



Service Support Plus de HPE

Services de soutien

Le service Support Plus de HPE se compose de services exhaustifs de soutien matériel et logiciel qui contribuent à accroître la disponibilité de votre infrastructure technologique. Les spécialistes du soutien de Hewlett Packard Enterprise aideront votre équipe des TI à résoudre les problèmes matériels et logiciels touchant les produits HPE et certains produits d'autres fournisseurs.

Hewlett Packard Enterprise publie les mises à jour de logiciels et de manuels de référence dès que de nouvelles versions sont disponibles. Les mises à jour pour les logiciels d'autres fournisseurs qui sont pris en charge par HPE sont incluses dès qu'elles sont publiées par le fabricant d'origine.

Le service Support Plus de HPE vous offre également les mises à jour des logiciels de tiers pris en charge par HPE pour chaque système, processeur, cœur de processeur et utilisateur final, conformément aux modalités de la licence logicielle initiale de HPE ou du fabricant.

En outre, le service Support Plus de HPE fournit un accès électronique aux informations connexes sur les produits et le soutien, de façon que tous les membres de votre service informatique puissent consulter ces renseignements essentiels. Pour les produits tiers, cet accès dépend de la disponibilité de l'information par voie électronique accordée par le fournisseur d'origine.

Avantages

- Période de couverture
- Gestion des recours hiérarchiques
- Soutien électronique à distance HPE
- Accès aux services et à l'information de soutien électronique
- **Matériel :**
 - Diagnostic de problèmes et soutien à distance
 - Soutien matériel sur place
 - Pièces de rechange et matériel
 - Réponse sur place en 4 heures
 - Mises à jour du micrologiciel pour certains produits
 - Entretien périodique (compris pour certains produits admissibles seulement)
- **Logiciels :**
 - Soutien logiciel
 - Accès aux ressources techniques
 - Fonctions logicielles et soutien opérationnel

- Conseils d'installation
- Licence pour l'utilisation des mises à jour logicielles
- Mises à jour des logiciels et de la documentation
- Méthode recommandée par Hewlett Packard Enterprise pour les mises à jour des logiciels et de la documentation
- **Caractéristiques de service optionnelles :**
- Conservation des supports défectueux (pour produits matériels admissibles seulement)
- Conservation complète des supports défectueux (produits matériels admissibles seulement)
- Entretien préventif (pour produits matériels admissibles seulement; seulement offert avec les services contractuels HPE)
- Noms d'appelant additionnels (en option pour produits logiciels; seulement offert avec les services contractuels HPE)

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristiques	Spécifications de prestation
Période de couverture	<p>La période de couverture définit la période durant laquelle les services décrits sont fournis sur place ou à distance. Les appels reçus en dehors de cette période de couverture seront consignés au moment de l'appel à Hewlett Packard Enterprise, mais ne feront l'objet d'un accusé de réception, comme décrit dans les « Dispositions générales », que le jour suivant pour lequel le client a une période de couverture.</p> <p>Les périodes de couverture suivantes sont disponibles pour les produits admissibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Heures d'ouverture prolongées, jours ouvrables standards (13 heures / 5 jours) : Le service est disponible 13 heures par jour, de 8 h à 21 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HPE. – À toute heure et tous les jours : Les services sont disponibles à toute heure, du lundi au dimanche, y compris durant les jours fériés de HPE. <p>Toutes les périodes de couverture de service sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes Hewlett Packard Enterprise de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.</p>
Gestion des recours hiérarchiques	<p>Hewlett Packard Enterprise a créé une procédure de recours hiérarchique pour résoudre des incidents logiciels complexes. La direction régionale de HPE coordonne le recours hiérarchique en faisant appel aux compétences de spécialistes en résolution de problèmes de HPE. Dans le cas des produits logiciels de tiers sélectionnés pour lesquels HPE assure les services de soutien et de mise à jour, HPE suivra les processus de recours hiérarchiques convenus entre HPE et le fournisseur tiers pour favoriser la résolution du problème.</p>
Soutien électronique à distance HPE	<p>Pour les produits admissibles, le soutien électronique à distance HPE propose de puissantes capacités de dépannage et de réparation. Il peut inclure des solutions d'accès au système à distance et peut tenir lieu d'administration centralisée et offrir une vue des incidents ouverts et de l'historique. Un spécialiste du soutien de Hewlett Packard Enterprise utilisera l'accès au système à distance seulement avec l'autorisation du client. L'accès au système à distance permet au spécialiste du soutien Hewlett Packard Enterprise de fournir un service de dépannage plus efficace et une résolution de problème plus rapide.</p>
Accès aux services et à l'information de soutien électronique	<p>Dans le cadre de ce service, Hewlett Packard Enterprise fournira au client l'accès à certains outils électroniques et en ligne offerts sur le marché. Le client a accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines ressources mises à la disposition d'utilisateurs inscrits, dont le téléchargement de correctifs de logiciels et micrologiciels HPE, l'inscription aux avis de service proactifs liés au matériel, et la participation aux forums d'assistance pour la résolution de problèmes et l'échange de meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs inscrits • Fonction de recherche en ligne approfondie de documents de soutien technique dans le but d'accélérer la résolution de problèmes • Certains outils de diagnostic HPE avec accès par mot de passe • Outil Web pour soumettre directement les questions à HPE; l'outil contribue à une résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui oriente la demande d'assistance ou de service vers un membre du personnel qualifié pour répondre à la question posée; cet outil permet en outre de voir l'état de la demande d'assistance ou de service, incluant les demandes faites par téléphone.

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Caractéristiques	Spécifications de prestation
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher dans des bases de connaissances hébergées par HPE et des tiers afin d'extraire l'information sur des produits, trouver des réponses à des questions de soutien, participer à des forums de soutien et télécharger des mises à jour de logiciels; ce service peut être limité par certaines restrictions d'accès de tierces parties. • Le portail de mise à jour de logiciels et de licences offre au client un accès électronique lui permettant de recevoir, de gérer et de planifier les mises à jour de logiciels; l'accès au portail se fait par l'entremise du Centre d'assistance HPE
Diagnostic de problèmes et soutien à distance	<p>Une fois que le client a fait une demande de service et que HPE a donné un avis de réception de cette demande, tel qu'il est décrit dans la section « Dispositions générales et autres exclusions », HPE travaillera pendant la période de couverture pour isoler l'incident matériel et s'occupera, à distance, de dépanner, de remédier et de résoudre l'incident avec le client. Avant toute assistance sur place, HPE peut amorcer et exécuter des diagnostics à distance au moyen d'outils électroniques de soutien à distance pour accéder aux produits couverts; HPE peut également utiliser d'autres moyens à sa disposition pour simplifier la résolution des problèmes à distance.</p> <p>HPE offrira de l'assistance téléphonique pour l'installation de micrologiciels et de pièces d'autoréparation que le client peut installer lui-même pendant la période de couverture du service.</p> <p>Peu importe la période de couverture du client, les incidents concernant le matériel couvert peuvent être signalés à HPE par téléphone ou par le portail Web, selon la disponibilité locale, ou par signalement automatisé des événements au moyen des solutions de soutien électronique à distance de HPE, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. HPE se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>
Soutien matériel sur place	<p>Pour les problèmes matériels d'ordre technique qui ne peuvent, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, être résolus à distance, un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé offrira un soutien technique sur les produits matériels couverts afin de les remettre en bon état de fonctionnement.</p> <p>Pour certains produits, HPE peut choisir, à sa seule discrétion, de remplacer ces produits au lieu de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE.</p> <p>À l'arrivée du représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé chez le client, le représentant poursuit la prestation du service, sur place ou à distance, à la discrétion de HPE, jusqu'à ce que le produit soit réparé. Le travail peut être suspendu temporairement si des pièces ou d'autres ressources sont nécessaires, mais le travail reprend lorsqu'elles sont disponibles.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HPE constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.</p> <p>« Fix-on-Failure » (réparation des défaillances) : Lors de la prestation du soutien technique sur place, HPE peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apporter les améliorations techniques disponibles visant à aider le client à garantir le bon fonctionnement des produits matériels et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles fournies par HPE. • Installer les mises à niveau des micrologiciels disponibles qui, de l'avis de HPE, ne peuvent être installées par le client et sont nécessaires au rétablissement de l'état de fonctionnement du produit couvert ou à la préservation de la prise en charge par HPE, et pour lesquelles le client possède la licence d'utilisation exigée, s'il y a lieu. <p>« Demande de correctif » : De plus, à la demande du client, HPE installera durant les heures de service les mises à jour de micrologiciels essentielles qui, selon HPE, ne peuvent être installées par le client. Les mises à jour de micrologiciels essentielles sont des mises à jour recommandées par la division des produits HPE pour installation immédiate.</p> <p>Nonobstant toute mention contraire dans le présent document ou dans les conditions de vente standard actuelles de HPE, dans le cas de systèmes de stockage et de produits sur ruban sélectionnés, HPE couvrira et remplacera les piles épuisées ou défectueuses qui sont essentielles au bon fonctionnement du produit couvert.</p>
Pièces de rechange et matériel	<p>HPE fournira les pièces de rechange et le matériel nécessaires pour maintenir les produits matériels couverts en état de bon fonctionnement, y compris des pièces et du matériel pour les améliorations techniques requise par HPE, afin d'assurer la prise en charge du produit. Les pièces et produits de rechange fournis par HPE sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE. Les clients qui désirent conserver, démagnétiser ou autrement détruire physiquement les pièces remplacées seront facturés et devront payer le prix courant moins les rabais applicables pour les pièces de rechange.</p> <p>Les fournitures et pièces consommables ne sont pas couvertes par le service de soutien et ne seront pas fournies dans le cadre de ce service; les modalités de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux pièces consommables. La réparation ou le remplacement de toutes les fournitures ou pièces consommables est la responsabilité du client. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Veuillez communiquer avec Hewlett Packard Enterprise pour en savoir davantage. Si une pièce consommable est admissible à la couverture, tel que déterminé par HPE, les engagements de délai de réparation et les temps de réponse sur place ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement de la pièce couverte.</p> <p>Durée de vie et utilisation maximales relativement au soutien : Les pièces et les composants dont les limites de durée de vie et d'utilisation maximales relativement au soutien ont été dépassées, selon ce qui est mentionné dans le guide d'utilisation du fabricant, les spécifications en bref ou les fiches techniques du produit, ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service *suite*

Caractéristiques	Spécifications de prestation
Réponse sur place en 4 heures	Pour les incidents touchant du matériel couvert et ne pouvant être résolus à distance, Hewlett Packard Enterprise déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour se conformer au temps de réponse sur place dans les 4 heures. Un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel dans les 4 heures suivant le moment où la demande est reçue et l'avis de réception émis par HPE. On entend par temps de réponse sur place la période qui commence au moment où la demande initiale de service est reçue et que l'avis de réception est émis par HPE, tel qu'il est décrit dans la section « Dispositions générales et autres exclusions ». La réponse sur place se termine lorsque le représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé arrive chez le client ou lorsque l'événement est terminé et qu'il est précisé dans le dossier que HPE a établi qu'il n'est pas nécessaire de faire une intervention sur place. Les temps de réponse sont calculés uniquement durant la période de couverture et peuvent être transférés au jour suivant pour lequel une période de couverture est offerte. Tous les temps de réponse sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes Hewlett Packard Enterprise de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.
Mises à jour du micrologiciel pour certains produits	Comme Hewlett Packard Enterprise publie des mises à jour de micrologiciels autorisées pour les produits matériels HPE, ces mises à jour ne sont disponibles qu'aux clients ayant un contrat actif qui leur donne le droit d'accès à ces mises à jour. Les clients du service auront le droit de télécharger, d'installer et d'utiliser les mises à jour de micrologiciels pour les produits matériels couverts par ce service, sous réserve de restrictions de licence applicables prévues dans les conditions de vente standards de HPE. HPE vérifie le droit à ces mises à jour par des moyens raisonnables (comme un code d'accès ou tout autre identifiant), et le client est responsable de l'utilisation de tels outils d'accès en conformité avec les termes de la présente fiche de données et d'autres accords en vigueur de HPE. HPE peut prendre des mesures raisonnables supplémentaires, y compris les vérifications, afin de vérifier le respect par le client des modalités de ses accords avec HPE, y compris la présente fiche de données. Pour les clients qui détiennent des licences de produits logiciels basés sur des micrologiciels (caractéristiques mises en œuvre dans le micrologiciel activé par l'achat d'une licence logicielle séparée) ou des micrologiciels sous licence, le client doit également avoir, si disponible, un contrat de couverture HPE Support Plus ou un contrat actif d'assistance logicielle HPE pour recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à jour associées. HPE fournira, installera les mises à jour des micrologiciels ou aidera le client à les installer comme décrit précédemment dans le présent document, seulement si le client détient une licence d'utilisation des mises à jour logicielles associées pour chaque système, connecteur, processeur, cœur de processeur, ou si une licence logicielle d'utilisateur final est permise par les conditions de la licence logicielle initiale de HPE ou du fabricant.
Entretien périodique	<p>Pour certains produits refroidis à l'eau admissibles, Hewlett Packard Enterprise fournira le service d'entretien périodique; la fréquence et la portée de ces entretiens seront définis en fonction de l'échéancier d'entretien défini dans la documentation du produit. Pour en savoir davantage sur les produits admissibles au service d'entretien périodique, veuillez communiquer avec votre représentant des ventes Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>Si le service d'entretien périodique est inclus, un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé communiquera avec le client. Le client devra accepter de prendre les mesures nécessaires afin que l'entretien puisse être effectué à un moment convenu par les deux parties; l'entretien doit avoir lieu durant les heures ouvrables normales de HPE, sauf durant les jours fériés HPE, et à l'intérieur de l'intervalle d'entretien défini dans l'échéancier d'entretien du produit, à moins d'une entente écrite à cet effet entre HPE et le client. Tout service effectué en dehors des heures ouvrables normales de HPE pourra faire l'objet de frais supplémentaires.</p> <p>HPE planifiera les activités d'entretien périodique nécessaires et transmettra les préalables au client en communiquant avec celui-ci pour lui remettre l'échéancier de service. Le client doit fournir l'accès au produit, s'assurer que tous les préalables sont respectés et fournir tous les consommables nécessaires, comme les filtres et produits nécessaires pour l'entretien du produit.</p>
Logiciel	
Soutien logiciel	À partir du moment où un problème logiciel est enregistré, un spécialiste du Centre de solutions Hewlett Packard Enterprise répond à l'appel en deux heures. Les appels reçus et auxquels on a répondu en dehors de cette période de couverture de service seront enregistrés pour le jour suivant, selon la période de couverture de service du client (peut varier selon l'emplacement géographique). HPE procure du soutien correctif pour résoudre des problèmes logiciels repérables et reproductibles par le client. HPE aide également le client à détecter des problèmes difficiles à reproduire. De plus, le client reçoit de l'aide pour procéder au dépannage de problèmes et déterminer les paramètres de configuration pour les configurations prises en charge.
Accès aux ressources techniques	Le client peut accéder aux ressources techniques de Hewlett Packard Enterprise par téléphone, communication électronique ou télécopieur (selon la disponibilité locale) pour résoudre des problèmes de mise en œuvre ou d'utilisation de logiciels.
Fonctions logicielles et soutien opérationnel	Hewlett Packard Enterprise procure de l'information sur les récentes fonctions des produits, les problèmes connus et les solutions connexes disponibles, ainsi que des conseils et du soutien opérationnel.
Conseils d'installation	Des conseils postinstallation seront présentés au client qui éprouve des problèmes d'installation d'un logiciel ou qui a besoin de conseils sur les bonnes méthodes d'installation et la mise à jour d'applications autonomes. Des conseils sont aussi donnés pour les produits logiciels installés en réseau. La portée de ce soutien est à la discrétion de Hewlett Packard Enterprise.

Tableau 1. Caractéristiques du service suite

Caractéristiques	Spécifications de prestation
Conseils d'installation (suite)	Ce soutien exclut, sans toutefois s'y limiter : l'aide pour le téléchargement de logiciels complets ou l'aide étape par étape pour une installation du début à la fin. L'installation et la configuration sont offertes moyennant des frais supplémentaires et peuvent être achetées séparément auprès de HPE.
Licence pour l'utilisation des mises à jour logicielles	<p>Le client reçoit une licence qui donne accès aux mises à jour logicielles de HPE, ainsi qu'à celles d'autres fournisseurs prises en charge, pour chaque système, interface de connexion, processeur, cœur de processeur ou logiciel couvert par le service, comme stipulé par les conditions de la licence du logiciel, à condition que le client ait acquis de façon légitime la licence d'origine du logiciel.</p> <p>Les conditions de licence doivent être décrites dans les conditions de licence du logiciel HPE relatives à la licence préalable du client, ou conformément aux conditions de licence actuelles du fabricant d'un logiciel tiers, le cas échéant, y compris toutes les conditions de licence logicielle supplémentaires qui peuvent accompagner les mises à jour logicielles fournies dans le cadre de ce service.</p> <p>Pour certains produits de tiers, plutôt que d'acheter les licences initiales de produits logiciels, ce service permet au client de télécharger à partir du site Web, hébergé par HPE ou un fournisseur tiers, la dernière révision du logiciel ainsi que toutes les mises à jour publiées pendant la période du contrat de soutien.</p>
Mises à jour des logiciels et de la documentation	<p>Lorsque Hewlett Packard Enterprise publie des mises à jour logicielles, les nouvelles révisions et les manuels sont aussi mis à jour. Dans le cas de certains logiciels d'autres fournisseurs, HPE fournit les mises à jour lorsqu'elles sont rendues disponibles par le fournisseur, ou HPE peut fournir au client les instructions sur la façon de se les procurer directement auprès du fournisseur. Une clé de licence, un code d'accès ou des instructions pour obtenir une clé de licence ou un code d'accès sont fournis s'il est nécessaire de télécharger, d'installer ou d'exécuter la plus récente version d'un logiciel.</p> <p>Pour la plupart des logiciels HPE et des logiciels de tiers sélectionnés et soutenus par HPE, des mises à jour seront mises à la disposition du client par HPE dans le portail des mises à jour logicielles et des options de licence, par l'entremise du Centre d'assistance HPE. Le portail des mises à jour logicielles et des options de licence fournit au client un accès électronique qui lui permet de recevoir et de gérer de façon proactive les mises à jour des logiciels et de la documentation.</p> <p>En ce qui concerne les logiciels d'autres fournisseurs, il se peut que le client ait à télécharger les mises à jour directement à partir du site du fournisseur.</p>
Méthode recommandée par Hewlett Packard Enterprise pour les mises à jour des logiciels et de la documentation	Pour les mises à jour de logiciels HPE ou de logiciels de tiers soutenus par HPE et de la documentation connexe, la méthode recommandée sera déterminée par Hewlett Packard Enterprise. La principale méthode de récupération des mises à jour des logiciels et de la documentation consistera à les télécharger depuis le portail des mises à jour logicielles et des options de licence ou depuis un site Web hébergé par un tiers.

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristiques	Spécifications de prestation
Conservation des supports défectueux	Cette option pour produits admissibles permet au client de conserver les disques durs et supports électroniques admissibles (disques électroniques/à mémoire flash) couverts par le service, mais qu'il ne veut pas céder en raison des données sensibles qu'ils contiennent. Tous les disques et disques électroniques/à mémoire flash admissibles d'un système couvert doivent être inclus dans l'option de conservation des supports défectueux.
Conservation complète des supports défectueux	Outre la conservation des supports défectueux, cette option du service permet au client de conserver des composants supplémentaires qui ont été désignés par HPE comme ayant des capacités de conservation de données, comme les modules de mémoire. Tous les supports électroniques admissibles sur un système couvert doivent être visés par l'option de conservation complète de supports défectueux. Les supports qui peuvent être conservés aux termes de cette option de service sont décrits dans le document qui se trouve à l'adresse www.hpe.com/services/cdmr .
Caractéristiques optionnelles offertes uniquement avec les services contractuels HPE :	
Entretien préventif	Un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé visitera les installations du client à intervalles réguliers déterminés. Le client communiquera avec HPE pour planifier des visites d'entretien préventif à intervalle prédéterminé. Au cours de la visite, le représentant autorisé de HPE déterminera le niveau de vérification nécessaire dans le cadre des services d'entretien préventif, comme les diagnostics et la vérification des journaux d'erreur des systèmes couverts pour identifier des problèmes matériels possibles, et, au besoin, répondre à des plaintes portant sur le système mécanique ou électronique, et nettoyer et remplacer des pièces usées ou défectueuses ou des éléments d'entretien.

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service *suite*

Caractéristiques	Spécifications de prestation
Entretien préventif (suite)	Le représentant peut également chercher à identifier des problèmes potentiels en inspectant les câbles et les branchements ou les témoins d'état visuels du matériel couvert, en comparant la température et le taux d'humidité aux recommandations du fournisseur, et en installant des améliorations techniques ou de mises à jour de micrologiciels qui sont nécessaires selon HP pour le bon fonctionnement des produits matériels. Le représentant produira un rapport final quant à l'état du matériel. Les services d'entretien préventif seront offerts entre 8 h et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP, peu importe la période de couverture sélectionnée. La disponibilité et le coût peuvent varier selon les régions.
Noms d'appelants supplémentaires	Trois noms d'appelants chez le client sont inclus dans ce service. Le client peut, en option, acheter des services de soutien pour d'autres appelants.

Restrictions du service

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de déterminer les modalités de résolution finale de tous les problèmes signalés.

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

Pour certains produits, les mises à jour logicielles comprennent uniquement des améliorations mineures. Les nouvelles versions de logiciels doivent être achetées séparément.

À la seule discrétion de Hewlett Packard Enterprise, le service sera offert en ayant recours à une combinaison d'outils de diagnostic et de soutien à distance, de services sur place et d'autres méthodes de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de service peuvent comprendre la livraison par service de messagerie de pièces que le client peut remplacer lui-même comme un clavier, une souris, un disque dur ou d'autres pièces classées par Hewlett Packard Enterprise comme pièces d'autoréparation par le client, ou un produit de rechange complet. HPE déterminera la méthode de prestation appropriée pour assurer un soutien efficace et rapide.

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

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

Le service ne comprend pas les activités suivantes :

- La sauvegarde et la récupération du système d'exploitation et d'autres logiciels ou données.
- Les essais fonctionnels des applications ou les tests supplémentaires demandés ou requis par le client.
- Le dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité.
- L'assistance dans le cas de problèmes de réseau.
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à incorporer tout programme de correction du système, réparation, correctif ou modification fournis par Hewlett Packard Enterprise au client.
- L'installation des mises à jour aux micrologiciels et logiciels que le client peut installer lui-même.
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à prendre une mesure d'évitement conseillée par Hewlett Packard Enterprise.
- Les services qui, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, sont requis en raison d'un traitement ou d'un usage inapproprié des produits ou du matériel.
- Les services qui, selon Hewlett Packard Enterprise, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des micrologiciels ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HPE.

Limitations des options de service de conservation des supports défectueux ou de conservation complète des supports défectueux

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

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

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

Les taux de défaillance des disques durs et lecteurs HPE font l'objet d'une surveillance constante, et HPE se réserve le droit d'annuler ce service sur avis de 30 jours si elle croit, de manière raisonnable, que le client abuse de l'option de conservation des supports défectueux ou de l'option de conservation complète des supports défectueux (par exemple, lorsque le remplacement d'un support électronique défectueux excède les taux de défaillance courants pour le système en question).

Aires de déplacement

Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 160 km (100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné.

Les déplacements vers des sites situés dans un rayon de 320 km (200 mi) d'un centre de soutien HPE désigné n'entraînent aucun supplément.

Si le site est situé à plus de 320 km (200 mi) d'un centre de soutien HPE désigné, des frais de déplacement supplémentaires s'appliquent.

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

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

Distance à partir du centre de soutien HPE désigné	Niveau de service – délai de 4 heures
0 à 160 km (0 à 100 mi)	4 heures
161 à 320 km (101 à 200 mi)	8 heures
Plus de 320 km (200 mi)	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles

Prérequis au service

Le client doit avoir acquis de façon légitime une licence pour tout micrologiciel sous-jacent couvert par ces services.

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

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

De plus, Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit d'annuler le contrat de service si, après vérification, des suggestions importantes ne sont pas suivies ou que la vérification n'est pas effectuée dans le délai précisé, à moins que ce délai ne soit causé par HPE.

Pour avoir le droit d'acheter ce service, le client doit détenir la licence appropriée pour pouvoir utiliser la version du logiciel qui est en vigueur au début de la période du contrat de soutien; autrement, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer afin que le client atteigne le niveau d'admissibilité au service.

Responsabilités du client

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

Le client doit fournir des renseignements exacts et complets en temps opportun, conformément aux demandes de Hewlett Packard Enterprise pour que Hewlett Packard Enterprise puisse fournir les services.

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

Le client devra :

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

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

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

Le client est responsable de l'installation et de la configuration de tous les appareils pris en charge et d'assurer le bon fonctionnement de la technologie de soutien à distance de Hewlett Packard Enterprise à l'aide d'une connexion sécurisée aux serveurs de HPE. Le client est responsable de la fourniture de toutes les ressources nécessaires au bon fonctionnement de la solution de soutien à distance de HPE, conformément aux notes de la solution, afin de permettre la prestation des services et des options. Le client doit aussi fournir le matériel requis pour héberger la solution de soutien à distance. Lorsqu'une solution de soutien à distance de HPE est installée, le client doit aussi tenir à jour les coordonnées de la personne-ressource configurées dans la solution de soutien à distance qu'utilisera HPE pour répondre à une défaillance de dispositif. Le client devrait consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de sa région pour obtenir plus de renseignements sur les exigences, les spécifications et les exclusions. Pour les appels planifiés, le client doit rapidement mettre à disposition de HPE le matériel nécessaire pour les activités de correction au moment convenu entre les parties.

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

Le client sera responsable :

- D'effectuer son inscription pour l'utilisation des services électroniques de Hewlett Packard Enterprise ou de tiers fournisseurs, afin d'avoir accès aux bases de connaissances et d'obtenir l'information sur les produits. HPE procurera l'information sur l'inscription au client, au besoin; de plus, pour certains produits, le client peut être tenu d'accepter les conditions du fournisseur concernant l'utilisation de services électroniques.
- De conserver et de fournir à Hewlett Packard Enterprise, sur demande, toutes les licences de logiciels d'origine et ententes de licence, ainsi que les clés de licence et l'information sur l'inscription au service qui sont liées à ce service.
- De prendre la responsabilité d'agir à la réception des notifications des mises à jour ou obsolescences des produits logiciels de la part du Centre d'assistance Hewlett Packard Enterprise.
- Les conditions de licence doivent être décrites dans les conditions de licence du logiciel Hewlett Packard Enterprise relatif à la licence préalable du client, ou conformément aux conditions de licence actuelles du fabricant d'un logiciel tiers, le cas échéant, y compris toutes les conditions de licence logicielle supplémentaires qui peuvent accompagner les mises à jour logicielles fournies dans le cadre de ce service.

Si Hewlett Packard Enterprise le demande, le client ou le représentant autorisé de Hewlett Packard Enterprise doit activer le produit matériel à prendre en charge dans les 10 jours suivant l'achat de ce service, selon les directives d'enregistrement contenues dans la documentation fournie par HPE, ou tel qu'indiqué par HPE. Dans l'éventualité où un produit couvert devait changer d'emplacement, l'activation ou l'enregistrement (ou un transfert approprié vers un enregistrement HPE existant) doit se produire dans les dix (10) jours suivant le changement.

Le client est entièrement responsable de la sécurité de ses renseignements confidentiels. Le client est responsable de nettoyer ou de supprimer adéquatement les données des produits à remplacer ou à retourner à Hewlett Packard Enterprise, dans le cadre du processus de réparation, pour protéger ses données. Pour de plus amples renseignements sur les responsabilités du client, entre autres celles qui sont décrites dans les politiques de HPE sur le nettoyage des supports et la gestion des supports pour les clients du secteur de la santé, allez à www.hpe.com/mediahandling

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

- Conserver les supports électroniques couverts qui sont remplacés durant la prestation du soutien par Hewlett Packard Enterprise.
- S'assurer que ces données sensibles sur les composants couverts sont détruites ou conservées en lieu sûr.
- Avoir un représentant autorisé sur place pour conserver la pièce défectueuse de conservation de données, accepter la pièce de remplacement, fournir à HPE l'information permettant d'identifier chaque support de données conservé en vertu des présentes, et, à la demande de HPE, produire un document fourni par HPE dans lequel le client reconnaît qu'il conserve les supports de données.
- Détruire les supports conservés ou s'assurer qu'ils ne sont pas réutilisés.
- Disposer de tous les supports électroniques conservés conformément aux lois et règlements en vigueur sur l'environnement.

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

Dispositions générales et autres exclusions

La distribution de certaines mises à jour de logiciels de tiers, d'ententes ou de clés de licence peut se faire directement auprès du fournisseur tiers au client, le cas échéant.

Si le service est offert dans le cadre d'une solution composée de plusieurs produits Hewlett Packard Enterprise ou de tiers, le soutien logiciel sera uniquement offert sur les mises à jour accessibles pour la solution par HPE.

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

Fiche technique

La gravité de l'incident se définit comme suit :

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

Commandes

Pour les produits comprenant des unités et des options vendues individuellement, toutes les unités et options vendues et prises en charge doivent apparaître sur le contrat et doivent faire partie du même niveau de service que le produit de base, si un niveau de service est offert pour ces unités ou ces options.

Ce service doit être acheté pour chaque système, processeur, cœur de processeur, ou utilisateur final de l'environnement du client qui nécessite un soutien.

La disponibilité des caractéristiques et des niveaux de service peut varier selon les ressources locales et peut être limitée aux produits et aux emplacements admissibles.

Pour obtenir plus de renseignements ou pour commander le service HPE Support Plus, communiquez avec un représentant Hewlett Packard Enterprise de votre région et mentionnez le numéro de produit suivant :

- HA109Ax pour le service HPE Support Plus
- HA110Ax pour le service HPE Support Plus 24
- HG929Ax pour le service HPE Support Plus 24 avec conservation des supports défectueux
- HG930Ax pour le service HPE Support Plus 24 avec conservation des supports défectueux

Le service de conservation des supports défectueux peut être sélectionné comme une option configurable selon les divers niveaux de service de conservation de supports défectueux, ou le service de conservation de supports défectueux peut être préconfiguré de façon à ce qu'il comprenne les options de conservation de supports défectueux et de réparation de matériel.

Renseignements supplémentaires

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

www.hpe.com/services/support