

Service de support collaboratif HPE

Services de support

Caractéristiques du service

• Assistance logicielle collaborative à distance :

- Fenêtre de couverture 24h/24, 7j/7 avec délai d'intervention à distance de 2 heures
- Support logiciel de base
- Gestion des appels complémentaire

• Support matériel :

- Support et diagnostic des problèmes à distance
- Support matériel sur site
- Composants et pièces de remplacement
- Choix de différentes fenêtres de couverture de support matériel
- Délai d'intervention sur site pour la maintenance matérielle
- Délai de réparation garanti de 6 heures pour le support matériel (en option)
- Gestion étendue des stocks de pièces détachées (délai de réparation garanti)
- Travail en continu jusqu'à résolution du problème
- Gestion des escalades
- Solution HPE de maintenance à distance en ligne (pour les produits éligibles uniquement)
- Accès aux services et informations de maintenance en ligne
- Conservation des médias défectueux (facultative, pour les produits éligibles uniquement)
- Conservation complète du matériel défectueux (en option ; pour les produits éligibles uniquement)

Le Service de support collaboratif est conçu pour les clients qui ont acheté du matériel ainsi que des logiciels HPE et des logiciels tiers. Le support collaboratif HPE offre un premier point de contact pour vos besoins d'assistance matérielle et logicielle. HPE fournit, par téléphone, ses ressources techniques dans le monde entier afin de vous permettre de résoudre les problèmes de base sur vos matériels et logiciel.

Avec le service de support collaboratif HPE, vous n'avez pas à chercher s'il s'agit d'un problème matériel ou logiciel. Vous pouvez effectuer le premier appel directement à HPE. Un technicien HPE déterminera si votre problème est d'origine matériel ou logiciel. Si l'incident est relatif au logiciel tiers sélectionné et qu'il ne peut pas être résolu par l'application de correctifs connus, HPE se charge de contacter le fournisseur tiers et de créer un rapport d'incident en votre nom et selon l'accord convenu avec votre fournisseur logiciel. HPE fournit également la documentation nécessaire relative au problème pour permettre au fournisseur de le résoudre plus rapidement. Si l'incident est lié à du matériel HPE couvert, nous fournissons le support matériel, à distance ou sur site, pour résoudre le problème signalé.

Tableau 1 - Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Assistance logicielle collaborative à distance :	
Fenêtre de couverture 24h sur 24 et 7j sur 7 avec délai d'intervention à distance de 2 heures	Les Clients peuvent appeler HPE 24h sur 24, du lundi au samedi y compris les jours fériés pour consigner un incident couvert. Une fois que le Client a contacté HPE une confirmation de réception de l'appel est envoyée (comme décrit dans la section Dispositions générales/Autres exclusions). HPE s'engage à répondre à l'appel dans les deux heures pour exécuter un diagnostic à distance sur le support logiciel de base. Cette fenêtre de couverture est sujette aux réserves de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur Hewlett Packard Enterprise.
Support logiciel de base	Le service de support logiciel de base offre au Client un le diagnostic et la correction du problème comme décrit ci-dessous si un correctif connu existe pour le problème logiciel reporté. Une fois que le Client a contacté HPE une confirmation de réception de l'appel est envoyée (comme décrit dans la section Dispositions générales/Autres exclusions). Ainsi, HPE travaillera pour identifier si un problème avec le produit couvert est provoqué par un composant logiciel ou matériel. S'il s'avère qu'un incident est provoqué par un logiciel tiers sélectionné ou HPE couvert, HPE fournit un support de correction en communiquant le correctif connu et en renseignant le client sur la manière de l'appliquer. Dans certains cas, le support de correction peut être limité à la communication d'un correctif connu disponible via l'installation d'une mise à jour logicielle ou d'un patch. Le Client est ensuite dirigé vers des sources disponibles de correctifs ou de mises à jour applicables dans le cas où le correctif connu nécessite des contrats de service supplémentaires avec HPE ou le fournisseur logiciel correspondant. L'assistance fournie avec ce service ne permettra pas de traiter les problèmes complexes tels que les instructions détaillées pour l'installation et la configuration, le réglage des performances ou tout autre problème complexe. Pour le Client, ce service ne remplace pas l'obligation d'un contrat de support avec le fournisseur de produits tiers (voir la section des conditions préalables). HPE, à sa seule discrétion, détermine si un problème est complexe et s'il doit être résolu par le fournisseur de support tiers.
Gestion des appels complémentaire	Si HPE considère qu'un problème est causé par un logiciel tiers et que le problème ne peut pas être résolu par les solutions connues et disponibles du Client, telles que définies dans les livrables de base de support logiciel, HPE enverra, à la demande du Client, une demande de service auprès du fournisseur du logiciel tiers, à condition que des contrats de support aient été mis en place entre le Client et le fournisseur pour que HPE ait la possibilité d'agir ainsi. Dans le cadre du processus de déclenchement des appels, HPE fournit une documentation sur les problèmes issus du processus de dépannage. Afin de lancer la procédure d'appel de service auprès du fournisseur du logiciel tiers au nom du client, ce dernier doit posséder un contrat de support logiciel valide avec le fournisseur logiciel qui autorise la procédure d'appels et de support. Le client et le fournisseur doivent avoir fait le nécessaire pour permettre à HPE d'envoyer un appel au nom du client et fournir à HPE l'autorisation requise et les informations de contrat. Les heures de couverture de la gestion collaborative des incidents dépendent des conditions du contrat de support entre le Client et le fournisseur du logiciel. Une fois le fournisseur du logiciel informé, HPE fermera l'appel, mais le Client pourra ouvrir à nouveau l'appel si nécessaire avec HPE, en fournissant la référence du numéro d'identification de la demande initiale (un nouveau numéro d'identification d'appel sera assigné).

Tableau 1 - Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Support matériel :	
Support et diagnostic des problèmes à distance	<p>Après avoir contacté HPE, le client recevra une confirmation de réception de l'appel comme expliqué dans la section Dispositions générales/Autres exclusions. Dès lors que le problème a été diagnostiqué comme affectant le matériel, HPE travaillera pendant la fenêtre de couverture de support matériel pour isoler l'incident matériel et le résoudre à distance avec le Client.</p> <p>Avant toute intervention sur site, un technicien HPE peut réaliser des diagnostics à distance au moyen de solutions de support en ligne permettant d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance.</p> <p>HPE fournit une assistance téléphonique pour l'installation de microcodes et de pièces remplaçables par le client, pendant la fenêtre de couverture du service.</p> <p>Indépendamment de la fenêtre de couverture du Client, les incidents affectant le matériel couvert peuvent être signalés par téléphone ou sur le portail Web (selon le mode de communication disponible localement), ou via les solutions HPE pour le support électronique à distance (24 heures sur 24, 7 jours sur 7). HPE accuse réception de la demande de service en enregistrant l'appel, en affectant un ID de cas et en communiquant cet ID au client. HPE se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>
Support matériel sur site	<p>Pour les incidents matériels qui, selon le point de vue de Hewlett Packard Enterprise, ne peuvent pas être résolus à distance, un ingénieur HPE agréé fournit un support technique sur site pour les produits matériels couverts, afin de rétablir leur état de fonctionnement. Pour certains serveurs ProLiant HPE, HPE peut juger préférable de procéder à un remplacement plutôt qu'à une réparation des produits. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE.</p> <p>Intervention en cas d'incident : Pendant la livraison du support technique sur site, HPE peut également envisager les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Installer les mises à jour de microcodes définies par HPE comme non installables par le Client et qui lui semblent nécessaires pour remettre le produit couvert en état de fonctionnement ou pour assurer le maintien de la prise en charge par HPE <p>Intervention à la demande : En outre, HPE installera, au cours des heures de support, des mises à jour de microcodes critiques définies par HPE comme étant non installables par le Client en tant que demande de sa part. Les mises à jour des microprogrammes critiques sont des mises à jour recommandées par la division produits de HPE pour installation immédiate.</p>
Composants et pièces de remplacement	<p>Hewlett Packard Enterprise fournit tous les composants et pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement matériel couvert, y compris les pièces et équipements destinés aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange fournies par HPE sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HPE.</p> <p>Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront pas fournis dans le cadre de ce service : les conditions générales de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux consommables.</p> <p>Durée de vie maximale prise en charge/utilisation maximale : Les pièces et les composants ayant atteint la durée de vie maximale prise en charge et/ou les limites d'utilisation maximale telles que définies dans le manuel d'utilisation du fabricant ou dans la fiche technique du produit ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre de ce service.</p>
Choix parmi les différentes fenêtres de couverture de support matériel	<p>La fenêtre de couverture du matériel correspond aux heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance. Les appels reçus en dehors de cette fenêtre de couverture sont enregistrés le jour suivant.</p> <p>Les options de fenêtres de couverture suivantes sont disponibles pour les produits éligibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Next Business Day Service – NBD (jour ouvrable suivant) : Heures ouvrables standard, jours ouvrables standard (9h/j, 5j/7) : Le service est disponible 9 heures par jour de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. • 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. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur Hewlett Packard Enterprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HPE avec engagement de réparation de 6 heures.

Tableau 1 - Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Délai d'intervention sur site pour la maintenance matérielle	<p>Pour les incidents affectant du matériel couvert mais qui ne peuvent pas être résolus à distance, HPE fournira tous les efforts nécessaires pour intervenir sur site pendant le délai d'intervention sur site spécifié.</p> <p>Le délai d'intervention sur site désigne la période commençant dès la confirmation de la réception de l'appel initial par HPE, telle que décrite dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ». Le délai d'intervention sur site se termine dès l'arrivée de l'ingénieur HPE sur le site du Client, ou lorsque l'événement reporté est fermé, HPE ayant déterminé qu'une intervention sur site n'est pas actuellement nécessaire.</p> <p>Les délais d'intervention sont calculés pendant l'horaire de couverture uniquement et peuvent être reportés sur le jour suivant pour lequel un horaire de couverture s'applique.</p> <p>Les délais d'intervention sur site disponibles pour ce service sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • (NBD) intervention sur site le jour ouvrable suivant : Un ingénieur Hewlett Packard Enterprise agréé se rend sur le site du client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel le jour ouvrable qui suit la confirmation de la réception de l'appel par HPE. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture sont enregistrés le jour ouvrable suivant et la prestation est effectuée dans les trois jours ouvrables suivants. • Intervention sur site en 4 heures : Un ingénieur commercial HPE agréé se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel dans les 4 heures qui suivent la confirmation de la réception de l'appel par HPE. <p>Les délais d'intervention peuvent varier en fonction des disponibilités locales. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur Hewlett Packard Enterprise.</p>
Délai de réparation garanti de 6 heures pour le support matériel	<p>Pour les produits éligibles, il est possible de sélectionner un délai de réparation garanti de 6 heures plutôt qu'un temps de réponse sur site.</p> <p>Pour les problèmes critiques (gravité 1 ou 2) concernant le matériel couvert et ne pouvant pas être résolus à distance, Hewlett Packard Enterprise s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après confirmation de la réception de l'appel par HPE.</p> <p>Pour les problèmes non critiques (gravité 3 ou 4), ou à la demande du Client, HPE collabore avec le Client afin de planifier une heure de début convenue pour l'action corrective, et le délai de réparation garanti s'applique à partir de cette heure de début.</p> <p>Les niveaux de gravité des problèmes sont définis dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ».</p> <p>Le délai d'intervention sur site désigne la période commençant dès la confirmation de la réception de l'appel initial par HPE, telle que décrite dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ». Cette période se termine lorsque HPE considère que le matériel est réparé ou lorsque l'événement reporté est clôturé avec l'explication, fournie par HPE, que l'événement ne nécessite pas d'intervention sur site. Les délais de réparation sont calculés pendant la fenêtre de couverture uniquement et peuvent être reportés sur le prochain jour pour lequel une fenêtre de couverture s'applique.</p> <p>Tous les délais de réparation sont indiqués sous réserve de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>La réparation est considérée comme achevée après vérification par HPE que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé. La vérification par HPE peut être effectuée de différentes manières, de l'auto-test à la mise sous tension (POST), diagnostic spécifique ou contrôle visuel du fonctionnement correct. À sa seule discrétion, HPE détermine le niveau de tests nécessaire pour vérifier que le matériel a été réparé. HPE peut, de sa propre initiative, remplacer de façon temporaire ou permanente le produit de façon à respecter le délai de réparation garanti. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE.</p> <p>Il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution des processus et audits devant être effectués avant que l'engagement sur les délais de réparation pour le matériel ne commence. Pendant cette période initiale de 30 jours, à laquelle s'ajoute un délai pouvant atteindre cinq (5) jours ouvrés après l'achèvement de l'audit, le délai d'intervention du niveau de service HPE sur site est de 4 heures.</p>
Gestion étendue des stocks de pièces détachées (délai de réparation garanti)	<p>Dans le cadre de la prestation « délai de réparation garanti par Hewlett Packard Enterprise », un inventaire des pièces de remplacement essentielles est effectué pour les clients. Ces pièces sont stockées sur un site HPE désigné. Elles sont gérées de façon à garantir, dans la mesure du possible, leur disponibilité constante et sont accessibles aux représentants autorisés HPE chargés de répondre aux demandes de service éligibles.</p>

Tableau 1 - Caractéristiques du service *(suite)*

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Travail en continu jusqu'à résolution du problème	Lors de son arrivé sur le site du client, le technicien HPE poursuit la livraison du service (sur site ou à distance, à la discrétion de HPE) jusqu'à ce que le ou les produits soient réparés. Le travail peut être suspendu si des pièces détachées ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais il reprend dès que celles-ci sont disponibles. La réparation est considérée comme achevée après vérification par HPE que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé.
Gestion des escalades ;	Des procédures formelles d'escalade ont été définies afin de faciliter la résolution des problèmes complexes. Les gestionnaires HPE locaux coordonnent l'escalade. Pour les assister dans la résolution des problèmes, ils font appel aux compétences de ressources HPE appropriées et/ou de tiers sélectionnés.
Solution de maintenance à distance en ligne Hewlett Packard Enterprise	La solution HPE de maintenance à distance en ligne offre des fonctions avancées de dépannage et de réparation pour le client. Elle peut inclure des solutions d'accès au système distant et proposer un point d'administration central ainsi qu'une vue globale des incidents ouverts et de l'historique de l'entreprise. Pour utiliser cet accès à distance, les spécialistes de support technique Hewlett Packard Enterprise doivent obtenir l'autorisation préalable du Client. L'accès au système à distance permet des dépannages plus efficaces et une résolution plus rapide des problèmes par le spécialiste Hewlett Packard Enterprise en charge du support.
Accès aux services et informations de maintenance en ligne	Dans le cadre de ce service, Hewlett Packard Enterprise donne accès à certains outils Web et électronique disponibles dans le commerce. Le Client a accès aux ressources suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement de certains microcodes HPE, l'abonnement à des notifications de service proactif lié au matériel, la participation à des forums de support dédiés à la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés ; • Des fonctions étendues de recherche en ligne de documents de support technique, visant à faciliter et à accélérer la résolution des problèmes ; • Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HPE avec accès par mot de passe ; • Outil Web permettant de soumettre des questions directement à HPE. Cet outil contribue à la résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui achemine la demande de support ou de service vers une ressource qualifiée pour répondre à la question posée. Il autorise également la lecture de chaque demande de support ou service, incluant les cas envoyés par téléphone ; • Des recherches dans les bases de connaissances hébergées par HPE ou un tiers (pour certains produits), afin de récupérer des informations produit, de trouver des réponses à des questions liées au support, de participer à des forums d'assistance et de télécharger des correctifs logiciels. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès émises par des tiers.

Tableau 2 - Caractéristiques en option

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Conservation des supports défectueux	Pour les produits éligibles, cette option du service permet au Client de conserver les produits défectueux éligibles et couverts par ce service tels que disques durs ou unités SSD/Flash dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles contenues sur ces produits. Tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash éligibles d'un même système couvert doivent faire l'objet du service de conservation des supports défectueux. Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions de HPE relatives à une commande individuelle de services de maintenance, HPE renonce à ses droits de devenir propriétaire d'un disque dur ou d'un lecteur SSD/Flash défectueux couvert par l'option de conservation des supports défectueux si un produit de remplacement est fourni par HPE au Client. Le Client conserve tous les disques durs ou disques SSD/Flash défectueux couverts par le contrat de maintenance HPE et reste totalement responsable de la protection et du maintien du caractère confidentiel des données stockées sur ces disques.
Conservation complète des matériels défectueux	En complément de la conservation des supports défectueux, l'option de service CDMR permet au Client de conserver d'autres produits qui ont été désignés par Hewlett Packard Enterprise comme étant dotés de capacités de stockage de données, par exemple les barrettes de mémoire. Tous les produits de stockage de données éligibles du système couvert doivent rentrer dans le cadre de l'option CDMR. Les produits qui peuvent être conservés dans le cadre de cette option sont décrits dans ce document : hpe.com/services/cdmr .

Limites du service

Le support logiciel de base et la gestion d'appels collaborative sont fournis exclusivement pour ces fournisseurs et produits tiers sélectionnés et répertoriés dans la liste des produits pris en charge par le support collaboratif HPE : hpe.com/services/collaborativesupport.

Le Client doit avoir signé un contrat de support approprié avec les fournisseurs sélectionnés et effectué les étapes nécessaires pour garantir que HPE peut envoyer les appels au nom du Client dans le but de passer un appel de support avec eux. Hewlett Packard Enterprise ne pourra transmettre le numéro de dossier existant aux fournisseurs et ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable. HPE ne saurait être responsable de l'efficacité ou de la non-efficacité des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de support technique. Les obligations de HPE sont limitées aux appels de support uniquement et l'achat de ce service ne détermine pas l'accord de support entre le Client et le fournisseur pour HPE. Le Client est toujours responsable de la performance de ses obligations dans le cadre de tels contrats, y compris du paiement de tous les frais applicables, notamment de ceux qui peuvent s'appliquer en cas d'enregistrement de demandes auprès du fournisseur.

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HPE qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. Ces autres modes peuvent notamment comprendre l'expédition, via un service de messagerie, d'un produit de remplacement complet ou de pièces remplaçables telles que les claviers, souris et autres éléments classés par HPE comme pièces remplaçables par le Client. HPE détermine toujours la méthode de livraison de service la mieux adaptée à un support technique efficace et rapide du Client et, le cas échéant, la méthode permettant de respecter le délai de réparation garanti.

Si l'envoi d'une pièce remplaçable par le client suffit à la remise en état de fonctionnement du système, le niveau de service sur site ne s'applique pas. Dans ce type de cas, Hewlett Packard Enterprise envoie généralement en express vers le site du Client les pièces remplaçables par le Client lui-même et qui sont essentielles au fonctionnement du produit. Pour plus de détails sur les processus et les pièces réparables par le client, veuillez consulter la page suivante : hpe.com/info/csr.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si la prestation de service peut s'effectuer au moyen de diagnostics distants, d'une maintenance à distance ou par d'autres méthodes décrites ci-dessus.

Si Hewlett Packard Enterprise exige un audit avant intervention, le délai de réparation garanti ne commence qu'au bout de cinq (5) jours ouvrables après l'achèvement de cet audit. Par ailleurs, HPE se réserve le droit de ramener le service à un délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des recommandations d'audit essentielles n'ont pas été suivies ou si l'audit n'a pas été effectué dans le délai imparti.

Sont exclus de la prestation « délai de réparation garanti » (le cas échéant) :

- Le temps nécessaire aux procédures de restauration ou de remplacement des mécanismes de disque
- Les situations dans lesquelles un lecteur logique (LUN – Logical Unit Number) peut être bloqué pour préserver l'intégrité des données
- Toute restauration ou récupération de données endommagées
- Les périodes d'indisponibilité qui ne sont pas directement liées à une défaillance matérielle

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de modifier le délai de réparation garanti dans la mesure où celui-ci dépend de la configuration, de l'emplacement et de l'environnement propres aux produits du client. Cette disposition sera établie au moment de la commande, en fonction de la disponibilité des ressources.

Aucun délai de réparation garanti ne s'applique si le client opte pour une prolongation de la période d'analyse Hewlett Packard Enterprise, plutôt que pour l'exécution des procédures de restauration recommandées.

Si le Client demande un service planifié, le délai de réparation débute à l'heure planifiée convenue.

Dès lors qu'un problème diagnostiqué est lié à un logiciel inclus dans la liste des logiciels tiers sélectionnés, un incident est déclaré auprès du fournisseur tiers au nom du client. Un numéro d'incident du fournisseur tiers sera communiqué au client HPE. Suite à cette étape, HPE fermera la demande de support et ne sera pas obligé de fournir un support technique supplémentaire au client.

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités qui sont exclues de ce service :

- La résolution de problèmes complexes couverts par le contrat de support du Client avec le fournisseur tiers ;
- L'installation détaillée, la configuration et le réglage des performances ;
- L'attribution du droit d'utiliser et d'accéder aux correctifs ou mises à jour de logiciels tiers ou Hewlett Packard Enterprise ;
- Sauvegarde, restauration et support technique du système d'exploitation, d'autres logiciels ou/et de données ;
- Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client ;
- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité ;
- Prise en charge des problèmes liés au réseau ;
- Services requis parce que le Client n'a pas intégré les réparations, correctifs ou modifications système qui lui ont été fournis par Hewlett Packard Enterprise ;
- Services requis parce que le Client n'a pas pris les mesures de résolution précédemment préconisées par Hewlett Packard Enterprise ;
- Services rendus obligatoires, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect(e) du ou des produits considérés ;
- Services rendus obligatoires, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non HPE en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes).

Limites de l'option de conservation des supports défectueux

Les options de conservation des supports défectueux (DMR) et de conservation complète des matériels défectueux (CDMR) s'appliquent uniquement aux équipements de stockage éligibles et remplacés par Hewlett Packard Enterprise suite à un dysfonctionnement. Ces options ne couvrent pas l'échange des équipements de stockage qui n'ont pas subi de dysfonctionnement.

Les composants de stockage des données spécifiés par Hewlett Packard Enterprise en tant que consommables et/ou ayant atteint la durée de vie maximale prise en charge et/ou les limites d'utilisation maximale telles que définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications ou la fiche technique du produit ne peuvent pas bénéficier de l'option de service de conservation des supports défectueux ou de l'option de conservation complète du matériel défectueux.

Lorsqu'elle est disponible, la couverture des services DMR/CDMR pour les options désignées par Hewlett Packard Enterprise comme exigeant une couverture séparée, doit être achetée et configurée séparément.

Les taux de défaillance de ces composants sont surveillés en continu et Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours après notification si HPE considère raisonnablement que le Client abuse de l'option de conservation des supports défectueux ou de conservation complète du matériel défectueux (notamment lorsque le remplacement des composants de stockage des données défectueux s'effectue au-delà des taux de défaillance standard pour le système impliqué).

DANS LE CADRE DU PRÉSENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX, HEWLETT PACKARD ENTERPRISE NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT COMPOSANT DE STOCKAGE DES DONNÉES CONSERVÉ PAR LE CLIENT. SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACTUELLES DE HPE OU DANS LA FICHE TECHNIQUE PRODUIT, NI HPE NI SES FILIALES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU SPÉCIAUX, OU DE DOMMAGES RÉSULTANT DE LA PERTE OU DE L'UTILISATION IMPROPRE DES DONNÉES, DANS LE CADRE DU PRÉSENT SERVICE DE CONSERVATION DES MÉDIAS DÉFECTUEUX OU DU SERVICE DE CONSERVATION COMPLÈTE DU MATÉRIEL DÉFECTUEUX.

Zones d'intervention

Les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 160 km du centre de support HPE désigné. Les déplacements vers les sites situés dans un rayon de 320 km du centre de support HPE désigné sont gratuits. Si cette distance est supérieure à 320 km, les frais de déplacement sont facturés en sus.

Les zones d'intervention et frais de déplacement peuvent varier selon la situation géographique.

Pour les sites situés à plus de 160 km du centre de support HPE désigné, les délais d'intervention sont ajustés pour prendre en compte la distance supplémentaire, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

La prestation délai de réparation garanti est disponible pour les sites situés dans un rayon de 80 km du centre de support HPE désigné.

Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km du centre de support HPE désigné, le délai de réparation garanti qui s'applique fait l'objet d'un ajustement, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Distance du centre désigné HPE	Délai d'intervention de 4 heures	Délai d'intervention sur site le jour suivant
0-100 miles (0-160 km)	4 heures	Jour de couverture suivant
161 à 320 km	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	2 jours de couverture supplémentaires
Plus de 480 km	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles

Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km du centre de support HPE désigné, le délai de réparation garanti qui s'applique fait l'objet d'un ajustement, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Distance du centre de support HPE désigné	Délai de réparation garanti de 6 heures pour le matériel
0-80 km	6 heures
81-160 km	8 heures
Plus de 160 km	Non disponible

La prestation Délai de réparation garanti pour le matériel est disponible pour les sites situés dans un rayon de plus de 160 km du centre de support technique HPE désigné.

Distance du centre de support HPE désigné	Délai de réparation garanti de 6 heures pour le matériel
0-80 km	6 heures
81-160 km	8 heures
Plus de 160 km	Non disponible

Conditions préalables

Pour que Hewlett Packard Enterprise puisse gérer les appels de manière collaborative, le client doit avoir signé un contrat de support avec le fournisseur du logiciel, accord qui doit comprendre les caractéristiques et le niveau de service requis pour que le Client puisse soumettre ses demandes et obtenir le support du fournisseur. Si le fournisseur l'exige, le Client devra effectuer toutes les démarches nécessaires pour s'assurer que HPE peut effectivement soumettre les demandes du Client pour le compte de ce dernier. De plus, le Client doit fournir à HPE les informations appropriées requises pour que HPE puisse envoyer une demande de service au fournisseur du logiciel pour le compte du Client.

Dans le cas d'un délai d'intervention sur site pour le matériel, Hewlett Packard Enterprise recommande fortement au Client d'installer et d'utiliser la solution de support à distance HPE appropriée avec une connexion sécurisée à HPE pour que les prestations du service puissent être exécutées. Dans le cas d'un délai de réparation garanti pour le matériel, le Client doit installer et utiliser la solution de support à distance HPE appropriée avec une connexion sécurisée à HPE pour que les prestations du service puissent être exécutées. Pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre technicien HPE. Si la solution HPE de maintenance à distance appropriée n'est pas déployée, HPE peut ne pas être en mesure de fournir ce service conformément à ses spécifications et n'est pas dans l'obligation de le faire. Des modifications supplémentaires seront appliquées pour l'installation sur site d'un microcode non installable par le client si ce dernier ne déploie pas une solution HPE de support à distance appropriée au cas où cette solution est recommandée et disponible. L'installation des microcodes par le Client est de la responsabilité de ce dernier. Des frais supplémentaires sont à prévoir si le Client demande l'installation par HPE de mises à jour de logiciels et de microcodes. Tous les frais supplémentaires seront facturés au Client sur la base du temps passé et des matériels concernés, sauf accord préalablement conclu par écrit entre HPE et le Client.

Hewlett Packard Enterprise peut, à sa seule discrétion, exiger un audit du matériel couvert. Dans ce cas, un ingénieur Hewlett Packard Enterprise agréé prend contact avec le Client qui accepte qu'un audit soit organisé durant la période initiale de 30 jours. Au cours de l'audit, le technicien collecte les principales informations de configuration système et procède à l'inventaire des produits couverts. Les informations rassemblées au cours de l'audit permettent à HPE de planifier et gérer les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'emplacement appropriés. Le technicien HPE du support peut ainsi étudier et dépanner les éventuels et futurs incidents matériels et procéder à leur réparation aussi rapidement et efficacement que possible. À l'appréciation de HPE, l'audit peut être effectué sur site, par le biais d'un accès au système à distance, au moyen d'outils d'audit à distance ou par téléphone.

Si un audit est requis par Hewlett Packard Enterprise, il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution des processus et audits devant être effectués avant que l'engagement sur les délais de réparation pour le matériel ne prenne effet. Le délai de réparation garanti ne prend effet que cinq (5) jours ouvrables après achèvement de l'audit. Jusque-là, le service sera fourni sur la base du niveau de service délai d'intervention de 4 heures pour le matériel couvert.

Par ailleurs, Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de ramener le service à un délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des recommandations d'audit essentielles n'ont pas été suivies ou si l'audit n'a pas été effectué dans le délai imparti (sauf si HPE est à l'origine du retard).

Responsabilités du client

Si le Client ne respecte pas les responsabilités qui lui incombent, Hewlett Packard Enterprise ou le fournisseur de services agréé Hewlett Packard Enterprise, à l'appréciation de Hewlett Packard Enterprise i) ne sera pas obligé de fournir les services décrits, ou ii) fournira le service au Client selon les tarifs applicables basés sur le temps passé et les matériels concernés.

Le Client doit remplir les conditions préalables détaillées ci-dessus pour pouvoir profiter de ce service.

Si Hewlett Packard Enterprise le demande, le Client ou un ingénieur commercial Hewlett Packard Enterprise agréé doit activer le produit matériel à prendre en charge dans un délai de dix (10) jours à compter de l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement fournies par HPE, sauf indication contraire. Si un produit couvert change d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou la modification appropriée de l'enregistrement HPE existant) doivent être effectués dans un délai de dix jours à compter du changement d'emplacement.

Le client est tenu aux obligations suivantes :

- Conserver et fournir à Hewlett Packard Enterprise, sur demande, toutes les licences logicielles d'origine, tous les contrats de licence, toutes les clés de licence et informations relatives à l'enregistrement du service par abonnement, selon les conditions d'application du service.
- Utiliser tous les produits logiciels conformément aux termes des licences logicielles Hewlett Packard Enterprise correspondant à la licence logicielle qui sous-tend les prérequis du Client ou, le cas échéant, conformément aux termes de licence courants de l'éditeur tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.
- De fournir à HPE toutes les informations, documentation et autorité nécessaires pour autoriser HPE à consigner des appels avec des fournisseurs tiers au nom du Client.

Le respect de l'engagement en matière de délais de réparation dépend de la mise à disposition par le client (pour toute demande raisonnable de Hewlett Packard Enterprise) d'un accès immédiat et illimité au système. Le délai de réparation garanti ne s'applique pas si l'accès au système est refusé ou retardé, y compris dans le cadre des audits de diagnostic du matériel et du dépannage à distance. Si le Client demande un service planifié, le délai de réparation débute à l'heure planifiée convenue.

Dans le cas d'un délai d'intervention sur site pour le matériel, Hewlett Packard Enterprise recommande fortement au Client d'installer et d'utiliser la solution de support à distance appropriée avec une connexion sécurisée à HPE pour que les prestations du service et des options puissent être exécutées. Pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre ingénieur Hewlett Packard Enterprise. Si la solution HPE de maintenance à distance appropriée n'est pas déployée, HPE peut ne pas être en mesure de fournir ce service conformément à ses spécifications et n'est pas dans l'obligation de le faire.

Hewlett Packard Enterprise peut être amené à demander au Client de l'assister dans ses efforts de résolution des problèmes à distance. Le client est tenu aux obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à Hewlett Packard Enterprise de garantir une maintenance à distance dans les délais impartis et de façon professionnelle et de déterminer si les conditions requises pour la maintenance sont remplies
- Procéder à l'installation de correctifs et de mises à niveau de microprogrammes
- Lancer des tests automatiques et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- A la demande de Hewlett Packard Enterprise, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HPE à identifier ou à résoudre les problèmes

Le Client est tenu d'installer rapidement les mises à niveau de microprogrammes critiques appropriées, ainsi que les produits de remplacement et pièces de rechange qui lui sont fournis.

Le client accepte de payer des frais supplémentaires si le client demande à Hewlett Packard Enterprise d'installer des mises à jour ou des correctifs de microprogrammes. Tous les frais supplémentaires seront facturés au Client sur la base du temps passé et des matériels concernés, sauf accord préalablement conclu par écrit entre HPE et le Client.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par l'utilisateur ou de produits de remplacement pour résoudre un problème, le Client est tenu de retourner la pièce ou le produit défectueux dans le délai fixé par Hewlett Packard Enterprise. Si HPE ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux dans ce délai ou si la pièce ou le produit se trouve physiquement endommagé à réception, des frais déterminés par HPE peuvent être facturés au Client pour cette pièce ou ce produit.

Le Client doit s'enregistrer auprès de Hewlett Packard Enterprise pour utiliser leurs applications électroniques et gérer leurs informations d'enregistrement afin d'avoir accès à des informations produit à diffusion restreinte et de recevoir des notifications proactives ou d'autres services mis à sa disposition.

Si le Client choisit de conserver des pièces de réparation couvertes par les options de conservation DMR/CDMR, ses responsabilités sont alors les suivantes :

- Conserver à tout moment le contrôle physique des disques ou des lecteurs SSD/Flash pendant la durée du support Hewlett Packard Enterprise ; HPE n'est pas responsable des données enregistrées sur les disques durs ou les lecteurs SSD/Flash
- S'assurer que toutes les données sensibles conservées sur le disque ou lecteur SSD/Flash défectueux soit détruites ou sécurisées
- Désigner un ingénieur chargé de conserver les disques durs ou lecteurs SSD/Flash défectueux, d'accepter les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement, de fournir à Hewlett Packard Enterprise les données d'identification de chaque disque ou lecteur SSD/Flash conservé et, sur demande, de remplir un document fourni par HPE attestant que les disques durs ou lecteurs SSD/Flash en question ont été conservés
- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés et/ou s'assurer qu'ils ne sont pas réutilisés
- Éliminer tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés conformément aux lois et normes de protection de l'environnement en vigueur

En ce qui concerne les produits à données rémanentes fournis au Client par Hewlett Packard Enterprise avec une formule de prêt, de location ou de leasing (LOA), le Client est tenu de retourner rapidement les produits de remplacement (à l'expiration du contrat de support technique ou à la fin de la livraison par HPE des services de support technique concernés). La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur les équipements ou les produits confiés par HPE au Client sous forme de prêt, de location ou de leasing (LOA) avant de les renvoyer à HPE incombe au Client et à lui seul. HPE ne saurait être tenu responsable de la protection de la confidentialité des données sensibles résidant sur ces produits de stockage.

Étendue de la couverture

Ce service assure la couverture des composants internes HPE éligibles et fournis par HPE, tels que la mémoire et les unités DVD-ROM. Les accessoires ajoutés ne sont pas couverts par ce service ; certaines exceptions peuvent s'appliquer. Veuillez contacter votre représentant commercial Hewlett Packard Enterprise pour en savoir plus sur les produits, accessoires et composants qui sont éligibles à la couverture par ce service.

Sauf indication contraire dans ce document, le service acheté sur le produit principal ne s'étend pas à toutes les options ou tous les serveurs Moonshot. La couverture du service pour certaines options ou certains serveurs Moonshot doit être configurée et achetée séparément. Dans le cas contraire, les conditions générales de garantie standard s'appliquent. Pour obtenir la liste complète des options HPE ProLiant et HPE BladeSystem et des serveurs Moonshot qui nécessitent un service de couverture distinct, allez sur hpe.com/services/excludedoptions

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

La couverture des systèmes multifournisseurs éligibles inclut tous les composants internes standards fournis par le prestataire.

Les consommables, notamment mais de façon non exhaustive, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur, ne sont pas couverts par ce service.

Dans le cas de composants ou de pièces de rechange qui ne sont plus référencés, une mise à niveau peut être nécessaire. Les mises à niveau pour des pièces ou des composants qui ne sont plus référencés peuvent être soumises à des coûts supplémentaires. HPE élabore avec le Client une recommandation quant à leur remplacement. Tous les composants ne bénéficient pas d'un service de remplacement dans tous les pays du fait de limites de capacités de maintenance locales.

En ce qui concerne les systèmes de stockage et les serveurs HP ProLiant, le service du produit principal couvre les options matérielles de marque HPE non désignées par HPE comme nécessitant une couverture séparée, qui sont qualifiées pour le serveur, internes au boîtier et achetées en même temps ou ultérieurement. Ces éléments seront couverts au même niveau de service que le produit principal.

Pour les boîtiers BladeSystem, ce service couvre le boîtier, les éléments d'alimentation électriques, les ventilateurs, les périphériques du boîtier et les options non désignées par HPE comme nécessitant une couverture séparée.

En ce qui concerne les serveurs ProLiant, le stockage ou les boîtiers BladeSystem installés dans un rack, le service couvre également les options de rack qualifiées HPE non désignées par HPE comme nécessitant une couverture séparée. La couverture inclut les onduleurs ne dépassant pas 12 kVA, le commutateur KVM, la console et l'unité PDU, installés dans le même rack, pendant leur longévité prise en charge et jusqu'à 5 ans après leur sortie du catalogue. La batterie du système d'alimentation sans coupure est couverte séparément selon ses propres conditions générales pour la durée de la période de garantie.

Dispositions générales/autres exclusions

Hewlett Packard Enterprise accuse réception de la demande de service en enregistrant l'appel. Un identifiant d'incident est ensuite attribué et communiqué au Client en confirmant les spécifications d'heure et de gravité de l'incident du Client pour commencer la réparation. Remarque : Pour les événements reçus via des solutions de support à distance en ligne, HPE doit contacter le Client, déterminer la gravité de l'incident avec ce dernier et convenir de l'accès au système avant que le délai de réparation du matériel ou celui de l'intervention sur site ne débute.

Les délais d'intervention sur site pour la prise en charge du matériel et les délais de réparation garantis peuvent varier selon la gravité de l'incident. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident.

La gravité de l'incident est définie comme suit :

- Gravité 1 - Incident grave : par exemple, panne d'un environnement de production ; panne d'un système de production ou d'une application de production/forte menace de panne ; corruption/perde des données ou risque important ; le fonctionnement de l'organisation est gravement perturbé ; problèmes de sécurité
- Gravité 2 - Incident relativement grave : par exemple, l'environnement de production est gravement touché ; système de production ou application de production interrompu(e) ou endommagé(e) ; risque de périodicité ; (important impact sur les activités)
- Gravité 3 - Niveau normal : par exemple, panne ou dégradation d'un système non dédié à la production (par exemple : un système de test) ; le système de production ou l'application de production est altéré(e) par la solution de contournement mise en place ; perte de fonctionnalité non critique ; impact limité sur l'organisation
- Gravité 4 - Niveau bas : par exemple, aucun impact sur l'organisation ou l'utilisateur

Références de commande

Toutes les unités et options fournies avec des services de support vendus séparément doivent être commandées avec le même niveau de service que le produit dans lequel elles sont contenues si ce niveau de service est disponible pour ces unités.

La disponibilité des prestations et niveaux de service peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée à des produits éligibles et à des emplacements géographiques donnés. Pour plus d'informations ou pour commander l'offre Service de support collaboratif HPE, contactez votre ingénieur commercial Hewlett Packard Enterprise en indiquant les références produit suivantes :

HL936A pour une assistance collaborative HPE le jour ouvrable suivant

HL937A pour une assistance collaborative HPE le jour ouvrable suivant avec conservation des supports défectueux

HL938A pour une assistance collaborative HPE 24h/j, 7j/7 en 4 heures

HL939A pour une assistance collaborative HPE 24h/j, 7j/7 en 4 heures avec conservation des supports défectueux

HL940A pour une assistance collaborative HPE CTR en 6 heures

HL941A pour une assistance collaborative HPE CTR en 6 heures avec conservation des supports défectueux

Selon le revendeur et l'option de niveau de service, d'autres références produit peuvent s'appliquer. Contactez votre revendeur Hewlett Packard Enterprise pour connaître la référence produit la plus adaptée à vos besoins.

Notez que l'achat du support logiciel Hewlett Packard Enterprise est nécessaire afin d'obtenir le support logiciel complet et les mises à jour logicielles pour le logiciel HPE.

Pour plus de détails...

Pour plus de détails sur les services de support Hewlett Packard Enterprise, contactez l'agence commerciale HPE la plus proche ou visitez l'un des sites Web suivants : hpe.com/services/support



Abonnez-vous sur
