour les logiciels HP que pour les logiciels tiers pris en charge par HP. Un représentant HP travaillera avec le client pour s'assurer que les enregistrements de licence et la documentation de conception et de déploiement de la solution sont complétés à temps, et que les conditions préalables à l'installation sont remplies. Ces services d'installation sont fournis conformément aux livrables définis dans les services professionnels des Care Packs. Ces Care packs font l'objet d'un supplément et peuvent être achetés séparément auprès de HP.</p>

## Responsabilités du client

- Le client s'engage à respecter les conditions suivantes :
- Conserver et fournir en cas de demande de HP, toutes les licences logicielles, contrats de licence, clés de licence et informations d'enregistrement au service d'abonnement d'origine, qui concernent ce service.
  - Utiliser tous les produits logiciels conformément aux conditions de licence logicielle de HP correspondant à la licence logicielle sous-jacente pré-requise du client, ou conformément aux conditions de licence actuelles du fabricant de logiciel tiers, le cas échéant, notamment toutes les conditions de licence logicielle supplémentaire qui peuvent accompagner ce type de mises à jour logicielles fournies dans le cadre de ce service.
  - Prendre les mesures nécessaires suite aux mises à jour logicielles et notifications d'obsolescence envoyées par le centre d'assistance HP.
  - Être responsable de l'enregistrement pour l'utilisation d'une installation électronique hébergée, HP ou compatible, afin d'obtenir les informations sur le logiciel ou de télécharger les correctifs.

## Limites du service

Le délai de réponse indiqué ici est un délai typique de réponse aux demandes d'assistance technique du client. Le temps de réponse ne confère en aucun cas une obligation légale pour HP de toujours respecter ce délai.

L'accès du client aux ressources techniques de HP pour l'assistance du logiciel avec des licences à échéance peut être limité à l'enregistrement des appels sur le Web.

Les mises à jour ne sont pas disponibles pour tous les logiciels. HP fournira, à la demande du Client, une liste des familles de produits logiciels qui n'incluent pas de mises à jour. Lorsque cette prestation n'est pas disponible, elle ne sera pas incluse dans ce service.

Pour certains produits, les mises à jour logicielles incluent uniquement des fonctionnalités améliorées mineures. Les nouvelles versions de logiciel doivent être achetées séparément. Sur demande du client, HP lui fournira une liste des familles de produits logiciels pour lesquelles le droit de recevoir et d'utiliser les nouvelles versions de logiciel n'est pas inclus dans ce service.

## Éligibilité au service

Pour être éligible à l'achat de ce service, le client doit disposer de la licence adéquate d'utilisation de la révision du produit logiciel actuellement en vigueur au début de la période de l'accord ; dans le cas contraire, des frais supplémentaires seront appliqués afin de permettre au client de bénéficier de ce service.

Ce service doit être acheté pour chaque système, processeur, ou utilisateur dans l'environnement du client qui nécessite une assistance.

Pour certains produits tiers, plutôt que d'acheter une licence de produit logiciel initiale, ce service donne la possibilité au client de télécharger depuis un site Web, hébergé par HP ou un fournisseur tiers, la version actuelle du logiciel et toutes les mises à jour publiées au cours de la période de validité du contrat d'assistance.

## Clauses générales et autres exclusions

La distribution de certaines mises à jour logicielles, contrats de licence, et clés de licence tiers peut être faite directement par le fournisseur tiers au client, le cas échéant.

## Informations de commande

Pour obtenir de plus amples informations ou commander le Service d'assistance logicielle HP, veuillez contacter votre représentant commercial HP local.

Pour en savoir plus, consultez le site

[hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Les Services HP sont régis par les conditions générales de service HP en vigueur fournies ou notifiées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont établies dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

