

Support technique logiciel HPE

Services de support contractuel HPE

Avantages du service

- Permet à vos ressources informatiques de rester concentrées sur les tâches essentielles et prioritaires
- Accès à des ressources techniques Hewlett Packard Enterprise spécialisées pour accélérer la résolution des problèmes
- Peut permettre une amélioration des performances du système et réduire les interruptions dues aux défauts des logiciels
- Temps de réponse fiable

Principales caractéristiques du service

- L'accès aux ressources techniques
- Analyse et résolution des problèmes.
- Identification des problèmes
- Gestion de la prise en charge des problèmes
- Maintenance logicielle en ligne
- Les fonctionnalités logicielles et le support opérationnel
- Accès à distance
- Conseil sur l'installation
- Fenêtre de couverture flexible
- Temps de réponse variables
- Appelants nommés supplémentaires (en option)
- Maintenance sur site à la demande du client (en option)

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

Avec le Support technique logiciel HPE, votre personnel obtient un accès rapide et fiable aux Centres d'assistance mondiaux HPE. Les ressources techniques Hewlett Packard Enterprise 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 offre également un accès électronique vers des renseignements complets en matière de support, permettant à votre personnel informatique de localiser les renseignements essentiels sur les produits et la prise en charge.

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
L'accès aux ressources techniques	Le Client peut contacter les ingénieurs Hewlett Packard Enterprise 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.	Hewlett Packard Enterprise fournit des services de maintenance corrective 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.
Identification des problèmes	Identification des problèmes logiciels. Si HPE détermine qu'un 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 Hewlett Packard Enterprise, une demande de service est enregistrée au nom du client. Si disponible et avec l'approbation du client, une demande d'assistance par appel au taux horaire pratiqué sera enregistrée pour le compte du client pour les problèmes d'ordre matériel non couverts par un contrat de maintenance sur site HPE.
Gestion de la prise en charge des problèmes	Des procédures formelles d'escalade ont été définies par Hewlett Packard Enterprise afin de faciliter la résolution des incidents complexes. Les gestionnaires Hewlett Packard Enterprise locaux coordonnent l'escalade. Pour les assister dans la résolution, ils font appel aux compétences de ressources HPE appropriées et/ou de tiers sélectionnés.

Tableau 1. Fonctionnalités du service (suite)

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Maintenance logicielle en ligne	Dans le cadre de ce service, Hewlett Packard Enterprise permet d'accéder à des outils et des services logiciels basés sur le web, le cas échéant. Le client a accès à certaines fonctions disponibles aux utilisateurs enregistrés. Il a notamment la possibilité d'effectuer des recherches dans les documents de support technique et les bases de données de connaissances pour accélérer la résolution des problèmes, de télécharger certains correctifs logiciels HPE, de participer aux forums de support pour résoudre les problèmes et partager les meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés. Il a également la capacité d'utiliser un outil basé sur le Web pour envoyer des questions directement à HPE et suivre le statut de chaque demande de service.
Les fonctionnalités logicielles et le support opérationnel	Hewlett Packard Enterprise 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	À la discrétion de Hewlett Packard Enterprise 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 HPE de travailler en interaction avec le client, et de faciliter le diagnostic à distance des problèmes rencontrés sur le système du client. 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 HPE doivent être utilisés dans le cadre de cette prestation.
Conseil sur l'installation	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 Hewlett Packard Enterprise. 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 HPE.
Fenêtre de couverture flexible	La période de couverture indique les horaires pendant lesquels les services sont disponibles. Des heures souples de couverture sont disponibles et sélectionnées par le Client, en fonction de ses besoins. Les demandes de service reçues en dehors de la fenêtre sélectionnée seront enregistrées le prochain jour pour lequel le client bénéficie d'une fenêtre de couverture. Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service et les options de fenêtre de couverture, contactez votre revendeur Hewlett Packard Enterprise.
Temps de réponse variables	Le temps de réponse correspond au délai écoulé entre la réception et l'enregistrement de la demande de service initiale par Hewlett Packard Enterprise et l'appel du client par l'ingénieur commercial Hewlett Packard Enterprise 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. Temps de réponse possibles : <ul style="list-style-type: none"> • Réponse standard : un ingénieur commercial Hewlett Packard Enterprise 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 HPE et le Support technique logiciel incident. • Temps de réponse de 1 heure : un ingénieur commercial Hewlett Packard Enterprise agréé contacte le client et initie le support technique dans un délai de 1 heure après l'enregistrement de la demande de service, si ce délai est compris dans l'horaire de service déterminé. Il s'agit d'un temps de réponse optionnel, qui peut être acheté uniquement avec le Support technique logiciel illimité.

Tableau 2. Fonctionnalités facultatives du service

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Appelants nommés supplémentaires	Ce service comprend le support pour trois interlocuteurs désignés. D'autres interlocuteurs 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 Hewlett Packard Enterprise, 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

- 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 Hewlett Packard Enterprise de toujours respecter ce délai.
- L'accès du Client aux ressources techniques Hewlett Packard Enterprise pour le support logiciel peut être limité à l'enregistrement d'appel en ligne par les termes de licence.

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, Hewlett Packard Enterprise 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.

Prérequis

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

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

Éligibilité au 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 est tenu aux obligations suivantes :

- Conserver et fournir à Hewlett Packard Enterprise, 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 logiciels conformément aux termes de licence de logiciel Hewlett Packard Enterprise 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

Références de commande

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

- HA158AC pour le Support technique logiciel Hewlett Packard Enterprise 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 HPE 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 HPE. Les incidents non utilisés expirent à la fin de la durée du contrat. Un incident, ou soumission de problème unique, est considéré par Hewlett Packard Enterprise 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 HPE 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.

En savoir plus

Pour plus de détails sur les services d'assistance Hewlett Packard Enterprise, contactez l'agence commerciale HPE la plus proche ou visitez l'un des sites Web suivants : hpe.com/services/support



Abonnez-vous sur