



Présentation des services d'assistance technique de Entrust pour les HSM nShield



ENTRUST

SECURING A WORLD IN MOTION

Présentation des services

Guide d'utilisation des services d'assistance technique pour les HSM nShield de Entrust

Nos équipes d'assistance technique et de service client ont à cœur de vous offrir un service de classe mondiale. Nos techniciens experts se tiennent à votre disposition pour répondre à vos questions techniques et pour vous aider à résoudre tout problème technique lié à votre produit.

Ce document vous permettra de comprendre comment bénéficier des différents services d'assistance disponibles dans le cadre de votre formule d'assistance et vous permettra de tirer le meilleur parti de l'assistance et des services client de Entrust pour les HSM nShield®.

Comment utiliser ce document

PREMIERS PAS

Ce guide vous permettra de vous familiariser avec les services d'assistance de Entrust pour les HSM nShield le plus rapidement et le plus simplement possible. Vous y retrouverez tous les moyens de nous contacter pour toute question technique ou relative au service client.

Vous pourrez en outre consulter une description détaillée de chacune de nos formules d'assistance qui ont été conçues pour répondre à tous les besoins des systèmes essentiels de votre organisation.



Sommaire

Comment faire appel aux services d'assistance technique pour les HSM nShield de Entrust ?	4
Comment accéder au centre d'assistance	5
Comment s'abonner aux notifications et aux alertes	6
Comment contacter les services d'assistance technique de Entrust pour les HSM nShield	7
Ce qui se passe lorsque vous transmettez un ticket d'assistance technique	8
Préparez nos questions	9
Gestion de votre ticket	10
Présentation des différentes formules d'assistance	11
Premium Plus	12
Premium	13
Standard	14
Service client	15

Comment faire appel aux services d'assistance technique pour les HSM nShield de Entrust ?

Contactez-nous

Vous pouvez contacter l'assistance technique et le service client de Entrust de trois manières différentes pour effectuer une demande :

1. Connectez-vous au centre d'assistance de Entrust
2. Appelez l'assistance technique de Entrust pour les HSM nShield (voir les numéros en page 7)
3. Envoyez un e-mail à l'assistance technique de Entrust pour les HSM nShield

De nombreuses questions et problèmes peuvent être résolus en utilisant les ressources en ligne du centre d'assistance

Le centre d'assistance

Vous pouvez accéder au centre d'assistance technique de Entrust pour les HSM nShield en cliquant sur le lien suivant :

<https://nshieldsupport.entrust.com>

L'accès à ce site nécessite de disposer d'un contrat d'assistance actif.

Le centre d'assistance de Entrust offre les avantages suivants :

- **Disponible 24h/24 et 7j/7** : Le centre d'assistance de Entrust est un portail en libre-service simple d'utilisation qui permet de consulter une multitude d'informations à tout moment sur le web
- **Recherche sur la base de connaissances de Entrust** : Grâce à son moteur de recherche complet, le centre d'assistance fournit une base de connaissances contenant de nombreux conseils de dépannage, des guides et des recommandations utiles
- **Abonnement aux notifications et alertes relatives aux produits** : Le centre d'assistance de Entrust permet de s'abonner aux notifications de nouvelles versions de logiciels, de mises à jour de produits, d'alertes de sécurité et d'autres actualités importantes relatives à l'assistance

Une fois que vous avez accès au centre d'assistance, pour vous abonner aux mises à jour, il vous suffit de sélectionner le groupe de produits dont vous souhaitez recevoir les informations.

De nombreuses questions et problèmes peuvent être résolus en utilisant les ressources du centre d'assistance comme la documentation sur les produits, les notes de mise à jour du produit, les alertes de sécurité et les informations sur les bugs.

Comment accéder au centre d'assistance

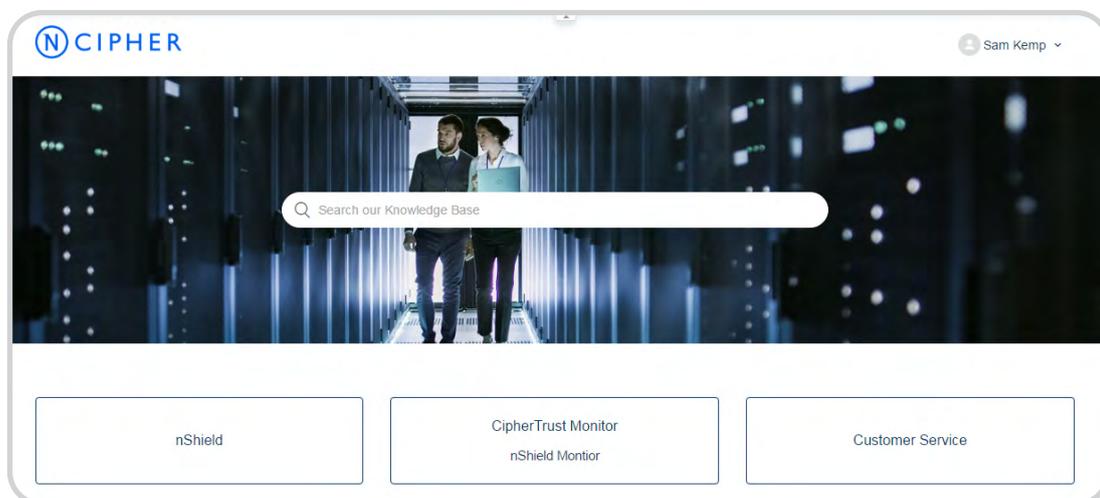
Demandez vos identifiants de connexion

Vous devez disposer d'un compte Entrust avant de pouvoir accéder à tous les articles du centre d'assistance ou de formuler des demandes d'assistance.

Toute personne disposant d'un contrat d'assistance actuellement en vigueur peut obtenir un compte.

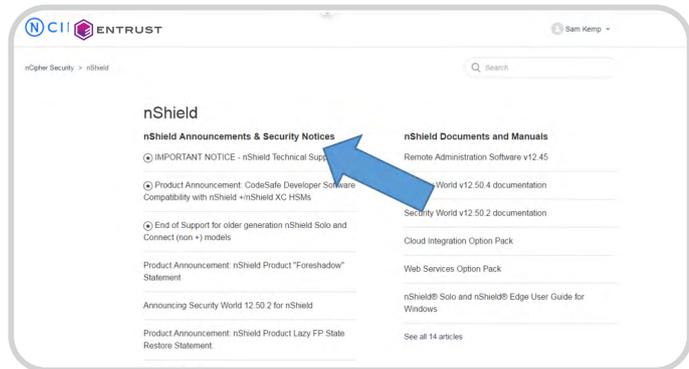
Vous pouvez envoyer un e-mail à l'équipe d'assistance de Entrust à l'adresse nshield.support@entrust.com ou bien nous appeler aux numéros téléphones indiqués en page 7.

Si vous avez déjà un compte mais que vous ne connaissez plus votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur le lien « Mot de passe oublié » pour réinitialiser votre accès au site.

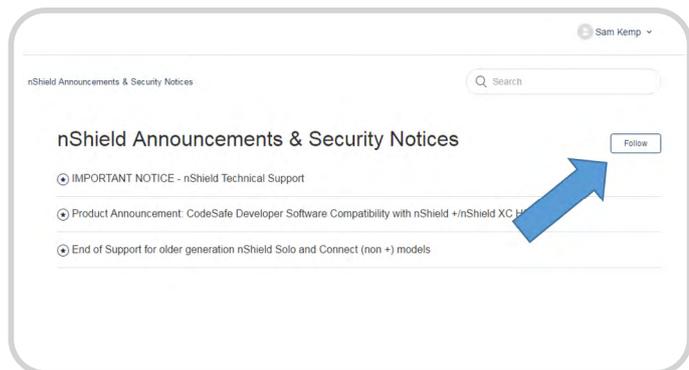


Comment s'abonner aux notifications et aux alertes

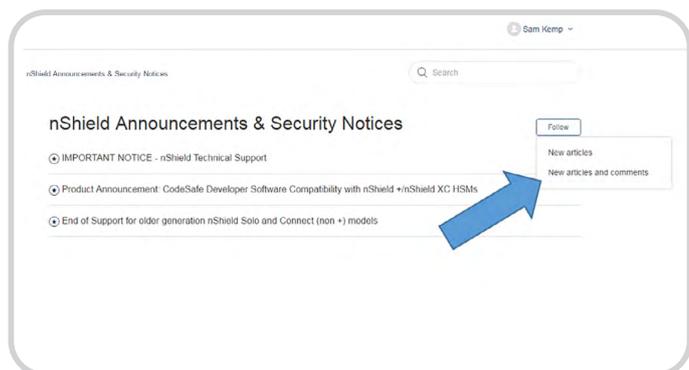
1. Sélectionnez le sujet qui vous intéresse



2. Cliquez sur « suivre »



3. Sélectionnez l'option « nouveaux articles »

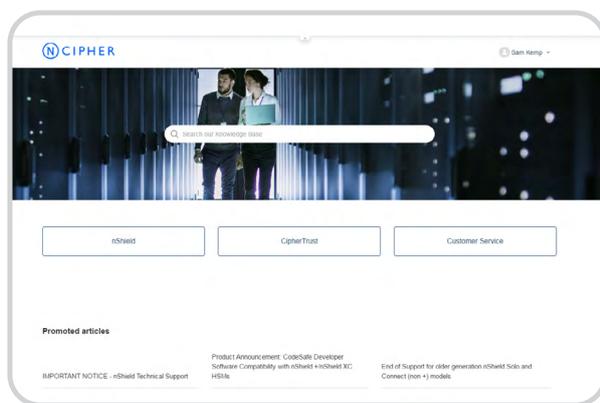


Comment contacter les services d'assistance technique de Entrust pour les HSM nShield

Par le centre d'assistance

Vous pouvez ouvrir un ticket d'assistance technique depuis notre centre d'assistance. Il suffit de se connecter et de cliquer sur le bouton « Envoyer une demande » dans le menu de navigation en haut de l'écran.

help.entrust.com



Lorsque vous signalez un problème, nous vous recommandons vivement de nous communiquer autant d'informations que possible afin que nos techniciens d'assistance puissent rapidement lancer le processus de résolution des problèmes.

Par e-mail

Si vous souhaitez nous contacter par e-mail, notre adresse est la suivante : nshield.support@entrust.com

Lorsque nous recevons votre e-mail, un ticket sera généré et un technicien d'assistance de Entrust vous contactera dans les délais prévus par votre contrat d'assistance.

Les e-mails sont traités pendant les horaires d'ouverture des bureaux.

Par téléphone

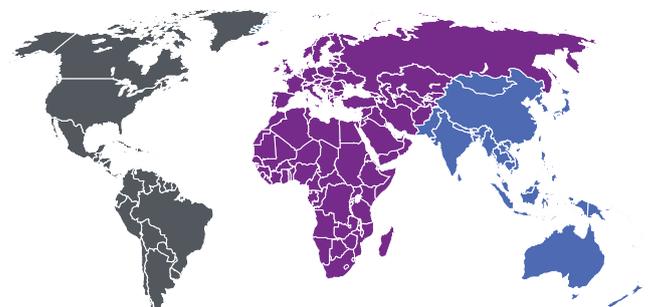
Vous pouvez également nous contacter par téléphone, en utilisant les numéros suivants.

REMARQUE : Les appels téléphoniques entrants et sortants sont susceptibles d'être enregistrés à des fins de diagnostic, de contrôle qualité et de formation.

EMEA
8h30-17h (GMT) **+44 1223 622444**

APAC
9h-17h (Hong Kong) **+852 3008 3188**
Australie **+61 8 9126 9070**
Japon **+81 50 3196 4994**

AMÉRIQUES
9h-21h (GMT-5) **+1 (833) 425-1990**
Brésil **+55 11 3230 5205**



Ce qui se passe lorsque vous transmettez un ticket d'assistance technique



Vous recevrez un e-mail de confirmation indiquant le numéro de référence de votre ticket.



Le ticket sera attribué à l'un de nos techniciens d'assistance experts qui prendra contact avec vous afin de déterminer le problème et de définir les étapes à suivre pour le résoudre.



Nous vous tiendrons régulièrement informés de l'évolution de la procédure de résolution de votre problème. Vous pourrez par ailleurs suivre l'état d'avancement du ticket depuis notre centre d'assistance.

Préparez nos questions

Nous vous demanderons certaines des informations suivantes pour nous permettre de trouver une solution à votre problème :

- Le numéro de série du produit en question
- Une description du problème et des circonstances dans lesquelles il s'est produit
- Des informations relatives au logiciel ou au dispositif utilisé (le cas échéant), par exemple la version, le numéro de licence, l'environnement, etc.
- Des informations de diagnostic (par exemple : journaux/fichiers de débogage/fichiers de trace/core dumps)
- Une évaluation de la gravité du problème par rapport à l'impact opérationnel que ce problème a généré pour votre organisation (se référer au tableau de la page suivante)



Gestion de votre ticket

Nous déterminerons la priorité du ticket en fonction du degré de gravité de son incidence sur votre environnement et du niveau de prestation de services auquel vous avez souscrit. Veuillez vous référer au tableau ci-dessous lorsque vous rédigez un ticket d'assistance dans le centre d'assistance.

NIVEAU DE GRAVITÉ DU TICKET	DÉFINITION	RÉPERCUSSION
Gravité 1	Urgente : Problème grave qui empêche le client d'effectuer des tâches opérationnelles essentielles	<ol style="list-style-type: none">1. Le système de production plante ou se bloque2. Corruption de données de production (perte de données, données non disponibles)3. Les systèmes de production sont fortement perturbés, par exemple à cause d'une importante baisse des performances4. Le système de production et/ou les données sont exposé(e)s à un risque élevé de perte ou d'interruption potentielle5. Une solution de dépannage pour le système de production est requise immédiatement
Gravité 2	Élevée : Les clients ou les groupes de travail peuvent faire leur travail, mais la performance de leurs tâches s'en trouve affaiblie ou fortement affectée	<ol style="list-style-type: none">1. Système de production perturbé2. Corruption de données hors production (perte de données, données non disponibles)3. Le système hors production plante ou se bloque4. Le système hors production et/ou les données sont exposé(e)s à un risque élevé de perte ou d'interruption potentielle5. Une solution de dépannage pour le système hors production est requise immédiatement6. Le(s) système(s) de développement ne fonctionne(nt) plus
Gravité 3	Normal : Les performances des clients ou des groupes de travail ne sont pratiquement pas impactées	<ol style="list-style-type: none">1. Le système de production ou de développement a connu une anomalie ou un problème non critique2. Questions relatives à l'utilisation des produits
Gravité 4	Basse : Impact minimal sur le système. Inclut les questions relatives aux fonctionnalités et d'autres questions non critiques	Questions/Demande d'information/Questions relatives à l'administration

Présentation des différentes formules d'assistance

	PREMIUM PLUS	PREMIUM	STANDARD
Assistance téléphonique disponible en permanence	✓		
Assistance téléphonique pendant les heures d'ouverture du bureau régional*	✓	✓	✓
Envoi de tickets à partir du centre d'assistance et assistance par e-mail (aux heures d'ouverture des bureaux régionaux)	✓	✓	✓
Réponse à la demande initiale sous 4 heures maximum	✓	✓	
Réponse à la demande initiale sous 8 heures maximum			✓
Accès aux articles de vulgarisation, aux nouveautés et aux informations relatives aux produits à partir du centre d'assistance	✓	✓	✓
Remplacement immédiat du matériel défectueux	✓	✓	
Renvoi du matériel défectueux à Entrust pour réparation ou remplacement (sous 15 jours)			✓
Mises à jour des micrologiciels et des logiciels	✓	✓	✓
Correctifs pour les problèmes de micrologiciels et de logiciels, si disponibles	✓	✓	✓

Voir la partie [Comment contacter les services d'assistance technique de Entrust pour les HSM nShield](#)

Premium Plus

- Accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à notre assistance technique spécialisée à partir du site web, par téléphone et par e-mail
- Réponse à la demande initiale sous 4 heures
- Procédure de gestion des incidents critiques, pour traiter les problèmes techniques de processus nécessaires à l'activité
- Correctifs pour les problèmes de logiciels et de micrologiciels
- Remplacement immédiat du matériel
- Accès à la base de connaissance et au centre d'assistance
- Mises à jour des logiciels, des micrologiciels et de la documentation associée
- Traitement prioritaire

La formule d'assistance Premium Plus offre notre plus haut niveau d'assistance technique, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Elle est destinée aux organisations qui ne veulent pas que des pannes prolongées de leur environnement opérationnel ne viennent perturber leurs activités.

L'assistance Premium Plus permet notamment de bénéficier de l'expertise de notre équipe technique d'assistance, disponible 24 heures sur 24 à tout moment de l'année (uniquement par téléphone le week-end et les jours fériés) et de notre service de remplacement immédiat. Une fois que la panne est confirmée, ce service expédiera un appareil de rechange avant la fin du jour ouvrable suivant, et ce, sans qu'il ne soit nécessaire de retourner le matériel défectueux au préalable.

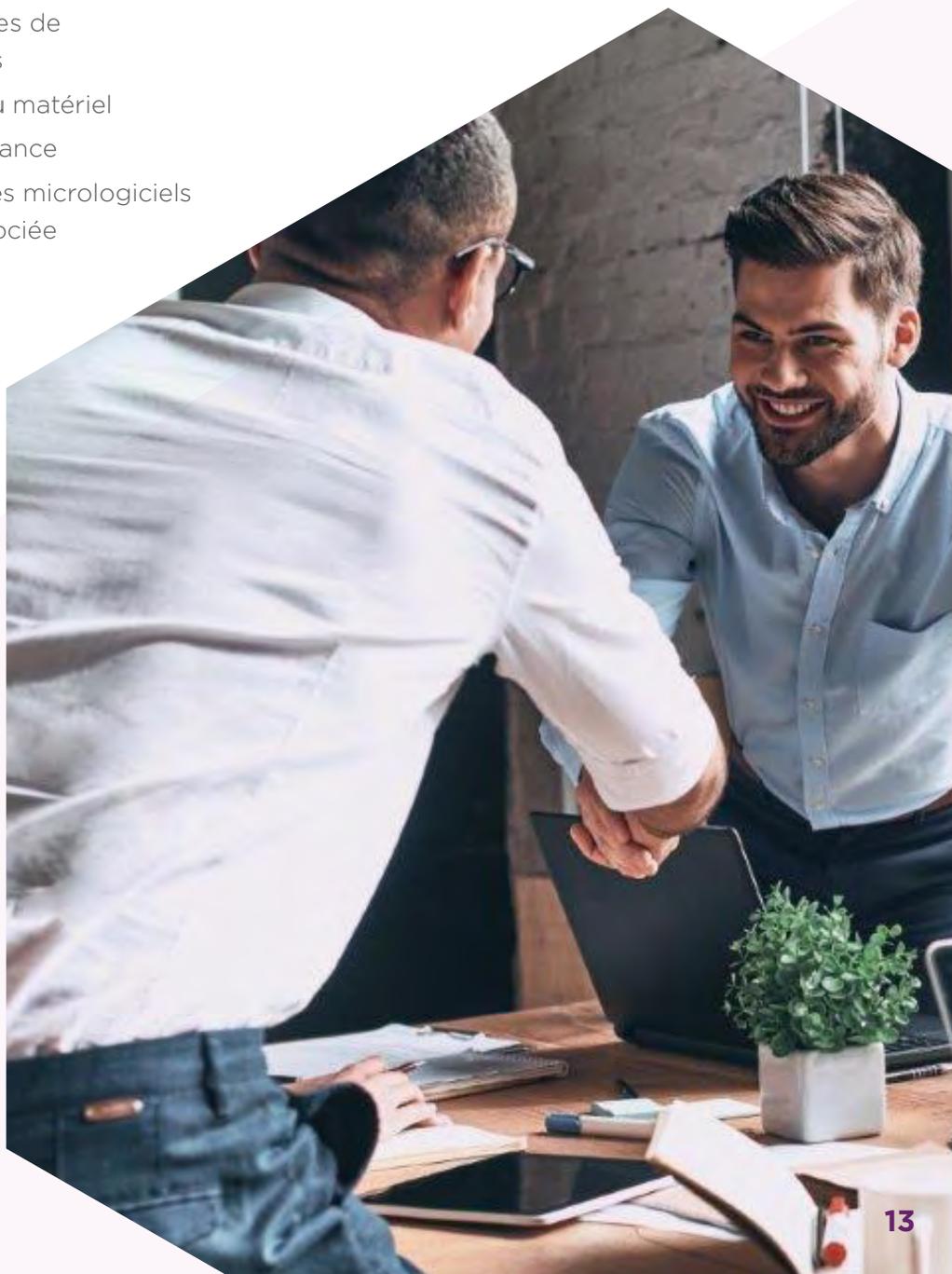
Remarque : un appareil de remplacement contient toujours la version la plus récente du logiciel, alors que votre appareil pourrait être doté d'une version différente. Cela implique que vous devrez peut-être effectuer des réglages pour faire fonctionner l'appareil de remplacement. Si vous souhaitez qu'une version différente du logiciel soit installée sur votre appareil de remplacement, veuillez nous en informer à l'avance.

Vous devrez démonter et nous retourner le produit défaillant et installer le produit réparé/remplacé à vos frais, toutes taxes et tous frais de douane compris.

Premium

- Possibilité de joindre notre équipe d'assistance technique à partir du centre d'assistance, par téléphone et par e-mail pendant les heures d'ouverture du bureau régional
- Réponse à la demande initiale sous 4 heures
- Processus de gestion des incidents critiques, pour traiter les problèmes techniques de processus nécessaires à l'activité
- Correctifs pour les problèmes de micrologiciels et de logiciels
- Remplacement immédiat du matériel
- Accès à la base de connaissance
- Mises à jour des logiciels, des micrologiciels et de la documentation associée
- Traitement prioritaire

Le pack d'assistance Premium comprend la plupart des avantages de la formule Premium Plus, notamment le remplacement immédiat du matériel, des délais de réponse plus courts et un traitement prioritaire. Il convient aux systèmes actifs qui n'ont pas besoin d'un service 24 h/24 et 7 j/7.



Standard

- Possibilité de joindre notre équipe d'assistance technique à partir du centre d'assistance, par téléphone et par e-mail pendant les heures d'ouverture du bureau régional
- Réponse à la demande initiale sous 8 heures
- Correctifs pour les problèmes de logiciels et de micrologiciels
- Accès à la base de connaissance
- Réparation ou remplacement des unités défectueuses constatées dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception

La formule d'assistance Standard de Entrust fournit à votre organisation les services d'assistance technique dont vous pourriez avoir besoin pour un environnement de développement ou de test ne présentant pas un caractère critique. Elle vous permet de bénéficier de l'expertise de notre équipe technique d'assistance qui s'efforcera de répondre à toutes vos questions relatives à

l'installation, la configuration et l'entretien de vos produits Entrust. Remplacement du matériel (formule standard). Nous réparerons votre appareil d'origine ou le remplacerons après réception et confirmation de la défaillance de l'appareil. Nous expédierons alors l'appareil réparé ou de remplacement dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de l'appareil défectueux. Vous devrez démonter et nous retourner le produit d'origine et installer le produit réparé/remplacé à vos frais, toutes taxes et tous frais de douane compris. Remarque : un appareil de remplacement contient toujours la version la plus récente du logiciel, alors que votre appareil pourrait être doté d'une version différente. Cela implique que vous devrez peut-être effectuer des réglages pour faire fonctionner l'appareil de remplacement. Si vous souhaitez qu'une version différente du logiciel soit installée sur votre appareil de remplacement, veuillez nous en informer à l'avance.

Service client

Une fois que l'équipe d'assistance technique de Entrust pour les HSM nShield aura déterminé que votre matériel est défectueux, notre service client vous contactera pour organiser avec vous le remplacement ou la réparation de votre appareil défectueux.

Premium et Premium Plus :

Un appareil de remplacement sera expédié avant la fin du jour ouvrable suivant.

Standard :

Notre équipe chargée des retours prendra les dispositions nécessaires pour récupérer votre appareil défectueux. Une fois reçu sur notre plateforme, l'appareil sera réparé et renvoyé dans les 15 jours suivant sa réception. Si l'appareil est irréparable, un appareil de remplacement sera expédié.

Dans tous les cas, un envoi affranchi sera offert, à la réception de l'appareil comme pour le renvoi.



Pour en savoir plus
sur les HSM nShield
de Entrust

HSMinfo@entrust.com

entrust.com/fr/HSM

À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ ENTRUST

Entrust sécurise un monde en mouvement avec des solutions qui protègent les identités, les paiements et les données, dans tous les pays. Aujourd'hui, les gens souhaitent des parcours plus fluides et plus sûrs quand ils traversent les frontières, font des achats, utilisent des services administratifs en ligne ou des réseaux d'entreprises. Notre gamme unique de solutions pour la sécurité numérique et l'émission de titres sécurisés permet de répondre précisément à ces souhaits. Grâce à nos 2500 collaborateurs, notre réseau international de partenaires et des clients dans plus de 150 pays, les organisations les plus fiables au monde nous font confiance.

 Découvrez-en plus sur
entrust.com/fr/HSM

