



Service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE

Services de support

Avantages du service

- Fournit une analyse des versions actuelles des micrologiciels pour le produit Hewlett Packard Enterprise pour lequel ces services ont été souscrits.
- Fournit des recommandations pour la mise à jour des micrologiciels afin d'améliorer la compatibilité et la disponibilité de ce produit au sein de votre environnement informatique.
- Libère vos ressources IT pour leur permettre de se concentrer sur les tâches essentielles et prioritaires.
- Fournit le service dispensé à un horaire de votre choix entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi, hors jours fériés HPE.

Caractéristiques du service

- Planification et préparation
- Collecte des données
- Génération d'une analyse et d'un rapport
- Présentation du rapport

Le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE fournit des recommandations pour les niveaux de version des micrologiciels pour certains serveurs HPE sélectionnés, des produits de stockage, des périphériques réseau et des solutions de HPE, en tenant compte des interdépendances entre les versions dans votre environnement informatique.

Ce service est proposé sous la forme d'un bloc de quatre (4) heures consacré à l'analyse des mises à jour des micrologiciels pour chaque produit. Votre représentant commercial Hewlett Packard Enterprise établira avec vous une estimation de la quantité de service recommandée pour votre/vos produit(s) HPE. La société effectuera le service pour le produit choisi sur la base de la liste de services décrits ci-dessous, jusqu'à épuisement de ces 4 heures. Des heures de services supplémentaires peuvent être requises pour compléter un engagement d'analyse des mises à jour des micrologiciels.

La maintenance des versions actuelles des micrologiciels des produits HPE peut vous permettre de bénéficier d'améliorations et ainsi d'éviter des problèmes courants. La sélection des bonnes versions de micrologiciel et l'évaluation de la compatibilité avec les autres logiciels et matériels dans le parc informatique peuvent engendrer un processus complexe. Les techniciens vous aideront à évaluer la compatibilité de certains produits non HPE sélectionnés avec le micrologiciel HPE pour lequel ces services ont été achetés. Ils travailleront avec vous pour déterminer les mises à jour de micrologiciels HPE appropriées qui sont nécessaires. Nous vous invitons à contacter HPE pour obtenir plus d'informations sur la liste des produits non-HPE qui peuvent être évalués dans le cadre de ce service.

Ce service ne comprend pas de mises à jour du micrologiciel ou le droit de bénéficier d'une quelconque mise à jour. Le fait qu'elles soient recommandées n'implique pas pour autant que les mises à jour soient disponibles, même si les clients ont souscrit un contrat d'assistance auprès de HPE. Ils peuvent tout de même souscrire d'autres contrats d'assistance pour les produits recommandés. Ce service ne vous donne aucun droit à bénéficier d'une quelconque mise à jour. Veuillez contacter la société pour connaître les produits pour lesquels ce service est disponible.

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Planification et préparation	L'ingénieur HPE s'acquittera des tâches suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Discuter du processus, des livrables et de la planification, ainsi qu'obtenir l'approbation du client• Vérifier que toutes les conditions d'éligibilité au service ont été remplies
Collecte des données	L'ingénieur Hewlett Packard Enterprise recueille les informations pertinentes auprès du client pour le(s) produit(s) devant faire l'objet de l'analyse et leurs interdépendances avec les autres produits qui composent l'environnement informatique. HPE utilise ensuite les outils de collecte d'informations sur les configurations de HPE pour recueillir des informations sur les versions pour les logiciels et le matériel HPE et d'autres fabricants qui composent l'environnement informatique.
Génération d'une analyse et d'un rapport	L'ingénieur Hewlett Packard Enterprise analyse les informations relatives aux versions et élabore un rapport d'analyse sur les micrologiciels. Le rapport contient des informations sur la compatibilité ou non des versions actuelles du micrologiciel. Si des versions plus récentes sont disponibles, le rapport recommande celles que le client doit utiliser pour chaque produit. Afin de réduire les problèmes de compatibilité éventuels, HPE peut préciser la commande la plus adaptée à l'installation des mises à jour, et peut ajouter des recommandations pour certaines versions de logiciels ou matériel non-HPE que HPE préconise de mettre à jour.
Présentation du rapport	Hewlett Packard Enterprise fait part de ses conclusions et de ses recommandations au client dans un rapport élaboré à partir des informations fournies par ce dernier. Ce rapport est partagé dans le cadre d'une session interactive de questions/réponses avec les principaux membres du personnel informatique du client à la date de présentation programmée.

Limites du service

Les services seront fournis pendant une durée maximale de quatre (4) jours et se limitent exclusivement à la prestation des services d'analyse des mises à jour des micrologiciels pour le produit spécifié pour lequel les services d'analyse sont souscrits. Les heures inutilisées sur les quatre (4) heures consacrées à l'analyse des mises à jour de chaque micrologiciel ne sauraient donner droit à un crédit et ne peuvent être utilisées pour fournir ces mêmes services sur d'autres produits ou fournir d'autres prestations ou produits.

Les services seront fournis sur site ou à distance, à la discrétion de Hewlett Packard Enterprise et seront fournis entre 8h00 et 17h00 heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés HPE.

Ces services se limitent aux recommandations de Hewlett Packard Enterprise et ont pour but d'aider le client à identifier et évaluer les mises à jour des micrologiciels ainsi que les avantages potentiels des mises à jour éventuellement installées. Ils reposent sur les informations disponibles à cette date, dont le client est le seul garant de l'exactitude et de l'exhaustivité. Ces recommandations se limitent exclusivement aux produits couverts. Ces recommandations sont fournies dans le but de réduire les problèmes d'incompatibilité entre les versions, sans toutefois les éliminer totalement.

À la discrétion de Hewlett Packard Enterprise, le service pourra être fourni à distance et sur site.

Pour un coût supplémentaire, le client peut choisir d'acheter une méthode de livraison du service sur site s'il ne souhaite pas autoriser l'utilisation des technologies de support à distance HPE pour la livraison de ces services. Dans le cas d'un achat, le client est d'accord pour autoriser Hewlett Packard Enterprise à installer les outils logiciels fournis par HPE et propriétés de HPE pour collecter, analyser et consolider localement les recommandations de la version recommandée dans le but de fournir ces services. Toutes les données rassemblées au cours de la livraison resteront sur le site du client. Au cours de la phase de planification et de préparation, HPE rencontre le client pour vérifier les spécifications de livraison sur site. Après achèvement des services, un rapport d'analyse du micrologiciel est fourni avec les versions de micrologiciel recommandées pour les produits réseau, les produits de stockage et les serveurs HPE pris en charge avec le client, désinstalle et supprime les outils logiciels propriétés de HPE.

Ce service se limite à une sélection de produit sur la gamme HPE et sur un seul site client.

Sauf indication contraire dans le présent document ou dans une Définition des tâches/ Statement of Work (SOW) distincte, certaines prestations sont exclues de ce service, en particulier (liste non limitative) :

- Tout droit concernant des correctifs, des mises à jour de micrologiciels ou autres logiciels
- Les activités de suivi, dont sans s'y limiter, l'application des recommandations. Les services permettant d'appliquer les recommandations sont disponibles dans le cadre d'un engagement de service Hewlett Packard Enterprise à part moyennant un coût supplémentaire
- Installation ou configuration de tout logiciel ou matériel
- Chargement, gestion, migration ou manipulation des données de production du client
- Tests de fonctionnalité des applications ou dépannage de l'interconnectivité, du réseau, de la compatibilité ou d'autres problèmes
- Toute activité de réparation ou de correction, modification des configurations ou installation d'un microprogramme ou correctif

Éligibilité au service

Le client doit remplir certaines conditions avant le début de la prestation :

- Le client doit autoriser l'ingénieur HPE à utiliser les outils de collecte d'informations sur les configurations de HPE afin de recueillir des informations sur les versions des logiciels et du matériel.
- Ce service doit être souscrit pour chaque produit Hewlett Packard Enterprise devant faire l'objet d'une analyse des micrologiciels. Il peut s'avérer nécessaire de commander plusieurs contrats de prestation pour ce service afin de compléter un engagement d'analyse des mises à jour des micrologiciels.

Responsabilités du client

Le client est tenu aux obligations suivantes :

- Préparer un espace de travail adapté à la livraison du service et comprenant notamment un accès à une ligne téléphonique extérieure, des sources d'alimentation électrique adéquates et, le cas échéant, les connexions réseau requises.
- Autoriser l'accès total et illimité de l'entreprise à tous les lieux concernés par la livraison du service.
- Dans un délai de 90 jours à compter de la date d'achat, contacter un spécialiste service HPE pour planifier la livraison du service.
- Désigner un membre de son personnel habilité à accorder toutes les autorisations, à fournir les informations nécessaires et plus généralement à se mettre à la disposition de l'équipe HPE pour faciliter la livraison du service pendant le(s) jour(s) de prestation programmé(s).
- Désigner ou mettre à disposition des membres du personnel compétents qui seront chargés de fournir les informations requises pendant le(s) jour(s) programmé(s), dont des informaticiens pour la présentation des conclusions de HPE.
- Fournir des informations sur les problèmes connus rencontrés dans le parc informatique du client.
- S'assurer que les prérequis exigés par le service et identifiés dans la section « Éligibilité au service » sont respectés.
- Le cas échéant, accepter les conditions générales de licence applicables à l'utilisation des outils de service Hewlett Packard Enterprise utilisés dans le cadre de la livraison du service.
- Fournir à Hewlett Packard Enterprise un accès afin de lui permettre d'utiliser ses outils de collecte des données pendant le(s) jour(s) de prestation programmé(s).
- Fournir toutes les informations nécessaires en temps utile afin de faciliter la prestation du service en accord avec le calendrier convenu.
- Veiller à ce que toutes les informations fournies à Hewlett Packard Enterprise soient complètes, exactes et à jour.

Si le client achète la méthode de livraison sur site facultative, il lui sera demandé de fournir une plateforme Microsoft® Windows® appropriée pour héberger la collecte de données requises, l'analyse, les outils de génération du rapport et le logiciel. Le client doit autoriser cet ordinateur à être connecté aux périphériques à analyser et à la collecte des données de configuration. Si c'est impossible, le client doit fournir à Hewlett Packard Enterprise les données de configuration requises afin que HPE fournisse ces services.

Dispositions générales/autres exclusions

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de revoir les tarifs du présent service si le Client ne programme pas la livraison et l'exécution de la livraison du service dans les 90 jours à compter de la date d'achat du service.

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de facturer toute tâche supplémentaire d'un coût supérieur (en temps et en matériel) au coût du service décrit dans le présent document et qui résulterait de la nécessité d'exécuter les prérequis nécessaires à la livraison de ce service ou toute autre condition non remplie par le client.

La capacité de Hewlett Packard Enterprise à livrer ce service dépendra de la collaboration pleine et rapide du client avec HPE, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations et des données communiquées par le client à HPE.

Tout service livré en dehors des heures ouvrées Hewlett Packard Enterprise standard pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Des frais de déplacement non inclus peuvent s'appliquer. Veuillez contacter le bureau Hewlett Packard Enterprise local.

Veuillez demander conseil à un représentant autorisé Hewlett Packard Enterprise pour savoir si un site peut bénéficier de ce service.

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

- Tout service non mentionné explicitement dans ce document.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non HPE en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, firmwares).

Références de commande

Ce service se présente sous la forme d'un bloc de quatre heures pendant lesquelles l'ingénieur Hewlett Packard Enterprise est mis à disposition du client aux heures spécifiées. La plupart des engagements nécessiteront de souscrire plusieurs contrats pour ce même service, en fonction du type et du nombre de produits HPE à analyser. Pour commander le service d'analyse des micrologiciels Hewlett Packard Enterprise, veuillez contacter un représentant commercial HPE ou un revendeur HPE agréé pour estimer le nombre de services d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE recommandé pour analyser les produits HPE souhaités. Indiquer les références produits suivantes°:

Pour des services de support configurables :

- HM001A1 pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE (pour les produits de stockage HPE)
- HM005A1 pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE (pour les serveurs HPE Integrity)
- HL933A1 pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE (pour les serveurs HPE ProLiant)
- H6K69A1 pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE (pour les produits de réseau HPE)

Pour des services de support non configurables :

- U1H19E pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE (pour les produits de stockage HPE)
- U1H20E pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE (pour les serveurs HPE Integrity)
- U1H21E pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE (pour les serveurs HPE ProLiant)
- U1V80E pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE (pour les produits de réseau HPE)

Pour le service HPE Per Event°:

- HM001AE pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE

Pour le service HPE contractuel°:

- HM001AC pour le service d'analyse des mises à jour des micrologiciels HPE

Pour plus de détails...

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



Abonnez-vous sur



© Copyright 2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Les informations présentées dans ce document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services Hewlett Packard Enterprise sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans le présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. Hewlett Packard Enterprise décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou rédactionnelle dans le présent document.

Les HPE Technology Services sont régis par les conditions générales HPE (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat).

Microsoft et Windows sont des marques déposées aux États-Unis du groupement de sociétés Microsoft.

4AA4-7727FRE, janvier 2016, rév. 2