

# Service HPE Customer Support Technical Assistance Day

## Services de support

### Avantages du service

- Réduit le délai avant efficacité opérationnelle
- Propose une assistance livrée par des spécialistes service Hewlett Packard Enterprise expérimentés qui appliquent les meilleures pratiques Hewlett Packard Enterprise et qui aident votre personnel IT à exécuter un certain nombre d'activités de gestion opérationnelle et d'optimisation
- Aide à réduire les risques et les coûts du projet en faisant appel à des compétences spécialisées
- Libère vos ressources informatiques pour qu'elles restent concentrées sur les tâches essentielles et prioritaires
- Propose une assistance et des services complémentaires avec un excellent rapport qualité-prix

### Caractéristiques du service

- Préparation du service
- Affectation d'un spécialiste Hewlett Packard Enterprise expérimenté en service technique
- Planification du service
- Livraison du service
- Session d'orientation du client

Le service HPE Customer Support Technical Assistance Day vous aide à personnaliser certaines tâches au-delà des services techniques standard Hewlett Packard Enterprise. Nos spécialistes en services techniques hautement qualifiés peuvent vous aider à exécuter différentes opérations d'évaluation et d'optimisation.

L'approche Hewlett Packard Enterprise repose sur une analyse, une planification approfondie et une exécution rapide – l'objectif étant de vous aider à résoudre les défis techniques que vous rencontrez. En faisant appel à des techniques et à des processus éprouvés (résultat d'innombrables missions effectuées pour des entreprises du monde entier), nos spécialistes techniques vous aident à réduire les coûts, les délais et les risques souvent associés aux activités techniques, à la gestion du changement et à la gestion de projet. Le résultat final est une solution efficace qui vous aidera à répondre aux besoins de votre entreprise.

Le service HPE Customer Support Technical Assistance Day est disponible pour tous les produits supportés par Hewlett Packard Enterprise.

Ce service n'inclut pas les opérations d'installation et de déploiement, qui font partie d'un service distinct (Service HPE Installation & Deployment Assistance Day).

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
<b>Préparation du service</b>	Afin de vérifier le temps nécessaire au service commandé, Hewlett Packard Enterprise contacte le client pour rassembler les informations nécessaires à la caractérisation de l'environnement de livraison du service et pour identifier le contact client chargé de l'exécution du service et de la gestion des charges de travail.
<b>Affectation d'un spécialiste Hewlett Packard Enterprise expérimenté en service technique</b>	Hewlett Packard Enterprise affecte au client un spécialiste technique expérimenté dans la livraison de services d'assistance technique.
<b>Planification du service</b>	Le spécialiste service Hewlett Packard Enterprise identifie les prérequis à respecter avant la livraison du service et en dresse la liste pour le client. Il planifie l'exécution du service en fonction des activités prévues et attendues par le client, et il conserve la souplesse nécessaire pour planifier des activités supplémentaires en fonction du budget et du temps imparti pour le service.
<b>Livraison du service</b>	Le spécialiste service Hewlett Packard Enterprise livre les activités techniques en fonction de la planification définie et pendant la durée budgétée.

Tableau 2. Caractéristiques en option

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
<b>Session d'orientation du client</b>	Lorsque la livraison du service est terminée, le spécialiste service Hewlett Packard Enterprise organise une session d'orientation sur les résultats des activités livrées et se tient à la disposition du client pour répondre à ses éventuelles questions (dans le délai imparti pour le service).

## Limites du service

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

- Activités de conception de service
- Activités d'installation, d'implémentation ou/et de déploiement (et tâches de gestion de projet correspondantes)
- Services rendus obligatoires, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non-HPE en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, firmwares)
- Activités de dépannage

## Responsabilités du client

Le client est tenu aux obligations suivantes :

- Désigner un membre de son personnel qui sera habilité à accorder – au nom du client – toutes les autorisations indispensables, à fournir les informations demandées ou nécessaires, et plus généralement à se mettre à la disposition de l'équipe Hewlett Packard Enterprise pour faciliter la livraison de ce service.
- S'assurer que toutes les conditions identifiées lors de l'activité « Planification pour le service » sont remplies.
- S'assurer de la disponibilité du matériel, des firmwares et des logiciels nécessaires au spécialiste service Hewlett Packard Enterprise pour livrer ce service et vérifier que tous les logiciels sont couverts par une licence valide.
- Autoriser l'accès total et illimité de Hewlett Packard Enterprise à tous les lieux concernés par la livraison du service.
- Préparer un espace de travail adapté à la livraison du service et comprenant notamment un accès à une ligne téléphonique extérieure, des sources d'alimentation électrique adéquates et, le cas échéant, les connexions réseau requises.
- Assumer la responsabilité de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des données.
- Identifier les principaux points d'activité de manière à travailler en harmonie avec Hewlett Packard Enterprise.

## Dispositions générales/autres exclusions

- La capacité de Hewlett Packard Enterprise à livrer ce service dépendra de la collaboration pleine et rapide du client avec HPE, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations et des données communiquées par le client à HPE.
- Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de facturer toute tâche supplémentaire d'un coût supérieur (en temps et en matériel) au coût du service décrit dans le présent document et qui résulterait de la nécessité d'exécuter les prérequis nécessaires à la livraison de ce service ou toute autre condition non remplie par le client.

## Références de commande

Pour commander le service HPE Care Pack Flexible ou Fixed, ou le service Per-Event ou Contractual, utilisez les références suivantes :

- Serveurs HPE Integrity : HA334A1, UU096E, HA334AE et HA334AC
- Serveurs HPE ProLiant : HL251A1, UW806E, HL251AE et HL251AC
- Produits de stockage HPE : HL922A1, UW807E, HL922AE et HL922AC

## Pour plus de détails...

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



Abonnez-vous sur