

Service d'assistance Linux HP

Descriptif technique

Assistance logiciel et informations

Référence : HP LNXIA32A

Description du service

Le Service d'assistance Linux HP vous apporte des informations et une assistance complètes sur les logiciels vous permettant d'augmenter la disponibilité de vos systèmes et de vos applications. Les ingénieurs du centre de support technique HP travaillent avec vous pour résoudre les problèmes liés à Linux et à des applications sélectionnées.

HP dispose dans le monde entier de centres de diagnostic dédiés aux produits logiciels. Ces centres permettent à nos ingénieurs de dupliquer votre environnement logiciel et système pendant le processus de résolution des problèmes. Grâce à des outils de télémaintenance sophistiqués, HP peut se connecter directement à votre environnement et accéder à des informations de support et de configuration système.

L'assistance logiciel dont vous bénéficiez vous aide à préserver le fonctionnement de vos systèmes, ce qui permet à toutes les ressources de votre société de se concentrer sur un seul objectif : mener à bien votre projet commercial.

Avantages

- Disponibilité : augmente la disponibilité de vos systèmes et de vos applications
- Productivité : améliore la productivité des responsables système et des opérateurs
- Performances : améliore les performances système et réduit les indisponibilités dues à des défauts logiciels.

Caractéristiques

- Assistance par téléphone
- Enregistrement d'appels par courrier électronique.
- Télémaintenance des logiciels
- Accès aux connaissances et informations en ligne

Vous trouverez une description de ces fonctions dans le tableau 1 ci-après.

Les fonctions et services optionnels sont décrits dans le tableau 2, page suivante

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Fonction	Description de la prestation
Assistance logiciel par téléphone	Assistance à distance pour les problèmes logiciels. Les demandeurs autorisés bénéficient d'un accès gratuit illimité au Centre de support technique HP. La réponse intervient sous 2 heures après l'appel. Cette assistance est disponible du lundi au vendredi pendant les heures ouvrées normales du Centre de support technique HP, hors périodes de vacances HP, pour tous les produits HP et pour une sélection de produits logiciels non-HP. Pour une couverture en dehors des heures de travail normales, reportez-vous à la description de l'assistance logiciel par téléphone 24x365 dans le tableau des services de support optionnels.
Télémaintenance des logiciels	Un technicien HP peut prendre l'initiative d'un diagnostic à distance pour faciliter la résolution d'un problème. En ayant recours à un modem de support agréé HP pour résoudre les problèmes à distance, HP peut remettre votre système en état de bon fonctionnement plus rapidement. HP ne procède à cette télé-assistance que sur réception de votre autorisation.
Accès aux connaissances et informations en ligne	Le Centre de support électronique HP fournit un accès électronique à une base de données d'informations sur le système d'exploitation Linux. Le Centre de support électronique HP - fournit des informations sur les nouveaux produits- des fonctions de navigation et de recherche par mot clé permettent de trouver plus facilement les informations appropriées. - Enregistrement d'appels par courrier électronique - Les personnes autorisées à émettre des appels envoient des messages sous forme électronique au Centre de support électronique HP. Le délais de réponse varie entre 2 heures et 24 heures (le lendemain). L'ingénieur qui réceptionne les messages répond et ajoute des commentaires. Le Centre de support électronique HP est accessible du dimanche au vendredi de 2 heures du matin à 21 heures (heure de la côte est des Etats-Unis). Dans les autres pays, ces horaires dépendent des disponibilités locales.

Tableau 2. Fonctions et services optionnels

<i>Fonction</i>	<i>Description de la prestation</i>
Assistance logiciel par téléphone 24x365	Assistance à distance pour les problèmes logiciels sur les systèmes Linux. Les demandeurs autorisés bénéficient d'un accès gratuit illimité au Centre de support technique HP. La réponse intervient sous 2 heures après l'appel. Cette assistance est disponible la nuit, pendant les week-ends et les vacances pour le système d'exploitation Linux et une sélection d'applications Linux.
Demandeur supplémentaire pour le Centre de support technique HP	Cette fonction permet à un demandeur supplémentaire d'accéder au Centre de support technique HP. La réponse est immédiate pour les appels critiques et intervient sous 2 heures pour tous les appels. Les demandeurs supplémentaires doivent satisfaire aux exigences de formation HP.

Informations complémentaires

Les problèmes concernant un logiciel Linux installé peuvent être soumis au centre de support technique HP par téléphone, ou par l'intermédiaire du centre de support électronique HP. HP accuse réception de la demande de service, mais se réserve le droit de déterminer la solution à adopter pour résoudre les problèmes signalés.

Versions et plates-formes matérielles prises en charge

Des fonctions de services sont disponibles auprès des principaux distributeurs de Linux, tels que Red Hat, Caldera, Suse ou Pacific Hi Tech.

- HP prend en charge Linux sur les plates-formes Intel qui satisfont aux conditions suivantes :
- Être éligible pour l'assistance matérielle HP.
- Exécuter des configurations qualifiées fournies par les principaux distributeurs de Linux, tels que Red Hat Software, Caldera Systems, Pacific Hi Tech ou SuSE Holding AG.

Avec Hewlett-Packard, vous bénéficiez d'une souplesse, d'un engagement, d'une technologie et d'une expérience inégalés pour tous vos besoins en matière d'assistance et de services pour les applications et le système d'exploitation Linux.

Informations sur la commande du service

Le service d'assistance système HP est généralement souscrit pour une période de un an, avec des paiements par avance annuels, trimestriels ou mensuels.

Vous devez indiquer toutes les fonctions et tous les services optionnels contractuels dont vous souhaitez bénéficier lors de la souscription initiale (ou de son renouvellement) du Service d'assistance Linux HP.

La disponibilité des fonctions du service peut varier en fonction des ressources locales. Pour obtenir plus d'informations ou pour souscrire le Service d'assistance Linux HP, contactez votre interlocuteur HP habituel.

Pour plus d'informations, prenez contact avec l'un de nos bureaux commerciaux mondiaux ou visitez notre site Web sur Internet à l'adresse suivante :

www.hp.com/go/4service

ou contacter notre centre d'information au 01.555.888.60, ou envoyez un message à : hpinfo@global-phone-solution.com

Autres sources d'informations sur les services Linux HP :

Centre d'assistance électronique
<http://us-support.external.hp.com>
(Amérique du Nord, Amérique latine, et Asie Pacifique)
<http://europesupport.external.hp.com>
(Europe, Moyen-Orient, et Afrique)
Linux à HP
<http://www.hp.com/go/linux>

Linux Information Sources

Hewlett-Packard web sites
Electronic Support Center
www.hp.com/go/4service
www.hp.com/go/linux

Linux web sites
www.li.org
www.linux.org
www.linuxcare.com
www.redhat.com

Faxback Service
HP FIRST
1-800-231-9300

Hewlett Packard France
01.555.888.60
[hpinfo@global-phone-](mailto:hpinfo@global-phone-solution.com)

Linux est une marque déposée de Linus Torvalds
Les informations techniques contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis.

© Copyright Hewlett-Packard Company 1999. Tous droits réservés. La reproduction, l'adaptation et la traduction sans autorisation écrite préalable sont interdites, sauf dans le cadre des lois relatives au copyright.

Imprimé en France 06/99
Services and Support
5968-4918E