



Le Service d'assistance logicielle HP propose des services d'assistance exhaustifs pour les logiciels HP et certains logiciels tiers.

L'assistance logicielle donne accès à des ressources techniques HP contribuant à résoudre les problèmes de mise en oeuvre et d'exploitation des logiciels.

HP diffuse des mises à jour des logiciels et des manuels de référence dès que celles-ci sont disponibles. Les mises à jour destinées aux produits logiciels tiers pris en charge par HP sont intégrées dès leur disponibilité auprès de l'éditeur d'origine. Ce service comprend également les droits d'utilisation des mises à jour logicielles pour chaque système, processeur, noyau de processeurs ou utilisateur final, conformément à ce qu'autorise la licence du logiciel de l'éditeur d'origine ou de HP.

De plus, ce service permet un accès électronique à des informations produit et assistance associées, qui permettent à tout membre de votre personnel informatique de localiser des données essentielles. Dans le cas des produits tiers, l'accès est soumis à la disponibilité des informations chez le constructeur d'origine.

#### **Avantages du service**

- Résolution accélérée des problèmes par des spécialistes techniques HP compétents
- Diminution du coût par rapport à l'achat de licences de mise à jour individuelles
- Performances système améliorées et immobilisations dues à des défaillances logicielles réduites
- Coût prévisible pour recevoir la révision la plus récente d'un logiciel HP ou d'un éditeur tiers

#### **Principales caractéristiques du service**

- Accès aux ressources techniques
- Analyse et résolution des problèmes
- Gestion de la remontée des informations
- Mises à jour du logiciel et de la documentation
- Licence d'utilisation des mises à jour logicielles
- Assistance conseil à l'installation
- Assistance liée aux caractéristiques et au fonctionnement des logiciels
- Accès à distance
- Isolation des problèmes
- Accès aux informations et services d'assistance électronique
- Couverture horaire
- Méthode de mise à jour des logiciels recommandée par HP
- Méthode de mise à jour de la documentation recommandée par HP
- Appelants identifiés supplémentaires
- Options de mise à jour des logiciels
- Options de mise à jour de la documentation

Spécifications  
Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
<b>Accès aux ressources techniques</b>	Le Client a accès à des ressources techniques HP par téléphone, communication électronique ou télécopie qui l'assistent dans la résolution de problèmes de mise en oeuvre ou d'exploitation des logiciels. Un représentant autorisé HP contacte le Client pour débiter une assistance technique des logiciels dans les deux heures qui suivent la prise en compte de la demande de service, si ce moment s'inscrit dans la fenêtre de couverture contractuelle.
<b>Analyse et résolution des problèmes</b>	HP fournit une assistance corrective pour résoudre les problèmes liés aux produits logiciels identifiables et reproductibles côté client. HP fournit également une assistance visant à aider le Client à identifier les problèmes difficiles à reproduire. De plus, le Client bénéficie d'une assistance pour le dépannage des problèmes et la détermination de paramètres de configuration.
<b>Gestion de la remontée des informations</b>	Pour faciliter la résolution des problèmes complexes, HP a mis en place des procédures formelles de remontée d'informations. Les gestionnaires HP locaux coordonnent la remontée des problèmes. Pour les assister dans la résolution, ils font appel aux compétences de ressources HP appropriées et/ou de tiers sélectionnés.
<b>Mises à jour du logiciel et de la documentation</b>	<p>A mesure que HP diffuse des mises à jour de ses logiciels, les révisions les plus récentes de ceux-ci, ainsi que les manuels de référence associés, sont mis à la disposition de l'administrateur système du Client ou d'une personne désignée. Dans le cas de logiciels tiers sélectionnés, HP met à disposition les mises à jour logicielles dès que celles-ci sont disponibles auprès du tiers, ou fournit des instructions sur la manière d'obtenir toute mise à jour directement auprès de ce tiers. Un code d'accès ou une clé de licence, ou des instructions pour leur obtention, sont également fournis au Client lorsqu'il se révèle nécessaire de télécharger, d'installer ou d'exécuter la révision la plus récente d'un logiciel.</p> <p>Dans le cas de certains produits HP et produits tiers pris en charge par HP, des mises à jour sont disponibles par le biais du gestionnaire des mises à jour logicielles HP, SUM (Software Update Manager), une fonction de mise à jour des logiciels disponible en ligne. SUM permet au Client de télécharger les mises à jour des logiciels et de la documentation, de commander des supports physiques, d'examiner l'état de ses commandes et de recevoir, par courrier électronique, des notifications relatives à la disponibilité des mises à jour. SUM aide le Client à gérer et à planifier proactivement les mises à jour des logiciels.</p> <p>Pour certains logiciels HP et tiers pris en charge par HP, le Client peut être tenu de télécharger les mises à jour directement sur le site Web de l'éditeur.</p>
<b>Licence d'utilisation des mises à jour logicielles</b>	<p>Pour certains produits, HP fournit automatiquement les mises à jour du logiciel et de la documentation au Client dès que de nouvelles révisions sont disponibles.</p> <p>Le Client reçoit la licence d'utilisation du logiciel HP ou tiers pour chaque système, chaque processeur, noyau de processeur ou utilisateur final (avec les licences logicielles d'origine) qui sont couverts par le service.</p> <p>Les termes de cette licence doivent être conformes à la description figurant dans les conditions de cession de licence logicielle HP ou être conformes, le cas échéant, aux conditions de licence courantes de l'éditeur de logiciels tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.</p>
<b>Assistance conseil à l'installation</b>	<p>Une assistance conseil est mise à la disposition du Client lorsqu'il rencontre des difficultés lors de l'installation d'un produit ou lorsqu'il a besoin de conseils quant à des méthodes d'installation correctes et à la mise à jour d'applications autonomes. Les produits installés dans un environnement réseau bénéficient également d'une assistance conseil.</p> <p>Cette caractéristique du service exclut le téléchargement des ensembles logiciels complet, et le soutien du Client de bout en bout lors de l'installation. Ces services sont disponibles à un coût additionnel et peuvent être achetés séparément auprès de HP.</p>
<b>Assistance liée aux caractéristiques et au fonctionnement des logiciels</b>	HP fournit des informations, dès leur disponibilité commerciale, sur les caractéristiques produit les plus récentes, les problèmes identifiés et les solutions disponibles, ainsi qu'une assistance et des conseils sur l'exploitation.
<b>Accès à distance</b>	<p>A la discrétion de HP et avec l'approbation du Client, des outils d'accès distant sélectionnés, notamment un outil d'assistance téléphonique, sont utilisés pour faciliter la résolution des problèmes. Ces outils permettent à HP de collaborer interactivement avec le Client et facilitent le diagnostic à distance des problèmes survenant sur le système du Client.</p> <p>Le Client peut choisir d'utiliser un de ces outils d'accès distant pour être assisté dans la résolution des demandes de service. Cette caractéristique du service autorise uniquement des outils fournis et approuvés par HP.</p>
<b>Isolation des problèmes</b>	HP se charge de l'isolation des problèmes provenant du produit logiciel. Le Client est informé lorsque le problème est perçu comme lié au matériel. Si le matériel du Client est couvert par un contrat de service de maintenance du matériel sur site HP, une demande de service est enregistrée pour le compte du Client au niveau du bureau DBD (Diagnose-before-Dispatch) chargé des diagnostics avant affectation. Avec l'accord du Client, une demande de service "à l'appel" est enregistré pour le compte de celui-ci dans le cas de problèmes liés à un matériel non couvert par un Contrat de service de maintenance du matériel sur site.

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Caractéristiques des prestations
Accès aux informations et services d'assistance électronique	<p>Dans le cadre de ce service, HP donne accès à certains outils Web et électroniques. Le Client a accès aux ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement des correctifs d'une sélection de micrologiciels et de logiciels HP ; l'abonnement à des notifications de service proactives liées au matériel ; la participation à des forums d'assistance destinés à la résolution de problèmes, et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.</li><li>• Des fonctions de recherche Web étendues de documents d'assistance technique, visant à faciliter et à accélérer la résolution de problèmes.</li><li>• Support Case Manager – Un outil pour soumettre directement ses questions au Centre de solutions HP. Le centre de gestion des demandes d'assistance contribue à une résolution rapide des problèmes. Par un processus de préqualification, il oriente la demande d'assistance ou de service vers un technicien qualifié pour répondre à la question posée. L'outil a également la possibilité de consulter l'état de chaque demande d'assistance ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone.</li><li>• La fonction "HP Live", qui permet de communiquer directement avec un technicien HP pendant les heures de couverture standard (08h00 à 17h00, heure locale), du lundi au vendredi, hors jours fériés. En partageant le contenu d'un navigateur, le technicien HP aide le client à naviguer jusqu'à la ressource en ligne appropriée susceptible de résoudre le problème. Cette aide en ligne en temps réel est accessible par le biais du bouton "HP Live" sur un site Web sélectionné.</li><li>• Des recherches dans les bases de connaissances hébergées par HP ou un tiers pour certains produits, afin de récupérer des informations produit, de trouver des réponses à des questions d'assistance, de participer à des forums d'assistance et de télécharger des correctifs logiciels.</li></ul>
Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture spécifie la durée au cours de laquelle les services sont disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Heures ouvrées standard, jours ouvrés standard : Le service est disponible de 08h00 à 17h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Les appels reçus hors de cette fenêtre de couverture sont pris en compte le jour suivant où le Client bénéficie du service.</li><li>• 24x7 : Cette fenêtre de couverture s'applique au service d'assistance logicielle lu-ve (du lundi au vendredi). Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris pendant les jours fériés. Cette fenêtre de couverture (peut varier selon le site géographique) s'applique en cas d'achat de l'assistance permanente pour les logiciels (24x7).</li></ul>
Méthode de mise à jour des logiciels recommandée par HP	<p>Pour les mises à jour HP et tierces, HP détermine la méthode de mise à disposition recommandée. La mise à disposition des mises à jour logicielles peut s'effectuer par le biais d'un support physique (généralement, un DVD ou un CD) ou d'un téléchargement à partir d'un site Web hébergé par HP ou l'éditeur tiers concerné.</p>

## Spécifications (facultatives)

Tableau 2. Caractéristiques facultatives du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Appelants nommés supplémentaires	<p>Ce service inclut la prise en charge de trois appelants nommés côté Client. Le Client peut, s'il le souhaite, acheter une prestation d'assistance pour d'autres appelants.</p>
Options de mise à jour des logiciels	<p>Le Client peut refuser la mise à disposition des mises à jour logicielles.</p> <p>Pour certains produits, le Client a la possibilité de se voir remettre les mises à jour logicielles sur CD-ROM, DVD, bande DDS (DAT) ou bande magnétique 6250 BPI, selon la disponibilité de ces options. Si le type de support sélectionné est indisponible, les mises à jour logicielles sont mises à disposition au moyen de la méthode recommandée par HP.</p>
Options de mise à jour de la documentation	<p>Le Client peut refuser la mise à disposition des mises à jour de la documentation.</p> <p>Pour certains produits, le Client a la possibilité de se voir remettre les mises à jour de la documentation sur CD-ROM, DVD et support papier, DVD et support papier, ou support papier uniquement, selon la disponibilité de ces options. Si le type de support sélectionné est indisponible, les mises à jour de la documentation sont mises à disposition au moyen de la méthode recommandée par HP.</p>

## 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.
- Endosser la responsabilité des suites à donner à une éventuelle notification par courrier électronique ou postal, relative au téléchargement d'une mise à jour logicielle, ou à la demande de cette mise à jour sur un support physique particulier, si cette option est disponible.
- Se charger de l'enregistrement permettant d'utiliser les installations électroniques de HP pour bénéficier d'informations sur les produits logiciels et de télécharger des correctifs logiciels HP.

## Limites du service

Les mises à jour logicielles ne sont pas disponibles pour tous les produits logiciels. À la demande du Client, HP fournit à celui-ci une liste des produits logiciels pour lesquels aucune mise à jour logicielle n'est prévue. En cas d'indisponibilité de cette caractéristique du service, celle-ci n'est pas intégrée au service. Ce service doit être acheté pour chaque système informatique qui le requiert présent dans l'environnement du Client.

Les mises à jour logicielles de certains produits ne représentent que des améliorations mineures ; de nouvelles versions ou des révisions peuvent être achetées séparément. Sur demande du client, HP fournit à celui-ci une liste des produits logiciels dont le prix de la mise à jour ne comprend aucune nouvelle version ou révision. Le prix des nouvelles versions et révisions de ces produits logiciels n'est pas compris dans le service des mises à jour logicielles HP.

Pour les clients équipés de systèmes multiples sur un même site, HP peut limiter le nombre de jeux de supports physiques contenant les mises à jour des logiciels et de la documentation fournies dans le cadre de ce service de mises à jour logicielles.

## Eligibilité du service

Pour être en droit d'acheter ce service, le Client doit disposer des licences l'autorisant à exploiter la révision du logiciel courant au début de la période du contrat d'assistance ; dans la négative, des frais supplémentaires sont susceptibles de s'appliquer pour permettre au Client d'être éligible au titre de ce service.

Ce service doit être acheté pour chaque système, processeur, noyau de processeurs ou utilisateur final qui le requiert présent dans l'environnement du Client.

Dans le cas de certains produits tiers, plutôt que d'acheter une licence du produit logiciel initial, ce service donne au Client la possibilité de télécharger, depuis un site Web hébergé par HP ou un éditeur tiers, la révision courante du logiciel, ainsi que toutes les mises à jour logicielles diffusées au cours de la période contractuelle du service.

Informations relatives à la commande La disponibilité des caractéristiques et des niveaux de service peut varier selon les ressources locales et se trouver restreinte à des produits éligibles et à des zones géographiques.

## Dispositions générales

Lorsqu'un Client achète ce service, parallèlement à la capacité de téléchargement, HP est susceptible de fournir la révision courante de certains logiciels sur un support physique.

Lorsque ce service est fourni pour une solution impliquant des produits émanant de HP et/ou de fournisseurs tiers, l'assistance des logiciels est proposée uniquement pour les mises à jour mises à disposition pour la solution par HP.

Le cas échéant, l'éditeur tiers fournit directement au Client les mises à jour logicielles, et les contrats et clés de licence.

## Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez votre interlocuteur HP ou visitez notre site Web à l'adresse:  
[www.hp.com/ch/carepack](http://www.hp.com/ch/carepack)

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont décrites dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Rien dans le présent document ne doit être considéré comme constituant une garantie ou une condition supplémentaire, explicite ou implicite, de droit ou de fait. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs techniques ou éditoriales ni des omissions que pourrait comporter le présent document.