



Service de soutien collaboratif HPE

Services de soutien

Le service de soutien collaboratif HPE est conçu pour les acheteurs de matériel HPE avec des logiciels HPE et de certains autres fournisseurs de logiciels tiers. Le soutien collaboratif HPE offre un premier point de contact pour vos besoins de soutien matériel et logiciel initiaux. HPE met ses connaissances et ses ressources techniques à votre service pour vous aider à résoudre vos problèmes matériels et logiciels de base partout dans le monde grâce à un appel à HPE.

Avec le service de soutien collaboratif HPE, vous n'avez pas à vous creuser les méninges pour savoir si vous avez un problème matériel ou logiciel. Vous pouvez communiquer directement avec HPE, et le professionnel de soutien Hewlett Packard Enterprise déterminera si votre problème est d'ordre matériel ou logiciel. Si l'incident signalé est lié à un produit logiciel d'un autre fournisseur et qu'il ne peut être résolu en appliquant les correctifs connus, HPE communiquera avec le fournisseur et créera un rapport d'incident pour vous selon votre entente de soutien avec lui. HPE fournira aussi les renseignements nécessaires sur le problème afin d'aider le fournisseur à le résoudre plus rapidement. Si l'incident concerne un produit matériel couvert par HPE, HPE fournira le soutien technique, à distance ou sur place, pour résoudre le problème signalé.

Principales caractéristiques du service

• Soutien logiciel collaboratif à distance:

- Période de couverture 24x7, réponse en 2 heures
- Soutien logiciel de base
- Gestion collaborative des appels

• Soutien matériel:

- Diagnostic de problèmes et soutien à distance
- Soutien matériel sur place
- Pièces de rechange et matériel
- Périodes de couverture flexibles pour le soutien matériel
- Temps de réponse sur place pour le soutien matériel
- Engagement de réparation en 6 heures pour le soutien matériel (optionnel)
- Gestion améliorée de l'inventaire des pièces (compris avec l'engagement de réparation)
- Achèvement du travail
- Gestion des recours hiérarchiques
- Solution de soutien électronique à distance HPE (produits admissibles seulement)
- Accès aux services et à l'information de soutien électronique

- Conservation des supports défectueux (en option, pour les produits admissibles seulement)
- Conservation complète des supports défectueux (en option, pour les produits admissibles seulement)

Tableau 1. Caractéristique de service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Soutien logiciel collaboratif à distance:	
Période de couverture 24x7, réponse en 2 heures	Les clients peuvent communiquer avec Hewlett Packard Enterprise 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, y compris les jours fériés de HPE, pour signaler un incident couvert par HPE. Une fois que le client a fait une demande de service et que HPE a donné un avis de réception de cette demande tel que décrit dans la section « Dispositions générales et autres exclusions », HPE répondra à l'appel en moins de deux heures pour procéder au diagnostic et au soutien matériel de base à distance. Cette période de couverture est sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes Hewlett Packard Enterprise de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.
Soutien logiciel de base	<p>Le service de soutien logiciel de base offre au client le soutien nécessaire à l'isolation et à la correction de problèmes, tel que décrit ci-dessous, s'il existe un correctif connu pour le problème logiciel signalé.</p> <p>Une fois que le client a effectué un appel et que Hewlett Packard Enterprise a accusé réception de l'appel, conformément à la section « Dispositions générales et autres exclusions », HPE s'efforcera de déterminer si le problème couvert est causé par un composant logiciel ou matériel.</p> <p>Si un incident est réputé avoir été causé par le logiciel de HPE ou d'un tiers couvert, HPE offrira le soutien correctif en communiquant le correctif connu et en avisant le client de la façon de le mettre en œuvre. Dans certains cas, le soutien correctif peut se limiter à la communication d'un correctif connu par l'installation d'une mise à jour ou d'un correctif logiciel, et le client sera renvoyé vers les sources où se trouvent les mises à jour ou correctifs qui s'appliquent, puisque l'accès au correctif connu nécessite des contrats de service supplémentaires entre le client et HPE ou le fournisseur de logiciel concerné.</p> <p>L'aide fournie dans le cadre de ce service ne vise pas à corriger des problèmes complexes comme des instructions détaillées pour l'installation et la configuration, la mise au point des performances ou tout autre problème complexe.</p> <p>Ce service ne remplace pas la nécessité du client d'établir un contrat de soutien avec le fournisseur de produit tiers (voir la section « Préalables »).</p> <p>HPE déterminera à sa seule discrétion la complexité d'un problème et si ce problème doit être réglé par le fournisseur de soutien tiers.</p>
Gestion collaborative des appels	<p>Si Hewlett Packard Enterprise détermine qu'un problème est causé par un logiciel d'un fournisseur tiers et que ce problème n'est pas résolu par le client en appliquant les correctifs connus définis dans les éléments livrables du soutien logiciel de base, HPE effectuera, à la demande du client, un appel de service auprès du fournisseur à condition que des ententes de soutien aient été conclues entre celui-ci et le client pour permettre à HPE de le faire.</p> <p>Dans le cadre du processus d'initiation d'appel, HPE fournira la documentation du problème consignée pendant le processus de dépannage. Pour que HPE puisse effectuer au nom du client l'appel de service auprès du fournisseur de logiciels tiers, le client doit avoir un contrat de soutien logiciel valide avec le fournisseur du logiciel qui permet de faire des appels et de recevoir du soutien, avoir pris les mesures nécessaires pour que HPE puisse faire un appel en son nom et fournir à HPE les autorisations et les renseignements de contrat nécessaires. Les heures de couverture du service de gestion des appels collaboratifs dépendent des conditions de l'entente de soutien entre le client et le fournisseur de logiciel.</p> <p>Une fois le fournisseur de logiciel engagé, HPE fermera l'appel de service, mais le client pourra le rouvrir auprès de HPE au besoin, en faisant référence au numéro d'identification d'appel d'origine (un nouveau numéro d'identification d'appel sera attribué au dossier).</p>
Soutien matériel:	
Diagnostic de problèmes et soutien à distance	Une fois que le client a fait une demande de service et que Hewlett Packard Enterprise a donné un avis de réception de cette demande tel que décrit dans la section « Dispositions générales autres exclusions » et a confirmé que l'incident est lié au produit matériel, HPE travaillera pendant la période de couverture du soutien matériel pour isoler l'incident matériel et, à distance, s'occupera de dépanner et de résoudre l'incident avec le client.

Avant toute assistance sur place, HPE peut amorcer et exécuter des diagnostics à distance au moyen d'outils électroniques de soutien à distance pour accéder aux produits couverts; HPE peut également utiliser d'autres moyens à sa disposition pour simplifier la résolution des problèmes à distance.

HPE offrira de l'assistance téléphonique pour l'installation de micrologiciels et de pièces d'autoréparation que le client peut installer lui-même pendant la période de couverture du service.

Peu importe la période de couverture du client, les incidents concernant le matériel couvert peuvent être signalés à HPE par téléphone ou par le portail Web, selon la disponibilité locale, ou au moyen des solutions de soutien électronique à distance de HPE par signalement automatisé des événements, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En guise d'avis de réception de la demande de service, HPE enregistre l'appel, lui attribue un numéro de dossier et communique ce numéro de dossier au client. HPE se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

Soutien matériel sur place

Pour les problèmes matériels d'ordre technique qui ne peuvent, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, être résolus à distance, un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé offrira un soutien technique sur les produits matériels couverts afin de les remettre en bon état de fonctionnement. Pour certains serveurs HPE ProLiant, HPE peut choisir, à sa seule discrétion, de remplacer ces produits au lieu de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE.

« Correctif ponctuel » : De plus, lors de la prestation du soutien technique sur place, HPE 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 fournies par HPE
- Installer les mises à niveau des micrologiciels disponibles qui, de l'avis de HPE, ne peuvent être installées par le client et sont nécessaires au rétablissement de l'état de fonctionnement du produit couvert ou à la préservation de la prise en charge par HPE

« Demande de correctif » : De plus, à la demande du client, HPE installera durant les heures de service les mises à jour de micrologiciels essentielles qui, selon HPE, ne peuvent être installées par le client. Les mises à jour de micrologiciels essentielles sont des mises à jour recommandées par la division des produits HPE pour installation immédiate.

Pièces de rechange et matériel

Hewlett Packard Enterprise fournit des pièces et du matériel pris en charge par HPE requis pour maintenir les produits matériels couverts en état de bon fonctionnement, y compris des pièces et du matériel pour les améliorations techniques possibles et recommandées. Les pièces et produits de rechange fournis par HPE sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HPE.

Les fournitures et les pièces consommables ne sont pas prises en charge et ne seront pas offertes dans le cadre de ce service; les conditions générales de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux pièces consommables.

Durée de vie ou usage maximum pris en charge : Les pièces et les composants qui ont excédé les limites de durée de vie et d'utilisation maximales relativement au soutien selon ce qui est mentionné dans le guide d'utilisation du fabricant ou les fiches techniques du produit ne seront ni fournis, ni réparés ni remplacés dans le cadre du présent service.

Choix de différentes périodes de couverture pour le soutien matériel

La période de couverture pour le soutien matériel définit la période durant laquelle les services de soutien matériel sont fournis sur place ou à distance. Les appels reçus en dehors de cette période de couverture seront consignés dans la journée suivante pour laquelle le client bénéficie d'une couverture.

Les options de période de couverture suivantes sont offertes pour les produits admissibles :

- Service le jour ouvrable suivant : Heures normales d'ouverture, jours ouvrables (de 9 h à 17 h) Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HPE.
- 24x7: Le service est disponible 24 h sur 24, du lundi au dimanche, ainsi que durant les jours fériés de HPE.

Toutes les périodes de couverture de service sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes Hewlett Packard Enterprise de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.

Temps de réponse sur place pour le soutien matériel

Pour les incidents touchant du matériel couvert et ne pouvant être résolus à distance, Hewlett Packard Enterprise déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour se conformer au temps de réponse sur place donné.

On entend par temps de réponse sur place la période qui commence au moment où la demande initiale de service est reçue et que l'avis de réception est émis par HPE, tel qu'il est décrit dans la section « Dispositions générales et autres exclusions ». La réponse sur place se termine lorsque le représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé arrive chez le client ou lorsque l'événement est terminé et qu'il est précisé dans le dossier que HPE a établi qu'il n'est pas nécessaire de faire une intervention sur place.

Les temps de réponse sont calculés uniquement durant la période de couverture et peuvent être transférés au jour suivant pour lequel une période de couverture est offerte.

Les temps de réponse suivants sont disponibles pour ce service :

- Réponse sur place le jour ouvrable suivant : Durant la période de couverture, un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé se présente chez le client pour commencer le service de maintenance du matériel le jour ouvrable suivant l'enregistrement de la demande de service par HPE. Les demandes de service reçues en dehors de la période de couverture seront enregistrées le jour ouvrable suivant, et le service aura lieu le jour ouvrable suivant.
- Réponse sur place en 4 heures : Un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé se présente chez le client pour commencer le service de maintenance du matériel dans les 4 heures suivant l'enregistrement de la demande de service par HPE.

Tous les temps de réponse sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes Hewlett Packard Enterprise de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.

Engagement de réparation en 6 heures pour le soutien matériel

Plutôt que de se procurer un service de réparation sur place avec un temps de réponse donné, on peut contracter un engagement de réparation en 6 heures pour des produits admissibles.

Pour les incidents critiques (niveau de gravité 1 ou 2) touchant le matériel couvert qui ne peuvent être résolus à distance, Hewlett Packard Enterprise déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans les 6 heures suivant l'appel de service initial.

Pour les incidents non critiques (niveau de gravité 3 ou 4), ou à la demande du client, HPE collabore avec le client pour convenir d'un moment pour commencer la réparation, et l'engagement de réparation de matériel commence alors à ce moment.

Les niveaux de gravité d'incident sont définis à la section « Dispositions générales et autres exclusions ».

On entend par temps de réponse sur place la période qui commence au moment où la demande initiale de service est reçue et que l'avis de réception est émis par HPE, tel qu'il est décrit dans la section « Dispositions générales et autres exclusions ». Le délai de réparation prend fin lorsque HPE détermine que le matériel est réparé, ou lorsque le dossier est fermé et indique que HPE a établi qu'une intervention sur place n'était pas nécessaire. Les temps de service sont calculés uniquement durant la période de couverture et peuvent être transférés au jour suivant pour lequel une période de couverture est offerte.

Tous les délais de réparation dépendent de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes Hewlett Packard Enterprise de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.

La réparation est considérée comme étant achevée lorsque Hewlett Packard Enterprise constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel. La confirmation de HPE peut consister à exécuter un autotest de démarrage, un diagnostic autonome ou une vérification visuelle du bon fonctionnement. À son gré, HPE détermine le niveau de test nécessaire pour s'assurer que le matériel est réparé. À sa seule discrétion, HPE peut remplacer temporairement ou de manière permanente le produit afin de respecter l'engagement de réparation. Les produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE.

Il faut compter 30 jours à partir de l'achat du service pour préparer et effectuer les vérifications et procédures requises avant que n'entre en vigueur l'engagement de délai de réparation de matériel. Au cours de cette période de 30 jours et jusqu'à 5 jours ouvrables additionnels après l'exécution de la vérification, HPE offrira le service avec réponse sur place en 4 heures.

Gestion améliorée de l'inventaire des pièces (compris avec l'engagement de réparation)

Pour soutenir les engagements de réparation de Hewlett Packard Enterprise, un inventaire des pièces de remplacement importantes est géré pour les clients bénéficiant du service de réparation. Ces stocks sont conservés dans une installation de Hewlett Packard Enterprise désignée. Ces pièces sont gérées de manière à permettre une augmentation de la disponibilité des stocks et sont accessibles aux représentants Hewlett Packard Enterprise autorisés qui répondent aux demandes de service admissibles.

Achèvement du travail

À l'arrivée du représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé chez le client, le représentant poursuit la prestation du service, sur place ou à distance, à la discrétion de HPE, jusqu'à ce que le produit soit réparé. Les travaux peuvent être suspendus temporairement si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais les travaux reprendront dès que ces pièces ou ces ressources seront accessibles.

Les réparations sont considérées terminées au moment de la vérification par HPE que le fonctionnement du matériel a été corrigé ou que le matériel a été remplacé.

Gestion des recours hiérarchiques

Hewlett Packard Enterprise a créé une procédure de recours hiérarchique pour résoudre des problèmes matériels complexes. La direction régionale de Hewlett Packard Enterprise coordonne le recours hiérarchique en faisant appel aux compétences de spécialistes en résolution de problèmes de HPE et de certains tiers.

Solution de soutien électronique à distance Hewlett Packard Enterprise

La solution de soutien électronique à distance Hewlett Packard Enterprise propose de puissantes capacités de dépannage et de réparation. Ce service peut inclure des solutions d'accès au système à distance et peut tenir lieu d'administration centralisée et offrir une vue des incidents ouverts et de l'historique. Un spécialiste du soutien de Hewlett Packard Enterprise utilisera l'accès au système à distance seulement avec l'autorisation du client. L'accès au système à distance permet au spécialiste du soutien Hewlett Packard Enterprise de fournir un service de dépannage plus efficace et une résolution de problème plus rapide.

Accès aux services et à l'information de soutien électronique	<p>Dans le cadre de ce service, Hewlett Packard Enterprise fournira l'accès à certains outils électroniques et en ligne offerts sur le marché. Le client a accès à ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines ressources mises à la disposition d'utilisateurs inscrits, dont le téléchargement de correctifs de logiciels et micrologiciels HPE, l'inscription aux avis de service proactifs liés au matériel et la participation aux forums d'assistance pour la résolution de problèmes et l'échange de meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs inscrits. • La fonction de recherche en ligne approfondie de documents de soutien technique dans le but d'accélérer la résolution de problèmes • L'utilisation de certains outils de diagnostic HPE avec accès par mot de passe • Un outil Web pour soumettre directement les questions à HPE. L'outil contribue à une résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui oriente la demande d'assistance ou de service vers un membre du personnel qualifié pour répondre à la question posée. Il permet en outre de connaître l'état de la demande d'aide ou de service, incluant les demandes faites par téléphone. • La recherche d'informations sur certains produits d'autres fournisseurs et de réponses à des questions de soutien dans des bases de connaissances hébergées par HPE ou des tiers, l'accès à des forums de soutien et le téléchargement de correctifs (ce service peut être soumis à des restrictions d'accès par un tiers).
--	--

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Conservation des supports défectueux	<p>Pour certains produits admissibles, cette option permet au client de conserver des disques durs ou des supports électroniques défectueux en raison des données sensibles qui s'y trouvent. Tous les disques et disques électroniques/à mémoire flash admissibles d'un système couvert doivent être inclus dans l'option de conservation des supports défectueux. Sans égard à toute mention contraire dans le présent document ou les conditions de commande individuelle de Hewlett Packard Enterprise pour le soutien, HPE renonce au droit de prendre possession d'un disque dur ou d'un support électronique défectueux couvert par l'option de conservation des supports défectueux si HPE livre un produit de remplacement au client. Le client conserve tous les disques durs et supports électroniques défectueux pris en charge par HPE en vertu du contrat de soutien HPE et demeure entièrement responsable de la protection et de la confidentialité des données qui y sont stockées.</p>
Conservation complète des supports défectueux	<p>Outre la conservation des supports défectueux, cette option du service permet au client de conserver des composantes supplémentaires qui ont été désignées par Hewlett Packard Enterprise comme ayant des capacités de conservation de données, comme les modules de mémoire. Tous les supports électroniques admissibles sur un système couvert doivent être visés par l'option de conservation complète de supports défectueux. Les supports qui peuvent être conservés aux termes de cette option de service sont décrits dans le document qui se trouve à l'adresse www.hpe.com/services/cdmr.</p>
Présentation du rapport	<p>Hewlett Packard Enterprise présentera un rapport de ses constatations au client, ainsi que des recommandations reposant sur les renseignements fournis, dans le cadre d'une séance de questions interactive avec les principaux membres de l'équipe des TI du client, à la date de présentation prévue.</p>

Limitations du service

Le soutien logiciel de base et la gestion collaborative des appels sont fournis exclusivement pour les produits et fournisseurs tiers figurant dans la liste des produits de soutien collaboratif HPE admissibles, au www.hpe.com/go/collaborativesupport.

Le client doit avoir des ententes de soutien actives appropriées avec les fournisseurs sélectionnés et prendre les mesures nécessaires pour que HPE puisse effectuer des appels en son nom aux seules fins de placement d'appels auprès de ces fournisseurs. Si le client ne détient pas d'entente avec le fournisseur, Hewlett Packard Enterprise ne pourra pas gérer les appels et n'assume aucune responsabilité à cet égard. HPE n'assume aucune responsabilité à l'égard de l'exécution ou de la non-exécution des obligations des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de soutien. Les obligations de HPE se limitent aux appels de soutien seulement, et l'achat de ce service ne transfère pas l'entente de soutien entre le client et le fournisseur à HPE. Le client demeure responsable de l'exécution de ses obligations en vertu de ces ententes, incluant le paiement de tous les frais applicables, notamment les frais liés aux appels auprès du fournisseur.

À la seule discrétion de Hewlett Packard Enterprise, le service sera offert en ayant recours à une combinaison d'outils de diagnostic et de soutien à distance, de services sur place et d'autres méthodes de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de service peuvent comprendre la livraison, par service de messagerie, de pièces que le client peut remplacer lui-même comme un clavier, une souris ou d'autres pièces classées comme pièces d'autoréparation par le client, ou un produit de remplacement complet. HPE détermine la méthode de prestation qui convient pour assurer au client un soutien qui soit efficace et rapide et pour respecter l'engagement de délai de réparation, le cas échéant.

Si une pièce d'autoréparation est fournie au client pour remettre le système en état de bon fonctionnement, le niveau de service sur place ne s'applique pas. Dans ces cas, la pratique de Hewlett Packard Enterprise est d'expédier au client par messagerie les pièces d'autoréparation essentielles au fonctionnement du produit. Pour de plus amples renseignements concernant le processus et les pièces d'autoréparation, veuillez consulter le site : www.hpe.com/info/csr.

Le temps de réponse sur place ne s'applique pas si le service peut être livré à l'aide de méthodes de diagnostic à distance, du soutien à distance ou d'autres méthodes de prestation de service décrites plus haut.

Si Hewlett Packard Enterprise exige une vérification initiale, l'engagement d'échéancier de réparation du matériel entre en vigueur cinq (5) jours ouvrables après la fin de la vérification. De plus, HPE se réserve le droit de déclasser le service ou d'annuler le contrat de service si, après vérification, des suggestions importantes ne sont pas suivies ou que la vérification n'est pas effectuée dans le délai précisé, à moins que ce délai ne soit causé par HPE.

Les éléments suivants sont exclus de l'engagement de délai de réparation (le cas échéant) :

- Le temps de reconstitution du mécanisme du disque ou des procédures liées aux pièces de rechange
- Les situations où un numéro d'unité logique peut être bloqué pour préserver l'intégrité des données
- Toute restauration ou récupération de données compromises
- Toute période de non-disponibilité n'étant pas directement liée à une défaillance matérielle

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de modifier l'engagement de réparation en fonction de la configuration, de l'emplacement et de l'environnement du produit particulier du client. Ce point est établi au moment de la commande du contrat de soutien et sous réserve de la disponibilité des ressources.

Un engagement d'échéancier de réparation ne s'applique pas lorsque le client choisit un service de diagnostic Hewlett Packard Enterprise prolongé, plutôt que les procédures de reprise de serveur recommandées.

Si le client demande un service planifié, l'engagement de délai de réparation commence à partir du moment convenu par les parties.

Une fois que Hewlett Packard Enterprise a confirmé que le problème signalé est lié à un logiciel inclus dans la liste des logiciels tiers sélectionnés, qu'un incident de service est signalé auprès du fournisseur tiers au nom du client et que le numéro de dossier de soutien du fournisseur tiers a été communiqué au client, HPE fermera le dossier et ne sera pas responsable de fournir du soutien technique supplémentaire au client pour ce problème.

Certaines activités, dont les suivantes, ne sont pas incluses dans ce service :

- La résolution de problèmes complexes couverts par l'entente de soutien entre le client et le fournisseur tiers.
- Des instructions détaillées pour l'installation, la configuration et l'optimisation des performances
- La fourniture, le droit d'utilisation et l'accès aux mises à jour ou aux correctifs de logiciels Hewlett Packard Enterprise ou des fournisseurs tiers
- La sauvegarde, la récupération et le soutien du système d'exploitation, d'autres logiciels et des données.
- Les essais fonctionnels des applications ou les tests supplémentaires demandés ou requis par le client.
- Le dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité.
- L'assistance dans le cas de problèmes de réseau.
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à incorporer tout programme de correction du système, réparation, correctif ou modification fournis par Hewlett Packard Enterprise au client.
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à prendre une mesure d'évitement conseillée par Hewlett Packard Enterprise.
- Les services qui, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, sont requis en raison d'un traitement ou d'un usage inapproprié des produits.
- 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.

Restrictions de l'option de conservation des supports défectueux

Les options de service de conservation des supports défectueux et de conservation complète des supports défectueux ne s'appliquent qu'aux supports électroniques admissibles remplacés par Hewlett Packard Enterprise en raison d'une défaillance. Elles ne s'appliquent pas aux échanges de supports électroniques n'ayant pas subi de défaillance.

Les supports électroniques qui sont définis par Hewlett Packard Enterprise comme étant des pièces consommables ou qui dépassent la durée de vie maximale relativement au soutien ou la limite d'utilisation maximale, comme définies dans le guide d'utilisation du fabricant, les spécifications en bref du produit ou dans les fiches techniques connexes, ne sont pas admissibles à l'option de conservation des supports défectueux ni à la conservation complète des supports défectueux.

La couverture du service de conservation des supports défectueux ou des services de conservation complète des supports défectueux pour les options Hewlett Packard Enterprise désignées nécessitant une couverture distincte, le cas échéant, doit être achetée et configurée séparément.

Les taux de défaillance des disques durs font l'objet d'une surveillance constante, et Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit d'annuler ce service sur avis de trente (30) jours, si HPE croit, de manière raisonnable, que le client abuse de l'option de conservation des supports défectueux (par exemple, lorsque le nombre de remplacements de disque dur défectueux dépasse les taux de défaillance courants pour le système en question).

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE N'ASSUME AUCUNE OBLIGATION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT EN CE QUI A TRAIT AU CONTENU OU À LA DESTRUCTION DE TOUT SUPPORT ÉLECTRONIQUE QUE CONSERVE LE CLIENT. NONOBTANT TOUTES LES CONDITIONS DE VENTE STANDARD DE HPE OU TOUTE FICHE TECHNIQUE MENTIONNANT LE CONTRAIRE, EN AUCUN CAS HPE OU SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE DOIVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES ACCESSOIRES, SPÉCIAUX ET CONSÉCUTIFS RELATIVEMENT À LA PERTE OU À LA MAUVAISE UTILISATION DES DONNÉES VISÉES PAR LES PRÉSENTES OPTIONS DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX ET DE CONSERVATION COMPLÈTE DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

Zones de déplacement

Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 160 km (100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné. Les déplacements vers des sites situés dans un rayon de 320 km (200 mi) d'un centre de soutien HPE désigné n'entraînent aucun supplément. Si le site est situé à plus de 320 km (200 mi) d'un centre de soutien HPE désigné, des frais de déplacement supplémentaires s'appliquent.

Les zones et frais de déplacement applicables peuvent varier d'un endroit à l'autre.

Le temps de réponse vers des sites situés à plus de 160 km (100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné varie en fonction du temps de déplacement, tel qu'il est précisé dans le tableau ci-dessous.

Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 80 km (50 mi) d'un centre de soutien HPE désigné.

Pour les sites dans un rayon de 81 à 160 km (51 à 100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné, le tableau ci-après indique les engagements de réparation ajustés qui s'appliquent.

Distance à partir du centre de soutien HPE désigné	Réponse en 4 heures :	Réponse sur place le lendemain
0 à 160 km (0 à 100 mi)	4 heures	Jour de couverture suivant
161 à 320 km (101 à 200 mi)	8 heures	1 journée de couverture supplémentaire
321 à 480 km (201 à 300 mi)	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles	2 journées de couverture supplémentaires
Plus de 480 km (300 mi)	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles

Pour les sites dans un rayon de 81 à 160 km (51 à 100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné, le tableau ci-après indique les engagements de réparation ajustés qui s'appliquent.

Distance à partir du centre de soutien HPE désigné	Engagement de réparation de matériel en 6 heures
0 à 80 km (0 à 50 mi)	6 heures
81 à 160 km (51 à 100 mi)	8 heures
Plus de 160 km (100 mi)	Non disponible

Aucun engagement d'échéancier de réparation de matériel n'est offert aux sites dans un rayon de plus de 160 km (100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné.

Distance à partir du centre de soutien HPE désigné	Engagement de réparation de matériel en 6 heures
0 à 80 km (0 à 50 mi)	6 heures
81 à 160 km (51 à 100 mi)	8 heures
Plus de 160 km (100 mi)	Non disponible

Prérequis au service

Afin que Hewlett Packard Enterprise puisse fournir la gestion collaborative des appels, le client doit avoir une entente de soutien valide avec le fournisseur du logiciel incluant le niveau de service et les caractéristiques qui permettent au client de faire des appels et de recevoir du soutien du fournisseur. Si le fournisseur l'exige, le client devra prendre les mesures nécessaires pour que HPE puisse effectuer des appels en son nom. De plus, le client doit fournir à HPE les renseignements nécessaires pour pouvoir effectuer un appel de service auprès du fournisseur de logiciel en son nom.

Pour les options de délais de réponse sur place pour soutien matériel, Hewlett Packard Enterprise recommande fortement que le client installe et exécute la solution de soutien à distance de HPE appropriée, au moyen d'une connexion sécurisée à HPE, afin de pouvoir assurer la prestation du service. Pour l'engagement du délai de réparation de matériel sur place, HPE exige que le client installe et exécute la solution de soutien à distance de HPE appropriée, au moyen d'une connexion sécurisée à HPE, afin de pouvoir assurer la prestation du service. Le client devrait consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de sa région pour obtenir plus de renseignements sur les exigences, les spécifications et les exclusions. Si le client ne déploie pas la solution HPE de soutien à distance appropriée, HPE peut ne pas être en mesure de fournir le service comme convenu et n'est pas dans l'obligation de le faire. Des frais supplémentaires s'appliqueront pour l'installation sur place des micrologiciels que le client ne peut pas installer lui-même, si le client ne déploie pas la solution de soutien à distance requise, dans les cas où elle a été recommandée et qu'elle est disponible. L'installation de micrologiciels que le client peut installer lui-même est la responsabilité du client. Il y aura des frais supplémentaires si le client demande à HPE d'installer des mises à jour de micrologiciels et de logiciels qu'il peut installer lui-même. Tous les frais supplémentaires sont facturés au client en fonction des pièces et de la main-d'œuvre, à moins d'une entente écrite à cet effet entre HPE et le client.

Hewlett Packard Enterprise, à sa seule discrétion, peut exiger la vérification des produits couverts. Si une telle vérification est requise, un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé communiquera avec le client et le client prendra des dispositions pour qu'une vérification puisse être effectuée dans une période initiale de 30 jours. Pendant la vérification, l'information sur la configuration du système est recueillie et un inventaire des produits couverts est effectué. L'information recueillie par HPE pendant la vérification permet de planifier et de maintenir les stocks de pièces de remplacement au niveau et à l'endroit qui conviennent, et elle permet à HPE de sonder de possibles incidents matériels futurs et d'en faire le dépannage afin d'effectuer la réparation aussi rapidement et efficacement que possible. À la seule discrétion de HPE, la vérification peut être effectuée sur place, par l'accès à distance au système, par des outils de vérification à distance ou par téléphone.

Si Hewlett Packard Enterprise exige une vérification, il faut compter 30 jours à partir de l'achat du service pour préparer et effectuer les vérifications et procédures requises avant que n'entre en vigueur l'engagement de réparation de matériel. L'engagement de délai de réparation du matériel entre en vigueur cinq (5) jours ouvrables après la fin de la vérification. Entre-temps, le service sur place peut être assuré dans un délai de 4 heures pour le matériel couvert.

De plus, Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de déclasser le service ou d'annuler le contrat de service si, après vérification, des suggestions importantes ne sont pas suivies ou que la vérification n'est pas effectuée dans le délai précisé, sauf si HPE est responsable du retard.

Responsabilités du client

Si le client n'assume pas les responsabilités qui lui incombent, il est établi qu'à la discrétion de Hewlett Packard Enterprise, cette dernière ou le fournisseur de service autorisé par Hewlett Packard Enterprise, i) ne sera pas tenu de fournir les services tels que décrits ou ii) fournira lesdits services aux frais du client, en fonction des pièces et de la main-d'œuvre au taux alors en vigueur.

Le client doit satisfaire les préalables susmentionnés pour être admissible à ce service.

À la demande de Hewlett Packard Enterprise, le client ou le représentant HPE autorisé doit enregistrer le produit matériel à couvrir dans les dix (10) jours suivant l'achat du service, en suivant les directives d'enregistrement fournies par HPE ou conformément aux indications de HPE. Dans l'éventualité où un produit couvert doit changer d'emplacement, l'activation ou l'enregistrement (ou un transfert approprié vers un enregistrement HPE existant) doit se produire dans les dix (10) jours suivant le changement.

Le client devra :

- Conserver et fournir à Hewlett Packard Enterprise, sur demande, toutes les licences de logiciels d'origine et ententes de licence, ainsi que les clés de licence et l'information sur l'inscription au service qui sont liées à ce service;

- Les conditions de licence doivent être décrites dans les conditions de licence du logiciel Hewlett Packard Enterprise relatif à la licence préalable du client, ou conformément aux conditions de licence actuelles du fabricant d'un logiciel tiers, le cas échéant, y compris toutes les conditions de licence logicielle supplémentaires qui peuvent accompagner les mises à jour logicielles fournies dans le cadre de ce service.
- Signer, à la demande de Hewlett Packard Enterprise, un contrat d'agence entre le client et HPE et fournir à HPE tous les renseignements, la documentation et l'autorisation nécessaires afin que HPE puisse faire des appels auprès des fournisseurs tiers au nom du client.

L'engagement d'échéancier de réparation est conditionnel à l'obligation du client de fournir un accès immédiat et illimité au système, comme l'exige Hewlett Packard Enterprise. L'engagement de délai de réparation ne s'applique pas lorsque l'accès au système, y compris le dépannage à distance ou sur place et les évaluations diagnostiques du matériel, est retardé ou refusé. Si le client demande un service planifié, l'engagement de délai de réparation commence à partir du moment convenu par les parties.

Pour les options de délais de réponse sur place pour soutien matériel, Hewlett Packard Enterprise recommande fortement que le client installe et exécute la solution de soutien à distance de HPE appropriée, au moyen d'une connexion sécurisée à HPE, afin de pouvoir assurer la prestation du service. Le client devrait consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de sa région pour obtenir plus de renseignements sur les exigences, les spécifications et les exclusions. Si le client ne déploie pas la solution HPE de soutien à distance appropriée, HPE peut ne pas être en mesure de fournir le service comme convenu et n'est pas dans l'obligation de le faire.

À la demande de Hewlett Packard Enterprise, le client est tenu de soutenir les efforts de résolution des problèmes à distance de HPE. Le client devra :

- Fournir en temps opportun toute l'information nécessaire pour faciliter la prestation du service de soutien à distance et pour permettre à HPE de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.
- Installer des mises à jour et des programmes de correction de micrologiciels.
- Commencer à effectuer des tests automatiques et installer et lancer d'autres outils et programmes de diagnostic.
- Mener toute activité raisonnable pour aider Hewlett Packard Enterprise à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HPE.

Le client est responsable de l'installation, en temps opportun, des mises à jour de micrologiciels critiques installées par le client, de même que des pièces d'autoréparation et des produits de rechange qui lui sont livrés.

Le client accepte de payer des frais supplémentaires s'il demande à Hewlett Packard Enterprise d'installer des mises à jour ou des correctifs de micrologiciels qu'il peut installer lui-même. Tous les frais supplémentaires sont facturés au client en fonction des pièces et de la main-d'œuvre, à moins d'une entente écrite à cet effet entre HPE et le client.

Dans le cas où une pièce d'autoréparation ou un produit de rechange est livré pour résoudre un problème, le client est responsable de retourner la pièce ou le produit défectueux dans un délai déterminé par Hewlett Packard Enterprise. Si HPE ne reçoit pas les pièces ou les produits défectueux dans ce délai, ou si les pièces ou les produits sont physiquement endommagés à la réception, le client sera tenu de payer des frais pour les pièces ou les produits, tels que déterminés par HPE.

Pour pouvoir utiliser les services électroniques de Hewlett Packard Enterprise dans le but d'obtenir l'accès à l'information limitée sur les produits et de recevoir un avis proactif et d'autres services offerts aux clients, le client doit s'inscrire et conserver l'information sur son inscription.

Si le client choisit de conserver des pièces de réparation couvertes par les options de conservation de supports défectueux ou de conservation complète de supports défectueux, les responsabilités suivantes incombent alors au client :

- Assumer le contrôle physique des disques durs et disques électroniques/à mémoire flash en tout temps pendant la prestation du service de soutien assuré par Hewlett Packard Enterprise. HPE n'est pas responsable des données contenues sur les disques durs et disques électroniques/à mémoire flash.
- S'assurer que ses données sensibles sur disques durs et disques électroniques/à mémoire flash sont détruites ou conservées en lieu sûr.
- Avoir un représentant autorisé sur place pour conserver les disques durs et disques électroniques/à mémoire flash défectueux, accepter leur remplacement, fournir à Hewlett Packard Enterprise l'information permettant d'identifier chaque disque dur et disque électronique/à mémoire flash conservé en vertu des présentes, et, à la demande de HPE, produire un document fourni par HPE dans lequel le client reconnaît qu'il conserve les disques durs et disques électroniques/à mémoire flash;

- Détruire les disques durs et disques électroniques/à mémoire flash conservés ou s'assurer qu'ils ne seront pas réutilisés;
- Disposer de tous les disques durs et disques électroniques/à mémoire flash conservés conformément aux lois et règlements en vigueur sur l'environnement.

En ce qui concerne les supports électroniques fournis par Hewlett Packard Enterprise au client sous forme de prêt ou en location, le client doit rapidement les retourner à l'expiration ou à la fin du service de soutien fourni par HPE. Le client est seul responsable du retrait de toutes les données sensibles avant de retourner à HPE les supports électroniques prêtés ou loués, et HPE n'est aucunement responsable du maintien de la confidentialité des données sensibles qui restent sur ces supports.

Couverture

Ce service comprend la couverture pour les produits matériels de marque Hewlett Packard Enterprise couverts et les composants fournis et pris en charge par HPE, comme les modules de mémoire et les lecteurs DVD-ROM. Les périphériques externes ne sont pas couverts par ce service. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Veuillez communiquer avec votre représentant des ventes Hewlett Packard Enterprise pour en savoir davantage au sujet des produits, accessoires et composants admissibles au service.

Nonobstant toute modalité dans ce document, le service acheté pour le produit principal ne s'étend pas à toutes les options ou à tous les serveurs Moonshot. La couverture du service pour certaines options ou serveurs Moonshot doit être achetée et configurée séparément, sinon les modalités de garantie standard s'appliquent. Pour une liste complète des options HPE ProLiant et HPE BladeSystem qui nécessitent une couverture du service distincte, visitez la page www.hpe.com/go/services/excludedoptions.

Dans le cas de certains serveurs et produits de stockage, les processeurs, disques, les principaux composants internes et externes et les options Premium HPE désignées seront couverts si le soutien a été configuré en conséquence et que ces éléments figurent dans la liste du matériel de l'entente (le cas échéant).

La couverture pour les systèmes multifournisseurs admissibles comprend l'ensemble des composants internes standard fournis par les fournisseurs.

Les consommables, y compris, sans toutefois s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les trousseaux d'entretien et autres fournitures, de même que le matériel d'entretien par l'utilisateur, ne sont pas couverts par ce service.

Pour les pièces et composants de remplacement discontinués, une mise à niveau pourrait être nécessaire. Les mises à niveau pour les pièces ou les composants discontinués peuvent dans certains cas occasionner des frais supplémentaires pour le client. HPE travaillera avec le client pour lui suggérer une pièce de remplacement. Les composants couverts varient selon les capacités de soutien locales.

Pour les serveurs HPE ProLiant et les systèmes de stockage, le service pour le produit principal couvre les options de matériel HPE ne nécessitant pas de couverture distincte, qui se qualifient comme des serveurs, qui ont été achetées au même moment que le produit principal et qui se trouvent à l'intérieur du châssis. Ces éléments seront couverts par le même niveau de service que le serveur.

Pour les châssis HPE BladeSystem, ce service couvre le châssis, les blocs d'alimentation, les ventilateurs, les dispositifs de châssis et les options qui ne nécessitent pas de couverture distincte.

Pour les serveurs HPE ProLiant, les dispositifs de stockage ou les châssis HPE BladeSystem installés dans un bâti, le service couvre également les options de bâti HPE qui ne nécessitent pas de couverture distincte. La couverture comprend les produits d'alimentation ininterrompible ne dépassant pas 12 kVA, le commutateur KVM, la console et le distributeur d'alimentation installés dans le même bâti, pour leur durée de vie prise en charge, soit jusqu'à 5 années après l'abandon des ventes. La batterie d'alimentation sans interruption est couverte séparément en vertu des conditions de sa propre garantie, qui se limite à la période de garantie qui s'applique.

Dispositions générales et autres exclusions

Hewlett Packard Enterprise accusera réception d'un appel en ouvrant un dossier, en communiquant le numéro de dossier au client et en confirmant la gravité de l'incident du client et le temps requis pour commencer à appliquer les mesures correctives. Remarque : Pour les événements signalés par l'entremise de solutions de soutien à distance de HPE, HPE est tenue de communiquer avec le client, de déterminer la gravité de l'incident avec le client et de prévoir l'accès au système avant que ne commence l'engagement de délai de réparation de matériel ou le temps de réponse sur place.

Le temps de réponse sur place pour le soutien matériel et l'engagement de réparation peuvent varier selon la gravité de l'incident. Le client détermine le niveau de gravité de l'incident.

La gravité de l'incident se définit comme suit :

- Niveau de gravité 1 – panne critique : par exemple, l'environnement de production est en arrêt; le système de production ou l'application de production est en panne ou court un grave risque; des données ont été ou risquent d'être endommagées ou perdues; les activités de l'entreprise sont gravement touchées; problèmes touchant la sécurité
- Niveau de gravité 2 – dégradation critique : par exemple, l'environnement de production est sévèrement touché; le système de production ou l'application de production est en panne ou compromis; il y a un risque que cela survienne à nouveau; il y a des répercussions significatives pour l'entreprise.
- Niveau de gravité 3 – normal : par exemple, un système non lié à la production (p. ex., un système de test) est en panne ou sa condition est dégradée; le système ou l'application de production est dégradé et une solution de rechange est en place; perte d'une fonctionnalité non critique; incidence limitée sur les activités de l'entreprise.
- Niveau de gravité 4 – faible : par exemple, aucune incidence sur les activités de l'entreprise ou les utilisateurs.

Commandes

Toutes les unités et options vendues individuellement avec les services de soutien doivent être commandées avec le même niveau de service que le produit dans lequel elles se trouvent, si ce niveau est disponible pour ces unités ou ces options.

La disponibilité des caractéristiques et des niveaux de service peut varier selon les ressources locales et peut être limitée aux produits et aux emplacements admissibles. Pour obtenir un complément d'information ou commander le Service de soutien collaboratif de HPE, communiquez avec un représentant des ventes de Hewlett Packard Enterprise et mentionnez les numéros de produit voulus :

HL936A pour le Service de soutien collaboratif HPE le jour ouvrable suivant

HL937A pour le Service de soutien collaboratif HPE le jour ouvrable suivant avec conversation de supports défectueux

HL938A pour le Service de soutien collaboratif HPE en 4 heures (24 x 7)

HL939A pour le Service de soutien collaboratif HPE en 4 heures (24 x 7) avec conversation de supports défectueux

HL940A pour le Service de soutien collaboratif HPE réparation du matériel en 6 heures

HL941A pour le Service de soutien collaboratif HPE réparation du matériel en 6 heures avec conversation de supports défectueux

Selon le point de vente et l'option de niveau de service demandée, d'autres numéros de produit peuvent s'appliquer. Pour déterminer le produit qui répond le mieux à vos besoins, communiquez avec un représentant ou un revendeur Hewlett Packard Enterprise.

Veillez prendre note que l'achat du soutien logiciel Hewlett Packard Enterprise est nécessaire afin d'obtenir du soutien logiciel complet et des mises à jour pour les logiciels HPE.

Renseignements supplémentaires

Pour en savoir davantage sur les services Hewlett Packard Enterprise, communiquez avec l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou visitez le site Web suivant :

www.hpe.com/services/support