

# Service HPE Datacenter Care

## Services de support contractuel HPE

### Avantages du service

Le service HPE Datacenter Care permet d'atteindre vos objectifs de niveau de service et bien d'autres objectifs d'entreprise grâce aux caractéristiques suivantes :

- Solution de support économique adaptée à vos besoins spécifiques et aux différentes technologies déployées dans vos solutions IT et votre data center
- Identification proactive des problèmes et conseils pour atténuer les risques
- Accès à des spécialistes Hewlett Packard Enterprise prêts à renforcer vos propres capacités et qui ont pour mission de vous aider à réduire les risques, améliorer votre productivité et vous accompagner pour faire face aux charges de travail élevées et à vos projets émergents
- Options très souples de support technique réactif : vous pouvez sélectionner un niveau de réactivité tel que « jour ouvrable suivant », « délai de réparation garanti » et de nombreuses autres formules. Vous pourrez affecter ce niveau de support technique à différents produits en fonction de leur importance pour vos activités
- Support cohérent et fiable avec gestion globale de la situation et rapports visant à éviter les procédures de remontée des problèmes inutiles
- Accès rapide à des spécialistes techniques Hewlett Packard Enterprise prêts à répondre à vos problèmes critiques et à apporter des solutions rapides aux incidents et aux problèmes que vous rencontrez
- Options de support proactif très souples livrées par des spécialistes Hewlett Packard Enterprise et qui complètent vos propres capacités et vous aident à concentrer vos efforts sur l'innovation
- L'exécution à distance de technologies et d'outils performants permet de réduire les temps d'arrêt et d'améliorer la productivité.
- Une équipe dédiée tient compte de votre environnement IT et des différents objectifs de votre entreprise; Cette équipe vous propose un point de contact Hewlett Packard Enterprise unique et veille à ce que votre relation avec HPE réponde à vos attentes et soit conforme aux conditions convenues par les deux parties
- Accès aux experts du service HPE ITSM (HPE IT Service Management) et à une connaissance reposant sur les meilleures pratiques ITSM telles que ITIL v3, ISO/IEC 20000 et similaires pour vous permettre d'optimiser vos opérations IT par un processus d'amélioration structuré et continu

Solution de support technique la plus complète proposée par HPE, le service HPE Datacenter Care peut être adapté aux besoins spécifiques de votre data center. Cette solution propose différents niveaux de service (proactif et réactif) de manière à couvrir tous les besoins – des environnements les plus élémentaires aux environnements les plus stratégiques. Le service HPE Datacenter Care a été conçu pour s'adapter à tous les types et à toutes les tailles d'environnement de data center, avec un point de contact unique pour les besoins de support technique relatifs aux solutions HPE et à certains produits tiers. Le service est livré par une équipe de support technique Hewlett Packard Enterprise dédiée qui connaît parfaitement votre environnement IT et qui réalise son importance pour vos activités. Après identification de vos besoins, un descriptif des services (SOW) est établi, accepté et exécuté. Il décrit avec précision les activités de support technique réactif et proactif qui seront assurées dans le cadre du service HPE Datacenter Care.

Vous pouvez vous appuyer sur le service HPE Datacenter Care pour enrichir les compétences et les capacités de votre personnel en combinant différentes offres de support techniques HPE à différents aspects de vos solutions IT ou de votre data center – en fonction du rôle et de l'importance des produits concernés. Les environnements IT sont de plus en plus hétérogènes. Ils combinent des technologies à coût modéré telles que la virtualisation et les lames de serveurs à du matériel haut de gamme plus traditionnel, mais la plupart de ces éléments exigent un support technique réactif différent. Remarque – Pour HPE, le terme « environnement IT » correspond à l'infrastructure IT supportée par le service HPE Datacenter Care, sous la gestion directe et quotidienne d'une entité IT, dans un pays donné et conformément à la définition SOW existante. Le service HPE Datacenter Care a été conçu de manière à répondre à la plupart des besoins de support technique.

Quel que soit le niveau de support technique réactif de routine que vous sélectionnez pour certains produits de votre infrastructure IT, les services IT de bout en bout qui bénéficient de ce support peuvent être essentiels à vos activités. En cas d'imprévu, vous aurez souvent besoin d'un mécanisme rapide et efficace de remontée de l'information et de résolution des incidents. En cas d'incident, le service HPE Datacenter Care vous donne accès à des spécialistes de support solutions Hewlett Packard Enterprise qui vous aident à résoudre les problèmes critiques aussi rapidement que possible. HPE a recours à des procédures d'escalade pour résoudre les incidents complexes. En outre, votre équipe de support Hewlett Packard Enterprise dispose de technologies et d'outils de dépannage à distance visant à réduire les temps d'indisponibilité et à accroître la productivité.

En option, de nombreux services proactifs, vous sont proposés pour renforcer les compétences de votre personnel IT et pour compléter vos solutions de support réactif : activités liées à la technologie (par exemple, analyses et recommandations en matière de firmware et de correctifs de système d'exploitation), support à la gestion des changements, approche systématique d'amélioration continue conforme aux meilleures pratiques Hewlett Packard Enterprise, ITSM, ITIL et ISO/IEC 2000. Ces services proactifs peuvent être sélectionnés librement, puis personnalisés de manière à supporter différents éléments d'une solution ou différents aspects de votre data center.

Le service HPE Datacenter Care vise à accroître vos propres capacités ; favorise la suppression des risques parmi les personnes, les processus et la technologie ; augmente la qualité du service informatique et la productivité et réduit les coûts.

Avec le service Hewlett Packard Enterprise, vous bénéficiez d'une équipe dédiée, dirigée par un responsable de compte pour le support technique (ASM). L'équipe a pour mission d'établir des relations de travail étroites avec des membres du personnel informatique désignés et bien cerner vos objectifs métiers, vos niveaux de service et les indicateurs clés de performance que vous avez besoin d'atteindre. Les prestations de support choisies seront gérées par le responsable de compte et axés sur la réalisation de vos objectifs.

Grâce à la souplesse et aux capacités de personnalisation du service HPE Datacenter Care, vous bénéficiez d'une solution de support technique peu coûteuse et toujours adaptée à vos besoins spécifiques.

En option, HPE Datacenter Care propose également les extensions suivantes :

- HPE Flexible Capacity
- HPE Datacenter Care—Operational Support Services
- HPE Datacenter Care for Multivendor
- HPE Datacenter Care for Cloud
- HPE Datacenter Care—Infrastructure Automation
- HPE Datacenter Care for SAP
- HPE Datacenter Care for SAP HANA TDI

#### **HPE Flexible Capacity**

HPE Flexible Capacity Service assure le support des infrastructures convergentes à base de matériel HPE (serveurs, stockage et équipements réseau) installées sur un site Client. Facturé à l'utilisation, ce service vous permet de provisionner et de payer uniquement la capacité dont vous avez besoin (sur la base d'une consommation mensuelle variable et d'une utilisation de capacité minimum). Pour plus de détails sur cette extension, consultez l'addendum à la fiche technique intitulé « HPE Datacenter Care Flexible Capacity Service ».

#### **HPE Datacenter Care—Operational Support Services**

HPE Datacenter Care-Operational Support Services (OSS) applique les meilleures pratiques HPE à l'exploitation d'une infrastructure sur site en assurant la supervision et les services opérationnels 24x7 de cette infrastructure. Cette extension supporte les opérations de l'infrastructure (serveurs, stockage, réseau, système d'exploitation, hyperviseur et fonctionnalités de sauvegarde/restauration) et assure la sécurité pendant tout le cycle de vie du service IT. Pour plus de détails sur cette extension, consultez l'addendum à la fiche technique intitulé « HPE Datacenter Care Operational Support Services (OSS) ».

#### **HPE Datacenter Care for Multivendor**

HPE Datacenter Care for Multivendor applique les fonctionnalités supportant un fournisseur unique aux environnements IT hétérogènes. Avec cette extension, vous êtes en contact avec un seul point de responsabilité en ce qui concerne le matériel et les environnements d'exploitation des différents fournisseurs éligibles. Cette extension simplifie l'administration des services de support technique et la résolution des problèmes à tous les niveaux de votre data center. Pour plus de détails sur cette extension, consultez l'addendum à la fiche technique intitulé « HPE Datacenter Care for Multivendor ».

**HPE Datacenter Care for Cloud**

HPE Datacenter Care for Cloud ajoute de nouvelles fonctions à Datacenter Care afin de répondre aux besoins des clients qui utilisent des solutions dans le cloud. L'une des principales spécificités de HPE Datacenter Care for Cloud est la mise à disposition d'un expert en solutions cloud attiré qui sera chargé d'aider les clients de manière proactive à surmonter les difficultés d'ordre opérationnel qui sont inhérentes aux environnements cloud complexes. Le spécialiste travaille main dans la main avec d'autres membres de l'équipe chargés de compte attirée Datacenter Care afin de fournir des recommandations et une assistance adaptées aux exigences du client et à leur solution de cloud computing. Pour plus de détails sur cette extension, consultez l'addendum à la fiche technique intitulé « HPE Datacenter Care for Cloud ».

**HPE Datacenter Care for SAP HANA TDI**

Le service d'intégration de centre de données sur mesure HPE Datacenter Care for SAP HANA fournit des prestations à distance qui tiennent compte du contexte pour les produits HPE et SAP HANA éligibles qui sont inclus dans votre infrastructure HPE SAP HANA TDI. Ce service vous donne accès au centre d'excellence HPE SAP HANA qui aide vos équipes informatiques à diagnostiquer les problèmes et à résoudre les incidents sur des blocs de calcul TDI HPE couverts. Vous recevez une assistance pour résoudre les problèmes rencontrés et identifier les problèmes de configuration et de matériel sur les blocs de calcul HPE TDI. Pour plus de détails sur cette extension, consultez l'addendum à la fiche technique intitulé « HPE Datacenter Care for SAP HANA TDI ».

**Caractéristiques du service**

**Tableau 1. Principales prestations**

**Les principales fonctionnalités du service sont les suivantes :**

- Gestion des relations :
  - Équipe de compte HPE
  - Plan de support personnalisé
  - Étude du site
  - Revue sur site des activités de support
  - Revue téléphonique des activités de support
  - Centre d'assistance HPE
  - Planification et assistance pour les formations HPE
- Traitement avancé des appels, soit :
  - Intervention rapide sur les incidents logiciels et matériels critiques (24h/24, 7j/7)
  - Gestion accélérée des escalades
  - Diagnostic des incidents matériel et logiciel et maintenance à distance
  - Solution HPE de maintenance à distance en ligne
  - Assistance pour les produits logiciels non HPE
  - Accès aux services et informations de maintenance en ligne

**Tableau 2. Prestations proactives optionnelles**

**Les fonctionnalités réactives en option sont les suivantes :**

- Services d'environnement, soit :
  - Unités d'œuvre de services HPE Proactive Select
  - Unités d'œuvre HPE Education
  - Conseils opérationnels et techniques
  - Assistance dans la mise en œuvre des modifications et des améliorations
  - Affectation d'un responsable technique du compte (TAM) de Hewlett Packard Enterprise
  - Consultant business critical dédié (BCC)
  - Définition de la stratégie et des objectifs du Client
  - Revue sur site des opérations
  - Identification et évaluation du risque
  - Plan d'amélioration continue des services
  - Tableau de bord des améliorations
  - Analyse des défaillances des services
  - Assistance pour la certification ISO/IEC 20000
- Services pour serveurs, soit :
  - Analyse et gestion des correctifs des systèmes d'exploitation
  - Analyse et gestion des firmwares et logiciels des serveurs
  - État de santé des systèmes
  - Proactive Scan Assessment
  - Rapport et recommandations sur les versions des logiciels et des firmwares
  - Extension pour les produits SAP
- Services pour le stockage, soit :
  - Analyse et gestion des firmwares et logiciels des systèmes de stockage
  - Évaluation technique de la haute disponibilité du stockage
  - Maintenance préventive des baies de stockage
- Services pour les réseaux SAN, soit :
  - Analyse et gestion des firmwares et logiciels du SAN
  - Évaluation du support technique des réseaux SAN
- Services réseau :
  - Analyse et gestion des firmwares et logiciels du réseau
  - Notification d'incidents critiques dans les réseaux
  - Rapport relatif aux équipements du réseau
  - Maintenance des environnements réseau ouverts

Tableau 3. Caractéristiques réactives optionnelles

**Les fonctionnalités réactives en option sont les suivantes :**

- Fenêtre de couverture par défaut (24h/24, 7j/7)
- Fonctionnalités du support technique réactif du matériel (par défaut), soit :
  - Support matériel sur site
  - Délai d'intervention sur site de 4 heures
  - Composants et pièces de remplacement
  - Travail en continu jusqu'à résolution du problème
- Fonctionnalités du support technique réactif des logiciels (par défaut), soit :
  - Intervention sur les problèmes logiciels non critiques
  - Mises à jour des logiciels et de la documentation
  - Licence d'utilisation des mises à jour des logiciels
  - Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par HPE
- Fonctionnalités du support technique réactif du matériel (en option), soit :
  - Gestion collaborative des appels sur les produits non HPE
  - Délai de réparation garanti de 6 heures
  - Audit initial
  - Gestion étendue des stocks de pièces détachées
  - Stock dédié des pièces détachées
  - Conservation des supports défectueux
  - Conservation complète des matériels défectueux

Tableau 4. Options de niveau de service

**Les fonctionnalités proposées par la fenêtre de couverture sont les suivantes :**

- Fenêtre de couverture de service par défaut, soit :
  - 24 heures par jour, sept jours par semaine (24x7)
- Options disponibles pour la fenêtre de couverture de service, soit :
  - Heures ouvrées standard, jours ouvrés standard (9h/j, 5j/7)
  - 13 heures, jours ouvrés standard (13h/j, 5j/7)
  - 16 heures, jours ouvrés standard (16h/j, 5j/7)
  - 24 heures, jours ouvrés standard (24h/j, 5j/7)
  - Extension horaire pour des heures supplémentaires
  - Extension horaire pour des jours supplémentaires
  - Horaire de couverture sous contrat HPE ou garantie séparés

**Options de maintenance matérielle réactive**

- Délai d'intervention sur site pour la maintenance matérielle
- Options de délai d'intervention sur site, soit :
  - Délai d'intervention sur site de 2 heures
  - Délai d'intervention sur site de 4 heures
  - Intervention sur site le jour suivant
  - Services contractuels pouvant faire l'objet d'un contrat HPE ou d'une garantie HPE spécifique
- Délai de réparation garanti pour le matériel (au lieu des options de délai d'intervention sur site pour le matériel)
- Options relatives au délai de réparation garanti pour le matériel, soit :
  - Délai de réparation de 4 heures
  - Délai de réparation de 6 heures
  - Délai de réparation de 8 heures
  - Délai de réparation de 24 heures
  - Services contractuels pouvant faire l'objet d'un contrat HPE ou d'une garantie HPE spécifique

Tableau 5. Option avancée de restauration

**Fonctionnalités proactives :**

- Amélioration de mise à niveau de restauration
- Évaluation ITSM
- Audit initial
- Recherche quotidienne de correctifs critiques
- Réunions mensuelles de suivi de la maintenance
- Analyse et gestion des correctifs des systèmes d'exploitation deux fois par mois
- Réunions de suivi du processus de prestation
- Contrôle de la configuration
- Unités d'œuvre de services HPE Proactive Select

**Fonctionnalités réactives :**

- Délai de restauration garanti de 4 heures
- Vérification de la résolution du problème
- Stock dédié des pièces détachées
- Procédure d'escalade personnalisée

Tableau 1. Principales prestations

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Principales prestations</b>	<b>Cette offre peut inclure les fonctionnalités suivantes :</b>
<b>Gestion des relations :</b>	La gestion des relations du service HPE Datacenter Care inclut une équipe de compte Hewlett Packard Enterprise dédiée qui comprend les objectifs IT et commerciaux du Client et qui veille à leur réalisation. Les caractéristiques de cette gestion des relations sont décrites dans le texte qui suit.
<b>Équipe de compte HPE</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise affecte une équipe à l'organisation du Client. Les membres de l'équipe de compte HPE sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionnaire de compte (ASM)</li> <li>• Responsable technique de compte (TAM)</li> <li>• Spécialiste matériel du datacenter (DHS)</li> </ul> <p>L'équipe clientèle Hewlett Packard Enterprise est le représentant ainsi que le principal contact technique du Client pour la maintenance continue de son environnement informatique couvert par HPE Datacenter Care Service. L'équipe et le Client définissent ensemble et d'un commun accord un plan de support personnalisé qu'ils révisent régulièrement, en vue d'atteindre les objectifs du Client. Des prestations complémentaires sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la planification du support, des réunions de suivi et des revues des activités de support</li> <li>• Coordination des ressources HPE supplémentaires et des activités proactives en option lorsque les compétences spécifiques sont requises (telles que des systèmes de stockage/SAN ou des spécialistes réseau)</li> <li>• Surveillance des problèmes, des correctifs et des recommandations qui peuvent avoir des répercussions sur l'environnement du Client</li> <li>• Rapports sur les activités de service et analyse des tendances liées aux incidents</li> <li>• Révision des notifications de recommandation de matériel HPE</li> </ul>
<b>Plan de support personnalisé</b>	Le responsable de compte développe un plan de support personnalisé en accord avec le personnel informatique du Client et fournit le détail des combinaisons nécessaires de support réactif et proactif, des matériels, de la couverture géographique ainsi que des autres aspects du support fourni par le service Hewlett Packard Enterprise Datacenter Care. Le plan de support personnalisé définit également en détail les rôles et les responsabilités et fournit les coordonnées et procédures d'escalade. Ce plan sera validé formellement avec le Client dans le cadre de la phase de démarrage de ce service.
<b>Étude du site</b>	Au début de la période du contrat de service HPE Datacenter Care, un relevé des configurations est effectué en vue d'obtenir un inventaire détaillé du matériel et des logiciels du Client et de se procurer des informations de configuration matérielle et de système d'exploitation. Ces données contribuent aux processus de dépannage de HPE, prennent en charge les opérations quotidiennes du Client et sont utiles pour les efforts de planification. HPE intègre les informations de configuration technique dans le plan de support et les met à disposition dans le référentiel de documents Hewlett Packard Enterprise, <a href="https://hpedocrepository.imanageshare.com">hpedocrepository.imanageshare.com</a> , auquel le Client et HPE peuvent se référer.
<b>Revue sur site des activités de support</b>	<p>Le responsable de compte procède à la planification trimestrielle du support technique sur site (ou autre période spécifiée dans la définition SOW) et des sessions de revue au cours desquelles le Client et le responsable de compte revoient les prestations de support technique fournies par Hewlett Packard Enterprise sur la période précédente, y compris les points clés liés au rapport d'activité de support technique et les résultats des activités du service HPE Datacenter Care. Ces sessions permettent également d'étudier les tendances, les changements en cours ou prévus dans l'environnement IT et commercial du Client, ainsi que l'impact qu'auront ces changements sur les besoins du Client en matière de support technique. Elles sont aussi l'occasion d'identifier et de discuter d'autres besoins de maintenance éventuels.</p> <p>Ces revues constituent des forums de communication ouverts durant lesquels le Client peut faire part de ses objectifs métier et informatiques. Elles permettent également d'adapter en permanence le service aux besoins du Client. Lors de ces réunions, l'équipe clientèle Hewlett Packard Enterprise partage les meilleures pratiques de HPE et fournit des conseils opérationnels et techniques relatifs aux besoins et aux projets actuels et futurs du Client. Des membres de l'équipe clientèle Hewlett Packard Enterprise participent à ces réunions selon les indications du responsable de compte.</p>
<b>Revue téléphonique des activités de support</b>	Hewlett Packard Enterprise fournit au Client un rapport trimestriel de revue des activités de support technique (ou autre période spécifiée dans la définition SOW) qui intègre les informations relatives à des demandes de support technique sur cette période spécifique. Ce rapport souligne les facteurs de risque potentiels et inclut des recommandations appropriées.

Tableau 1 - Principales caractéristiques du service (suite)

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Centre d'assistance HPE</b>	Hewlett Packard Enterprise fournit des ressources en ligne complètes offrant des compétences, des outils et des services instantanés et personnalisés. Ce site informatique unique offre des outils de résolution autonome, une assistance personnalisée et fiable ; une aide et des forums en ligne ; ainsi qu'un accès instantané aux contenus informatiques complets multifournisseurs et multiplateformes disponibles.
<b>Planification et assistance pour les formations HPE</b>	Le responsable de compte, peut procéder, si nécessaire à une évaluation avancée des besoins en développement et en formation du Client. Le responsable peut également mettre le Client en relation avec le centre de formation HPE destiné aux clients (HPE Customer Education). Le Client peut accéder à la liste des cours de formation et à la description détaillée des formations sur le site de HPE Education Services <a href="https://hpe.com/ww/learn">hpe.com/ww/learn</a> . Dans le cadre d'une prestation distincte disponible en option, l'équipe des services de formation HPE peut participer au développement de formations personnalisées ou de solutions de formation complètes qui sont adaptées aux besoins du Client en matière de formation.
<b>Traitement avancé des appels, soit :</b>	Le traitement avancé des appels est un ensemble de processus réactifs intégrés et accélérés visant à résoudre les incidents matériels et logiciels. Ces processus, adaptés aux besoins du Client, font appel à des techniciens Hewlett Packard Enterprise spécialisés afin de répondre aux incidents de maintenance critiques et les résoudre plus rapidement. Les caractéristiques du traitement avancé des appels sont présentées ci-dessous :
<b>Intervention rapide sur les incidents logiciels et matériels critiques (24h/24, 7j/7)</b>	Le Client peut contacter Hewlett Packard Enterprise 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Lorsque le Client appelle pour un incident critique, HPE s'engage à mettre le Client directement en contact avec un technicien spécialisé en solutions (TSS) ou à rappeler le Client dans les 15 minutes. Les TSS sont formés pour résoudre les problèmes dans des environnements IT complexes et ils ont accès à l'intégralité des connaissances et des ressources techniques de HPE pour diagnostiquer et résoudre les problèmes le plus rapidement possible. En cas de problème matériel exigeant une présence sur site, un spécialiste matériel est dépêché sur le site du Client (en fonction du niveau de couverture matérielle du service réactif sur site associé à l'équipement affecté). En plus d'effectuer le dépannage de base, le TSS collecte les données relatives aux incidents et il qualifie les incidents en s'appuyant sur des procédures de gestion et de remontée des informations très structurées. Si nécessaire, il fait appel à d'autres spécialistes techniques. Pour les incidents critiques, HPE peut, à sa seule discrétion, procéder à un examen post-incident. Cette opération permet d'identifier les améliorations qui peuvent être effectuées par le Client ou HPE pour éviter que des incidents similaires se produisent ultérieurement ou pour améliorer le traitement d'incidents consécutifs. Les niveaux de gravité d'incidents sont définis dans les dispositions générales.
<b>Gestion accélérée des escalades</b>	Hewlett Packard Enterprise utilise des procédures d'escalade intégrées et accélérées pour répondre aux incidents de support complexes et apporter une résolution rapide. Un responsable des événements critiques (Critical Event Manager, CEM) est assigné pour les incidents critiques. Si la situation exige des ressources ou des compétences complémentaires, le CEM coordonne la remontée de l'incident et fait appel aussi rapidement que possible aux experts HPE dont la spécialisation permettra de résoudre l'incident. Les niveaux de gravité d'incidents sont définis dans les dispositions générales.
<b>Diagnostic des incidents matériel et logiciel et maintenance à distance</b>	Une fois que le Client a appelé Hewlett Packard Enterprise pour une demande de service et que HPE a confirmé la réception de cet appel (pour plus de détails, voir les dispositions générales), Hewlett Packard Enterprise travaille pendant la fenêtre de couverture matérielle ou logicielle pour isoler le problème matériel ou logiciel et le résoudre à distance avec le Client. Avant toute intervention sur site, HPE se réserve le droit d'exécuter des tests de diagnostic à distance à l'aide de la solution HPE Insight Remote Support qui permet d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance. Les incidents matériel et logiciel peuvent être reportés à HPE via téléphone ou portail Web, disponible localement, ou via HPE Insight Remote Support comme équipement automatisé signalant un événement 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 quand les problèmes notifiés sont effectivement résolus.
<b>Solution HPE de maintenance à distance en ligne</b>	Pour les produits éligibles, la solution HPE de support technique à distance offre des fonctions avancées de dépannage et de réparation. 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.

Tableau 1 - Principales caractéristiques du service (suite)

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Assistance pour les produits logiciels non HPE</b>	<p>Si, dans le cadre de la résolution des problèmes relatifs à des produits pris en charge, il s'avère que le problème est dû au produit d'un fournisseur tiers, Hewlett Packard Enterprise aide, si possible, le Client à faire part du problème à ce fournisseur, à condition que le Client dispose d'un contrat de maintenance en cours de validité auprès du fournisseur tiers.</p> <p>Sur demande du Client, HPE peut également assurer la gestion collaborative des appels relatifs aux problèmes affectant les produits de certains fournisseurs non HP. (Dans le cas où ces produits sont essentiels à la solution de support technique requise et où HPE n'assure pas directement le support technique de ces produits.) Les produits des fournisseurs suivants sont couverts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAP (tous produits) – Le Client doit disposer d'un contrat de support technique SAP.</li> <li>• Oracle (bases de données Oracle et OS Solaris uniquement) – Le Client doit disposer d'un contrat de support technique Oracle.</li> </ul> <p>Le niveau de collaboration entre HPE et le fournisseur dépend du niveau de service du Client conclu avec ce fournisseur.</p>
<b>Accès aux services et informations de maintenance en ligne</b>	<p>Dans le cadre de ce service, Hewlett Packard Enterprise permet au Client d'accéder à certaines ressources (outils Web et outils électroniques disponibles dans le commerce). Le Client a accès aux ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, par exemple téléchargement de certaines mises à jour de correctifs et de firmwares HPE, abonnement à des notifications de service matériel proactif, participation à des forums de support technique dédiés à la résolution des problèmes ou/et au partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.</li> <li>• Recherches Web portant sur des documents de support technique pouvant faciliter et accélérer la résolution des problèmes</li> <li>• Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HPE avec accès par mot de passe</li> <li>• Outil Web permettant de soumettre des questions directement à HPE. Cet outil contribue à la résolution rapide des problèmes grâce à un processus de pré-qualification qui transmet la demande de support technique ou de service vers la ressource la mieux qualifiée pour répondre à la question posée. Cet outil permet également de consulter le statut de chaque demande de service ou de support technique soumise par le Client, y compris les cas soumis par téléphone</li> <li>• Recherche dans des bases de connaissances HPE (et bases de données hébergées par des tiers pour certains produits) permettant d'obtenir des informations sur les produit, des réponses à des questions liées au support technique, de participer à des forums de support technique et de télécharger des mises à jour logicielles. ce service peut être limité par des restrictions d'accès émises par des tiers</li> <li>• Le Client peut accéder au portail (Software Updates and Licensing) et gérer ses mises à jour logicielles (télécharger, gérer en mode proactif et planifier). Ce portail est accessible via le HPE Support Center.</li> </ul>

Tableau 2. Prestations proactives optionnelles

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Les fonctionnalités réactives en option sont les suivantes :</b>	<b>Les fonctionnalités en option présentées ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée (en fonction des services et des fonctionnalités déjà sélectionnés). Les services supplémentaires inclus dans le contrat sont livrés pendant les heures ouvrées de HPE, sauf si un service d'assistance hors heures ouvrées a été acheté. Pour plus de détails, adressez-vous à votre contact Hewlett Packard Enterprise local.</b>
<b>Description générale</b>	HPE Datacenter Care Service comprend un ensemble complet de services proactifs optionnels afin de soutenir le Client et ses objectifs métier. Ils peuvent être choisis pour renforcer les compétences du Client et seront renseignés et confirmés dans le plan de support personnalisé.
<b>Services d'environnement, soit :</b>	Le Client peut choisir les options de service d'environnement présentées ci-dessous pour réaliser ses objectifs de niveaux de service ainsi que d'autres objectifs.
<b>Unités d'œuvre de services HPE Proactive Select</b>	Cette option permet de bénéficier de dix (10) unités d'œuvre Proactive Select Service. Le Client a la possibilité de sélectionner une activité depuis le menu de services Proactive Select ou de travailler avec un responsable technique de compte (ASM) pour définir une activité personnalisée basée sur les besoins du Client. Pour plus de détails, voir Tableau 13.
<b>Unités d'œuvre HPE Education Services</b>	Le Client peut acheter des unités d'œuvre HPE Education Services pour permettre à son personnel de développer et de renforcer ses compétences techniques et sa connaissances des processus. Pour plus de détails, adressez-vous à votre contact Hewlett Packard Enterprise local.

Tableau 2. Fonctionnalités proactives en option *(suite)*

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Conseils opérationnels et techniques</b>	L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise s'implique fortement pour fournir des conseils relatifs à la prestation des services informatiques stratégiques du Client ainsi qu'à l'exécution des processus de gestion de service et l'exploitation des technologies. A la demande du Client, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise peut apporter son assistance dans la réalisation d'activités telles que le suivi des modifications techniques et dans la révision des seuils d'événement des outils de suivi.
<b>Assistance dans la mise en œuvre des modifications et des améliorations</b>	L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise collabore avec le Client pour concevoir et mettre en œuvre les changements et les améliorations nécessaires, identifiées au cours de la prestation de service ou lors des réunions de suivi du SIP.
<b>Hewlett Packard Enterprise Technical Account Manager (TAM) enhancement</b>	Le responsable technique du compte (TAM) qui fait partie de l'équipe assignée au compte peut examiner en détail les opérations IT capables d'ajouter de la valeur à l'entreprise du Client. Le TAM assigné peut également procéder à des évaluations complémentaires de l'état de santé des systèmes, établir des rapports d'activités et de tendances, assurer une assistance technique complète et émettre des recommandations relatives aux meilleures pratiques applicables. Ce responsable est disponible du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés HPE, pendant les heures ouvrées de HPE.
<b>Consultant business critical dédié (BCC)</b>	Un consultant business-critical (BCC) certifié ITIL est un spécialiste en disponibilité qui peut être assigné au personnel IT du Client en vue d'identifier et de réduire les risques liés aux personnes, aux processus ou/et aux technologies, et en vue d'aider le Client à atteindre ses objectifs.
<b>Définition de la stratégie et des objectifs du Client</b>	L'équipe du compte Hewlett Packard Enterprise dirige un atelier de mise en place d'une stratégie et d'objectifs avec le Client afin d'identifier les objectifs métier et d'infrastructure informatique ainsi que les accord sur les principaux niveaux de service et les indicateurs clés de performance. Au cours de cet atelier, HPE fournit une description du champ d'application de l'offre de service HPE Datacenter Care en rapport avec les services informatiques, le personnel, les processus et les technologies du Client.
<b>Revue sur site des opérations</b>	Deux fois par an (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW), le responsable ASM organise une réunion de planification et de revue pour aligner les activités de l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise sur les évolutions des besoins et sur les nouvelles technologies ou les nouveaux services disponibles. Il documente les changements dans la stratégie et les objectifs du Client et explique les répercussions de ces changements sur le champ d'application du contrat de service HPE Datacenter Care et sur le plan de support personnalisé. Cette prestation permet à l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise et aux autres ressources HPE d'avoir toujours une idée précise des besoins du Client pendant toute la durée de ce service.
<b>Identification et évaluation du risque</b>	L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise conçoit une évaluation ITSM personnalisée basée sur le champ d'application du service HPE Datacenter Care et les principaux objectifs identifiés au cours de l'atelier de définition de la stratégie et des objectifs du Client ou lors de discussions avec ce dernier. Cette évaluation a pour but d'identifier les écarts et les opportunités d'amélioration. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise revoit, ensuite, les résultats obtenus en présence du Client et crée, en accord avec lui, un indice des niveaux de risques, d'efficacité, de maturité, d'efficacité et d'efficience actuels. Ce document compare les performances du Client aux meilleures pratiques du secteur, aux exigences relatives aux accords de niveau de service et aux objectifs métier Client.
<b>Plan d'amélioration continue des services</b>	L'équipe Hewlett Packard Enterprise crée un plan d'amélioration continu des services (SIP). Dans le cadre de l'activité d'identification et d'évaluation des risques, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise procède à une évaluation ITSM personnalisée. Elle discute des résultats de l'analyse des écarts avec le Client afin d'identifier les opportunités d'amélioration. L'équipe aide à créer un SIP qui reflète les priorités du Client et les prestations recommandées basées sur des activités proactives menées par Hewlett Packard Enterprise et le personnel informatique du Client en vue de gérer les risques identifiés. Une fois le plan élaboré, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise assiste le Client dans la gestion du plan à travers des réunions trimestrielles au cours desquelles l'équipe fournit des conseils pour la mise en œuvre des améliorations. Elle aide également le Client à revoir les améliorations à apporter et à définir des priorités. Remarque – L'option de planification d'amélioration du service exige des conditions préalables : identification des risques et benchmarking.
<b>Tableau de bord des améliorations</b>	L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise collabore avec le Client pour identifier et/ou concevoir des outils de mesure des améliorations, des méthodes de reporting et un tableau de bord des améliorations qui permettent au Client de suivre efficacement les améliorations apportées au niveau des services, du personnel, des processus et des technologies informatiques. Chaque trimestre, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise et le Client mettent à jour le tableau de bord des améliorations en utilisant les données d'amélioration identifiées pendant les activités du service HPE Datacenter Care et pendant les réunions de suivi du SIP. Remarque – L'option Tableau de bord des améliorations exige un prérequis : l'option de planification de l'amélioration des services.



Tableau 2. Fonctionnalités proactives en option *(suite)*

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Analyse des défaillances des services</b>	<p>L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise collabore avec le Client et émet des recommandations visant à atténuer l'impact des défaillances des services informatiques dans l'environnement du Client. Cette analyse identifie les causes des interruptions des services informatiques du Client et les répercussions de chacune sur l'activité de l'entreprise. Elle identifie également les améliorations pouvant être apportées aux processus et aux outils du Client. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise décrit ensuite les problèmes dans le SIP et y indique également les formations associées nécessaires. Cette analyse peut également être utilisée pour analyser les temps d'arrêt planifiés du Client en vue de les éliminer ou de réduire leur durée ou leur impact.</p> <p>Remarque – L'option Défaillance des services exige un prérequis : l'option de planification de l'amélioration des services.</p>
<b>Assistance pour la certification ISO/IEC 20000</b>	<p>Les prestations proactives du service HPE Datacenter Care peuvent être personnalisées pour aider le Client à mettre en œuvre les meilleures pratiques définies dans la norme ISO/IEC 20000, norme internationale pour la gestion de services informatiques. Hewlett Packard Enterprise peut apporter ses conseils au Client et l'orienter pour l'aider à obtenir la certification ISO/IEC 20000, si cette dernière fait partie de ses objectifs. L'évaluation ITSM incluse dans la prestation d'identification et d'évaluation du risque est étendue pour identifier les lacunes relatives à la conformité ISO/IEC 20000 et les améliorations appropriées sont incluses et classées par ordre de priorité dans le SIP. L'état d'avancement du plan est évoqué lors des réunions de suivi du SIP.</p> <p>Remarque – L'option d'assistance à la certification ISO/IEC 20000 exige un prérequis : l'option SIP.</p>
<b>Services pour serveurs, soit :</b>	<p>Le Client peut choisir les options de services pour serveurs présentées ci-dessous pour réaliser ses objectifs de niveaux de service ainsi que d'autres objectifs :</p>
<b>Analyse et gestion des correctifs des systèmes d'exploitation</b>	<p>Pour HP-UX, NonStop Kernel et OpenVMS, Hewlett Packard Enterprise assure le suivi des notifications de correctifs pour les défauts graves connus du système d'exploitation ou des correctifs précédents, évalue si le défaut peut avoir un impact sur l'environnement couvert et, sous réserve de la garantie applicable, en informe le Client en vue d'examiner les mesures possibles. Le nombre de systèmes d'exploitation, d'hyperviseurs et de serveurs à prendre en charge sera renseigné et confirmé dans le plan de support personnalisé.</p> <p>Chaque trimestre (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW), le Client et l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise examinent les correctifs recommandés. L'équipe Hewlett Packard Enterprise émet également des recommandations quant à la gestion du changement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les systèmes d'exploitation propriétaires HP-UX et NonStop, HPE fournit au Client un lot personnalisé de correctifs recommandés à installer ainsi qu'un rapport relatif à ces correctifs.</li> <li>• Pour les systèmes d'exploitation OpenVMS, HPE fournit au Client un rapport personnalisé sur les correctifs recommandés à installer.</li> <li>• Pour les systèmes d'exploitation Microsoft®, HPE fournit un compte rendu écrit sur le service pack Microsoft ; celui-ci traite des fonctionnalités des packs destinés aux systèmes d'exploitation et aux applications de serveur. HPE fournit également une notification mensuelle (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW) relative aux mises à jour de sécurité de Microsoft ainsi qu'une notification trimestrielle (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW) sur les produits HP-Microsoft supportés et applicable aux serveurs indiqués dans le plan de support personnalisé du Client.</li> <li>• Pour le système d'exploitation Linux, HPE examine les notifications de correctifs Linux des fournisseurs de Linux et émet des recommandations sur les correctifs applicables à l'environnement basé sur les versions Red Hat et SUSE de Linux, afin que le Client les installe.</li> <li>• En ce qui concerne les hyperviseurs VMware et Microsoft Hyper-V, HPE examine les notifications de correctifs des fournisseurs et émet des recommandations sur les correctifs installables dans l'environnement du Client.</li> </ul>
<b>Analyse et gestion des firmwares et logiciels des serveurs</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise publie régulièrement des mises à jour des firmwares pour les serveurs. Ces mises à jour peuvent résoudre des problèmes potentiels, apportent de nouvelles fonctionnalités ou améliorent les performances. HPE prévoit une planification adéquate en vue de limiter toute interruption des activités de son Client et peut également fournir les mises à jour appropriées. Chaque trimestre (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW), le Client et HPE examinent les mises à jour recommandées. Le nombre de serveurs à prendre en charge sera renseigné et confirmé dans le plan de support personnalisé.</p> <p>L'installation sur site est également effectuée pour les firmwares définis par HPE en tant que fichiers ne pouvant pas être installés par le client. HPE installe ces mises à jour de firmwares (si elles sont demandées par le Client) pendant les heures ouvrées standard de HPE ou pendant les heures ouvrées non standard de HPE mais dans les deux cas sans frais supplémentaires pour le Client. HPE fournit une assistance téléphonique pour l'installation de firmwares par le Client, si requis par le Client, au cours de la fenêtre de couverture du service.</p>

Tableau 2. Fonctionnalités proactives en option *(suite)*

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>État de santé des systèmes</b>	Hewlett Packard Enterprise utilise des outils de diagnostic pour évaluer l'environnement informatique d'un seul système d'exploitation sur un serveur physique ou une partition unique. HPE réalise une série de tests de diagnostic pour comparer l'environnement informatique du Client avec les pratiques de gestion des systèmes autorisées. Il fournit aussi un rapport avec des résultats détaillés mettant l'accent sur les conditions exigeant une résolution ou une analyse et des recommandations pour un plan d'action approprié. Le nombre et la fréquence des vérifications de l'état du système à mettre en place ainsi que le nombre de serveurs à prendre en charge seront renseignés et confirmés dans le plan de support personnalisé.
<b>Proactive Scan Assessment</b>	<p>Deux fois par an (ou chaque trimestre si spécifié dans la définition SOW), Hewlett Packard Enterprise effectue un examen proactif des équipements de l'environnement IT du Client qui sont supportés par le service HPE Datacenter Care. Les produits à examiner doivent être spécifiés dans la définition SOW du service Datacenter Care. En ce qui concerne les serveurs HPE et certains produits de stockage et de connectivité, ce service fournit une évaluation technique qui doit aider le Client à identifier les problèmes potentiels de configuration des systèmes avant qu'ils aient un impact sur ses activités. Des outils HPE Remote Support Technology sont utilisés pour collecter, transporter et analyser les données de configuration et de révision de manière à identifier les tendances, les révisions ou les paramètres susceptibles d'avoir un impact sur les opérations du Client. Cette analyse utilise des outils et des processus de diagnostic qui comparent les équipements du Client aux recommandations Hewlett Packard Enterprise les plus récentes (meilleures pratiques de gestion ou/et notifications émises par le département Support technique). HPE prépare un rapport qui présente les résultats obtenus sous une forme détaillée et qui met en évidence les risques et les problèmes potentiels, qui identifie les écarts par rapport aux meilleures pratiques HPE (sur la base des données de sortie des outils utilisés), ainsi que les recommandations de HPE pour d'autres actions Client visant à résoudre ou à approfondir la connaissance de ces difficultés. L'équipe de compte HPE Datacenter Care est disponible sur demande pendant les heures ouvrées standard de HPE pour discuter avec le Client des implications de la situation actuelle et des recommandations de HP. L'implémentation de ces recommandations relève de la responsabilité du Client. Toutefois, une assistance supplémentaire peut être achetée à HPE pour implémenter ces recommandations.</p> <p>Remarque : Les équipements qui peuvent collecter des données à distance et/ou superviser l'environnement du Client doivent se connecter interactivement à HPE pour recevoir les rapports Proactive Scan. Si un équipement HPE ne supporte pas la collecte de données à distance et/ou la supervision de l'environnement du Client, HPE fournira (dans la mesure du possible) une solution de reporting de remplacement.</p>
<b>Rapport et recommandations sur les versions des logiciels et des firmwares</b>	<p>La fiabilité et la stabilité de l'environnement IT du Client peuvent être impactées par les révisions de logiciels et de firmwares installées dans son environnement. Deux fois par an (ou une fois par trimestre si spécifié dans la définition SOW), Hewlett Packard Enterprise examine les produits couverts par le contrat HPE Datacenter Care pour vérifier que leurs logiciels/firmware sont aux niveaux de révision recommandés par HPE. Les produits à examiner doivent être spécifiés dans la définition SOW du service Datacenter Care. HPE présente au Client un rapport contenant des recommandations pour chaque équipement couvert, soit selon le cas, tout ou partie de : versions des logiciels, des correctifs et des firmwares. L'équipe de compte HPE Datacenter Care est disponible sur demande pendant les heures ouvrées standard de HPE pour discuter avec le Client des implications de la situation actuelle et des recommandations de HPE. L'implémentation de ces recommandations relève de la responsabilité du Client. Toutefois, une assistance supplémentaire peut être achetée à HPE pour implémenter ces recommandations.</p> <p>Dans le cadre de son activité de recommandation en matière de versions des logiciels et des firmwares, et à l'aide de la suite d'outils HPE Remote Support Technology, HPE exécute les fonctionnalités présentées ci-dessous.</p> <p><b>Recommandations en matière de version des firmwares :</b></p> <p>En ce qui concerne les environnements HPE BladeSystem et les serveurs HPE ProLiant, l'analyse des firmwares inclut le boîtier et tous les éléments du boîtier couverts par le service HPE Datacenter Care, y compris le serveur et les lames de stockage, les équipements d'alimentation électrique et de refroidissement, le réseau, les interconnexions et la technologie HPE Virtual Connect. En ce qui concerne les équipements de stockage et de réseau, l'analyse des firmwares est appliquée à tous les équipements supportés par HPE et couverts par le contrat Datacenter Care. Sur demande du Client, HPE peut assurer l'installation sur site (pendant les heures ouvrées standard de HPE) des firmwares qui sont qualifiés par HPE de non installables par le Client et qui ne peuvent être installés par HPE à distance. En ce qui concerne les firmwares définis comme installables par le Client, HPE peut assurer une assistance téléphonique pendant les heures ouvrées de couverture du ou des équipements cible. Si le Client ne souhaite pas installer les firmwares installables par le Client, il peut bénéficier d'un service HPE à cet effet (avec facturation supplémentaire).</p> <p><b>Recommandations sur les versions des logiciels :</b></p> <p>HPE remet au Client une analyse des correctifs et des recommandations de mise à jour pour les éléments qui sont couverts par le support technique Datacenter Care : systèmes d'exploitation de serveurs supportés par HPE, logiciels de virtualisation ou/et logiciels nécessaires au fonctionnement des systèmes de stockage. Les recommandations de mise à jour s'effectuent en comparant les informations de la version actuelle du Client par rapport aux dernières versions supportées, et indiquent (le cas échéant) si la version installée actuellement est la plus récente. Ces différentes informations correspondent aux recommandations générales de HPE à l'intention du Client. Elles ont pour objectif de combler les lacunes critiques constatées dans certains équipements ou certains produits. Si nécessaire, HPE peut proposer une assistance téléphonique pour l'installation des correctifs requis pour les logiciels supportés par le service. Le Client peut acheter des services supplémentaires pour installer les versions de logiciels et les correctifs supportés.</p> <p>En ce qui concerne les systèmes d'exploitation, les logiciels de virtualisation ou/et les logiciels requis pour exploiter un système de stockage qui ne sont pas couverts directement par un contrat de service HPE Datacenter Care mais qui s'exécutent sur un serveur ou un système de stockage sous-jacent qui est couvert par le support technique Datacenter Care, HPE fournit au Client une seule notification de mise à jour logicielle par an.</p> <p>Pour plus de détails sur les systèmes d'exploitation et les logiciels de virtualisation supportés, contactez un représentant de Hewlett Packard Enterprise.</p>

Tableau 2. Fonctionnalités proactives en option *[suite]*

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Extension pour les produits SAP</b>	Les systèmes qui exécutent des produits SAP sont essentiels pour les résultats de l'entreprise, et ils jouent un rôle majeur dans la réalisation de ses objectifs stratégiques. L'extension SAP peut vous aider à réaliser plus efficacement vos objectifs techniques et opérationnels. Pour plus de détails sur cette extension, consultez l'addendum à la fiche technique intitulé « HPE Datacenter Care for SAP ».
<b>Services pour le stockage, soit :</b>	Le Client peut choisir les options de services de stockage présentées ci-dessous pour réaliser ses objectifs de niveaux de service ainsi que d'autres objectifs :
<b>Analyse et gestion des firmwares et logiciels des systèmes de stockage</b>	Chaque trimestre (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW), Hewlett Packard Enterprise analyse et recherche les mises à jour de firmwares et de logiciels pouvant être appliquées aux systèmes de stockage du Client. L'équipe Hewlett Packard Enterprise émet des recommandations quant aux mises à jour de logiciels et de firmwares applicables et fournit une assistance pour la planification des mises à niveau pour les recommandations. L'installation sur site est également assurée pour les mises à jour des logiciels et des firmwares intégrés aux périphériques de stockage qui sont définies par HPE comme non installables par le Client. HPE installe ces mises à jour, si requises par le Client, au cours des heures ouvrées HPE standard ou hors des heures ouvrées HPE standard sans frais supplémentaires pour le Client. HPE fournit une assistance téléphonique pour l'installation de firmwares et de logiciels par le Client, si requis par celui-ci, au cours de la fenêtre de couverture du service. Le nombre de produits de stockage à supporter est documenté et confirmé dans le plan de support technique du compte.
<b>Évaluation technique de la haute disponibilité du stockage</b>	Hewlett Packard Enterprise effectue une évaluation de la haute disponibilité sur une baie de stockage. Cette évaluation comprend une analyse de l'environnement physique, de la configuration de la baie et de ses versions de firmwares et de logiciels. La connectivité du tableau au SAN est examinée pour favoriser l'interopérabilité et la disponibilité. HPE s'entretient avec l'équipe informatique du Client pour évaluer l'utilisation des meilleures pratiques ITIL pour la gestion du stockage. Au terme de l'évaluation, HPE remet au Client un rapport et un descriptif de ses résultats et des recommandations. Le nombre et la fréquence des évaluations du stockage sont renseignés dans le plan de support personnalisé, en accord avec le Client.
<b>Maintenance préventive des baies de stockage</b>	Pour les gammes de baies de disques HPE XP et P9000, Hewlett Packard Enterprise réalise une visite sur site proactive une fois par an (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW), à un moment convenu avec le Client. Pendant ces visites, un spécialiste matériel effectue la maintenance préventive des composants électroniques en tenant compte des spécifications opérationnelles propres à chaque baie de stockage.
<b>Services pour les réseaux SAN, soit :</b>	(Le Client peut choisir les options de services SAN présentées ci-dessous pour réaliser ses objectifs de niveaux de service ainsi que d'autres objectifs.)
<b>Analyse et gestion des firmwares et logiciels du SAN</b>	Chaque trimestre (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW), Hewlett Packard Enterprise analyse et recherche les mises à jour de firmwares et de logiciels pouvant être appliquées aux serveurs SAN du Client. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise émet des recommandations quant aux mises à jour de logiciels et de firmwares applicables et fournit une assistance à la planification des mises à niveau correspondant à ces recommandations. L'installation sur site est également effectuée pour les mises à jour des firmwares et des logiciels intégrés aux équipements SAN qui sont définies par HPE comme non installables par le Client. HPE installe ces mises à jour, si requises par le Client, au cours des heures ouvrées HPE standard ou hors des heures ouvrées HPE standard sans frais supplémentaires pour le Client. HPE fournit une assistance téléphonique pour l'installation de firmwares et de logiciels par le Client, si requis par celui-ci, au cours de la fenêtre de couverture du service. Le nombre d'équipements SAN à supporter est ter est documenté et accepté par les deux parties dans le plan de support technique du compte.
<b>Évaluation du support technique des réseaux SAN</b>	Hewlett Packard Enterprise évalue la prise en charge du réseau SAN du Client. Les problèmes pouvant avoir un impact sur la stabilité ou la prise en charge sont identifiés et des changements sont recommandés. Une évaluation initiale de la prise en charge du SAN est incluse la première fois que vous sélectionnez le support SAN. Cette évaluation est ensuite mise à jour chaque année si vous continuez à bénéficier du support SAN.
<b>Services pour les réseaux, soit :</b>	Le Client peut choisir les options de services réseau présentées ci-dessous pour réaliser ses objectifs de niveaux de service ainsi que d'autres objectifs :

Tableau 2. Fonctionnalités proactives en option (suite)

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Analyse et gestion des firmwares et logiciels du réseau</b>	Des nouvelles mises à jour de microprogrammes et de logiciels réseau Hewlett Packard Enterprise et d'autres entreprises pour lesquelles HPE est fournisseur de services agréé peuvent résoudre des incidents éventuels ainsi que d'apporter de nouvelles fonctionnalités et améliorer les performances. Si elles sont applicables à l'environnement du Client faisant l'objet du service HPE Datacenter Care, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise examine ces nouvelles versions avec le Client lors des sessions de revue sur site des activités de support. Le nombre de périphériques réseau à prendre en charge sera renseigné et confirmé dans le plan de support personnalisé.
<b>Notification d'incidents critiques dans les réseaux</b>	Hewlett Packard Enterprise informera le Client, le cas échéant, des incidents logiciels critiques risquant d'impacter le fonctionnement du réseau. La notification est propre aux logiciels des périphériques réseau de HPE et d'autres entreprises pour lesquelles HPE est fournisseur de services agréé. Elle s'applique si les périphériques sont compris dans l'environnement faisant l'objet du service HPE Datacenter Care. Le nombre de périphériques réseau à prendre en charge sera renseigné et confirmé dans le plan de support personnalisé.
<b>Rapport relatif aux équipements du réseau</b>	Une fois par an (ou autre fréquence spécifiée dans la définition SOW), l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise peut réaliser un audit du matériel réseau en vue de dresser la topologie du réseau du Client. À l'issue de cette opération, le Client reçoit un rapport décrivant la hiérarchie du réseau, les versions des logiciels réseau, les produits matériels et les modifications apportées depuis le précédent audit. Le nombre d'équipements réseau à supporter est renseigné et confirmé dans le plan de support du compte.
<b>Maintenance des environnements réseau ouverts</b>	Hewlett Packard Enterprise peut également proposer un interlocuteur unique pour la maintenance réactive et proactive pour un grand nombre de réseaux ouverts (multifournisseurs). HPE dépanne le réseau multifournisseurs du client, isole les défaillances et gère la résolution des problèmes. En outre, HPE intègre les périphériques multifournisseurs dans le plan de support personnalisé du Client, dans la planification et dans les révisions des activités de support.

Tableau 3. Caractéristiques réactives optionnelles

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Les fonctionnalités réactives en option sont les suivantes :</b>	<b>Les fonctionnalités en option présentées ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée (en fonction des services et des fonctionnalités déjà sélectionnés).</b>
<b>Description générale des prestations réactives optionnelles</b>	L'ensemble de l'infrastructure et des équipements supportés par le service HPE Datacenter Care doit bénéficier d'un support réactif assuré par Hewlett Packard Enterprise. Ce support peut être inclus explicitement en intégrant ces équipements dans le contrat de service HPE Datacenter Care, ou le contrat de service peut être ajouté aux contrats de support HPE existants ou à la garantie de couverture HP. L'infrastructure IT et les périphériques supportés par ce service sont documentés dans la proposition soumise au Client et dans la définition SOW (ou document similaire), et confirmés avec le Client par le responsable de compte ASM au début de la livraison du service.
<b>Fenêtre de couverture par défaut (24h/24, 7j/7)</b>	L'horaire de couverture correspond aux heures durant lesquelles les services réactifs sont fournis sur site ou à distance. La fenêtre de couverture standard pour le service HPE Datacenter Care est de 24 h/24, du lundi au dimanche, y compris jours fériés HPE. Les interventions sur incidents critiques sont disponibles 24h/24, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés HPE, et elles sont décrites dans la sous-section « Traitement avancé des appels » de la section « Fonctionnalités principales » (voir ci-dessus).
<b>Fonctionnalités du support technique réactif du matériel (par défaut), soit :</b>	Si des produits matériels sont expressément intégrés dans le contrat de service HPE Datacenter Care, le délai d'intervention sur site par défaut pour le support matériel est de 4 heures avec une fenêtre de couverture de 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les matériels couverts par le contrat de service HPE Datacenter Care peuvent également bénéficier d'une fenêtre de couverture et d'un niveau de service sous contrat ou garantie HPE séparés.

Tableau 3. Fonctionnalités réactives en option (suite)

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Support matériel sur site</b>	<p>Pour les incidents matériels qui, selon le point de vue de Hewlett Packard Enterprise, ne peuvent pas être résolus à distance, un ingénieur Hewlett Packard Enterprise agréé fournit un support technique sur site pour les produits matériels couverts, afin de rétablir leur état de fonctionnement. Pour certains produits, 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. Dès qu'il arrive sur le site du Client, le représentant Hewlett Packard Enterprise agréé 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. Les activités de support technique peuvent être suspendues si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais elles reprennent dès que ces pièces/ressources sont disponibles. L'exécution du service ne peut pas s'appliquer aux ordinateurs de bureau, aux ordinateurs portables ou aux produits grand public. 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.</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"> <li>• Apporter des améliorations techniques disponibles pour aider le Client à garantir le bon fonctionnement des produits matériels et à garantir la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles fournies par HPE.</li> <li>• Installer les mises à jour de firmwares définies par HPE comme non installables par le Client et qui, de l'opinion de HPE, sont nécessaires pour remettre le produit couvert en état de fonctionnement ou pour permettre les opérations de support technique ultérieures par HPE.</li> </ul> <p>Intervention à la demande : Sur demande du Client, HPE peut également installer (pendant les heures de couverture) sur les produits matériels couverts des mises à jour de firmwares critiques définies par HPE comme non installables par le Client. Les mises à jour de firmwares critiques sont des mises à jour recommandées par la division produits de HPE pour installation immédiate. Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions générales de vente actuelles de HPE, Hewlett Packard Enterprise couvrira et remplacera les batteries défectueuses ou vides qui sont essentielles au bon fonctionnement de certaines baies de stockage et des produits de stockage sur bande couverts.</p>
<b>Délai d'intervention sur site de 4 heures</b>	<p>Un technicien agréé Hewlett Packard Enterprise se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service et après approbation de HPE.</p>
<b>Composants et pièces de remplacement</b>	<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. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées recevront une facture et devront payer le prix catalogue pour les pièces de rechange. 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. La réparation ou le remplacement des fournitures ou des consommables est de la responsabilité du Client. Certaines exceptions peuvent s'appliquer (pour plus de détails, contactez HPE). Si un élément consommable peut être inclus dans la couverture (selon détermination par HPE), les engagements de temps de réparation ou/et de temps de réponse sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement de cet élément consommable couvert.</p> <p><b>Durée de vie maximale prise en charge/utilisation maximale : Les pièces et autres éléments qui ont atteint leur durée de vie maximum supportée et/ou leurs limites d'utilisation maximale (selon spécifications présentes dans la documentation du fabricant ou dans les QuickSpecs ou/et dans la fiche technique du produit) ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.</b></p>
<b>Travail en continu jusqu'à résolution du problème</b>	<p>Dès qu'il arrive sur le site du Client, le représentant Hewlett Packard Enterprise agréé 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.</p> <p>Le travail en continu jusqu'à la résolution du problème s'applique aux niveaux de service « délais d'intervention sur site pour le matériel » et ne peut pas s'appliquer au support sur site proposé pour les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables et les produits grand public.</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.</p>

Tableau 3. Fonctionnalités réactives en option (suite)

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Fonctionnalités du support technique réactif des logiciels (par défaut), soit :</b>	
<b>Intervention sur les problèmes logiciels non critiques</b>	<p>Lorsqu'un incident logiciel non critique est enregistré, Hewlett Packard Enterprise intervient dans un délai de 2 heures après l'enregistrement de la demande de service, si ce délai correspond à la fenêtre de couverture définie. HPE fournit des services de maintenance corrective pour la résolution des problèmes logiciels identifiables et reproductibles par le client. La société propose également de l'aide pour l'identification des problèmes difficiles à reproduire. Le Client bénéficie d'une assistance pour la résolution des incidents et la détermination des paramètres de configuration.</p> <p>Pour plus de détails sur la réponse aux problèmes logiciels critiques, consultez la partie de la section « Traitement avancé des appels » qui traite de la réponse aux incidents matériels et logiciels critiques.</p> <p>Les niveaux de gravité d'incidents sont définis dans les dispositions générales.</p>
<b>Mises à jour des logiciels et de la documentation</b>	<p>A mesure que Hewlett Packard Enterprise met à jour ses logiciels, les révisions les plus récentes et les manuels de référence associés sont mis à la disposition du Client. Dans le cas de certains logiciels tiers, HPE peut fournir les mises à jour diffusées par l'éditeur tiers ou indiquer au Client la procédure à suivre pour les obtenir directement auprès de l'éditeur. Une clé de licence ou un code d'accès, ou des instructions pour leur obtention, sont également fournis au Client lorsqu'il s'avère nécessaire de télécharger, d'installer ou d'exécuter la révision la plus récente d'un logiciel.</p> <p>Pour la plupart des logiciels HPE et certains logiciels tiers pris en charge par HPE, les mises à jour seront mises à disposition sur le portail des Mises à jours et des licences logicielles via le Centre de support HPE. Le portail des Mises à jours et des licences logicielles fournit au Client un accès électronique pour qu'il puisse recevoir et gérer de manière proactive les mises à jour des produits logiciels et des documentations.</p> <p>Pour certains logiciels tiers pris en charge par HPE, le Client peut être tenu de télécharger les mises à jour directement sur le site Web de l'éditeur.</p>
<b>Licence d'utilisation des mises à jour des logiciels</b>	<p>Le Client reçoit la licence d'utilisation des mises à jour des logiciels HPE ou tiers pour chaque système, processeur, cœur de processeur ou licence d'utilisateur final couvert par ce service, conformément aux conditions définies dans la licence du logiciel de l'éditeur d'origine ou de HPE.</p> <p>Les termes de cette licence doivent être conformes à la description figurant dans les conditions de cession de licence logicielle HPE ou être conformes, le cas échéant, aux conditions de licence courantes de l'éditeur de logiciels tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.</p>
<b>Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par Hewlett Packard Enterprise</b>	<p>Pour les mises à jour des logiciels et de la documentation de HPE ou de fournisseurs tiers pris en charge par HP, la méthode de mise à disposition recommandée est déterminée par Hewlett Packard Enterprise. La principale méthode de livraison des mises à jour logicielles et des documentations est le téléchargement à partir du portail des mises à jour et des licences logicielles ou du site Web hébergé tiers.</p>
<b>Les fonctionnalités réactives en option sont les suivantes :</b>	<p>Les fonctionnalités (en option) présentées ci-dessous sont réservées aux produits éligibles.</p>
<b>Fonctionnalités du support technique réactif du matériel (en option), soit :</b>	
<b>Gestion collaborative des incidents sur les produits logiciels non HPE</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise accepte des appels concernant des produits logiciels non HPE installés sur des serveurs HPE et qui sont couverts par un contrat HPE de service de support technique (HPE Collaborative Support Service). HPE s'efforce de résoudre le problème en appliquant les solutions connues et disponibles. Si HPE considère qu'un problème est causé par un logiciel tiers et que le problème n'a pas pu être résolu par les solutions connues et disponibles appliquées par le Client, telles que définies dans les livrables de base de support logiciel de la fiche technique du service de support technique (HPE Collaborative Support Service), Hewlett Packard Enterprise peut envoyer, sur demande du Client, une demande de service auprès du fournisseur du logiciel tiers, à condition que les contrats de support technique nécessaires aient été définis entre le Client et ce fournisseur, et à condition que ces contrats autorisent HPE à discuter de ce problème avec le fournisseur du logiciel tiers sur demande du Client.</p> <p>Dès que le fournisseur du logiciel tiers a été informé du problème, HPE clôture l'appel du Client, mais le Client peut resoumettre le problème à HPE si nécessaire en fournissant la référence du numéro d'identification de l'appel initial. Pour plus de détails, consultez la fiche technique du service de support technique (HPE Collaborative Support Service).</p> <p>Pour plus de détails sur les produits logiciels non HPE qui peuvent être supportés : <a href="https://hpe.com/services/collaborativesupport">hpe.com/services/collaborativesupport</a>.</p>

Tableau 3. Fonctionnalités réactives en option (suite)

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Délai de réparation garanti de 6 heures</b>	Si un problème critique affectant un produit matériel couvert ne peut pas être résolu rapidement et à distance, Hewlett Packard Enterprise s'efforce, conformément aux usages raisonnables du domaine, de remettre ce produit matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après soumission de la demande de service initiale au HPE Global Solution Center. Ce délai de réparation correspond au temps écoulé entre l'enregistrement de la demande de service initiale par le HPE Global Solution Center et le moment où HPE considère que le matériel est réparé. La réparation est déclarée terminée après vérification par HPE que le dysfonctionnement matériel a bien été corrigé ou, dans le cas de produits de stockage admissibles, que l'accès aux données du Client a été restauré. La vérification par HPE peut être effectuée de différentes manières, dont 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 matériel concerné 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. 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 nécessaires avant que le délai de réparation garanti pour le matériel démarre. Pendant cette période initiale de 30 jours – à laquelle pourra s'ajouter un délai supplémentaire de 5 jours ouvrables maximum après l'achèvement des audits –, HPE garantit un délai d'intervention sur site de 4 heures (selon définition présentée dans le présent document).
<b>Audit initial</b>	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 ainsi recueillies permettent à HPE de planifier et de gérer les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'emplacement appropriés. Elles permettent également au technicien HPE chargé du dépannage d'étudier et d'anticiper les éventuels incidents matériels futurs ainsi que de faciliter et d'accélérer les réparations. 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, le délai de réparation garanti ne démarre qu'au terme de cinq (5) jours ouvrés après la réalisation 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 (sauf si HPE est à l'origine du retard).
<b>Gestion étendue des stocks de pièces détachées</b>	Dans le cadre de la prestation optionnelle "délai de réparation garanti" de Hewlett Packard Enterprise, un inventaire des pièces de remplacement essentielles est effectué pour les clients. Ces pièces sont stockées sur un site Hewlett Packard Enterprise désigné. Elles sont gérées de façon à garantir, dans la mesure du possible, leur disponibilité constante et sont accessibles aux représentant autorisés Hewlett Packard Enterprise chargés de répondre aux demandes de service éligibles. La gestion efficace de l'inventaire de pièces détachées est incluse dans certains engagements de délai de réparation garanti (en option).
<b>Stock dédié des pièces détachées</b>	Le Client peut opter pour la conservation d'un ensemble dédié de pièces de rechange du matériel critique sur son site ou sur un site Hewlett Packard Enterprise. Ce stock, détenu par HPE, est dédié à l'organisation du Client et est géré par HPE. Cette option est disponible uniquement avec l'option de délai de réparation garanti pour le matériel.
<b>Conservation des supports défectueux</b>	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.
<b>Conservation complète des matériels défectueux</b>	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 : <a href="https://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a> .



Tableau 4. Options de niveau de service

Option de niveau de service	Spécifications de livraison du service
<b>Disponibilité des options de niveau de service</b>	Les options de niveau de service varient en fonction des produits. Les options choisies par le Client sont indiquées dans le document contractuel du client.
<b>Les fonctionnalités proposées par la fenêtre de couverture sont les suivantes :</b>	L'horaire de couverture correspond aux heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance. Les appels reçus en dehors de cette fenêtre de couverture seront consignés lors de l'appel à Hewlett Packard Enterprise mais ne seront pas confirmés, tels que définis dans les dispositions générales, avant le jour suivant pour lequel le Client dispose d'un horaire de couverture. Les options de fenêtres de couverture disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau Options de niveau de service du présent document. 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.
<b>Fenêtre de couverture de service par défaut, soit :</b>	
<b>24 heures par jour, sept jours par semaine (24x7)</b>	La fenêtre de couverture par défaut pour le service HPE Datacenter Care est de 24 h/24, du lundi au dimanche, y compris jours fériés HPE.
<b>Options disponibles pour la fenêtre de couverture de service, soit :</b>	Le service est disponible pendant les jours et heures de couverture suivants :
<b>Heures ouvrées standard, jours ouvrés standard (9h/j, 5j/7)</b>	Le service est disponible 9 heures par jour de 8 h 00 à 17 h 00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés HPE.
<b>13 heures, jours ouvrés standard (13h/j, 5j/7)</b>	Le service est disponible 13 heures par jour de 8 h 00 à 21 h 00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés HPE.
<b>16 heures, jours ouvrés standard (16h/j, 5j/7)</b>	Le service est disponible 16 heures par jour de 8 h 00 à 00 h 00/minuit (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés HPE.
<b>24 heures, jours ouvrés standard</b>	Le service est disponible 24 h/24, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés HPE.
<b>Extension horaire pour des heures supplémentaires</b>	La fenêtre de couverture est étendue de manière à définir des plages horaires personnalisées qui comprennent des heures supplémentaires antérieures ou postérieures à l'horaire de service sélectionné.
<b>Extensions horaires pour des jours supplémentaires</b>	La fenêtre de couverture est étendue de manière à appliquer les heures de couverture sélectionnées à des jours supplémentaires de la semaine, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les samedis, à l'exception des jours fériés HPE</li> <li>• Les dimanches (nécessite la couverture samedis et jours fériés)</li> <li>• Les jours fériés HPE, si ceux-ci correspondent à un jour de la semaine qui serait normalement inclus dans l'horaire de couverture sélectionné</li> </ul>
<b>Horaire de couverture sous contrat HPE ou garantie séparés</b>	Le service est disponible dans la fenêtre de couverture spécifiée par un document distinct (contrat ou garantie Hewlett Packard Enterprise). Pour en savoir plus, contactez votre représentant Hewlett Packard Enterprise.
<b>Fonctionnalités de support technique matériel réactif, soit :</b>	
<b>Délai d'intervention sur site pour la maintenance matérielle</b>	Pour les incidents affectant du matériel couvert mais qui ne peuvent pas être résolus à distance, Hewlett Packard Enterprise fournira tous les efforts commercialement raisonnables pour intervenir sur site pendant le délai d'intervention sur site spécifié. Le temps de réponse sur site spécifie la période qui commence lorsque l'appel initial a été reçu et approuvé par HPE, comme décrit dans les dispositions générales. Le temps de réponse sur site se termine lorsque le représentant autorisé Hewlett Packard Enterprise arrive sur le site du Client ou lorsque l'événement reporté est clôturé avec une explication fournie par HPE indiquant qu'aucune intervention sur site n'est nécessaire. 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. Les options de délai d'intervention disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau des options de niveau de service du présent document. 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.



Tableau 4. Options de niveau de service (suite)

Option de niveau de service	Spécifications de livraison du service
<b>Options de délai d'intervention sur site, soit :</b>	
<b>Délai d'intervention sur site de 2 heures</b>	Un technicien agréé Hewlett Packard Enterprise se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel dans les 2 heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service et après approbation de HPE.
<b>Délai d'intervention sur site de 4 heures</b>	Un technicien agréé Hewlett Packard Enterprise se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service et après approbation de HPE.
<b>Intervention sur site le jour suivant</b>	Un technicien agréé Hewlett Packard Enterprise se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel le jour suivant après que la demande de service a été reçue et approuvée par HPE.
<b>Niveau de service sous contrat ou garantie HPE séparés</b>	Le délai d'intervention sur site pour le support technique matériel réactif est spécifié par un document distinct (contrat ou garantie HPE). Pour en savoir plus, contactez votre représentant Hewlett Packard Enterprise.
<b>Délai de réparation garanti pour le matériel (au lieu des options de délai d'intervention sur site pour le matériel)</b>	Pour tout incident affectant du matériel couvert mais qui ne peut pas être résolu à distance, un technicien agréé Hewlett Packard Enterprise arrive sur le site du Client et commence le service de maintenance du matériel (après approbation par HPE de la demande de service, conformément aux termes de la section « Conditions requises pour le service » du présent document).
<b>Options relatives au délai de réparation garanti pour le matériel, soit :</b>	
<b>Délai de réparation de 4 heures</b>	Hewlett Packard Enterprise fournira tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai de 4 heures après la confirmation de réception de l'appel par HPE, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture définie dans le contrat.
<b>Délai de réparation de 6 heures</b>	Hewlett Packard Enterprise fournira tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après la confirmation de réception de l'appel par HPE, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture définie dans le contrat.
<b>Délai de réparation de 8 heures</b>	Hewlett Packard Enterprise fournira tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai de 8 heures après la confirmation de réception de l'appel par HPE, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture définie dans le contrat.
<b>Délai de réparation de 24 heures</b>	Hewlett Packard Enterprise fournira tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai de 24 heures après la confirmation de réception de l'appel par HPE, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture définie dans le contrat.
<b>Niveau de service sous contrat ou garantie HPE séparés</b>	Le délai de réparation pour le support matériel réactif est spécifié par un document distinct (contrat ou garantie HPE). Pour en savoir plus, contactez votre représentant Hewlett Packard Enterprise.

Tableau 5. Option avancée de restauration

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Fonctionnalités proactives :</b>	
<b>Amélioration de mise à niveau de restauration</b>	<p>L'option avancée de restauration est disponible pour les serveurs fonctionnant sous le système d'exploitation HP-UX. Elle repose sur les prestations du service HPE Datacenter Care Service et propose des éléments proactifs et réactifs supplémentaires pour les entreprises dont les relations clients et les revenus sont impactés par chaque temps d'indisponibilité.</p> <p>L'option de délai de restauration permet de résoudre des problèmes complexes plus rapidement et renforce la relation avec HPE en vue d'aligner les activités de support sur la stratégie informatique du Client et ses objectifs de disponibilité.</p>
<b>Évaluation ITSM</b>	<p>Avant de mettre en œuvre une option avancée de restauration, Hewlett Packard Enterprise procède à une évaluation ITSM. Au cours de cette évaluation, des spécialistes Hewlett Packard Enterprise se réunissent avec des membres clés de l'équipe informatique du Client pour examiner les procédures, processus, configurations et méthodes d'administration. HPE analyse les informations rassemblées et communique les résultats à travers une présentation et un rapport détaillé.</p> <p>Cette évaluation a pour objectif d'aider le Client à mettre en place les processus appropriés pour la récupération de ses systèmes. Si le rapport met en évidence des améliorations importantes à apporter, celles-ci doivent être mises en œuvre pour que le délai de restauration garanti de 4 heures puisse s'appliquer.</p>
<b>Audit initial</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise peut, à sa seule discrétion, exiger un audit des produits couverts. 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 ainsi recueillies permettent à HPE de planifier et de gérer les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'emplacement appropriés. Elles permettent également au technicien Hewlett Packard Enterprise chargé du dépannage d'étudier et d'anticiper les éventuels incidents matériels futurs ainsi que de faciliter et d'accélérer les réparations. 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, le délai garanti de restauration ne commence à courir qu'au terme de cinq (5) jours ouvrés après la réalisation de cet audit.</p> <p>Pendant cette période initiale de 30 jours, à laquelle s'ajoute un délai pouvant atteindre 5 jours ouvrés après l'achèvement de l'audit, le délai d'intervention sur site est de 4 heures.</p> <p>HPE se réserve le droit de modifier ou d'annuler le contrat de service, si des recommandations d'audit ne sont pas suivies ou si l'audit n'est pas réalisé dans le temps imparti, à moins que ce délai ne soit autorisé par HPE.</p>
<b>Recherche quotidienne de correctifs critiques</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise procède à une recherche quotidienne (du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés HPE) des nouveaux correctifs critiques HPE, des problèmes critiques connus pouvant avoir des répercussions sur les activités du Client et des modifications du statut des correctifs déjà installés dans les systèmes du Client. Cette recherche quotidienne vise à identifier les informations importantes relatives aux correctifs qui impliquent la prise de mesures immédiates et aident le Client à éviter que des problèmes graves ne se produisent. Si les informations obtenues impliquent de prendre des mesures, Hewlett Packard Enterprise contacte immédiatement le Client pour examiner ces informations et convenir avec lui des mesures à prendre. Si le Client utilise plusieurs versions de certains systèmes d'exploitation dans son environnement, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise examine les correctifs au rythme quotidien d'une de ces versions par jour.</p>
<b>Réunions mensuelles de suivi de la maintenance</b>	<p>Ces réunions mensuelles permettent à Hewlett Packard Enterprise de se pencher en profondeur sur une série de sujets afin de comprendre parfaitement l'environnement du Client et les risques auxquels il est exposé. Ces réunions sont généralement ciblées sur des sujets tels que la disponibilité du système, la remontée des problèmes, la gestion du changement, les stratégies de correctifs et le statut des tâches de maintenance en cours. Ces réunions approfondies abordent également des questions liées aux plans et processus de sauvegarde et de récupération, aux performances, à la sécurité et à la gestion des données. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise fournit des rapports d'avancement sur la résolution des problèmes du Client et des recommandations pour l'amélioration de l'environnement du Client.</p>
<b>Analyse et gestion des correctifs des systèmes d'exploitation deux fois par mois</b>	<p>Deux fois par mois, l'équipe de compte surveille la publication de nouveaux correctifs, les examine en collaboration avec le personnel du Client et fournit au Client, en accord avec lui, un bundle personnalisé des correctifs appropriés.</p>

Tableau 5. Option avancée de restauration (suite)

Fonctionnalité ou service	Spécifications de livraison du service
<b>Réunions de suivi du processus de prestation</b>	Deux fois par an, Hewlett Packard Enterprise organise une réunion de suivi de toutes les prestations de maintenance fournies. Ces réunions concernent les modifications de l'environnement du Client et sont l'occasion pour le Client et HPE d'échanger des informations sur les objectifs métier et les priorités informatiques, en insistant sur le rôle de la maintenance dans la réalisation de ces objectifs. Ces réunions permettent d'examiner les tendances technologiques, le statut des demandes de service en cours, les lacunes dans la prestation, les besoins de formation et d'autres aspects liés à la prestation de services qui contribuent à la réalisation des objectifs métier du client. Ces réunions de suivi du processus de prestation, auxquelles participent les principaux responsables informatiques du Client, sont généralement organisées pour compléter certaines réunions de suivi de la maintenance.
<b>Contrôle de la configuration</b>	Une fois par an, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise réalise un audit de la configuration de certains serveurs et identifie les paramètres de configuration inférieurs au niveau optimal, les points de défaillance uniques (SPOF) et les aspects de ces serveurs qui sont exposés à des risques de temps d'arrêt et qui pourraient exiger des services de support technique. L'équipe émet des recommandations relatives aux mesures de reconfiguration nécessaires pour réduire ces risques.
<b>Unités d'œuvre de services HPE Proactive Select</b>	Pour les clients qui achètent l'option avancée de restauration avec le service HPE Datacenter Care, HPE offre 60 unités d'œuvre par an à partir du menu de services Proactive Select. Le Client a la possibilité de sélectionner une activité depuis le menu prédéfini couvrant les domaines tels que la virtualisation, la gestion des données de stockage, l'optimisation de l'infrastructure, l'analyse des performances et la gestion des firmwares. Sinon, le Client peut choisir de travailler avec ASM et utiliser ces 60 unités d'œuvre de service pour une activité personnalisée. Pour plus de détails, voir Tableau 8.
<b>Prestations réactives</b>	
<b>Délai de restauration garanti de 4 heures</b>	Les incidents affectant le matériel et le système d'exploitation sont restaurés dans les 4 heures suivant l'appel initial du Client à Hewlett Packard Enterprise, sous réserve de certaines restrictions. La connectivité du système au réseau est également rétablie dans ce délai. Le délai de restauration correspond au temps écoulé entre l'appel initial du Client à HPE et le moment où le serveur peut être remis en service. Le serveur est considéré comme opérationnel lorsque la commande d'un système d'exploitation est rétablie et que le système d'exploitation est restauré dans la dernière configuration du Client, ou lorsque le système d'exploitation est restauré dans une configuration générique pour cette version du système d'exploitation. Cela n'inclut pas le temps nécessaire à la récupération des middleware, des logiciels d'application ou des données. HPE peut, de sa propre initiative, remplacer de façon temporaire ou permanente le produit de façon à respecter le délai de restauration garanti.
<b>Vérification de la résolution du problème</b>	Hewlett Packard Enterprise passe en revue tous les problèmes critiques liés au matériel ou au logiciel. Cette révision vise à analyser chaque problème et vérifier que la solution finale a résolu le problème. Si un dépannage temporaire ou une solution de contournement était nécessaire pour restaurer une opération, la création et la prestation d'une solution plus appropriée constituent la priorité du service de maintenance de HPE et du service R et D. Cette solution peut inclure la création de correctifs de système d'exploitation et des mises à jour des firmwares de serveur.
<b>Stock dédié des pièces détachées</b>	Le service de restauration inclut un stock dédié des pièces de remplacement essentielles. Hewlett Packard Enterprise gère ce stock dédié des pièces de remplacement essentielles exclusivement pour le Client. Ces pièces sont gérées de façon à en assurer la disponibilité permanente et permettre une résolution rapide des problèmes matériels critiques. Ces pièces peuvent être situées dans les locaux de HPE ou sur le site du Client, selon le choix du Client.
<b>Procédure d'escalade personnalisée</b>	Hewlett Packard Enterprise conçoit et teste une procédure d'escalade accélérée personnalisée, qui prend en compte la gestion des problèmes internes, les processus d'escalade progressive et les participants.

Tableau 6. Zones d'intervention

Désignation	Description
<b>Zones de couverture</b>	Les zones d'intervention et frais de déplacement peuvent varier selon la situation géographique.
<b>Délai d'intervention sur site pour le matériel</b>	Les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 40 km du centre de support désigné par HPE. Les déplacements vers les sites situés dans un rayon de 320 km du centre de support technique désigné par HPE n'entraînent aucuns frais supplémentaires. Si la distance est supérieure à 320 km, des frais de déplacement sont facturés en sus. Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques. Pour les sites situés à plus de 160 km du centre de support technique désigné par HPE, les délais d'intervention sont ajustés pour prendre en compte la distance supplémentaire, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Tableau des distances pour les délais d'intervention sur site portant sur le matériel	Distance du centre de support désigné par HPE	Délai d'intervention sur site de 2 heures pour le matériel	Délai d'intervention sur site de 4 heures pour le matériel	Intervention sur site le jour suivant pour le matériel
	0 à 40 km	2 heures	4 heures	Jour de couverture suivant
	41 à 80 km	Fixé au moment de la commande et selon disponibilité	4 heures	Jour de couverture suivant
	81 à 160 km	Non disponible	4 heures	Jour de couverture suivant
	101-200 miles (161-320 km)	Non disponible	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
	201-300 miles (321-480 km)	Non disponible	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	2 jours de couverture supplémentaires
	Plus de 480 km	Non disponible	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles

Délai de réparation garanti pour le matériel	Description
	La prestation Délai de réparation garanti pour le matériel est disponible pour les sites situés dans un rayon de 80 km du centre de support technique désigné par HPE. Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques. 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 désigné par HPE. Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km du centre de support technique désigné par HPE, une valeur ajustée s'applique au délai de réparation (voir tableau ci-dessous).

Zones géographiques d'intervention – Délai de réparation garanti pour le matériel	Distance du centre de support désigné par HPE	Délai de réparation de 4 heures pour le matériel	Délai de réparation de 6 heures pour le matériel	Délai de réparation de 8 heures pour le matériel	Délai de réparation de 24 heures pour le matériel
	0 à 80 km	4 heures	6 heures	8 heures	24 heures
	81 à 160 km	6 heures	8 heures	10 heures	24 heures
	Plus de 160 km	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible

Tableau 6. Zones d'intervention (suite)

Désignation	Caractéristiques des zones d'intervention	
<b>Délai de restauration garanti</b>	La prestation Délai de restauration garanti de 4 heures est disponible pour les sites situés dans un rayon de 80 km du centre de support technique désigné par HPE. Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km du centre de support technique désigné par HPE, un délai de restauration garanti de 6 heures s'applique. L'option de délai de restauration garanti n'est pas disponible pour les sites situés dans un rayon de plus de 160 km du centre de support technique désigné par HPE. Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques.	
<b>Tableau des zones géographiques d'intervention pour le délai de restauration garanti</b>	<b>Distance du centre de support désigné par HPE</b>	<b>Délai de restauration de 4 heures</b>
	0 à 80 km	4 heures
	81 à 160 km	6 heures
	Plus de 160 km	Non disponible

Tableau 7. Technologies et outils de mise en service

Objectif du service	Description
<b>Technologies et outils de mise en service</b>	<p>Pour aider les Clients d'un contrat de service HPE Datacenter Care, Hewlett Packard Enterprise utilise un ensemble complet d'outils et de technologies pour la gestion des environnements informatiques complexes et hétérogènes. Les technologies de support à distance intègrent la gestion de serveurs, de systèmes d'exploitation et de périphériques réseau et de stockage multiples.</p> <p>Cet ensemble de technologies de maintenance à distance offre un large éventail de fonctions proactives, incluant la surveillance en continu des événements, la collecte automatique des données de configuration et de topologie et la notification automatique des problèmes potentiels. Ces fonctionnalités permettent au Client d'améliorer le temps de fonctionnement du système, de transformer des événements non planifiés en maintenance planifiée et d'accélérer la résolution des incidents le cas échéant.</p> <p>La maintenance et la surveillance électroniques à distance assurées par ces technologies permettent également aux techniciens de la maintenance Hewlett Packard Enterprise de résoudre les incidents plus rapidement. Les techniciens sont aidés dans cette tâche par des outils de dépannage et de diagnostic à distance, ainsi que des fonctions qui fournissent des informations spécifiques sur les configurations du Client, identifient les modifications de la configuration et comparent systématiquement les configurations du Client aux meilleures pratiques HPE. Hewlett Packard Enterprise est conscient qu'une solution de support à distance doit assurer la sécurité la plus totale de l'environnement informatique du Client ; c'est pourquoi ces technologies de support à distance sont conformes aux outils et aux pratiques de sécurité standard. L'architecture de sécurité de HPE assure l'intégrité des données et la sécurité des transactions grâce à une structure multiniveau alliant cryptage, authentification et protocoles de sécurité standard et intégrant les meilleures pratiques de l'industrie aux niveaux physique, réseau, applicatif et opérationnel.</p> <p>Le Client est responsable de la gestion des informations de contact configurées dans la solution de maintenance à distance utilisée par HPE pour remédier à une défaillance de périphérique.</p>

Tableau 8. Services HPE Proactive Select

Objectif du service	Description
<b>Services HPE Proactive Select</b>	<p>Les services HPE Proactive Select répondent aux besoins du Client en termes de maintien de l'efficacité, de la rentabilité et de la qualité dans son environnement. Le Client a la possibilité de choisir parmi un grand nombre de services tels que la virtualisation, la gestion des données de stockage, l'optimisation de l'infrastructure, l'alimentation électrique et le refroidissement, les évaluations, la sécurité, l'analyse des performances et la gestion des firmwares. Ces services couvrent un grand nombre de domaines technologiques informatiques, incluant les serveurs, les serveurs lames, les systèmes d'exploitation, les périphériques de stockage, les SAN, les réseaux et les logiciels d'éditeurs de logiciels indépendants. Le but des services HPE Proactive Select est d'offrir au Client la souplesse d'utilisation dont il a besoin en comblant les manques de ressources et en offrant une expertise spécialisée lorsque cela s'avère nécessaire.</p> <p>Le responsable technique de compte peut aider le Client à déterminer la combinaison de services la plus adaptée à ses besoins. Pour connaître la liste complète des services disponibles, contactez votre ingénieur Hewlett Packard Enterprise.</p>

## Limites du service

Les services livrés dans le cadre d'un contrat de support technique donné sont limités à l'environnement IT administré quotidiennement par un département IT, dans un seul pays et conformément à la définition SOW applicable. Sauf indication ou disposition contraire, les services proactifs et consultatifs sont fournis durant les heures ouvrées de HPE. La prestation de services spécifiques relatifs aux technologies présentes dans l'environnement du Client (serveurs, stockage, SAN et réseaux) implique l'achat préalable du ou des modules technologiques appropriés.

Les services HPE Proactive Select sont disponibles uniquement pour une sélection de serveurs, logiciels, périphériques de stockage, baies de stockage, réseaux et SAN HPE. Les fonctionnalités de ce service peuvent changer ou se limiter aux périphériques ou logiciels spécifiques. Consultez votre agence commerciale Hewlett Packard Enterprise pour connaître les limites ou les disponibilités propres à votre région.

L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise fournit les prestations proactives requises à distance ou sur site, à l'appréciation de HPE, pendant les heures et les jours ouvrés de HPE.

Des prestations de maintenance proactive en dehors des heures et des jours ouvrés de HPE peuvent être achetées séparément, sous réserve de disponibilité locale.

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de déterminer les résolutions finales de tous les incidents reportés.

De temps en temps, Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de donner des conseils au Client sur les meilleures pratiques de sécurité. Toutefois, le Client demeure entièrement responsable de la sécurité de son environnement.

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de Hewlett Packard Enterprise qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. Dans certains cas, le service peut se limiter à la livraison par coursier de pièces remplaçables par le Client telles que clavier, souris ou (en accord avec le Client) autres produits classés par HPE comme réparations pouvant être effectuées par le Client (Customer Self Repair, CSR). 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.

Hewlett Packard Enterprise ne saurait être responsable de l'efficacité ou de la non-efficacité des fournisseurs tiers/ISV, de leurs produits ou de leurs services de support technique.

La liste suivante, mais non exhaustive, répertorie des activités spécifiques non comprises dans le service HPE Datacenter Care :

- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- 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 HP, 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, firmwares)
- Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client
- Sauvegarde et restauration du système d'exploitation, des autres logiciels et des données
- Services qui, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, sont requis à la suite d'un traitement inapproprié ou d'une utilisation incorrecte des produits ou du matériel

#### **Délais de réparation et de restauration garantis pour le matériel**

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, de restauration et autres engagements contractuels pour le matériel ne commencent à courir. Pendant cette phase initiale du service HPE Datacenter Care, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise procède aux inventaires nécessaires du matériel et des logiciels, définit les processus, évalue l'environnement de haute disponibilité et met en œuvre les éléments personnalisables de ce service appropriés à l'activité du Client. Pendant cette période initiale de 30 jours, à laquelle s'ajoute un délai pouvant atteindre 5 jours ouvrés après l'achèvement de l'audit, le délai d'intervention sur site est de 4 heures.

Les options de délai de réparation matériel sont spécifiées dans le tableau d'options de service. Tous les délais de réparation et de restauration sont sujets à la disponibilité locale et risquent de ne pas être disponibles pour tous les produits. Pour plus d'informations sur les disponibilités, contactez votre revendeur Hewlett Packard Enterprise.

Le délai de réparation garanti peut varier selon les produits.

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 du serveur recommandées.

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

Dans le cas où seule une pièce remplaçable par le Client est nécessaire pour remettre le système en état de fonctionnement, le délai de réparation garanti éventuellement prévu ne s'applique pas. Dans ce cas, Hewlett Packard Enterprise essaie de livrer les pièces remplaçables par le client qui sont importantes au bon fonctionnement du produit sur le site du client en utilisant l'option du fournisseur disponible localement le plus rapide.

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 au produit du client. Cette disposition est établie au moment de la commande, en fonction de la disponibilité des ressources.

Le délai de restauration garanti pour les problèmes logiciels critiques couvre les produits logiciels normalement utilisés dans un environnement productif. Pour les problèmes critiques concernant tous les autres logiciels Hewlett Packard Enterprise, HPE s'efforce, conformément aux usages du commerce, de résoudre le problème, dans la limite des ressources disponibles.

Le délai de restauration garanti s'applique uniquement au matériel de serveur, au logiciel du système d'exploitation HP-UX et à la connectivité du serveur du Client au réseau.

Sont exclus des options délai de réparation et de restauration garantis (le cas échéant) :

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

En outre, le délai de restauration garanti n'inclut pas les périphériques réseau ni les problèmes liés au réseau, ni le temps nécessaire à la récupération des middleware, logiciels d'application ou données. La restauration de la dernière configuration du système d'exploitation nécessite la mise en œuvre et l'exécution par le Client de procédures de sauvegarde spécifiques. Si ces procédures sont inexistantes, une configuration générique est restaurée.

#### **Maintenance sur site pour le matériel**

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si le service peut être livré au moyen de diagnostics distants, d'une maintenance à distance ou par une ou plusieurs des méthodes décrites par ailleurs dans le présent document.

#### **Service d'assistance en environnements réseau ouverts**

Les éléments suivants sont exclus du service d'assistance en environnements réseau ouverts :

- Établissement d'un contrat entre le fournisseur tiers et le Client
- Mise en place d'un accord de niveau de service concernant les performances de produits ou services d'un fournisseur tiers ou la prise de responsabilité de celles-ci
- Résolution ou réparation en raison de la modification de produits de fournisseurs tiers pour rétablir l'état de fonctionnement d'origine de la solution
- Sous-traitance de services à un fournisseur tiers, y compris la facturation de ce fournisseur au nom du Client

Hewlett Packard Enterprise ne peut pas contacter un fournisseur tiers au nom du Client, sauf si ce dernier a désigné HPE comme agent spécial.



**Logiciels**

Pour tous les serveurs inclus dans l'environnement du service HPE Datacenter Care, si le Client n'a pas acheté la licence du système d'exploitation et la maintenance le concernant à un fournisseur tiers, la maintenance logicielle doit être achetée pour chaque licence et/ou périphérique couvert(e) par ce service. Si l'option de support logiciel n'est pas achetée auprès de Hewlett Packard Enterprise, aucun support logiciel ne sera fourni.

Si le Client dispose de plusieurs systèmes sur un même site, HPE peut limiter le nombre de jeux de supports physiques contenant les mises à jour des logiciels et de la documentation fournis dans le cadre de ce service.

Les mises à jour de logiciel ne sont pas disponibles pour tous les produits logiciels. Si cette prestation n'est pas disponible, elle n'est pas incluse dans ce service.

Pour certains produits, les mises à jour de logiciel incluent uniquement des améliorations mineures. Dans ce cas, de nouvelles versions des logiciels doivent être achetées séparément.

**Limites relatives aux options de conservation des supports défectueux (DMR et CDMR)**

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 équipements de stockage qui sont qualifiés de consommables par HPE, et/ou qui ont atteint la durée de vie maximum supportée et/ou leur limite d'utilisation maximum selon définitions de la documentation du fabricant, selon les spécifications de l'équipement ou selon la fiche technique de l'équipement ne sont pas couverts par ces options de conservation.

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

Les taux de défaillance de ces équipements sont supervisés en continu et HPE se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours après notification si Hewlett Packard Enterprise considère raisonnablement que le Client abuse de l'option DMR ou de l'option CDMR (notamment lorsque le taux de remplacement des équipements de stockage défectueux est supérieur aux taux de défaillance standard pour ces équipements).

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 équipements de stockage qui sont qualifiés de consommables par Hewlett Packard Enterprise, et/ou qui ont atteint la durée de vie maximum supportée et/ou leur limite d'utilisation maximum selon définitions de la documentation du fabricant, selon les spécifications de l'équipement ou selon la fiche technique de l'équipement ne sont pas couverts par ces options de conservation.

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 équipements sont supervisés 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 DMR ou de l'option CDMR (notamment lorsque le taux de remplacement des équipements de stockage défectueux est supérieur aux taux de défaillance standard pour ces équipements).

Hewlett Packard Enterprise ne saurait être tenu à aucune obligation vis-à-vis du contenu ou de la destruction de tout élément de stockage de données conservé par le Client. Sauf indication contraire dans les conditions générales de vente actuelles de HPE ou dans la fiche technique des produits considérés, ni HPE ni ses filiales, sous-traitants ou fournisseurs ne sauraient 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 (DMR) ou du service de conservation complète du matériel défectueux (CDMR).

## Conditions requises pour le service

Dans le cadre des options délai de réparation garanti et délai de restauration garanti, Hewlett Packard Enterprise peut exiger un audit initial. 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, de restauration et autres engagements contractuels pour le matériel ne commencent à courir. Pendant cette phase initiale du service HPE Datacenter Care, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise procède aux inventaires nécessaires du matériel et des logiciels, définit les processus, évalue l'environnement de haute disponibilité et met en œuvre les éléments personnalisables de ce service appropriés à l'activité du Client. Pendant cette période initiale de 30 jours, à laquelle s'ajoute un délai pouvant atteindre 5 jours ouvrés après l'achèvement de l'audit, le délai d'intervention sur site est de 4 heures.

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 Hewlett Packard Enterprise appropriée avec une connexion sécurisée à HPE pour que les prestations du service puissent être exécutées.

- En outre, si Hewlett Packard Enterprise détermine que la meilleure pratique pour une technologie particulière est d'installer des firmwares, un système de stockage intégré et des mises à jour logicielles intégrées aux périphériques SAN à distance, le Client devra installer et gérer une solution HPE de maintenance à distance appropriée. 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.

- Des frais supplémentaires seront appliqués pour la collecte manuelle des informations sur le système pour les prestations d'analyse proactives. Des frais supplémentaires sont également facturés pour l'installation sur site des mises à jour de firmwares et des logiciels intégrés aux périphériques de stockage et du SAN ne pouvant pas être installés par le Client si celui-ci ne déploie pas la solution de support à distance HPE appropriée lorsque celle-ci est recommandée et disponible. L'installation des logiciels et firmwares par le Client est la responsabilité de ce dernier. Des frais supplémentaires seront appliqués si le Client demande à Hewlett Packard Enterprise d'installer les mises à jour de micrologiciels et de logiciels installables par le client. Sauf accord préalable conclu par écrit entre HPE et le Client, tout frais supplémentaire sera facturé au Client sur la base matériel nécessaire/ temps passé.

Le délai de restauration garanti de 4 heures implique que le Client achète l'option avancée de restauration, l'option avancée responsable technique de compte (TAM) et l'option de maintenance réactive délai de restauration garanti de 4 heures pour tous les périphériques matériels couverts par ce délai garanti.

Dans le cadre du délai de restauration garanti pour le matériel, l'analyse et la gestion des correctifs du système d'exploitation doivent être effectuées deux fois par mois pour chaque version du système d'exploitation des serveurs HPE couverts par cette prestation de service.

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 : en ce qui concerne les événements reçus via les solutions de maintenance électronique à distance HPE, HPE s'engage à contacter le Client, à déterminer la gravité du cas avec le Client et à organiser l'accès au système avant que ne commence l'appel pour réparation, l'appel pour restauration ou le délai d'intervention sur site pour le matériel. Les niveaux de gravité d'incidents sont définis dans les dispositions générales.

Pour prétendre à acheter ce service, le Client doit être titulaire d'une licence appropriée pour pouvoir utiliser le logiciel dès le début de la période du contrat de maintenance. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires seront à prévoir pour que le Client puisse bénéficier de ce service.

Pour le service d'amélioration facultative pour SAP, le Client est tenu d'installer et de gérer une solution HPE de maintenance à distance appropriée, avec une connexion sécurisée à HPE, afin d'activer la prestation de cette option.

Si le Client dispose de licences pour des produits logiciels faisant appel à des firmwares (et à condition que les fonctionnalités implémentées dans le firmwares soient activées par l'achat d'une licence logicielle distincte) ou de firmwares sous licence, il doit également disposer, le cas échéant, d'un contrat de support technique logiciel Hewlett Packard Enterprise actif pour être autorisé à recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à jour relatives à ces firmwares. Comme indiqué précédemment dans le présent document, HPE peut aider le Client à installer les mises à jour de ses firmwares, mais seulement si le Client possède une licence d'utilisation pour chaque mise à jour et chaque système, socket ou cœur de processeur (cette ou ces licences d'utilisation autorisent le Client à envisager ces actions conformément aux termes de la licence logicielle originale du fabricant ou de HPE).

## Responsabilités du client

Le Client identifiera une équipe interne qui est le principal contact de l'équipe Hewlett Packard Enterprise et collaborera avec celle-ci pour l'élaboration, la mise en œuvre et la révision régulière du plan de support personnalisé.

Les délais de réparation et de restauration garantis dépendent de la mise à disposition, par le client, d'un accès immédiat et illimité au système, comme le demande Hewlett Packard Enterprise. Les délais de réparation et de restauration garantis ne s'appliquent pas si l'accès au système est retardé ou refusé, notamment dans le cadre de l'audit de diagnostic et du dépannage à distance de matériel. Si le Client demande un service planifié, le délai de réparation garanti commence à compter de la date planifiée convenue.

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 :

- Lancer des tests automatiques et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- Procéder à l'installation de correctifs et de mises à niveau de firmwares
- 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
- A la demande de Hewlett Packard Enterprise, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HPE à identifier ou à résoudre les problèmes

Pour l'offre de service HPE Datacenter Care, Hewlett Packard Enterprise recommande fortement au Client d'installer la solution de support à distance HPE appropriée avec une connexion sécurisée à HPE et de fournir toutes les ressources nécessaires conformément aux instructions d'utilisation de la solution de support à distance HPE pour que les prestations principales et optionnelles du contrat puissent être exécutées. Lorsqu'une solution HPE de support à distance est installée, le Client doit également gérer les informations de contact configurées dans la solution de support à distance utilisée par HPE pour remédier à une défaillance de périphérique. Pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre ingénieur Hewlett Packard Enterprise. Pour les appels planifiés, le Client doit mettre les équipements à disposition rapidement pour permettre la résolution des problèmes au moment convenu par les deux parties.

En cas d'expédition par HPE 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 HPE. 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(e) ou démagnétisé(e) à réception, le Client devra payer à HPE le prix de cette pièce ou de ce produit moins les réductions applicables à la pièce de rechange et déterminées par HPE.

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. Les obligations de HPE se limitent uniquement à l'envoi des demandes de support.

- Hewlett Packard Enterprise ne saurait être responsable de l'efficacité ou de la non-efficacité des fournisseurs tiers/ISV, de leurs produits ou de leurs services de support technique. L'achat de ce service ne transfère pas le contrat de support entre le Client et le fournisseur à HPE. Le Client reste toujours responsable de l'exécution de ses obligations dans le cadre des contrats considérés, y compris du paiement de tous les frais applicables, notamment des frais qui peuvent s'appliquer en cas d'enregistrement d'appels auprès d'un fournisseur non HP.

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

Le client est tenu aux obligations suivantes :

- S'engager à s'enregistrer pour être autorisé à utiliser les outils électroniques de Hewlett Packard Enterprise ou des fournisseurs tiers en vue d'accéder à des bases de connaissance et de consulter des informations sur les produits et de télécharger des mises à jour ou des correctifs logiciels (chaque fois que le Client achète ce type de service, HPE lui communique les informations d'enregistrement nécessaires). Pour certains produits, il est possible que le Client soit tenu d'accepter les conditions des fournisseurs tiers quant à l'utilisation de leurs outils électroniques
- 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.
- S'engager à agir conformément aux mises à jour logicielles et aux notifications sur l'obsolescence de versions transmises par le Centre d'assistance Hewlett Packard Enterprise
- 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 les mises à jour de logiciels fournies dans le cadre de ce service,

Le Client est responsable de la sécurité de ses données propriétaires ou confidentielles. Pour garantir la protection de ces données, le Client est tenu de nettoyer ou d'effacer les données stockées sur les produits susceptibles d'être remplacés et renvoyés à Hewlett Packard Enterprise dans le cadre des opérations de réparation. Pour plus de détails sur les responsabilités du Client, en particulier le cas échéant les responsabilités décrites dans le document HPE Media Sanitization Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers (Politique de HPE pour la manipulation et le nettoyage des supports du secteur de la santé) : [hpe.com/mediahandling](https://hpe.com/mediahandling).

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 les équipements à données rémanentes qui sont remplacés dans le cadre de la livraison du support technique par Hewlett Packard Enterprise.
- S'assurer que toutes ses données sensibles conservées sur le produit conservé sont détruites ou sécurisées.
- Désigner un représentant agréé chargé des actions suivantes : conserver l'équipement de stockage défectueux, recevoir l'équipement de rechange, fournir à Hewlett Packard Enterprise les données d'identification de chaque équipement conservé (par exemple, numéro de série) et, sur demande, remplir un document fourni par HPE attestant que cet équipement à données rémanentes a été conservé volontairement par le client.
- Détruire le produit de stockage conservé et/ou veiller à ce qu'il ne puisse plus être réutilisé.
- Éliminer tous les produits de stockage dans le respect des lois et des normes locales applicables en matière de protection de l'environnement.

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.

#### **Service d'assistance en environnements réseau ouverts**

Le Client désigne Hewlett Packard Enterprise comme agent spécial et lui accorde tout pouvoir et pleine autorité pour agir pour le Client et au nom de ce dernier dans le cadre restreint des activités définies ci-dessous :

- Contacter directement un ou plusieurs fournisseur(s) non affilié(s) afin que ceux-ci lancent un appel de service ou une assistance à distance sur le matériel du client
- Assurer le suivi auprès du ou des fournisseurs non affiliés jusqu'à ce que le problème soit résolu
- Faciliter la communication entre les fournisseurs non affiliés et les autres fournisseurs éventuels connectés au réseau du Client ou entre les fournisseurs non affiliés et Hewlett Packard Enterprise pendant le processus d'isolation de la panne et de résolution du problème
- Fournir des numéros de téléphone et des instructions relatives à l'enregistrement des appels pour chaque fournisseur que Hewlett Packard Enterprise doit contacter au nom du Client
- Fournir des informations contractuelles décrivant le niveau de service que le Client doit recevoir de la part du fournisseur

Si le Client ne se conforme pas aux responsabilités qui lui incombent, Hewlett Packard Enterprise ou un fournisseur de services agréé de HPE n'est pas tenu de fournir les services indiqués.

## Dispositions générales/autres exclusions

Le délai d'intervention de la maintenance matérielle sur site et les délais de réparation et de restauration garantis ainsi que le délai d'intervention à distance de la maintenance logicielle 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 ; Le système de production ou l'application du produit est interrompu(e) ou fait l'objet d'un risque important ; 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, le système de non-production (par exemple, le système test) ne fonctionne plus ou est altéré ; 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

Dans certaines circonstances, des frais de déplacement pourront être appliqués nous vous invitons à demander conseil au représentant local Hewlett Packard Enterprise.

### Unités d'œuvre de services HPE Proactive Select

Unités d'œuvre de services HPE Proactive Select :

- Doivent être utilisées et échangées contre des prestations de service spécifiques dans le cadre d'un seul plan de support technique personnalisé, et sont limitées à un environnement IT sous la direction au quotidien d'un département IT, dans un seul pays et conformément à la définition SOW.
- Ne peuvent pas être transférées
- Expirent à la fin de la période associée au contrat actuel et ne peuvent pas être reportées lors du renouvellement de ce contrat. Les unités d'œuvre inutilisées à la fin de la période du contrat en cours ne peuvent pas être remboursées ni ajoutées à un autre contrat
- Peuvent être annulées moyennant un montant au prorata des unités d'œuvre de services HPE Proactive Select non utilisées, moins les frais de résiliation anticipée qui peuvent parfois s'appliquer. Inversement, Hewlett Packard Enterprise facturera le Client au prorata les éventuelles unités d'œuvre utilisées mais non payées au moment de l'annulation du contrat.

## Références de commande

Pour plus de détails et pour commander un contrat de service HPE Datacenter Care, contactez votre commercial Hewlett Packard Enterprise local en indiquant la référence suivante :

Mode contrat HPE : Service HPE Datacenter Care (H2T12AC)

Grâce à la souplesse et aux capacités de personnalisation des options proposées par le service HPE Datacenter Care, le Client bénéficie d'une solution de support technique personnalisée et à coût modéré. La combinaison d'options de support technique réactif et proactif, les produits exigeant ces services de support technique, la couverture géographique ainsi que d'autres aspects du support technique seront documentés dans la définition SOW ou document similaire. Dans le cadre de la phase de démarrage de ce service, votre responsable de compte confirmera l'ensemble des prestations dans un plan de support personnalisé en vue d'établir un accord formel.

L'option délai d'intervention sur site pour le matériel s'applique au lieu des délais de réparation ou de restauration garantis. Le Client ne peut pas sélectionner à la fois un délai d'intervention sur site et un délai de réparation ou de restauration garanti pour le même périphérique.

Les prestations optionnelles gestion étendue des stocks de pièces détachées et audit initial sont comprises dans la prestation délai de réparation garanti et ne peuvent pas être commandées séparément.

Les options stock dédié des pièces détachées et audit initial sont incluses dans l'option étendue de restauration.

L'option stock dédié des pièces détachées est disponible uniquement avec le niveau de service délai de réparation garanti pour le matériel.

## Pour plus de détails...

Pour plus d'informations sur l'offre de service HPE Datacenter Care ou sur d'autres services de maintenance HPE, contactez l'un de nos revendeurs ou consultez notre site Web à l'adresse suivante : [hpe.com/services/support](http://hpe.com/services/support)



Abonnez-vous sur