



Service HPE Foundation Care

Services de support

Prestations du service

- Choix des options de niveaux du service Foundation Care
- Gestion des escalades
- Solution HPE de support à distance en ligne
- Support logiciel de base et gestion collaborative des incidents pour les logiciels autres que HPE sur des matériels HPE admissibles
- Accès aux services et informations de support en ligne
- **Support matériel :**
 - Support et diagnostic des problèmes à distance
 - Support matériel sur site
 - Composants et pièces de remplacement
 - Mises à jour des micrologiciels de certains produits
 - Maintenance périodique (y compris pour certains produits éligibles uniquement)
- **Support logiciel :**
 - Accès aux ressources techniques
 - Licence d'utilisation des mises à jour des logiciels
 - Support logiciel
 - Assistance conseil à l'installation
 - Fonctionnalités logicielles et support opérationnel
 - Mises à jour des logiciels et de la documentation
 - Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par HPE
- **Fonctionnalités facultatives du service :**
 - Conservation des supports défectueux (pour les produits éligibles uniquement)
 - Conservation complète du matériel défectueux (pour les produits éligibles uniquement)
 - Maintenance préventive (pour les produits éligibles uniquement ; uniquement disponible avec les services HPE contractuels)

Le service HPE Foundation Care est composé de services matériels et logiciels complets destinés à accroître la disponibilité de votre infrastructure informatique. Les ressources techniques Hewlett Packard Enterprise collaborent avec votre équipe informatique pour vous aider à résoudre les problèmes matériels et logiciels liés aux matériels et logiciels Hewlett Packard Enterprise et certains autres que Hewlett Packard Enterprise.

Pour les matériels couverts par HPE Foundation Care, le service inclut le diagnostic et le support à distance, ainsi que la réparation du matériel sur site, si cela est nécessaire pour résoudre un incident. Pour les matériels HPE admissibles, ce service peut également inclure le support logiciel de base et la gestion collaborative des incidents liés à certains logiciels autres que HPE. Contactez HPE pour en savoir plus sur les logiciels admissibles pouvant être inclus à votre couverture matérielle. Pour les logiciels couverts par HPE Foundation Care, HPE fournit un support technique à distance et l'accès aux mises à jour et correctifs des logiciels. HPE diffuse les mises à jour des logiciels et des manuels de référence dès qu'elles sont disponibles pour certains logiciels pris en charge par HPE pour chaque système, processeur, cœur de processeur et utilisateur autorisés par HPE ou le fabricant du logiciel d'origine sous licence. Les mises à jour des logiciels tiers pris en charge par HPE sont incluses dans la mesure où elles sont fournies par le fabricant du logiciel d'origine.

En outre, le service HPE Foundation Care assure l'accès électronique aux informations sur les produits et soutiens associés, pour que chaque membre de votre personnel informatique y ait accès. L'accès aux produits tiers est soumis à la mise à disposition des informations par le fabricant d'origine.

Vous pouvez choisir votre solution parmi différents niveaux de support réactif selon vos besoins métier et opérationnels.

Tableau 1. Prestations du service

| Prestations | Spécifications de livraison du service |
|--|--|
| | <p>Les options de niveau de service HPE Foundation Care indiquées ci-dessous dépendent du produit. Les horaires et délais d'intervention pour le support matériel s'appliquent aux matériels couverts, et les horaires et délais d'intervention pour le support logiciel s'appliquent aux logiciels couverts.</p> <p>Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale. L'admissibilité des produits peut varier. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service et l'admissibilité des produits, contactez votre revendeur HPE.</p> <p>Les descriptions et prestations supplémentaires sont incluses dans ce tableau.</p> |
| Options de niveaux de service HPE Foundation Care | <p>HPE offre trois niveaux de service distincts pour les produits couverts par Foundation Care :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service HPE Foundation Care NBD • Service HPE Foundation Care 24x7 • Service HPE Foundation Care CTR <p>La gamme HPE Foundation Care propose également ces mêmes trois niveaux de service avec la conservation des supports défectueux (DMR) et la conservation complète du matériel défectueux (CDMR) comme services de base supplémentaires. Consultez le tableau 2 pour en savoir plus sur les services DMR et CDMR.</p> <p>Les niveaux de service HPE Foundation Care sont détaillés ci-après.</p> |
| Service HPE Foundation Care NBD | <p>Support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horaires d'intervention : Heures de bureau normales, jours ouvrés normaux : Le service est disponible 9 heures par jour de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. • Délai d'intervention sur site : Intervention sur site le jour ouvrable suivant : Pour les incidents survenant sur du matériel couvert qui ne peuvent être résolus à distance, HPE fournira tous les efforts commercialement raisonnables pour intervenir sur site le jour ouvrable suivant. Un ingénieur Hewlett Packard Enterprise agréé se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel le jour de couverture qui suit la confirmation de la réception de l'appel par HPE. La formulation « délai d'intervention sur site » désigne la période commençant dès l'accusé de réception par HPE de l'appel initial, conformément aux termes de la section Dispositions générales/Autres exclusions. Le délai d'intervention sur site se termine dès l'arrivée de l'ingénieur Hewlett Packard Enterprise agréé sur le site du Client, ou lorsque le cas est clôturé, HPE ayant déterminé qu'une intervention sur site n'est pas nécessaire dans l'immédiat. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture sont enregistrés le jour de couverture suivant et sont traités au cours du jour de couverture suivant. <p>Support logiciel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horaires d'intervention : Heures de bureau normales, jours ouvrés normaux : Le service est disponible 9 heures par jour de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés HPE. • Délai d'intervention à distance : Dès qu'un problème logiciel est signalé, un ingénieur du centre de solutions Hewlett Packard Enterprise répond à l'appel dans les deux heures, comme indiqué dans la section Support logiciel du tableau 1. |
| Service HPE Foundation Care 24x7 | <p>Support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horaires d'intervention : 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HPE. • Délai d'intervention sur site : Intervention sur site en 4 heures : Pour les incidents relatifs au matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HPE s'efforce, conformément aux usages du commerce, d'intervenir sur site dans les 4 heures. Un ingénieur Hewlett Packard Enterprise agréé se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel dans les quatre heures qui suivent la confirmation de la réception de l'appel par HPE. Le délai d'intervention sur site désigne la période commençant dès la confirmation de la réception de l'appel initial par HPE, telle que décrite dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ». Le délai d'intervention sur site se termine dès l'arrivée de l'ingénieur agréé Hewlett Packard Enterprise sur le site du Client, ou lorsque le cas est clôturé, HPE ayant déterminé qu'une intervention sur site n'est pas actuellement nécessaire. <p>Support logiciel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horaires d'intervention : 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HPE. • Délai d'intervention à distance : Dès qu'un problème logiciel est signalé, un ingénieur du centre de solutions Hewlett Packard Enterprise répond à l'appel dans les deux heures, comme indiqué dans la section Support logiciel du tableau 1. |
| Service HPE Foundation Care CTR | <p>Support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horaires d'intervention : 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HPE. • Délai d'intervention sur site : Délai pour l'engagement de réparation de 6 heures : Pour les problèmes critiques (gravité 1 ou 2), HPE s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après la demande de service initiale. La disponibilité des délais de réparation dépend de la proximité du site du Client par rapport au centre de soutien HPE désigné, conformément aux indications de la section relative aux zones de déplacement. |

Tableau 1 - Prestations du service (suite)

| Prestations | Spécifications de livraison du service |
|--|---|
| | <p>Pour les problèmes non critiques (gravité 3 ou 4), ou à la demande du Client, HPE collabore avec le Client afin de planifier une heure de début convenue pour l'action corrective, et le délai de réparation commence à partir de cette heure de début. Les niveaux de gravité des problèmes sont définis dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ».</p> <p>Le délai de réparation du matériel désigne la période commençant à la réception et à l'enregistrement par HPE de la demande de service initiale ou au début des travaux planifiés en accord avec le Client, tel que spécifié dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ». Cette période se termine lorsque HPE considère que le matériel est réparé ou lorsque la demande de service est clôturée avec l'explication que HPE a déterminé qu'elle ne nécessite pas d'intervention sur site.</p> <p>La réparation est considérée comme achevée après vérification par HPE que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé. La société HPE ne saurait être tenue pour responsable de la perte des données. Le Client est responsable de l'implémentation des procédures de sauvegarde appropriées. Cette vérification peut être effectuée au moyen d'un auto-test à la mise sous tension, d'un diagnostic autonome ou d'un contrôle visuel. À sa seule appréciation, HPE détermine le type de test nécessaire pour vérifier que le matériel a été réparé. HPE peut, de sa propre initiative, remplacer de façon temporaire ou permanente le produit de façon à respecter le délai de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performance et de fonctionnement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE.</p> <p>Il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution des processus et audits nécessaires avant que le délai de réparation pour le matériel prenne effet. 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>Gestion étendue des stocks de pièces détachées</p> <p>Pour respecter ses délais de réparation, HPE gère un stock de pièces de rechange critiques pour les Clients qui ont choisi l'option de délai de réparation garanti. Ces pièces sont stockées dans un centre HPE désigné. Elles sont gérées de façon à garantir, dans la mesure du possible, leur disponibilité constante et sont accessibles aux ingénieurs agréés Hewlett Packard Enterprise chargés de répondre aux demandes de service éligibles.</p> <p>Support logiciel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horaires d'intervention : 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HPE. • Délai d'intervention à distance : Dès qu'un problème logiciel est signalé, un ingénieur du centre de solutions Hewlett Packard Enterprise répond à l'appel dans les deux heures, comme indiqué dans la section Support logiciel du tableau 1. |
| | <p>Les fonctions d'assistance de HPE Foundation Care indiquées ci-dessous dépendent du produit. Hewlett Packard Enterprise assurera ces fonctions d'assistance aux matériels et logiciels couverts.</p> |
| Gestion des escalades | <p>Des procédures formelles d'escalade ont été définies par Hewlett Packard Enterprise afin de faciliter la résolution des problèmes complexes. Les gestionnaires HPE locaux coordonnent l'escalade en faisant appel aux compétences de ressources HPE appropriées pour aider le Client à résoudre son problème. Les logiciels tiers pour lesquels HPE offre des services de support et de mise à jour font l'objet d'un processus d'escalade défini par un accord entre HPE le prestataire tiers pour collaborer à la résolution du problème.</p> |
| Solution HPE de support à distance en ligne | <p>Pour les produits éligibles, la solution HPE de maintenance à distance offre des fonctions avancées de dépannage et de réparation. Elle peut inclure des solutions d'accès au système à distance et offrir un point d'administration central ainsi qu'une vue d'ensemble des incidents ouverts et de l'historique de l'entreprise. Un spécialiste du support HPE ne peut utiliser l'accès au système à distance qu'avec l'autorisation 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.</p> |
| Support logiciel de base et gestion collaborative des incidents pour les logiciels autres que HPE sur des matériels HPE admissibles | <p>Le support logiciel de base fournit un support téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours par semaine pour le logiciel de l'éditeur de logiciels indépendant (ISV) concerné qui partie des matériels couverts par HPE Foundation Care. En ce qui concerne le support logiciel de base, HPE recherche les problèmes et les résout en demandant au Client d'appliquer des correctifs qui ont été rendus disponibles ou à la connaissance de HPE. Dans certains cas, le support peut être limité à la communication d'un correctif connu disponible via l'installation d'une mise à jour logicielle ou d'un patch et le Client est dirigé vers des sources disponibles de correctifs ou de mises à jour applicables étant donné que le correctif connu nécessite des contrats de service supplémentaires avec HPE ou le fournisseur logiciel correspondant. Si le problème n'est toujours pas résolu, la gestion collaborative des incidents peut être lancée sur demande du Client.</p> |

Tableau 1 - Prestations du service (suite)

| Prestations | Spécifications de livraison du service |
|--|--|
| | <p>Si HPE détermine que le problème vient d'un produit ISV sélectionné et qu'il ne peut être résolu par le Client en appliquant les correctifs connus disponibles, HPE pourra, à la demande du Client, recourir à la gestion collaborative des incidents avec l'éditeur de logiciels indépendant concerné. Collaborative Call Management – Cette prestation peut être assurée seulement si le Client a signé des accords de maintenance avec le fournisseur ISV concerné et si le Client a pris les mesures nécessaires pour garantir que HPE pourra contacter cet ISV au nom du Client et dans le seul but de solliciter une intervention de maintenance de la part de cet ISV. Si toutes les conditions ci-dessus sont réunies, HPE communique à l'ISV les détails du problème du Client (tels que collectés lors de l'appel Basic Software Support). Une fois que l'appel a été transmis à l'ISV, il est de sa responsabilité de résoudre le problème du Client en fonction des différents niveaux de support établis par le contrat entre le Client et l'ISV. Lorsque l'ISV a été informé de la situation, HPE clôture l'appel enregistré par HPE, mais le Client peut réactiver le problème avec HPE si nécessaire en citant le numéro d'identification de l'appel initial.</p> <p>Le support logiciel de base et la gestion collaborative des incidents s'appliquent au logiciel ISV sélectionné lorsque ce logiciel ne fait pas partie du support HPE. Lorsque le logiciel ISV est couvert par le support logiciel HPE, le support est fourni comme décrit dans la section « Support logiciel » de ce tableau. Remarque : Pour consulter la liste des logiciels non HPE éligibles aux prestations du support logiciel de base et à la gestion collaborative des incidents, consultez le site hpe.com/services/collaborativesupport.</p> |
| <p>Accès aux services et informations de support en ligne</p> | <p>Dans le cadre de ce service, HPE offre au client l'accès à certains outils Web et électroniques disponibles dans le commerce. Le Client a accès aux ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés avec des droits associés, telles que le téléchargement de certains correctifs logiciels et mises à jour de micrologiciels HPE, l'abonnement à des notifications de service proactif lié au matériel, la participation à des forums de maintenance dédiés à la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés. • Des fonctions étendues de recherche en ligne de documents de maintenance, visant à faciliter et à accélérer la résolution des problèmes ; • Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HPE avec accès par mot de passe ; • Un outil Web pour l'envoi de questions directement à HPE. Cet outil contribue à la résolution rapide des problèmes grâce à un processus de pré-qualification qui achemine la demande de maintenance ou de service vers une ressource qualifiée pour répondre à la question posée. Cet outil permet également de consulter le statut de chaque demande de support ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone. • 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 produits, des réponses à des questions liées au support technique, de participer à des forums de support et de télécharger des mises à jour logicielles. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès émises par des tiers ; • 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. |
| <p>Assistance matérielle</p> <p>Support et diagnostic des problèmes à distance</p> | <p>Une fois que le Client a contacté Hewlett Packard Enterprise et que HPE a confirmé la réception de cet appel, comme décrit dans la section Dispositions générales/Autres exclusions, HPE travaille pendant la fenêtre de couverture pour isoler l'incident matériel et le résoudre à distance avec le Client. Avant toute intervention sur site, HPE peut réaliser des diagnostics à distance au moyen de solutions de support en ligne permettant d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance. HPE fournit une assistance téléphonique pour l'installation de micrologiciels et de pièces remplaçables par le Client, au cours de la fenêtre de couverture du service.</p> <p>Indépendamment de la fenêtre de couverture du Client, les incidents affectant le matériel couvert peuvent être signalés à HPE par téléphone ou sur le portail Web (selon le mode de communication disponible localement), ou sous la forme d'un événement de signalement d'équipement automatisé via les solutions HPE pour le support électronique à distance (24 heures sur 24, 7 jours sur 7). HPE se réserve le droit de déterminer les résolutions finales de tous les incidents reportés.</p> |
| <p>Support matériel sur site</p> | <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 et de fonctionnement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE.</p> <p>Une fois arrivé sur le site du Client, l'ingénieur HPE agréé poursuit le travail de maintenance (sur site ou à distance, à la discrétion de HPE) jusqu'à ce que les produits soient réparés. Le travail peut être suspendu si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais il reprend dès que celles-ci sont disponibles. La réparation est considérée comme achevée après vérification par HPE que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé.</p> |

Tableau 1 - Prestations du service (suite)

| Prestations | Spécifications de livraison du service |
|---|--|
| | <p>Intervention en cas de défaillance : En plus du temps de prestation du support technique sur site, HPE peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apporter les améliorations techniques disponibles pour aider le Client à garantir le bon fonctionnement des produits matériels et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles fournies par HPE. • Installer les mises à jour de micrologiciels définies par HPE comme non installables par le Client et qui selon HPE, sont nécessaires pour remettre le produit couvert en état de fonctionnement ou pour permettre les opérations de maintenance ultérieures par HPE. <p>Réparation sur demande : Sur demande du Client, HPE peut également installer (pendant les heures de couverture) sur les produits matériels couverts des mises à jour de micrologiciels critiques définies par HPE comme non installables par le Client. Les mises à jour de micrologiciels critiques sont des mises à jour recommandées par la division produits de HPE pour installation immédiate.</p> <p>Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions générales de vente actuelles de HPE, HPE 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> |
| <p>Composants et pièces de remplacement</p> | <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 requises par HPE pour assurer la prise en charge du produit. 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.</p> <p>Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront pas fournis dans le cadre de ce service : les conditions générales de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux consommables. La réparation ou le remplacement des fournitures ou des consommables est de la responsabilité du Client. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Contactez Hewlett Packard Enterprise pour plus d'informations. Si une partie consommable peut être incluse dans la couverture de ce service (sur détermination par HPE), les engagements de temps d'intervention ou/et de temps de réponse sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement de cette partie consommable.</p> <p>Durée de vie maximale prise en charge/utilisation maximale : Les pièces et les composants ayant 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.</p> |
| <p>Mises à jour des micrologiciels de certains produits.</p> | <p>Chaque fois que la mise à niveau d'un micrologiciel pertinent est publiée par HPE, elle est mise à la disposition des Clients dont le contrat actif les autorise à recevoir cette mise à niveau.</p> <p>Les Clients du service ont le droit de télécharger, installer et utiliser les mises à niveau des micrologiciels pertinents pour les produits matériels couverts par ce service, sous réserve d'éventuelles restrictions de licence applicables dans le cadre des conditions de vente HPE en vigueur au moment considéré.</p> <p>HPE se réserve le droit de vérifier l'éligibilité du Client à ces mises à niveau par tout moyen raisonnable (par exemple, code d'accès ou autre valeur d'identification), et le Client est responsable de l'utilisation de l'outil d'accès à ces mises à niveau conformément aux termes de la présente fiche technique et de tout autre contrat HPE applicable. HPE se réserve également le droit de prendre toutes mesures raisonnables supplémentaires (y compris audits) permettant de s'assurer que le Client respecte les conditions de leurs contrats HPE, y compris la présente fiche technique. Les Clients qui disposent de licences pour des logiciels (les fonctionnalités implémentées dans le micrologiciel doivent être activées par l'achat d'une licence logicielle distincte) doivent également disposer, le cas échéant, d'un contrat de support logiciel HPE actif pour être autorisé à recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à niveau de ces micrologiciels. Comme indiqué précédemment dans le présent document, HPE peut aider le Client à installer les mises à jour de ses micrologiciels, 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 du contrat de licence d'utilisateur final HPE).</p> |
| <p>Maintenance périodique</p> | <p>Pour certains produits éligibles refroidis par eau, Hewlett Packard Enterprise fournit une maintenance périodique. La fréquence et l'étendue de ces services de maintenance périodique s'effectueront selon le programme de maintenance du produit décrit dans la documentation du produit. Pour plus d'informations sur les produits éligibles qui seront soumis aux services de maintenance périodique dans le cadre de ce service, contactez votre représentant commercial Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>Si la maintenance périodique est incluse, un ingénieur Hewlett Packard Enterprise agréé contactera le Client. Ce dernier acceptera qu'une maintenance périodique soit organisée à un moment convenu entre les deux parties pendant les heures ouvrées HPE standard locales et au cours de l'intervalle planifié requis comme défini dans le programme de maintenance du produit, à moins qu'il n'en soit spécifié autrement de manière écrite par HPE. Tout service livré en dehors des heures ouvrées HPE standard pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire. HPE planifie les activités de maintenance périodique nécessaire, identifie et communique les conditions préalables au Client lorsque HPE contacte ce dernier pour planifier le service. Le Client doit fournir l'accès au produit, s'assurer que les conditions préalables ont été remplies et fournir les consommables tels que filtres et produits chimiques nécessaires à la maintenance du produit.</p> |

Tableau 1 - Prestations du service (suite)

| Prestations | Spécifications de livraison du service |
|---|---|
| Support logiciel | |
| Accès aux ressources techniques | Le Client peut contacter les ingénieurs Hewlett Packard Enterprise par téléphone, e-mail ou fax (selon les disponibilités) pour obtenir de l'aide en cas de problèmes de mise en œuvre ou de fonctionnement des logiciels. |
| Licence d'utilisation des mises à jour des logiciels | <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, sous réserve que le Client dispose de la licence d'origine requise.</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> <p>Pour certains produits tiers, au lieu d'acheter une licence logicielle initiale, ce service permet au Client de télécharger à partir d'un site web, hébergé par HPE ou un prestataire de service tiers, la révision en cours du logiciel et toutes les mises à jour diffusées pendant la durée de l'accord de support.</p> |
| Support logiciel | <p>Dès lors qu'un problème logiciel est signalé, un technicien du Centre de solutions Hewlett Packard Enterprise répond à l'appel dans un délai de deux heures. Les appels reçus et ayant fait l'objet d'une réponse hors de la fenêtre de couverture du Client seront pris en compte le jour suivant où le Client bénéficie du service (cela peut varier en fonction de la situation géographique). HPE fournit des services de support correctif pour la résolution des problèmes logiciels identifiants et reproductibles par le Client, et propose également de l'aide pour l'identification des problèmes difficiles à reproduire. En outre, le Client bénéficie d'une assistance pour la résolution des problèmes et la détermination des paramètres de configuration pour les configurations prises en charge.</p> |
| Assistance conseil à l'installation | <p>Une assistance conseil de base limitée est fournie au Client qui rencontre des difficultés lors de l'installation d'un logiciel ou qui a besoin de conseils relatifs aux méthodes d'installation et à la mise à jour des applications autonomes. Cette assistance conseil limitée est également proposée pour les produits logiciels installés dans un environnement réseau. Le champ de cette assistance conseil est à la discrétion d'HPE.</p> <p>Les exclusions qui s'appliquent à cette assistance conseil incluent mais sans s'y limiter les suivantes : tout téléchargement de logiciels complets ou l'accompagnement du Client du début à la fin de l'installation. Ces prestations sont facturables et peuvent être achetées séparément auprès de HPE.</p> |
| Fonctionnalités logicielles et support opérationnel | Hewlett Packard Enterprise fournit des informations, disponibles dans le commerce, sur les fonctionnalités actuelles des produits, sur les problèmes connus et les solutions disponibles, et offre une assistance et des conseils opérationnels. |
| Mises à jour des logiciels et de la documentation | <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> |
| Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par Hewlett Packard Enterprise | Pour les mises à jour des logiciels et de la documentation de HPE ou de fournisseurs tiers pris en charge par HPE, la méthode de mise à disposition recommandée est déterminée par HPE. 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. |

Tableau 2 - Prestations du service

| Prestations | Spécifications de livraison du service |
|---|--|
| | <p>La gamme Foundation Care offre également les niveaux de service supplémentaires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service HPE Foundation Care NBD avec DMR • Service HPE Foundation Care 24x7 avec DMR • Service HPE Foundation Care CTR avec DMR |
| Conservation des supports défectueux | <p>Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au Client de conserver les composants éligibles de disque dur ou lecteur SSD/Flash défectueux dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles que le disque (« disque dur ou lecteur SSD/Flash ») couvert par ce service contient. 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.</p> |
| Conservation complète des matériels défectueux | <p>Outre la conservation des supports défectueux, cette option de service permet au Client de conserver des composants supplémentaires qui ont été désignés par HP comme étant dotés de capacités de stockage de données, tels que les barrettes mémoire. Tous les composants de stockage de données éligibles sur un système couvert doivent rentrer dans le cadre du service de conservation complète du matériel défectueux. Les produits qui peuvent être conservés dans le cadre de cette option sont décrits dans ce document : hpe.com/services/cdmr.</p> |
| Fonctions optionnelles disponibles uniquement avec les services contractuels HPE : | |
| Maintenance préventive | <p>Un ingénieur HPE agréé consulte le site du client à intervalles réguliers. Le Client doit contacter HPE pour demander et planifier une visite de maintenance préventive selon les intervalles convenus.</p> <p>Lors de la visite, l'ingénieur HPE agréé détermine le niveau de contrôle qui sera effectué pour les services de maintenance préventive tels que les diagnostics, la vérification des journaux d'erreurs sur les systèmes couverts afin de rechercher les problèmes matériels éventuels et, si nécessaire, l'envoi des plaintes concernant les systèmes électroniques et mécaniques, ainsi que le nettoyage ou le remplacement des pièces défectueuses, usées ou des accessoires.</p> <p>Il peut également rechercher les problèmes potentiels ; pour ce faire, il peut inspecter les câbles et les branchements ou encore les indicateurs de statut visuels sur le matériel couvert, vérifier les niveaux de température et d'humidité et les comparer aux recommandations du fournisseur, ainsi qu'appliquer les améliorations techniques et mises à jour de micrologiciel qui, selon HPE, sont appropriées à la maintenance de l'équipement matériel. Il peut par ailleurs produire un rapport final sur l'état du matériel.</p> <p>Les services de maintenance préventive sont fournis entre 8 h et 17 h, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HPE, quel que soit l'horaire de service sélectionné.</p> <p>La disponibilité et les prestations peuvent varier selon la région.</p> |

Limites du service

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de déterminer les résolutions finales de toutes les demandes de service.

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de Hewlett Packard Enterprise, qui peut combiner le support et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. La formulation « autres modes de livraison » inclut la livraison par un service de messagerie de pièces remplaçables par le Client telles que certains disques durs et d'autres équipements classés par HPE dans la catégorie « Réparation par le Client (Customer Self Repair, CSR) », y compris un équipement de remplacement complet. HPE détermine la méthode de prestation adaptée nécessaire pour fournir une maintenance efficace et rapide au client et respecter le délai de réparation, le cas échéant.

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

Les délais de réparation et d'intervention sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement des batteries défectueuses ou vides des baies de stockage et des produits de stockage sur bande sélectionnés.

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

- 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 qui, de l'avis de HPE, sont rendus obligatoires par l'intervention non autorisée de personnes ne faisant pas partie du personnel HP pour installation, réparation, maintenance ou modification de matériel, de logiciels ou de micrologiciels ;
- Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client ;
- 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 ;
- Services requis parce que le Client n'a pas pris les mesures de résolution précédemment préconisées par Hewlett Packard Enterprise ;
- Sauvegarde et restauration du système d'exploitation, des autres logiciels et des données ;
- Installation des micrologiciels ou mises à jour logicielles installables par le Client ;
- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité ;
- Prise en charge des problèmes liés au réseau.

Maintenance sur site pour le matériel

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si la prestation de service peut s'effectuer au moyen de diagnostics distants, d'un support à distance ou par d'autres méthodes décrites précédemment.

Le délai d'intervention dépend de l'emplacement de votre site par rapport au centre de support Hewlett Packard Enterprise désigné. Contactez votre représentant local Hewlett Packard Enterprise pour vérifier la disponibilité du service.

Pour les problèmes techniques relatifs au matériel 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.

Délai pour l'engagement de réparation pour le matériel

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

Le délai de réparation peut varier selon les produits.

Aucun délai pour l'engagement de réparation ne s'applique si le Client opte pour une prolongation de la période d'analyse HPE, plutôt que pour l'exécution des procédures de restauration recommandées.

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

Les activités ou situations suivantes interrompent le calcul du délai d'intervention (le cas échéant) jusqu'à ce qu'elles soient effectuées ou résolues :

- Toute action ou inaction du Client ou d'un tiers impactant le processus de réparation ;
- Tout processus de récupération manuel ou automatisé déclenché par un mauvais fonctionnement du matériel, telle qu'une reconstruction du mécanisme du disque, les procédures de secours ou les mesures de protection d'intégrité des données ;
- Toute autre activité qui n'est pas spécifique à la réparation du matériel mais qui exige de vérifier si le mauvais fonctionnement du matériel a bien été corrigé, tel que la réinitialisation du système d'exploitation ;

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de modifier le délai de réparation 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.

Gestion collaborative des incidents sur les produits logiciels non Hewlett Packard Enterprise

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

La conservation des supports et de tous les matériels défectueux

Les options de conservation des supports défectueux et de conservation complète ne s'appliquent qu'aux composants de stockage des données éligibles remplacés par HPE en raison d'un dysfonctionnement. Ces options ne couvrent pas l'échange des équipements de stockage qui n'ont pas subi de dysfonctionnement.

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

La couverture du service de conservation des supports défectueux et du service de conservation complète du matériel défectueux pour les options désignées par HPE comme nécessitant une couverture séparée, si disponible, doit être configurée et souscrite séparément.

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

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

Support logiciel

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.

Zones d'intervention

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

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

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

| Distance du centre de support HPE désigné | Délai d'intervention sur site de 4 heures pour le matériel | Intervention sur site le jour suivant pour le matériel |
|---|--|--|
| 0 à 80 km | 4 heures | Jour de couverture suivant |
| 81 à 160 km | 4 heures | Jour de couverture suivant |
| 161 à 320 km | 8 heures | 1 jour de couverture supplémentaire |
| 321 à 480 km | Fixé au moment de la commande et selon disponibilité | 2 jours de couverture supplémentaires |
| Plus de 480 km | Fixé au moment de la commande et selon disponibilité | Fixé au moment de la commande et selon disponibilité |

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

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

Le délai de réparation n'est pas disponible pour les sites à plus de 160 km du centre de support HPE désigné.

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

Conditions préalables

Le Client doit disposer de licences légitimes pour tous les micrologiciels couverts directement ou indirectement par ces services.

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

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

Si un audit est demandé par HPE, il est nécessaire de prévoir 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 les délais de réparation pour le matériel ne prennent effet. Le délai de réparation ne prend effet que cinq (5) jours ouvrés après achèvement de l'audit. Jusque-là, le service sera fourni sur la base du niveau de service délai d'intervention de 4 heures pour le matériel couvert.

Par ailleurs, 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).

Pour être éligible à l'achat de ce service, le Client doit être en possession de la licence d'utilisation de la révision du logiciel en vigueur au début de la période du contrat de support ; dans le cas contraire, des frais supplémentaires seront appliqués pour permettre au Client d'être éligible au service. Pour les clients qui disposent de licences pour les logiciels basés sur le microcode (les fonctionnalités implémentées dans le microcode activées par l'achat d'une licence logicielle distincte) ou du microcode sous licence. Ils doivent également disposer, le cas échéant, d'un contrat de support actif HPE Foundation Care pour recevoir, télécharger, installer et utiliser des mises à jour de microcode connexes. HPE assiste le Client au cours de l'installation des mises à jour de microcode comme indiqué préalablement dans ce document uniquement si le Client possède la licence d'utilisation des mises à jours logicielles afférentes pour chaque système, socket, coeur de processeur ou licence logicielle d'utilisateur final, comme autorisé par les termes de la licence logicielle originale du fabricant ou de HPE.

Responsabilités du Client

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

Le Client doit communiquer de façon exacte, complète et rapide les informations requises par Hewlett Packard Enterprise pour fournir ces services.

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

HPE 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 des logiciels et micrologiciels ;
- Exécuter des scripts de collecte de données pour le compte de Hewlett Packard Enterprise lorsqu'ils ne sont pas exécutables à partir de la technologie d'assistance à distance HPE ;
- 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 le support 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.

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

Des frais supplémentaires seront appliqués si le Client demande à HPE d'installer des mises à jour ou des correctifs de micrologiciels. Tous les frais supplémentaires seront facturés au Client sur la base du temps passé et des matériels concernés, sauf accord préalablement conclu par écrit entre HPE et le Client.

Le Client est responsable de l'installation et de la configuration de tous les équipements supportés et il doit maintenir activée la technologie Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology appropriée (avec connexion sécurisée à HPE). Le Client est tenu de fournir toutes les ressources nécessaires, conformément aux notes de mise à jour de la solution de soutien à distance HPE, afin de permettre la fourniture du service et des options. Le Client doit également fournir tout le matériel nécessaire à l'hébergement de la solution de support à distance. 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. Le Client doit contacter un représentant local Hewlett Packard Enterprise pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions. En ce qui concerne les appels planifiés, le Client devrait rendre l'équipement disponible à HPE pour des réparations à une heure convenue.

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 Hewlett Packard Enterprise. Si HPE ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux dans ce délai, ou si la pièce ou le produit se trouve physiquement endommagé ou démagnétisé à réception, le Client devra payer à HPE le prix moins les réductions applicables à la pièce de rechange, dans le respect de modalités définies par HPE.

Pour que HPE puisse assurer la gestion collaborative des incidents, le Client doit avoir signé un contrat de support avec le fournisseur du logiciel, accord qui doit comprendre les prestations 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. HPE ne pourra transférer les demandes au fournisseur et ne sera en aucun cas tenu responsable. Les obligations de HPE se limitent uniquement à l'envoi des demandes de support. L'achat du service de gestion collaborative des incidents ne transfère pas le contrat de support entre le Client et le fournisseur à HPE. Le Client reste responsable de la performance de ses obligations dans le cadre de tels contrats, y compris du paiement de tous les frais applicables, notamment de ceux qui peuvent s'appliquer en cas d'enregistrement de demandes auprès du fournisseur. HPE ne saurait être responsable de la performance ou de la non performance des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de maintenance.

Le Client est tenu aux obligations suivantes :

- S'enregistrer auprès de HPE pour pouvoir utiliser les outils électroniques de HPE ou de fournisseurs tiers afin d'accéder à des bases de données de connaissances et d'obtenir des informations produit. (Selon besoin, HPE fournira au Client les informations d'enregistrement nécessaires). En outre, pour certains produits, il se peut que le Client soit obligé d'accepter des conditions spécifiques au fournisseur en ce qui concerne l'utilisation des outils électroniques.
- Conserver et fournir à HPE, 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 HPE.
- Utiliser tous les produits logiciels conformément aux termes des licences logicielles HPE correspondant à la licence logicielle qui sous-tend les prérequis du Client ou, le cas échéant, conformément aux termes de licence courants de l'éditeur tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.

Si HPE le demande, le Client ou un ingénieur Hewlett Packard Enterprise agréé doit activer le produit matériel à prendre en charge dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement fournies par HPE, sauf indication contraire. Si un produit couvert par le service change d'emplacement, l'activation et l'enregistrement de ce produit (ou la modification appropriée de l'enregistrement HPE existant) doivent être effectués dans un délai maximum trente (30) jours à compter du changement d'emplacement.

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations confidentielles et propriétaires. Le Client est tenu de nettoyer ou de supprimer les données stockées sur des produits qui peuvent être remplacés et retournés à Hewlett Packard Enterprise dans le cadre de la procédure pour l'engagement de réparation afin de garantir la protection des données du Client. Pour plus d'informations sur les responsabilités du Client, dont celles stipulées dans la Politique de nettoyage des supports et la Politique de manipulation des supports de HPE pour les Clients du secteur de la santé, consultez la page hpe.com/mediahandling

Si le Client choisit de conserver des pièces couvertes par les options de conservation des supports défectueux ou de conservation complète des matériels défectueux, ses responsabilités sont alors les suivantes :

- Conserver à tout moment le contrôle physique des composants de stockage des données couverts pendant la durée du support HP ; HP n'est en aucun cas responsable des données stockées sur le composant de stockage des données couverts ;
- 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 les produits stockage défectueux, recevoir les produits de rechange, fournir à HPE les informations d'identification de chaque produit conservé (par exemple, numéro de série) et, sur demande de HPE, 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 HPE avec une formule de prêt, de location ou de leasing, 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 avant de les renvoyer à HPE incombe au Client et à lui seul. HPE ne saurait être tenu responsable de la protection de la confidentialité des données sensibles résidant sur ces produits de stockage.

Étendue de la couverture

Ce service couvre les produits matériels éligibles de marque HPE et les composants fournis et pris en charge par HPE tels que les lecteurs DVD-ROM et les composants mémoire. Les accessoires raccordés ne sont pas couverts par ce service ; certaines exceptions peuvent s'appliquer¹. Contactez votre représentant commercial HPE pour plus d'informations sur les produits, accessoires et composants éligibles pour couverture par ce service.

La couverture pour les systèmes multi-fournisseurs éligibles comprend tous les composants internes standards offerts par le fournisseur.

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

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

Pour certains serveurs, équipements de réseau et produits de stockage, les processeurs, disques, options et autres composants internes et externes majeurs sont pris en charge si le support a été configuré de manière appropriée et s'ils figurent dans la section du support matériel de la liste des équipements du contrat (le cas échéant).

En ce qui concerne les systèmes de stockage et les serveurs ProLiant, le service du produit principal couvre les options matérielles de marque HPE non désignées par HPE comme nécessitant une couverture séparée, qui sont qualifiées pour le serveur, internes au boîtier et achetées en même temps ou ultérieurement ainsi que les produits avec système d'alimentation sans coupure fournis et pris en charge par HPE. Ces éléments seront couverts au même niveau de service que le produit principal.

¹ Date effective : 1er août 2015. Les accessoires raccordés ne sont pas couverts par ce service; certaines exceptions peuvent s'appliquer.

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

Pour les systèmes HPE Moonshot, le service couvre le châssis, les éléments d'alimentation électriques, les ventilateurs, les périphériques du châssis et les serveurs non désignés par HPE comme nécessitant une couverture séparée.

En ce qui concerne les serveurs HPE ProLiant, le stockage ou les boîtiers HPE BladeSystem installés dans un rack, le service couvre également toutes les options de rack qualifiées HPE non désignées par HPE comme nécessitant une couverture séparée. La couverture inclut le système d'alimentation sans coupure ne dépassant pas 12 kVA, le commutateur KVM, la console et l'unité de distribution électrique installés dans le même rack qui sont pris en charge et fournis par HPE. La batterie du système d'alimentation sans coupure est couverte séparément selon ses propres conditions générales pour la durée de la période de garantie.

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

Dispositions générales/autres exclusions

La distribution au Client des mises à jour, accords de licence et clés de licence tiers peut provenir directement du fournisseur tiers, le cas échéant.

Si le service est déployé pour une solution composée de plusieurs produits Hewlett Packard Enterprise et/ou tiers, le support logiciel sera assuré uniquement pour les mises à jour proposées par HPE pour cette solution.

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

Le délai d'intervention sur site pour le support matériel, le délai de réparation et le délai d'intervention à distance pour le support logiciel peuvent varier en fonction de la gravité de l'incident. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident.

Les niveaux de gravité d'un incident se définissent de la manière suivante :

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

Références de commande

Les produits comprenant des appareils ou des options vendus par pièce et pris en charge séparément doivent être sous contrat et bénéficier du même niveau de service que le produit de base, dès lors que ce niveau de service est disponible pour ces appareils ou options.

Ce support logiciel doit être acheté pour chaque système, processeur, cœur de processeur ou utilisateur final qui le requiert dans l'environnement du Client.

La disponibilité des prestations et niveaux de service peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée à des produits éligibles et à des emplacements géographiques donnés.

Pour plus d'informations ou pour commander le service HPE Foundation Care, contactez votre représentant commercial Hewlett Packard Enterprise en indiquant les références produits suivantes (x renvoie à la durée du service en nombre d'années ; les options sont 1, 3, 4 ou 5 ans, ou C pour les services contractuels).

- Service HPE Foundation Care NBD (H7J32Ax)
- Service HPE Foundation Care NBD avec DMR (H7J33Ax)
- Service HPE Foundation Care 24x7 (H7J34Ax)
- Service HPE Foundation Care 24x7 avec DMR (H7J35Ax)
- Service HPE Foundation Care CTR (H7J36Ax)
- Service HPE Foundation Care CTR avec DMR (H7J37Ax)

L'option de conservation complète du matériel défectueux (CDMR) peut être sélectionnée dans la configuration des niveaux de service de conservation des supports défectueux (DMR).

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

Pour plus d'informations...

Pour plus d'informations sur l'offre de service HPE Foundation Care ou sur d'autres services de support HP, contactez l'un de nos revendeurs ou consultez les sites Web suivants : hpe.com/services/support



Abonnez-vous sur