

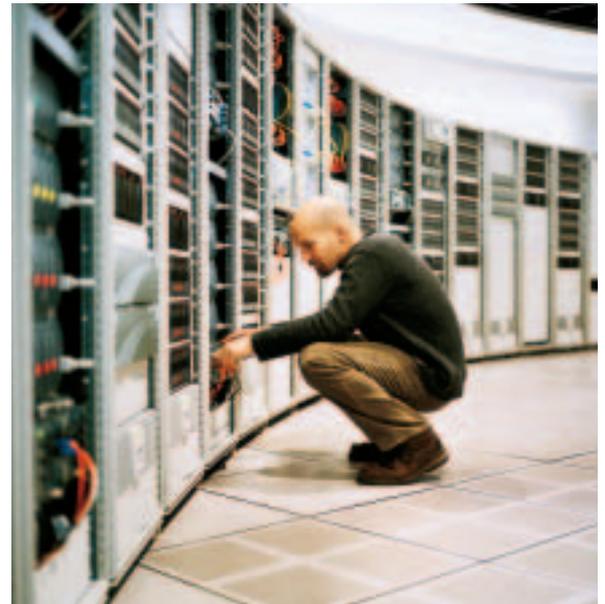
# Service HP Support Plus

Services contractuels d'assistance clientèle HP



Des services complets pour matériel et logiciels vous permettent d'améliorer la disponibilité de votre infrastructure informatique.

Le service HP Support Plus associe des services matériel et logiciels complets, afin de garantir une meilleure couverture de votre infrastructure informatique et d'améliorer sa disponibilité. Les spécialistes HP travaillent de concert avec votre équipe informatique pour résoudre les problèmes matériel et logiciels affectant des produits HP ou certains produits tiers.



Le service HP Support Plus fournit également les nouvelles versions des logiciels HP et de certains logiciels tiers pris en charge par HP, les correctifs pour logiciels et les guides de référence, y compris la licence d'utilisation et de copie des nouvelles versions des logiciels sur tous les systèmes pris en charge et couverts par la licence logicielle d'origine.

Ce service permet en outre d'accéder à des informations d'assistance complètes via le Web ; ainsi, les membres de votre équipe informatique peuvent trouver des renseignements essentiels sur les produits et l'assistance.

## Avantages du service

Ce service offre à votre entreprise les avantages suivants :

- Disponibilité accrue de l'infrastructure informatique
- Meilleur retour sur votre investissement informatique
- Assistance pour les produits HP ainsi que pour certains produits matériels et logiciels fabriqués par des fournisseurs tiers
- Mises à jour des logiciels HP et de certains logiciels fabriqués par des fournisseurs tiers moyennant un coût prévisible
- Coût inférieur à celui de l'achat de mises à jour logicielles individuelles grâce aux tarifs préférentiels de ce service
- Vaste couverture géographique

## Principales caractéristiques du service

- Diagnostic des dysfonctionnements et assistance à distance pour les produits matériels
- Assistance matériel sur site
- Pièces détachées
- Horaire de couverture flexible
- Délai d'intervention déterminé pour l'assistance matériel
- Intervention jusqu'à résolution pour l'assistance matériel
- Support logiciels
- Gestion des escalades
- Licence d'utilisation et de copie des mises à jour des logiciels
- Mises à jour des logiciels et de la documentation
- Informations et services de support électronique
- Assistance électronique à distance
- Interlocuteurs supplémentaires (en option)
- Maintenance préventive (en option)
- Conservation du matériel défectueux (en option)

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Description
<b>Diagnostic des dysfonctionnements et assistance à distance pour les produits matériels</b>	<p>Une fois que le client a déposé une demande de service auprès de HP via un numéro de téléphone affecté à ce service, HP travaille avec le client pendant l'horaire de couverture afin d'identifier le problème matériel. Avant toute intervention sur site, HP peut débiter et effectuer un diagnostic à distance à l'aide d'outils d'assistance électronique à distance (s'ils sont disponibles) afin d'accéder au matériel couvert ; HP peut également utiliser les autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème.</p> <p>Quel que soit l'horaire de couverture du client, les problèmes liés au matériel couvert peuvent être signalés au Centre d'intervention HP via une communication téléphonique ou électronique (si elle est disponible dans la région), 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. HP accuse réception de la demande de service et en informe le bureau local au début du jour de couverture suivant. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les problèmes signalés. Les délais d'intervention sur site peuvent varier en ce qui concerne les demandes de service soumises par voie électronique ou en dehors de l'horaire de couverture acquis.</p>
<b>Assistance matériel sur site</b>	<p>Si un problème technique ne peut être résolu à distance, un technicien HP interviendra sur le matériel couvert afin de le remettre en état de fonctionnement. Pour certains matériels de type imprimantes, PC, serveurs ProLiant et Intel® Pentium®/Xeon™, ainsi que pour les produits de mise en réseau et de stockage, HP peut, à sa seule discrétion, choisir de remplacer le matériel au lieu de le réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou équivalents par leurs performances à des produits neufs. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>En outre, HP peut installer des améliorations matérielles disponibles afin d'assurer le bon fonctionnement du matériel et de préserver sa compatibilité avec les pièces de remplacement fournies par HP. A sa seule discrétion, HP peut installer toute mise à jour de micrologiciel considérée par HP comme nécessaire à la remise en état de fonctionnement du matériel couvert ou à la prise en charge du matériel couvert.</p>
<b>Pièces détachées</b>	<p>HP fournira toutes les pièces et tous les matériels pris en charge nécessaires au maintien du matériel couvert en état de fonctionnement ; cela comprend les pièces et les matériels offrant des améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de remplacement sont neuves ou équivalentes par leurs performances à des pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.</p>
<b>Horaire de couverture</b>	<p>L'horaire de couverture spécifie les heures auxquelles les services sont assurés sur site ou à distance. Les appels reçus en dehors de cet horaire seront enregistrés et traités le jour suivant durant lequel le client dispose d'un horaire de couverture.</p> <p>Les horaires de couverture suivants sont disponibles pour le matériel éligible :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Heures ouvrées standard, jours ouvrés standard</b> : le service est disponible aux heures ouvrées standard, les jours ouvrés standard, à l'exception des jours fériés observés par HP.</li><li>• <b>Heures ouvrées étendues, jours ouvrés standard</b> (pour l'assistance matériel et la maintenance matériel sur site) : le service est disponible durant les heures ouvrées étendues, les jours ouvrés standard, à l'exception des jours fériés observés par HP.</li><li>• <b>24 x 7</b> : le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés.</li></ul> <p>La disponibilité des différents horaires de couverture varie d'une région à l'autre. Renseignez-vous auprès du bureau HP local pour connaître le détail des horaires de couverture.</p>

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service, suite

Désignation	Description
<b>Délai d'intervention déterminé pour l'assistance matériel</b>	<p>Le délai d'intervention spécifie la période qui débute à la réception de la demande initiale de service et à son enregistrement par HP et se termine lorsque le technicien agréé par HP arrive sur le site du client, si cet horaire se situe dans l'horaire de couverture spécifié.</p> <p>Le délai d'intervention suivant est disponible pour le matériel couvert éligible pour ce service :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Délai d'intervention de 4 heures</b> : un technicien agréé par HP arrive sur le site du client pour commencer le service de maintenance du matériel dans un délai de 4 heures suivant l'enregistrement de la demande de service, si cet horaire correspond à l'horaire de couverture contractuel.</li></ul>
<b>Intervention jusqu'à résolution</b>	<p>Une fois arrivé sur le site du client, le technicien effectue le travail requis (sur site ou à distance, à la discrétion de HP) jusqu'à ce que le matériel soit en état de fonctionnement ou aussi longtemps que des progrès raisonnables sont accomplis. Le travail peut être temporairement interrompu si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires ; toutefois, il reprendra dès que ces éléments seront disponibles.</p>
<b>Support logiciels</b>	<p>Une fois qu'un problème logiciel est enregistré, un technicien du Centre d'intervention HP répond à l'appel dans un délai de 2 heures. HP fournit une assistance corrective permettant de résoudre les problèmes logiciels identifiables et reproductibles par l'utilisateur. HP propose en outre une assistance destinée à aider l'utilisateur à identifier les problèmes difficiles à reproduire. Le client reçoit une assistance pour résoudre les problèmes qu'il rencontre et déterminer les paramètres de configuration dont il a besoin.</p>
<b>Gestion des escalades</b>	<p>HP a établi des procédures d'escalade strictes pour résoudre les problèmes matériels et logiciels très complexes. Les responsables locaux de HP coordonnent la gestion des escalades, faisant rapidement appel aux compétences des experts HP et des fournisseurs tiers sélectionnés aptes à résoudre les problèmes majeurs.</p>
<b>Licence d'utilisation et de copie des mises à jour des logiciels</b>	<p>Le client reçoit la licence d'utilisation et de copie des mises à jour logicielles pour tous les systèmes pris en charge et couverts par la licence du produit d'origine. Le client peut utiliser et copier les mises à jour des logiciels HP ou tiers sur tous les systèmes couverts par ce service, comme décrit dans la pièce E16 des termes et conditions de vente et de service et la pièce SS5 des services d'assistance HP.</p>
<b>Mises à jour des logiciels et de la documentation</b>	<p>A mesure que HP publie des mises à jour des logiciels HP que possède le client, des dernières versions des logiciels ainsi que de leurs guides de référence, ils sont mis à la disposition de l'administrateur système du client ou de la personne chargée de ce travail. En ce qui concerne certains logiciels tiers, HP fournit les mises à jour lorsque le fabricant tiers les rend disponibles, ou indique la procédure à suivre pour se les procurer directement auprès de celui-ci. Pour certains logiciels, le client peut faire son choix entre plusieurs types de support. Un code d'accès, une clé de licence ou des instructions permettant de les obtenir sont également fournis au client lorsqu'ils sont nécessaires pour installer ou exécuter la dernière version du logiciel.</p>
<b>Accès aux informations de support étendu et aux services d'assistance électronique</b>	<p>Dans le cadre de ce service, HP fournira des services et des outils électroniques ou via le Web ayant trait au matériel et aux logiciels.</p> <p>En tant que titulaire d'un contrat Support Plus, le client peut accéder à des services disponibles gratuitement pour tous les utilisateurs enregistrés de l'assistance logicielle, mais aussi à des fonctionnalités supplémentaires telles que : recherches Web de documents de support technique afin de faciliter la résolution des problèmes ; téléchargement de correctifs logiciels HP ; soumission de demandes d'assistance et suivi de leur état ; et accès aux mots de passe requis pour utiliser les outils de diagnostic propriétaires de HP.</p> <p>Si le fabricant original de logiciels tiers pris en charge par HP met à la disposition de HP des correctifs logiciels ou des informations mises à jour, le client peut également y avoir accès dans le cadre de ce service.</p> <p>Pour certains produits HP, le service SUM (Software Update Manager, un service en ligne de gestion des mises à jour logicielles) est également disponible en option. Le service SUM permet au client de télécharger des mises à jour des logiciels et de la documentation afférente, de commander des supports physiques, de consulter l'état d'avancement et l'historique d'une commande et d'être averti par e-mail de la parution de nouvelles mises à jour.</p>
<b>Assistance électronique à distance</b>	<p>Pour les clients répondant aux conditions minimales requises, la gestion des événements matériels à distance en temps réel, Instant Support Enterprise Edition (ISEE), fournit un logiciel de diagnostic destiné à certains produits. Pour plus d'informations sur les conditions minimales requises, les clients peuvent contacter le bureau de vente HP le plus proche. Ce logiciel contrôle l'état du matériel et génère des événements de notification lorsque certaines conditions prédéterminées sont détectées. Les événements de notification sont reçus et transmis à HP à des fins d'examen et d'intervention d'assistance éventuelle. Avec l'autorisation du client et à la seule discrétion de HP, un technicien du support HP peut utiliser un accès réseau à distance pour dépanner le matériel et accélérer la résolution des problèmes.</p>

## Spécifications

### Tableau 2. Prestations optionnelles

Désignation	Description
<b>Interlocuteurs supplémentaires</b>	Le service Support Plus permet à trois membres du personnel du client de contacter le support HP. Moyennant un supplément, le client a la possibilité d'étendre le service à d'autres interlocuteurs.
<b>Maintenance préventive</b>	<p>Un technicien HP se rend sur le site du client à intervalles réguliers planifiés pour effectuer un diagnostic, vérifier les journaux d'erreur sur les systèmes couverts et détecter les problèmes matériels potentiels ; le cas échéant, il résout les problèmes mécaniques ou électroniques du système et peut nettoyer ou remplacer des pièces usées ou défectueuses.</p> <p>Pour rechercher les problèmes potentiels, le technicien peut également : inspecter les câbles et les connexions ou les voyants d'état du matériel couvert ; vérifier les niveaux de température et d'humidité et les comparer aux recommandations du fournisseur ; et installer les améliorations techniques appropriées et les mises à jour de micrologiciels qui, selon HP, sont nécessaires à l'entretien et aux performances du matériel. Le technicien peut établir un rapport final concernant l'état du matériel.</p> <p>Les services de maintenance préventive seront proposés durant les heures ouvrées standard, les jours ouvrés standard (à l'exclusion des jours fériés observés par HP), quel que soit l'horaire de couverture sélectionné.</p>
<b>Conservation du matériel défectueux</b>	<p>Dans certains cas, il est possible que le client ne souhaite pas se défaire d'un disque dur défectueux en raison des données confidentielles qu'il contient.</p> <p>Cette option, disponible pour certains produits uniquement, retire à HP le droit de conserver un disque dur défectueux sur lequel sont stockées des données confidentielles du client.</p>

## Zones d'intervention

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés à moins de 160 km d'un bureau d'assistance HP. Les interventions sur des sites distants de moins de 320 km d'un bureau d'assistance HP sont proposées sans supplément de prix. Si le site se trouve à plus de 320 km du centre d'assistance HP le plus proche, un supplément sera facturé pour le déplacement.

Les zones d'intervention et les tarifs peuvent varier selon les régions.

Les délais d'intervention sur des sites distants de plus de 160 km du bureau d'assistance HP le plus proche seront modifiés comme suit pour tenir compte de la durée du déplacement :

Distance par rapport au centre technique HP	Niveau de service délai d'intervention de 4 heures
0 à 160 km	4 heures
161 à 320 km	8 heures
320 km	Etabli au moment de la commande et soumis à la disponibilité des ressources

Distance par rapport au centre technique HP	Niveau de service délai d'intervention le jour ouvré suivant
0 à 160 km	Jour de couverture suivant
161 à 320 km	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	2 jours de couverture supplémentaires
Plus de 480 km	Etabli au moment de la commande et soumis à la disponibilité des ressources

### Mises à jour des logiciels

Les mises à jour ne sont pas disponibles pour tous les logiciels. Sur simple demande, HP fournira au client une liste des logiciels ne nécessitant pas de mise à jour. Lorsque ce service n'est pas disponible, il n'est pas inclus dans le service HP Support Plus.

Pour certains produits de télécommunications, les mises à jour logicielles ne concernent que les améliorations mineures ; les nouvelles versions doivent être achetées séparément. Sur simple demande, HP fournira au client une liste des logiciels dont le prix de mise à jour logicielle ne comprend pas les nouvelles versions. Le prix des nouvelles versions de ces logiciels n'est pas inclus dans le service HP Support Plus.

Si le client dispose de plusieurs systèmes sur un même site, HP peut limiter le nombre de supports physiques fournis pour les mises à jour des logiciels dans le cadre du présent service.

### Support logiciels

Le support logiciels doit être acheté pour chaque système de l'environnement du client nécessitant une assistance.

### Assistance matériel sur site

A la discrétion de HP, le service pourra associer le diagnostic et l'assistance à distance, des services fournis sur site et d'autres méthodes de prestation de service. Parmi ces autres méthodes, on peut citer la livraison par coursier de pièces remplaçables par l'utilisateur telles que le clavier, la souris ou un système de remplacement complet. HP déterminera le mode de livraison approprié requis pour fournir au client une assistance efficace et rapide.

L'engagement en termes de délai d'intervention sur site ne s'applique pas si le service peut être fourni via un diagnostic à distance, une assistance à distance ou un autre mode de prestation de service décrit ci-dessus.

En ce qui concerne les technologies de stockage entièrement redondantes (par exemple, la matrice de stockage XP), le délai de réponse convenu s'applique aux problèmes critiques, tels que déterminés raisonnablement par HP, qui affectent le fonctionnement de l'entreprise ou nuisent aux performances des composants critiques ou redondants. Les délais d'intervention pour les demandes de service non critiques peuvent varier.

Sont exclues de ce service les interventions suivantes, cette liste n'étant pas exhaustive :

- Restauration du système d'exploitation, d'autres logiciels et de données
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité (ne s'applique pas aux services d'assistance fournis pour les appareils réseau)
- Assistance pour les problèmes liés aux réseaux (ne s'applique pas aux services d'assistance fournis pour les appareils réseau)
- Demande de service résultant du fait que le client n'a pas appliqué un correctif, une modification ou une méthode de réparation que HP lui avait fournis
- Demande de service résultant du fait que le client n'a pas pris les mesures préventives préconisées antérieurement par HP

## Conditions d'éligibilité

Pour pouvoir bénéficier du service Support Plus, le client doit être en possession d'une licence valide pour la version en cours du logiciel au début de la période du contrat de service; si tel n'est pas le cas, il peut être amené à s'acquitter d'un droit supplémentaire.

## Responsabilités du client

Le client doit conserver l'ensemble des licences logicielles d'origine, accords de licence de mise à niveau et clés de licence, et les présenter à HP à sa demande.

Le client doit utiliser tous les produits logiciels selon les termes courants de la licence des logiciels HP correspondant à la licence du logiciel initial que le client est tenu de posséder au préalable, ou selon les termes courants de la licence du fabricant des produits tiers, et respecter toute condition supplémentaire du contrat de licence pouvant accompagner les mises à jour fournies dans le cadre de ce service.

Lorsque le client est informé par écrit ou par e-mail de la disponibilité d'une nouvelle version d'un logiciel, il lui incombe de répondre à cette notification s'il souhaite recevoir la mise à jour du logiciel.

Il incombe au client de s'inscrire auprès des services électroniques de HP en vue d'obtenir des informations sur les logiciels et de télécharger des correctifs HP.

A la demande de HP, le client sera tenu d'aider HP à résoudre le problème à distance; il pourra s'agir :

- de fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter une assistance professionnelle à distance et de déterminer le niveau d'éligibilité à l'assistance;
- de démarrer les auto-tests et installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic;
- d'installer des mises à jour de micrologiciels et des correctifs pouvant être installés par le client;
- d'effectuer toute autre activité raisonnable pour aider HP à identifier ou à résoudre le problème.

# Service HP Support Plus

Augmentez la disponibilité et le retour sur investissement de votre infrastructure informatique; obtenez le matériel, les logiciels et l'assistance électronique dont vous avez besoin.

Il incombe au client d'installer rapidement les mises à jour de micrologiciels critiques ainsi que toutes les pièces et éléments de substitution qui lui seront livrées et qui ne nécessitent pas de compétences particulières.

A la seule discrétion de HP, les niveaux de service comportant un délai d'intervention sur site de 4 heures peuvent requérir l'installation d'outils et de matériel de connectivité à distance. Si l'assistance à distance est disponible et requise pour le produit couvert, les clients doivent fournir à HP un accès à distance afin de bénéficier du délai d'intervention sur site de 4 heures.

## Dispositions générales/autres exceptions

Certains contrats de licence, clés de licence ou mises à jour de logiciels tiers peuvent être fournis au client directement par le fabricant tiers.

## Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur le service HP Support Plus, contactez l'un de nos bureaux de vente présents partout dans le monde ou visitez notre site Web à l'adresse

**[www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)**

**[www.openview.hp.com/services](http://www.openview.hp.com/services)**

© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce 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. Aucun élément du présent document ne peut être considéré comme une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs techniques ou éditoriales ou des omissions contenues dans le présent document. Intel, Pentium et Xeon sont des marques commerciales ou des marques déposées de Intel Corporation aux Etats-Unis. Les services d'assistance clientèle HP sont régis par la pièce SS5 et par les termes et conditions de vente et de service HP, les termes commerciaux HP ou le contrat global HP et un énoncé des travaux, le cas échéant.

Pour en savoir plus, visitez le site [www.hp.com/fr](http://www.hp.com/fr)

5981-8505FRE. Septembre 2003

