



Service d'installation et de démarrage HPE pour une sélection de commutateurs réseau HPE

Services d'assistance

Le service d'installation et de démarrage HPE accélère la mise en service de votre nouveau commutateur réseau HP et sa connexion à votre infrastructure réseau en coordonnant son installation, sa configuration et sa vérification.

Ce service est disponible pour une sélection de commutateurs réseau HPE. Grâce à ce service, vous bénéficierez d'une courte session d'initiation aux fonctions du produit installé.

La configuration du produit, les tests de vérification finaux et la session d'initiation proposés dans le cadre du service sont réalisés à distance. La prestation de ces services sur site dans certaines régions peut entraîner des frais supplémentaires. Veuillez contacter votre représentant HPE local pour en savoir plus. Veuillez également vous référer à la section Limites du service ci-dessous pour plus de détails.

Avantages du service

Ce service offre les avantages suivants à votre entreprise :

- Installation et démarrage par un technicien Hewlett Packard Enterprise
- Disponibilité d'un spécialiste des Services HP pour répondre aux questions d'ordre général durant la prestation du service
- Exécution du service au moment mutuellement convenu entre le client et HPE et le plus adapté à l'entreprise du client
- Vérification de tous les préalables pour l'exécution du service, avant l'installation
- Permet à vos ressources informatiques de se concentrer sur les tâches et priorités essentielles

Principales caractéristiques du service

- Planification du service
- Déploiement du service
- Tests de vérification de l'installation (TVI)
- Déballage et vérification
- Montage en bâti
- Confirmation de la version du logiciel
- Configuration du produit
- Connexion des câbles

- Critères d'acceptation
- Séance d'initiation du client

Tableau 1 Caractéristiques du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Planification du service	Un spécialiste des services HPE planifiera toutes les activités nécessaires, y compris la définition des préalables, ainsi que la prestation du service à un moment mutuellement convenu entre HPE et le client; celle-ci doit avoir lieu durant les heures d'ouverture normales locales de HPE, sauf durant les jours fériés, à moins que HPE n'en décide autrement. Tout service effectué en dehors des heures ouvrables normales de HPE pourra faire l'objet de frais supplémentaires.
Déploiement du service	<p>HPE rassemblera les informations requises pour créer la feuille de travail de configuration du client en communiquant avec le client par téléphone (selon le nombre de produits à installer).</p> <p>Pour remplir cette feuille de travail requise avant la prestation de service, HPE devra collecter notamment les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conception réseau existante • La nouvelle conception réseau proposée • Un diagramme de topologie • Toutes les adresses IP réseau • Un inventaire des appareils de connexion <p>Référez-vous aux « Limites du service » pour connaître les exclusions spécifiques relatives à l'étendue des services de configuration fournis dans le cadre du présent service.</p>
Tests de vérification de l'installation (TVI)	Hewlett Packard Enterprise exécutera les tests de vérification de l'installation qui conviennent à ce service.
Déballage et vérification	Un spécialiste des Services HPE déballera le produit, dont la boîte a préalablement été déposée par le client à l'endroit où le produit doit être installé. Le contenu de la boîte sera vérifié pour confirmer que rien ne manque et que le produit n'est pas endommagé.
Montage en bâti	<p>Le spécialiste des Services HPE installera les supports de montage en bâti sur le produit. Le produit sera ensuite installé à l'endroit désigné dans un bâti existant approuvé par HPE ou sur une surface appropriée comportant les trous de montage nécessaires.</p> <p>Le client doit fournir une zone de travail convenable et tous les accessoires de montage nécessaires.</p>
Confirmation de la version du logiciel	Un spécialiste des Services HPE validera au cours d'une session sur la console la version du logiciel du produit installé. Au besoin, il téléchargera et installera la version appropriée sur le produit.
Configuration du produit	Le spécialiste des Services HPE chargera sur le produit le fichier de configuration créé à partir des informations fournies par le client sur la fiche de travail de configuration. HPE décline toute responsabilité si le client exige l'utilisation d'un autre fichier de configuration.
Connexion des câbles	Le spécialiste des Services HPE connectera un nombre suffisant de câbles sur les ports du produit pour établir et démontrer sa connectivité et son bon fonctionnement. Le client doit fournir tous les câbles réseau requis ainsi qu'un schéma de câblage indiquant le numéro de port correspondant à chaque câble étiqueté.
Séance d'initiation du client	À la fin de l'installation, le spécialiste des Services HPE tiendra une séance d'initiation portant sur l'utilisation du produit et les caractéristiques spéciales, et sera disponible pour répondre aux questions, au besoin.

Limites du service

Certaines prestations, dont les suivantes, mais sans s'y limiter, ne sont pas incluses dans ce service :

- Ce service d'installation et de configuration est uniquement disponible pour certains commutateurs réseau HPE. Veuillez contacter votre représentant HPE local pour obtenir la liste des produits HPE actuellement couverts par ce service.
- L'intégration d'applications, de produits tiers ou de périphériques non inclus au système.
- Le déploiement de services pour du matériel non couvert par une garantie Hewlett Packard Enterprise ou un contrat de services de maintenance de Hewlett Packard Enterprise.
- Les services qui, selon Hewlett Packard Enterprise, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des micrologiciels ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HPE.
- Tout autre produit ou module relatif à d'autres technologies (par exemple à la technologie sans fil, voix, au routage/réseau étendu externe, à un FAI ou la sécurité)
- La planification, la conception ou l'évaluation de l'architecture réseau actuelle ou future du client.
- Les services requis en lien avec des causes externes au produit HPE déployé dans le cadre du présent service.
- Certaines fonctions du produit sont exclues de la section configuration de ce service :
 - Le routage
 - Le protocole de redondance de routeur virtuel (VRRP)
 - La qualité de service
 - L'authentification
 - La sécurité et la liste de contrôle des accès
 - L'installation des RPV
- Pour les États-Unis, concernant l'installation physique du matériel, les déplacements sur des sites situés à moins de 320 km d'un bureau d'assistance principal HPE ne sont pas facturés. Si le site se trouve à plus de 320 km d'un bureau d'assistance principal HPE, des frais de déplacement supplémentaires s'appliqueront. Des frais de déplacement s'appliqueront également aux sites nécessitant un hébergement, un déplacement impossible par la route (par exemple un déplacement par avion), ou des circonstances de déplacement exceptionnelles.
- Selon la stratégie de déploiement, le déploiement du nouveau produit réseau pourra nécessiter l'arrêt du réseau, car le produit est connecté à l'infrastructure réseau actuelle du client. Le client doit planifier son activité en fonction de cet arrêt du réseau.

Admissibilité au service

- Les clients ayant acheté certains commutateurs réseau HPE qui n'ont pas été déballés sont admissibles au service s'ils le commandent dans les 90 jours suivant la date d'achat du produit.

Responsabilités du client

Le client devra :

- S'assurer que les informations requises sur la feuille de travail de configuration du client (fournie par HPE dans le cadre de ce service) ont été détaillées. Ces informations concernent la conception du réseau actuel, la nouvelle conception réseau proposée avec les produits réseau HPE déployés, un diagramme de topologie présentant tous les appareils réseau existants (le cas échéant), toutes les adresses IP réseau et l'inventaire des appareils de connexion
- S'assurer du respect de tous les préalables indiqués à la section « Admissibilité au service ».
- Communiquer avec un spécialiste des services Hewlett Packard Enterprise dans les 90 jours suivant la date d'achat en vue de planifier la prestation de service.

- Désigner une personne responsable parmi son personnel qui, au nom du client, fournira toutes les approbations; fournira de l'information; s'assurera que tout le matériel, tous les micrologiciels et logiciels requis par le spécialiste des Services Hewlett Packard Enterprise pour la prestation du service sont disponibles et détenir les licences logicielles appropriées; et sera de plus en mesure d'assister HPE dans l'exécution du service.
- Respecter les conditions de licence portant sur l'utilisation de tout outil Hewlett Packard Enterprise utilisé pour la prestation de ce service, le cas échéant.
- Assumer la responsabilité de toutes les sauvegardes et restaurations de données.
- Fournir un lieu de travail adéquat pour la prestation du service, y compris la mise à disposition d'une ligne téléphonique externe, l'électricité et tout accès réseau requis.
- Accorder à Hewlett Packard Enterprise un accès complet et sans restriction à tous les lieux où le service sera fourni
- S'assurer que les câbles soient préinstallés, prétestés et préétiquetés
- Fournir un schéma de câblage indiquant le numéro de port correspondant à chaque câble étiqueté
- S'assurer que le site a été préparé (alimentation, refroidissement, installation de bâti, etc.) avant l'installation du matériel
- S'assurer que le spécialiste des Services HPE aura accès au matériel nécessaire à l'exécution du service à l'endroit désigné pour l'installation
- S'assurer que le bâti ou la surface où sera installé le produit a été préparé pour l'installation du produit
- Disposer des kits de montage en bâti et du matériel ou des kits de montage en bâti appropriés et approuvés par HPE
- S'assurer que l'installation du nouveau produit réseau HPE n'interfère pas avec le fonctionnement normal du réseau, ou planifier l'arrêt du réseau. HPE décline toute responsabilité en cas d'arrêt du réseau.

Dispositions générales et autres exclusions

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de facturer tout travail et tous matériaux excédant les dispositions énoncées dans l'ensemble de service et pouvant résulter des efforts requis pour répondre aux conditions préalables au service ou à d'autres exigences non remplies par le client.

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de modifier le prix de ce service si le client ne planifie pas ses activités ou ne répond pas aux exigences requises pour la prestation du service dans les 90 jours suivant l'achat.

La capacité de Hewlett Packard Enterprise à fournir ce service dépend de la collaboration entière et en temps opportun du client avec HPE, ainsi que de l'exhaustivité et de l'exactitude de tout renseignement fourni à HPE par le client.

Des frais de déplacement peuvent s'appliquer. Veuillez contacter votre représentant HPE local pour en savoir plus.

La prestation de services généralement réalisée à distance peut être effectuée sur site dans certaines régions et entraîner des frais supplémentaires. Veuillez contacter votre représentant HPE local pour en savoir plus.

Certaines activités, dont les suivantes, mais sans s'y limiter, ne sont pas incluses dans ce service :

- Le déploiement de services pour du matériel couvert par un contrat de services de maintenance tiers
- L'entretien requis de matériel et de logiciels gérés par Hewlett Packard Enterprise en raison de causes externes.
- Tout service n'étant pas clairement précisé dans le présent document
- Les services d'un gestionnaire de projet

Commandes

Les services d'installation et de démarrage HPE peuvent être commandés en tant que services HPE Care Pack dont le prix est fixe. Pour commander ces services, contactez un représentant commercial HPE ou un revendeur autorisé par HPE.

Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services d'assistance Hewlett Packard Enterprise, contactez l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou visitez l'un des sites Web suivants : [**hpe.com/services/support**](http://hpe.com/services/support)