

Service HP Support Plus

Services HP Care Pack



Le Service HP Support Plus se compose de services exhaustifs dédiés au matériel et aux logiciels, qui vous permettent d'accroître la disponibilité de votre infrastructure informatique. Des techniciens HP collaborent avec votre équipe informatique à la résolution des problèmes matériels et logiciels rencontrés sur des produits HP ou de tiers sélectionnés.

A mesure que HP diffuse les mises à jours de logiciels et de manuels de référence, ces ressources sont mises à la disposition de votre administrateur système ou d'une personne désignée. 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 une licence donnant le droit d'utiliser et de copier les mises à jour logicielles destinées à chaque système couvert par la licence d'origine du fabricant 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 disponibles. Dans le cas des produits tiers, l'accès est soumis à la disponibilité des informations chez le constructeur d'origine.

Avantages du service

- Disponibilité améliorée de l'infrastructure informatique
- Assistance des produits HP, ainsi que des produits matériels et logiciels éligibles impliquant des tiers
- Diminution du coût par rapport à l'achat de licences de mise à jour individuelles
- Notification des administrateurs système de la disponibilité de nouvelles mises à jour logicielles
- Performances système améliorées et immobilisations dues à des défaillances logicielles réduites

Principales caractéristiques du service

- Assistance matérielle sur site
- Ressources
- Exécution de bout en bout
- Assistance logicielle
- Gestion de la remontée des informations
- Couverture horaire
- Temps de réponse sur site pour l'assistance matérielle
- Licence d'utilisation et de copie des mises à jour des produits logiciels
- Mises à jour du logiciel et de la documentation
- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Accès aux informations et services d'assistance électronique
- Assistance et surveillance électronique à distance, configuration standard

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Assistance matérielle sur site	<p>Pour les questions techniques relatives au matériel qui, selon le point de vue de HP, ne peuvent pas être résolues à distance, un représentant autorisé HP fournit une assistance technique sur site pour les produits matériels couverts, afin de rétablir leur état de fonctionnement. Dans le cas de certains matériels, notamment les imprimantes, PC, serveurs ProLiant, serveurs à architectures Intel® Pentium® et Xeon®, et produits réseau et de stockage, HP peut, à sa seule discrétion, opter pour le remplacement plutôt que la réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou équivalents au neuf en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>De plus, HP peut apporter les améliorations techniques disponibles visant à aider le Client à garantir le bon fonctionnement des produits matériels et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles qu'il fournit. A sa seule discrétion, HP peut procéder à la mise à niveau des micrologiciels qui, de son point de vue, sont nécessaires au rétablissement de l'état de fonctionnement du produit couvert ou à la préservation de la prise en charge par HP.</p>
Ressources	<p>HP fournit les pièces et les équipements pris en charge par sa marque nécessaires au bon fonctionnement du produit matériel couvert, y compris les pièces et équipements destinés aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange sont neuves ou équivalentes au neuf en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. En cas d'achat d'une maintenance préventive, HP fournit les kits de maintenance.</p>
Exécution de bout en bout	<p>A son arrivée sur le site du client, le représentant autorisé HP poursuit la prestation de service, à distance ou sur site, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient opérationnels ou tant que des avancées raisonnables sont obtenues. Le travail peut être interrompu si des pièces ou des ressources supplémentaires se révélaient nécessaires, mais reprend lorsque celles-ci deviennent disponibles.</p> <p>Une exécution de bout en bout de la tâche peut ne pas s'appliquer à l'assistance sur site proposée pour les ordinateurs de bureau et portables, ni pour les imprimantes et les produits grand public.</p>
Assistance logicielle	<p>Un technicien du centre d'intervention HP répond à l'appel dans les deux heures. Les appels reçus et ayant trouvé réponse hors de la fenêtre de couverture de ce service sont pris en compte le jour suivant où le Client bénéficie d'une fenêtre de couverture (ce délai peut varier suivant l'emplacement géographique). HP fournit une assistance corrective pour solutionner 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. Le Client bénéficie d'une assistance pour le dépannage des problèmes et le rétablissement de paramètres de configuration.</p>
Gestion de la remontée des informations	<p>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 HP appropriées et/ou de tiers sélectionnés.</p>
Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture spécifie la durée pendant laquelle le Client bénéficie des services sur site ou à distance. Les demandes de service reçues hors de cette fenêtre sont traitées le jour suivant où le Client bénéficie d'une fenêtre de couverture pour le service.</p> <p>Les fenêtres de couverture suivantes sont disponibles pour les produits éligibles :</p> <ul style="list-style-type: none">• Heures ouvrées prolongées, jours ouvrés standard : Le service est disponible de 08h00 à 21h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Pour les services fournis sur site, les appels doivent être enregistrés avant 13h00. Les appels reçus après 13h00 seront pris en compte le jour ouvré suivant.• 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés. <p>Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale. Contactez le bureau local pour obtenir des informations détaillées sur leur disponibilité.</p>
Temps de réaction sur site pour l'assistance matérielle	<p>Le temps de réponse sur site désigne la durée écoulée entre la réception de la demande de service initiale auprès du centre d'intervention HP et l'arrivée du représentant autorisé HP sur le site du Client, dès lors que cette durée s'inscrit dans la fenêtre de couverture spécifiée.</p> <p>Les temps de réponse sur site suivants sont disponibles pour les produits matériels éligibles :</p> <ul style="list-style-type: none">• Intervention sur site J+1 : Un représentant autorisé HP arrive sur le site du Client pour entamer le service de maintenance du matériel, et ce le jour ouvré suivant à la prise en compte de la demande bénéficiant d'une fenêtre de couverture.• Intervention sur site dans les 4 heures : Un représentant autorisé HP arrive sur le site du Client pour entamer le service de maintenance du matériel dans les quatre heures qui suivent la prise en compte de la demande, dès lors que cette arrivée s'inscrit dans la fenêtre de couverture contractuelle.
Licence d'utilisation et de copie des mises à jour des produits logiciels	<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>
Mises à jour du logiciel et de la documentation	<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. Dans le cas de certains produits logiciels, le Client a la possibilité de choisir parmi différents types de support. 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 d'installer ou d'exécuter la révision la plus récente d'un logiciel.</p>

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Caractéristique des prestations
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	<p>Une fois la demande de service effectuée par le Client via un numéro d'assistance téléphonique HP spécifié, HP collabore à distance avec le Client sur toute la fenêtre de couverture pour isoler le problème matériel et pour le résoudre. Avant toute intervention d'assistance sur site, HP a la possibilité de lancer des diagnostics à distance au moyen d'outils d'assistance à distance électroniques (si ceux-ci sont disponibles), afin d'accéder aux produits couverts, ou d'utiliser d'autres moyens disponibles facilitant la résolution des problèmes à distance.</p> <p>Quelle que soit la fenêtre de couverture retenue par le Client, ce dernier peut rapporter les problèmes liés au matériel couvert au Centre d'intervention HP par téléphone ou voie électronique, selon les services localement disponibles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. HP accuse alors réception de la demande de service et notifie l'agence locale lors de la fenêtre de couverture suivante. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les problèmes rapportés. Pour les demandes de services soumises par voie électronique ou hors de la fenêtre de couverture, les temps de réponse sur site ou les durées écoulées entre la demande et la réparation peuvent varier.</p>
Accès aux informations et services d'assistance électronique	<p>Dans le cadre de ce service, HP donne accès à certains outils Web et électroniques et électroniques disponibles sur le marché. Le Client a accès aux ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 de meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.• Des fonctions de recherche Web étendues de documents d'assistance technique, visant à faciliter et à accélérer la résolution de problèmes.• 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.• La fonction "HP Live", qui permet de communiquer directement avec un technicien d'assistance HP en ligne 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 d'assistance 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.• 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 et de participer à des forums d'assistance et de télécharger des correctifs logiciels.
Assistance et surveillance électronique à distance, configuration standard	<p>Pour les Clients qui satisfont aux exigences minimales, la surveillance et l'assistance électroniques à distance, en configuration standard, avec la gestion des événements matériels à distance en temps réel, fournit des logiciels de diagnostic pour les produits éligibles. Ce logiciel surveille l'état du matériel et génère des événements de notification lorsque des conditions préalablement déterminées sont remplies. Les événements de notification sont réceptionnés et réacheminés chez HP pour examen et pour déclencher une éventuelle action d'assistance. Avec l'autorisation du Client, et à la seule discrétion de HP, un accès réseau à distance établi par un technicien d'assistance HP, est susceptible d'être utilisé pour le dépannage et une résolution accélérée des problèmes. Pour obtenir des détails sur les exigences minimales, le Client peut contacter son bureau commercial HP local.</p>

Zones d'intervention

Les délais d'intervention sur site indiqués s'appliquent uniquement aux emplacements situés dans un rayon de 80 resp. de 120 km d'un centre de support HP agréé.

Pour les distances supérieures à 80 resp. 120 km d'un centre de support HP agréé, les délais d'intervention ci-après sont applicables en raison des temps de trajet plus élevés.

Distance au centre de support HP assigné	Intervention dans les 4 heures	Intervention le jour ouvré suivant/ dans les 3 jours
0 à 80 km	4 heures	jour ouvré suivant
81 à 120 km	8 heures	jour ouvré suivant
Régions éloignées (Tessin & Engadine)	8 heures	1 jour ouvré additionnel

Couverture

Le service HP d'assistance matérielle sur site couvre les produits matériels de marque HP et Compaq, tous les composants internes fournis par HP (tels que les cartes HP Jetdirect, la mémoire et les lecteurs de CD-ROM), ainsi que les accessoires de marque HP ou Compaq rattachés et achetés avec le produit principal, notamment les souris, claviers, stations d'accueil et moniteurs externes.

Pour certains serveurs et produits de stockage, les processeurs, disques et autres composants internes et externes majeurs sont pris en charge si l'assistance a été configurée de manière appropriée et s'ils figurent dans la liste des équipements du contrat (le cas échéant).

Les moniteurs externes et les stations d'accueil ne sont pas couverts dans le cas de services HP Care Pack bénéficiant de la couverture "ordinateur de bureau et portable/station de travail/client léger uniquement".

La couverture des systèmes éligibles impliquant des constructeurs multiples comprend tous les composants internes standard fournis par lesdits constructeurs, ainsi que les moniteurs externes, claviers et souris.

Ce service ne couvre pas les consommables, notamment mais sans s'y limiter, les batteries et les stylets des PC tablette, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et non HP.

Pour les composants retirés du programme, un chemin de mise à jour peut s'avérer nécessaire. HP assiste le Client et lui recommande une pièce de rechange adaptée. Les composants ne sont pas tous couverts dans tous les pays du fait des capacités d'assistance locales.

Dans le cas des systèmes de stockage et des serveurs ProLiant, ce service couvre les options matérielles de marque HP qualifiées pour le serveur, achetées en même temps que le serveur ou ultérieurement, et internes à son châssis, ainsi que les moniteurs externes 22 pouces et inférieurs, et les options UPS de format tour jusqu'à 3 kVA ; ces éléments sont couverts selon le même niveau de service et pour la même période de couverture que le serveur. La couverture des batteries UPS n'est pas comprise ; pour celles-ci, les conditions générales de garantie standard s'appliquent.

Pour les serveurs ou systèmes de stockage installés dans un rack, le service couvre également toutes les options HP pouvant être intégrées à un même rack. Les services HP Care Pack proposés avec le boîtier HP BladeSystem incluent une couverture des tableaux de connexion, des interconnexions Ethernet prises en charge par HP, du boîtier et des modules d'alimentation, et de la distribution de l'alimentation.

Responsabilités du Client

Le cas échéant, le Client doit enregistrer immédiatement le matériel couvert et le service HP Care Pack, conformément au contrat de service d'assistance HP Care Pack.

A la seule discrétion de HP, les niveaux de service affichant un temps de réponse sur site de 4 heures peuvent nécessiter l'installation d'un équipement et d'outils de connectivité distante. Si une assistance à distance est disponible et requise pour le produit couvert, le Client doit fournir et autoriser un accès distant à HP, afin de bénéficier d'un temps de réponse sur site de 4 heures.

Sur demande de HP, le client doit soutenir les efforts de résolution des problèmes à distance de HP. Le Client a les obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de mettre en oeuvre une assistance à distance, et de déterminer le niveau d'éligibilité en termes d'assistance.
- Lancer des autotests, et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic.
- Procéder à l'installation de certains correctifs et mises à niveau de micrologiciels dont il a la charge.
- Procéder à d'autres activités raisonnables afin d'aider HP à identifier ou résoudre les problèmes, selon les demandes de HP.

Le Client est responsable de l'installation à-propos de certaines mises à niveau des micrologiciels critiques, ainsi que de certains produits de substitution et pièces de rechange qui lui sont fournis.

En cas d'expédition de pièces remplaçables par le client pour résoudre un problème, le retour de la pièce défectueuse dans un délai fixé par HP relève de la responsabilité du Client. Si HP ne recevait pas la pièce défectueuse dans le délai imparti ou si cette pièce se trouvait physiquement endommagée à réception, des frais déterminés par HP pour cette dernière seraient à la charge du Client.

Le Client doit s'enregistrer auprès de HP pour avoir accès à des informations produit restreintes et pour recevoir des notifications proactives ou d'autres services mis à sa disposition.

Le Client doit conserver et fournir à HP sur demande toutes les licences logicielles d'origine, tous les contrats de licence des mises à jour et toutes les clés de licence.

Lorsque le Client reçoit une notification physique ou électronique de la disponibilité d'une nouvelle révision logicielle, il est de sa responsabilité de répondre à cette notification afin de recevoir la nouvelle mise à jour logicielle.

Limites du service

Les mises à jour logicielles ne sont pas disponibles pour tous les produits logiciels. A la demande du Client, HP fournit à celui-ci une liste des produits logiciels pour lesquels aucune mise à jour logicielle n'est prévue. Lorsque cette caractéristique du service est indisponible, elle n'est pas intégrée au service d'assistance logicielle HP.

Les mises à jour logicielles de certains produits ne présentent que des améliorations mineures ; de nouvelles versions ou des révisions doivent être achetées séparément. A la demande du Client, HP fournit à celui-ci une liste des produits logiciels pour lesquels aucune mise à jour logicielle n'est prévue. 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.

L'assistance logicielle doit être achetée pour chaque système informatique qui la requiert présent dans l'environnement du Client.

A la discrétion de HP, le service est fourni au moyen d'une combinaison de différentes méthodes de prestation de service, dont les diagnostics et l'assistance à distance, et les prestations sur site. La livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client, telles que les claviers et souris ou d'autres articles classés dans cette catégorie compte parmi les autres méthodes de prestation de service. HP détermine la méthode de prestation adaptée nécessaire pour fournir une assistance efficace et rapide au Client.

Aucun temps de réponse sur site ne s'applique si la prestation du service peut s'effectuer au moyen de diagnostics ou d'assistance à distance, ou d'une des autres méthodes décrites ci-dessus.

Dans le cas de technologies de stockage à redondance intégrale (par exemple, les batteries de stockage XP), le temps de réponse sur site s'applique aux problèmes critiques affectant l'activité, conformément à leur détermination raisonnable par HP. Les temps de réponse liés à des demandes de service non critiques peuvent varier.

Ce service exclut notamment, mais sans s'y limiter, les activités suivantes :

- Récupération du système d'exploitation, et d'autres logiciels et données
- Test fonctionnel des applications ou tests supplémentaires sollicités ou requis par le client
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Assistance relative à des problèmes réseau
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à intégrer d'éventuels correctifs, réparations ou modifications mis à sa disposition par HP
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à prendre une mesure préventive précédemment conseillée par HP

Eligibilité du service

Pour être en droit d'acheter le service HP Support Plus, 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 rendre le Client éligible au titre de ce 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.

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

© 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. Aucun élément du présent document ne saurait être considéré comme une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs techniques ou éditoriales ni des omissions que pourrait comporter le présent document.