

Assistance HPE Software Flexible Care

Optimisez l'exploitation de vos solutions logicielles et de votre infrastructure informatique HPE.

De nos jours, les environnements informatiques sont complexes et évoluent à toute vitesse. Les services Hewlett Packard Enterprise Software Flexible Care Support (« HPE FlexCare ») vous permettent de tirer pleinement parti de votre investissement grâce à un partenariat constant avec notre équipe d'assistance HPE Software Support. HPE FlexCare est une gamme flexible de services d'assistance conçus pour collaborer avec vous et vous aider à profiter pleinement de vos solutions et produits HP Software. Les experts HPE Software travaillent avec vos équipes et vous-même pour augmenter votre temps de fonctionnement, améliorer vos performances et atteindre les objectifs de service de vos propres clients, tout en augmentant votre retour sur investissement.

Renforcer votre entreprise avec HPE FlexCare

- Bénéficiez de l'expertise technique et des bonnes pratiques Hewlett Packard Enterprise
- Profitez de services flexibles et rentables disponibles via un menu flexible
- Achetez des crédits à l'avance en fonction de vos cycles budgétaires et utilisez-les pour bénéficier de services techniques dès que vous en avez besoin
- Simplifiez votre expérience globale avec le service d'assistance grâce à un point de contact unique pour toutes vos interactions avec HPE Software Support
- Bénéficiez de temps de réponse accélérés grâce à des objectifs de niveau de service à court terme
- Minimisez les risques d'interruption de service grâce à une planification et à une assistance proactives et personnalisées selon vos besoins
- Optimisez l'utilisation de votre personnel en limitant la maintenance quotidienne et en recentrant vos efforts sur l'innovation ; et
- Renforcez votre propre équipe d'assistance en faisant appel à des techniciens d'assistance HPE à la demande



Figure 1 –Renforcez votre entreprise avec HPE FlexCare

Partenariat de résolution des problèmes techniques avec votre ingénieur d'assistance dédié (NASE) au compte HPE FlexCare

Le NASE de HPE FlexCare améliore le niveau d'assistance que HPE Software vous fournit. HPE désigne un technicien pour chaque gamme de produits HPE FlexCare couverte par votre contrat HPE FlexCare pendant les heures FlexCare. Ce technicien se familiarise avec votre environnement et traite les incidents qui requièrent une assistance de manière plus efficace et effective. Nous accordons la priorité à vos incidents techniques en vous accordant une assistance 24h/24 et 7j/7 (si votre contrat d'assistance HPE Software sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7). Vous pouvez ainsi consulter plus rapidement les experts HPE Software afin de résoudre vos problèmes. En dehors des heures de travail de votre technicien désigné, vos incidents sont pris en charge en priorité par un groupe de techniciens d'assistance spécialisés (si votre contrat d'assistance sous-jacent avec HPE Software prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7).

Les principales fonctions et responsabilités de l'ingénieur d'assistance dédié HPE FlexCare sont les suivantes :

Couverture

- Couvre toute la gamme de produits

Gestion des problèmes

- Le technicien désigné se familiarise avec votre environnement spécifique
- Le technicien désigné est chargé de résoudre vos problèmes
- Assistance avancée et prioritaire en dehors des heures de travail (si votre contrat d'assistance HPE Software sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7 de la part de l'équipe d'assistance HPE)
- Capacité de traiter les incidents qui requièrent une assistance de manière plus efficace et effective
- Compétences de dépannage excellentes pour s'occuper des clients dans des délais très courts ; et
- Expertise technique poussée sur une gamme de produits dans HPE Software

Prévention proactive des problèmes grâce à votre responsable technique de compte (TAM) FlexCare HPE

Votre TAM FlexCare HPE ne se contente pas de vous aider à entretenir et à gérer vos produits HPE Software. Il travaille avec vous afin de créer plus de valeur pour chaque gamme de produits HPE FlexCare couverte par votre contrat HPE FlexCare. En sa qualité de conseiller technique, votre TAM gère de manière proactive vos incidents techniques dans le cadre de l'assistance FlexCare, afin de résoudre vos problèmes dans les plus brefs délais. Nous accordons la priorité à vos incidents techniques en vous accordant une assistance 24h/24 et 7j/7 (si votre contrat d'assistance HPE Software sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7). Vous pouvez ainsi consulter plus rapidement les experts HPE Software afin de résoudre vos problèmes.

Le responsable technique de compte (TAM) HPE Software offre des connaissances et des compétences spécialisées en matière de produits afin d'optimiser et d'améliorer le fonctionnement de vos solutions HPE Software.

Les principales fonctions et responsabilités du TAM HPE Flexcare sont les suivantes :

Couverture

- Couvre toute la gamme de produits

Gestion des problèmes

- Mise à profit des bonnes pratiques HPE pour minimiser les risques opérationnels et éviter les écueils courants
- Gestion de la mise en œuvre des services techniques proactifs
- Gestion et résolution des problèmes non résolus par des conseils techniques ou résolution directe des problèmes
- Expansion de la base de connaissances de votre équipe via des sessions de partage d'informations ; et
- Assistance avancée et prioritaire 24h/24 et 7j/7 (si votre contrat d'assistance HPE Software sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7)

Gestion de compte

- Partage des plans d'action normatifs pour augmenter votre retour sur investissement et aider à planifier les mises à niveau et les migrations de produits
- Création de statistiques sur l'assistance et une analyse des KPI tous les trimestres
- Point de contact principal pour les questions d'ordre technologique
- Gestion de manière proactive et compte-rendu des progrès réalisés par rapport aux plans établis ; et
- Fourniture des services techniques proactifs qui correspondent à vos facteurs de réussite déterminant

Gestion améliorée du cycle de vie de votre solution avec le Responsable HPE FlexCare des Services aux Entreprises (ESM - Enterprise Services Manager)

Le responsable des services d'entreprise (ESM) travaille avec votre équipe et vous-même pour améliorer les aspects non techniques de votre partenariat d'assistance avec HPE. L'ESM assure l'exécution du contrat en fonction des besoins actuels et représente vos intérêts auprès de l'équipe HPE Software Support pour les produits et solutions HPE Software faisant l'objet de votre contrat HPE FlexCare.

L'ESM vous représente et obtient l'assistance de ressources locales et à travers le monde, afin de fournir des niveaux de service cohérents. Il fournit des rapports trimestriels détaillés et les tendances de l'assistance par rapport aux KPI. Il est également chargé d'analyser les tendances et de formuler des recommandations précises sur la base de cette analyse.

Les principales fonctions et responsabilités de l'ESM HPE Flexcare sont les suivantes :

Couverture

- Se focalise au niveau de la solution

Gestion des problèmes

- Gère et résout les problèmes non résolus ; et
- Assistance avancée et prioritaire 24h/24 et 7j/7 (si votre contrat d'assistance HPE Software sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7)

Gestion de compte

- Facilite les réunions avec les membres des équipes R et D et de gestion des produits
- Exerce des fonctions de surveillance pour optimiser la stabilité/disponibilité de tous les produits HPE Software
- Porte-parole du service et conseiller de confiance
- Comprend vos besoins concernant vos plans de croissance stratégiques et vos résultats commerciaux
- Gère l'escalade et la communication et permet la mise en place du plan d'action technique par HPE et par vous-même
- Fait en sorte que les activités contractuelles soient réalisées
- Procède à une analyse statistique trimestrielle
- Coordonne l'accès aux experts des produits HPE Software ; et
- Prodigue des conseils opérationnels

Gestion des ressources

- Gère et coordonne toutes les ressources attribuées à un compte

Gestion stratégique de votre solution avec votre responsable de l'assistance générale pour les comptes (AGSM) HPE FlexCare

Votre AGSM vous représente au sein de l'organisation d'assistance HPE. Il a pour objectif de répondre au mieux à vos exigences commerciales et de vous offrir des niveaux de service appropriés à tout moment pour tous les produits HPE Software faisant l'objet de votre contrat HPE FlexCare. Nous accordons la priorité à vos incidents techniques en vous offrant une assistance 24h/24 et 7j/7 (si votre contrat d'assistance HPE Software sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7). Vous pouvez ainsi consulter plus rapidement les experts HPE Software afin de résoudre vos problèmes.

Votre AGSM vous aide dans le cadre des escalades, il organise des analyses commerciales trimestrielles sur site et à distance et des réunions afin de réaliser une analyse des tendances et une planification de l'assistance. Il vous prodigue également des conseils stratégiques, ainsi que des recommandations et des rapports de compte. L'AGSM vous guide et assure la cohérence de l'exécution des services en coordination avec les autres équipes HPE Software.

Les principales fonctions et responsabilités de l'AGSM HPE Flexcare sont les suivantes :

Couverture

- Couvre tous les produits HPE Software faisant l'objet du contrat HPE FlexCare

Gestion des problèmes

- Gère et résout les problèmes non résolus ; et
- Assistance avancée et prioritaire 24h/24 et 7j/7 (si votre contrat d'assistance HPE Software sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7)

Gestion de compte

- Facilite les réunions avec les membres des équipes R et D et de gestion des produits
- Exerce des fonctions de surveillance stratégique pour optimiser la stabilité/disponibilité de tous vos produits HPE Software
- Porte-parole du service stratégique et conseiller de confiance
- Comprend vos objectifs stratégiques et les résultats commerciaux que vous souhaitez obtenir, ainsi que les niveaux d'assistance appropriés pour vous permettre d'atteindre vos objectifs
- Gère l'escalade et la communication et permet la mise en place du plan d'action technique par HPE et par vous-même
- Définit des mesures opérationnelles et des KPI personnalisés

Gestion des ressources

- Gestion et coordination de toutes les ressources attribuées à votre contrat FlexCare

HPE FlexCare pour HPE Software Suites

HPE FlexCare pour **HPE Software Suites** améliore la rapidité avec laquelle vous bénéficierez d'une assistance pour HPE Software Suites, ensemble intégré de logiciels HPE Software. Si le délai de résolution constitue l'une des priorités de votre entreprise, ce service d'assistance est fait pour vous.

Nous accordons la priorité à vos incidents techniques. Vous pouvez ainsi consulter plus rapidement les experts HPE Software afin de résoudre vos problèmes. Les incidents sont pris en charge et traités par une équipe dédiée qui identifie le problème au sein de HPE Software Suite. Ils sont ensuite remontés en priorité à l'équipe d'assistance la mieux placée pour les résoudre rapidement.

Couverture

- Couvre tous les produits de votre HPE Software Suite

Gestion des problèmes

- Équipe dédiée qui va identifier le problème au sein de HPE Software Suite
- Remontée en priorité à l'équipe d'assistance la mieux placée pour les résoudre rapidement
- Assistance avancée et prioritaire en dehors des heures de travail (selon votre contrat d'assistance HPE Software Entreprise) ; et
- Technicien d'assistance capable de traiter les incidents qui requièrent une assistance de manière plus efficace et effective

HPE FlexCare Core Packages : résumé des principaux produits livrables

Options HPE FlexCare	NASE	TAM	ESM	AGSM
Réactivité				
Accès direct à un expert technique HPE désigné	x			
Assistance prioritaire 24h/24 et 7j/7 ¹	x	x	x	x
Amélioration du premier contact technique (FTC)	x	x	x	x
Examen des incidents à distance		x		
Gestion de l'assistance technique en cas d'incident	x	x	x	x
Proactivité				
Conseiller technique proactif		x		
Gestion de profil opérationnel		x		
Analyses techniques sur site/à distance		x		
Coordination de l'escalade technique		x		
Gestion des problèmes et des correctifs importants		x	x	x
Partenaire commercial				
Gestion des incidents qui requièrent une assistance			x	x
Représentant de l'assistance			x	
Analyses de l'assistance commerciale sur site/à distance			x	
Coordination de l'escalade commerciale			x	
Meilleure gestion de l'escalade commerciale			x	x

HPE FlexCare Core Packages : résumé des principaux produits livrables (suite)

Options HPE FlexCare	NASE	TAM	ESM	AGSM
Partenaire stratégique				
Mise à disposition d'autres ressources HPE SW en rapport (Support, Product Management et R et D)				x
Conseiller stratégique				x
Analyses stratégiques sur site				x
Couverture des services				
Achetée pour chaque gamme de produits HPE Software ²	x	x		
Achetée pour chaque solution produits HPE Software ³			x	
Toutes les solutions produits HPE FlexCare				x

¹ Si votre contrat d'assistance HPE SW sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7.

², ³ Souplesse de modifier la gamme de produits/solution Software à une reprise au cours de la période contractuelle avec préavis.

Personnalisez votre assistance HPE FlexCare ou Software Enterprise Support avec des modules complémentaires

Des services facultatifs supplémentaires sont disponibles à tout moment pendant toute la durée de votre contrat d'assistance via une combinaison de crédits HPE FlexCare achetés au préalable et un menu de services complémentaires flexibles. Vous pouvez utiliser les crédits HPE FlexCare pour renforcer les services HPE FlexCare à la demande ou pour élargir vos services Support existants.

Les crédits HPE FlexCare vous permettent de bénéficier de services d'assistance proactifs et réactifs supplémentaires, et ce de manière flexible. Ces services vous offrent exactement ce dont vous avez besoin quand vous en avez besoin. Vous pouvez acheter des crédits à l'avance ou en cours de route. Vous choisissez et demandez le ou les services souhaités à l'aide d'un menu FlexCare (pour en savoir plus, visitez le site hpe.com/support/flexcare). Les crédits HPE FlexCare sont achetés par année et doivent être utilisés au cours de chaque année du contrat d'assistance.

Menu Crédit : exemples

- Service-conseil pour utiliser et configurer les nouvelles fonctionnalités - En cas de nouvelle mise à jour logicielle, un expert technique HPE éclaire votre équipe d'assistance sur les nouvelles fonctionnalités du produit et sur d'autres considérations relatives à la configuration.
- Service-conseil pour les dépannages — Un expert technique HPE guidera votre équipe dans le développement de bonnes pratiques de dépannage.
- Jours de services techniques — Peuvent être utilisés pour la mise en œuvre (sur site ou à distance, pendant ou en dehors des heures ouvrables standard) d'une ou plusieurs opérations d'assistance technique. Les opérations d'assistance technique sont essentielles pour conserver l'opérabilité et l'accessibilité de votre environnement HPE Software. Elles peuvent être définies lors de la réunion de lancement. Les opérations d'assistance technique incluent notamment, mais pas uniquement, la gestion des dépannages et la gestion renforcée des correctifs sur site.

Régime de veille le week-end — Des ressources HPE seront mises en astreinte pour une assistance pendant le week-end, par exemple si un lancement, une mise à niveau, ou une mise en ligne est prévu.

Pour de plus amples informations sur les crédits HPE FlexCare, consultez le site [HPE FlexCare Portfolio](#).

Comparaison des principaux packages HPE Flexcare

Comparez les principales offres d'assistance HPE FlexCare Support pour choisir l'option qui vous convient le mieux.

Composants en option des services principaux HPE FlexCare	Description des services	NASE	TAM	ESM	AGSM
Enhanced reactive services					
Démarrage de HPE FlexCare	Comprend un package de bienvenue personnalisé et une conférence téléphonique pour vous présenter votre ou vos ressources HPE FlexCare dédiées et passer en revue tous les détails de votre contrat FlexCare Support.	x	x	x	x
Assistance prioritaire de HPE Software	Les incidents associés aux produits couverts par HPE FlexCare bénéficient d'un rang de priorité plus élevé que les incidents couverts par les contrats d'assistance HPE Software normaux. Vos incidents sont redirigés vers des techniciens professionnels HPE Software très expérimentés qui vous aident à résoudre vos problèmes dans les plus brefs délais. Nous accordons la priorité à vos incidents techniques en vous offrant une assistance 24h/24 et 7j/7 (si votre contrat d'assistance HPE Software sous-jacent prévoit une assistance 24h/24 et 7j/7).	x	x	x	x
Point de contact principal HPE Software pour une assistance réactive	Votre NASE est votre point de contact principal pour tous les incidents qui requièrent une assistance réactive pour les produits sélectionnés. Vous pouvez bénéficier de l'aide d'un ou de plusieurs NASE désignés, selon les produits couverts par votre contrat HPE FlexCare.	x			
Amélioration du FTC (premier contact technique)	En cas de problèmes techniques avec un <ul style="list-style-type: none"> • impact de niveau un (1) et un impact de niveau deux (2), vous bénéficiez d'objectifs de niveau de service (SLO) améliorés : • Impact de niveau un (1) : premier contact technique dans un délai d'une (1) heure de bureau • Impact de niveau deux (2) : premier contact technique dans un délai de quatre (4) heures de bureau • Les impacts de niveau trois (3) et quatre (4) suivent les SLO respectifs associés à HPE Software Enterprise Support pour Enterprise Standard Support et Enterprise Basic Support. 	x	x	x	x
Coordination avec des fournisseurs d'assistance logicielle tiers	S'il est établi que l'incident qui requiert une assistance est causé par d'un autre fournisseur, HPE peut vous aider à collecter les données nécessaires pour signaler ce problème au fournisseur en question. HPE peut également vous aider à cerner le problème afin de vérifier que les efforts de résolution continuent de progresser. Vous devez pour ce faire avoir signé un accord d'assistance valable avec l'autre fournisseur.	x	x	x	x
Coordination de l'escalade technique	Votre TAM désigné vous fournira des conseils sur l'environnement visant à résoudre les escalades dans les meilleurs délais possible en coordonnant les ressources techniques HPE les plus appropriées.		x		
Services proactifs					
Réunion de lancement	Si vous êtes un nouveau client FlexCare, votre TAM et/ou ESM/AGSM effectue une première visite sur site d'une journée afin de donner le coup d'envoi de l'accord d'assistance FlexCare. Cette visite permet à votre TAM ou ESM/AGSM de rencontrer les membres du personnel clé au sein de votre organisation. Lors de la réunion de lancement, votre TAM ou ESM/AGSM collecte des données spécifiques à votre compte afin d'élaborer votre plan d'assistance compte. Vous recevez également des informations détaillées sur vos produits livrables HPE FlexCare Support, y compris le protocole de communication avec votre TAM ou ESM/AGSM. Cette réunion permet d'entretenir de meilleures relations de travail et de renforcer la communication.		x	x	x

Comparaison des principaux packages HPE Flexcare (suite)

Composants en option des services principaux HPE FlexCare	Description des services	NASE	TAM	ESM	AGSM
Analyses à distance	Votre TAM ou ESM effectue des analyses à distance régulières afin de suivre de manière proactive l'évolution de vos besoins opérationnels relatifs aux logiciels HPE (au moins une fois par mois, mais pas plus d'une fois par semaine). Les analyses d'assistance sont des forums de communication via lesquels votre TAM ou ESM et votre équipe entretiennent de solides relations, afin de constamment renforcer votre environnement informatique. Ces réunions vous donnent l'occasion de discuter des problèmes opérationnels et d'autres sujets que vous souhaitez aborder.		x	x	
Gestion du profil opérationnel du client	HPE crée et gère un profil électronique de HPE Software. Les informations de ce profil sont utilisées pour la résolution des problèmes éventuels et dans le cadre de diverses activités d'assistance proactive. Le profil peut comporter des informations techniques et des informations sur votre entreprise, vos produits et vos clients que votre TAM et vous vous estimez utiles. Tous les techniciens d'assistance HPE Software peuvent accéder aux informations du profil du client, ce qui permet de signaler les problèmes plus rapidement. Ce profil permet également de prendre de meilleures décisions plus rapidement dans le cadre d'une assistance réactive, ainsi que d'obtenir une assistance proactive efficace et mieux informée.		x		
Conseiller technique	En sa qualité de conseiller technique, votre TAM est informé de tous vos incidents. Il suit et surveille les travaux en cours tout au long du cycle de vie de votre solution, en faisant appel à des spécialistes en assistance si nécessaire. Votre TAM est votre point de contact principal que vous pouvez joindre à tout moment pour les questions concernant vos incidents techniques. Il peut également vous aider, si vous le souhaitez, à mettre en œuvre vos plans d'action et de communication.		x		
Gestion améliorée des correctifs	Votre TAM surveille de manière proactive la sortie de nouveaux correctifs de produits et l'apparition de problèmes de sécurité pour votre environnement HPE Software, et il analyse les plans d'action appropriés. Afin de réduire les temps d'arrêt imprévus pour la maintenance et de protéger complètement votre environnement HPE Software, votre TAM peut vous aider à installer des correctifs (des jours de services techniques supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires).		x		
Analyses techniques trimestrielles	Deux analyses techniques HPE FlexCare trimestrielles à distance et deux sur site avec votre TAM. Elles incluent une analyse détaillée de toutes vos activités en lien avec votre assistance proactive et réactive FlexCare. Les données relatives aux cas d'assistance sont analysées afin d'identifier les tendances et de déterminer des plans d'action visant à diminuer les risques et la récurrence.		x		
Plan d'assistance compte	Le plan d'assistance compte établit les produits d'assistance livrables, les procédures d'assistance et les membres du personnel concernés par l'assistance et les procédures d'escalade. Ce plan indique clairement les attentes quant à la manière dont l'assistance sera fournie. Les problèmes et les temps d'arrêt imprévus peuvent être minimisés, dans la mesure où toutes les informations nécessaires peuvent être recueillies et communiquées clairement et où un processus de résolution prévisible et soigneusement coordonné peut avoir lieu. Votre TAM ou ESM assure la mise à jour de ce plan de façon continue avec les changements qui affectent l'assistance.		x	x	x
Visites sur site (une par an)	Tous les ans, vous avez droit à une visite par gamme de produits HPE FlexCare de votre TAM ou ESM, et à une visite de votre AGSM. Ils se rendent dans vos locaux à une date convenue et pendant les heures de travail standard. Si vous le souhaitez, ils peuvent participer à vos réunions internes. Les visites sur site leur permettent de mieux comprendre votre environnement de gestion HPE Software. Elles permettent d'entretenir de meilleures relations de travail et contribuent à une meilleure harmonisation. L'assistance fournie est ainsi plus efficace.		x	x	x

Comparaison des principaux packages HPE Flexcare (suite)

Composants en option des services principaux HPE FlexCare	Description des services	NASE	TAM	ESM	AGSM
Gestion de l'assistance technique en cas d'incident	Le traitement de vos incidents incombe au TAM et à l'ESM/AGSM. Votre TAM ou ESM/AGSM travaille avec vous pour définir le degré de priorité des incidents en cours de résolution. Leur rôle est également de vous informer de la situation dans les meilleurs délais. Si HPE Software est au fait de problèmes pouvant affecter votre environnement, le TAM ou l'ESM/AGSM vous en informe. Vous pouvez ainsi discuter des éventuels impacts techniques.		x	x	x
Gestion de l'assistance commerciale en cas d'incident	Un ESM suit et surveille tous les incidents nécessitant une assistance les gammes de produits couvertes dans le cadre de votre contrat HPE FlexCare. Votre ESM vous aide à établir des plans d'action et à résoudre le problème.			x	
Conseiller commercial	ESM est votre point de contact principal pour toutes vos questions commerciales concernant HPE Software pour les gammes de produits couvertes par votre contrat HPE FlexCare. Votre ESM agit en votre nom au sein des équipes d'assistance HPE. Il surveille et analyse l'évolution de tous les problèmes liés à votre assistance, coordonne les différentes équipes HPE et prend des mesures appropriées si nécessaire.			x	
Gestion des problèmes et des correctifs importants HPE Software	Votre ESM surveille de manière proactive et partage les correctifs importants ou les problèmes majeurs en lien avec votre environnement HPE Software. Il vous tient informé de ses conclusions. En règle générale, les correctifs importants concernent la sécurité du système, la perte de données et les risques élevés d'interruption.			x	
Meilleure gestion de l'escalade commerciale	HPE a établi des procédures d'escalade officielles, afin de résoudre les problèmes HPE Software complexes ou les problèmes qui ont un impact très important sur l'entreprise des clients. HPE Software Enterprise Support connaît une amélioration : l'ESM/AGSM est chargé de la gestion de bout en bout et il est directement responsable de la mise en œuvre des plans d'action, afin de faciliter les escalades et de faire appel aux ressources et responsables HPE les plus appropriés pour résoudre vos problèmes dans les plus brefs délais.			x	x
Analyses commerciales trimestrielles	Deux analyses commerciales HPE FlexCare trimestrielles à distance et deux sur site avec votre ESM. Elles incluent une analyse détaillée de toutes les activités en lien avec les produits HPE FlexCare, telles que l'évolution du programme, l'analyse des indicateurs commerciaux, les réalisations et les objectifs futurs. Les données relatives aux cas d'assistance sont analysées afin d'identifier les tendances et de déterminer des plans d'action visant à diminuer les risques et la récurrence.			x	
Services stratégiques					
Médiateur et conseiller stratégique	L'AGSM collabore avec vous pour garantir votre réussite et répondre à vos attentes en vous aidant à obtenir les résultats commerciaux escomptés. L'AGSM est votre seul point de contact via lequel vous pouvez faire appel, si besoin, aux équipes Support, R et D et Product Management et aux autres équipes HPE Software (de manière réactive et proactive).				x
Analyses stratégiques trimestrielles	Analyse commerciale trimestrielle sur site/à distance avec votre AGS. Elle inclut une analyse détaillée de toutes les activités en lien avec les produits HPE FlexCare Support, telles que l'évolution du programme, l'analyse des indicateurs commerciaux, les réalisations et les objectifs futurs. Les données relatives aux cas d'assistance sont analysées afin d'identifier les tendances et de déterminer des plans d'action visant à diminuer les risques et la récurrence.				x

Conditions préalables

Pour être éligible au HPE FlexCare, vous devez avoir signé un contrat HPE Software Enterprise Support Basic ou HPE Software Enterprise Support Standard valable. Si le client a signé un contrat HPE Software Enterprise Support Standard, il bénéficie également d'une assistance prioritaire pour les incidents 24h/24 et 7j/7. Remarque importante : L'assistance HPE Software Enterprise Basic Support (9x5) a disparu le 1er février 2017.

Conditions générales

Si vous avez des questions concernant les tarifs HPE FlexCare, veuillez vous mettre en relation avec votre représentant commercial HPE Software Support. Tous les contrats HPE FlexCare sont vendus pays par pays.

HPE FlexCare n'est pas disponible pour les nouvelles ventes de licences des produits HPE Autonomy suivants : IDOL, Connected Media, Archiving et eDiscovery.

Le prix de la solution peut varier en fonction de la complexité de votre environnement

HPE a besoin d'au moins trois semaines de préavis avant d'assurer la prestation réelle liée à toute demande de service HPE FlexCare. HPE FlexCare se réserve le droit d'augmenter le prix des crédits de cinquante pour-cent (50%) pour tout service convenu par HPE, pendant la période des trois semaines de préavis.

Cette fiche d'informations FlexCare a pour vocation de souligner les termes et conditions du programme HPE FlexCare en complément des termes de votre fiche d'informations HPE Software Enterprise. Les termes en majuscules qui y sont utilisés, sauf définition contraire, présentent le sens décrit dans les termes de la fiche d'informations HPE Software Enterprise. Si les termes ou conditions de cette fiche d'informations FlexCare entrent en conflit avec ceux de la fiche d'informations HPE Software Enterprise, celles de cette fiche FlexCare sont prioritaires en ce qui concerne les licences HPE FlexCare dans la fiche d'informations HPE FlexCare (sauf mention contraire dans le présent document ou dans la fiche d'informations HPE Software Enterprise).

L'adoption de produits récents peut offrir une expertise et des bonnes pratiques plus réduites.

Les objectifs de temps de réponse figurent dans la fiche d'informations HPE Software Enterprise Support.

HPE FlexCare est disponible entre 8h00 et 17h00 les jours ouvrés, à l'exception des jours fériés et des jours chômés localement en fonction de l'emplacement de votre contrat d'assistance HPE FlexCare. Vous pouvez bénéficier d'un accès à un ensemble de ressources d'assistance prioritaire dans le cadre de HPE FlexCare, en fonction des heures de couverture de votre assistance HPE Software Support sous-jacente. Si vos produits HPE Software sont couverts par un contrat d'assistance 24h/24 et 7j/7, vous bénéficiez d'un accès 24h/24 et 7j/7 à l'ensemble de ressources d'assistance prioritaire fourni dans le cadre de HPE FlexCare.

Les crédits HPE FlexCare sont fournis annuellement dans le cadre de votre contrat et expirent à la fin de chaque année contractuelle ou au terme de chaque année d'un contrat pluriannuel. Si nécessaire, le remboursement des crédits non utilisés dépendra de la législation locale.

Les crédits HPE FlexCare non utilisés ne sont pas remboursés et ne peuvent pas être ajoutés à un autre contrat.

HPE se réserve le droit de facturer, à un taux journalier, tout travail supplémentaire sortant du cadre de la tarification du forfait de services qui pourrait résulter de tâches inattendues dues à la taille et à la complexité de l'environnement.

Les services HPE FlexCare peuvent ne pas être disponibles pour tous les produits HPE Software dans toutes les régions. Chaque commande sera analysée afin de déterminer si HPE Software peut livrer le service concerné pour les produits spécifiques dans la région souhaitée. Dans le cas contraire, vous en serez informé. Veuillez consulter votre représentant commercial avant toute commande afin de vérifier la disponibilité des produits/services.

Assistance HPE FlexCare simultanée

Dans le cadre de votre accord d'assistance sous-jacent avec HPE Software, HPE vous autorise à utiliser la version logicielle actuelle et la version logicielle migrée en même temps (« Période d'utilisation simultanée de la version logicielle migrée »).

Pendant les Périodes d'utilisation simultanée, vous êtes uniquement autorisé à utiliser HPE FlexCare pour vos gammes ou centres de produits actuels. Vous pouvez également transférer HPE FlexCare vers vos produits logiciels migrés.

Parlez-nous de HPE FlexCare

Notre rôle est de veiller à ce que vous bénéficiiez du niveau d'assistance adapté à votre entreprise. Vous trouverez des liens pour obtenir de plus amples informations ci-dessous, mais vous pouvez également nous contacter. Nous pouvons vous expliquer vos options et les avantages pour votre entreprise que vous réserve HPE FlexCare. Veuillez contacter votre représentant HPE Software Support afin de discuter des tarifs d'assistance HPE FlexCare.

Contactez votre représentant HPE Software pour en savoir plus.

La communauté d'experts informatiques de HPE Software vous permet de communiquer en réseau, d'apprendre et de participer via des forums, événements, blogs et plus encore. Pour en savoir plus, visitez le site hp.com/go/swcommunity.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur hpe.com/support/flexcare



Abonnez-vous sur