

# Service HPE Datacenter Care

## Services de soutien contractuel HPE

Le service HPE Datacenter Care constitue la solution de soutien la plus complète de HPE, taillée sur mesure pour répondre aux exigences de votre centre de données. Cette solution offre un vaste choix de niveaux de service proactifs et réactifs pour couvrir diverses exigences, pour les environnements les plus simples, jusqu'aux environnements les plus essentiels. Le service HPE Datacenter Care est conçu pour s'adapter à tous les types d'environnement de centre de données, de toute envergure, tout en fournissant un point de contact unique pour tous vos besoins en matière de soutien, pour les produits HPE et d'autres fournisseurs. Le service est fourni sous la gouvernance d'une équipe de soutien Hewlett Packard Enterprise qui connaît votre environnement informatique et comprend sa fonction dans votre entreprise. Un énoncé de travail mutuellement établi et signé définit la combinaison détaillée de services proactifs et réactifs qui seront fournis dans le cadre du service HPE Datacenter Care, en fonction de vos exigences.

Vous pouvez utiliser le service HPE Datacenter Care en complément de vos propres compétences et habiletés en combinant n'importe quelles offres de soutien HPE avec différents éléments de votre solution informatique ou de votre centre de données, selon le rôle et l'importance des dispositifs en question. Les environnements informatiques deviennent de plus en plus diversifiés, combinant une technologie virtualisée et sur lame à faible coût à des dispositifs haut de gamme plus traditionnels — chacun ayant des besoins très différents en soutien réactif. (Veuillez noter que par « environnement informatique », tel que cette expression est définie par HPE, HPE entend l'infrastructure informatique soutenue par le service HPE Datacenter Care, sous la direction quotidienne d'une organisation des TI, dans un pays donné, conformément aux paramètres définis dans l'énoncé de travail). Le service HPE Datacenter Care est conçu pour répondre à diverses exigences.

Peu importe le niveau de soutien réactif périodique que vous choisissez pour des dispositifs particuliers dans votre infrastructure technologique, les services informatiques de bout en bout qu'ils prennent en charge peuvent être cruciaux pour l'ensemble de votre entreprise. S'il y a un imprévu, vous pourriez quand même avoir besoin d'un recours hiérarchique rapide et d'une résolution de l'incident. En cas d'incident de service, HPE Datacenter Care vous donne accès à des spécialistes en solutions techniques Hewlett Packard Enterprise

qui peuvent vous aider à résoudre rapidement les problèmes critiques. HPE utilise des procédures de recours hiérarchique accélérées pour résoudre les incidents complexes. De plus, les spécialistes de votre équipe de soutien Hewlett Packard Enterprise possèdent les technologies et outils de soutien à distance de pointe conçus pour réduire le temps d'arrêt et accroître la productivité.

Un ensemble de services proactifs optionnels, allant des activités liées à des technologies comme l'analyse et les recommandations sur le micrologiciel et les correctifs de SE et le soutien à la gestion du changement, à une approche systématique de l'amélioration continue basée sur les meilleures pratiques HPE en gestion des services informatiques (ITSM), y compris les normes de bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL) et ISO/IEC 20000, a été conçu pour enrichir les compétences de votre propre personnel informatique et compléter les options de soutien réactif. Ces services proactifs sont conçus pour être choisis et personnalisés avec souplesse pour le soutien des différents composants d'une solution ou des différents secteurs dans votre centre de données.

Le service HPE Datacenter Care est conçu pour augmenter vos propres capacités; vous aider à réduire les risques en ce qui a trait aux personnes, aux processus et à la technologie; accroître la qualité et la productivité des services informatiques; et réduire les coûts.

Le service comprend une équipe de compte dirigée par un responsable en soutien de compte Hewlett Packard Enterprise. L'équipe a pour objectif de former une relation de travail étroite avec les membres désignés de votre personnel informatique et d'acquérir une compréhension claire de vos objectifs d'affaires, ainsi que des accords clés sur les niveaux de service et des indicateurs de rendement clés que vous devez respecter. La prestation des différentes options de soutien que vous avez choisies sera supervisée par le responsable en soutien de compte et sera axée sur la réalisation de vos objectifs.

La souplesse et la personnalisation offertes par le service HPE Datacenter Care vous fournissent une solution de soutien rentable adaptée à vos besoins particuliers.

Le service HPE Datacenter Care est également offert avec les extensions optionnelles suivantes :

- Capacité souple HPE Datacenter Care
- Services de soutien opérationnel HPE Datacenter Care
- HPE Datacenter Care pour fournisseurs multiples
- HPE Datacenter Care pour infonuagique
- Automatisation d'infrastructure HPE Datacenter Care
- HPE Datacenter Care pour SAP
- HPE Datacenter Care pour SAP HANA TDI

### **Capacité souple HPE**

Le service de capacité souple HPE Datacenter Care est un service d'infrastructure basé sur l'infrastructure convergée des équipements de serveurs, de stockage et de réseautique de HPE installés. Ce service est facturé en fonction de l'utilisation et vous permet de payer pour vos besoins en capacité sur une base mensuelle variable. Pour obtenir tous les détails de cette extension, veuillez consulter la fiche technique du service de capacité souple HPE Datacenter Care, en annexe.

### **Services de soutien opérationnel HPE Datacenter Care**

Les services de soutien opérationnel HPE Datacenter Care fournissent des pratiques exemplaires de HPE en matière d'exploitation d'infrastructure sur place en offrant des services de surveillance à distance en tout temps des infrastructures, ainsi que des services opérationnels. Le service vise l'étape opérationnelle de l'infrastructure, y compris les serveurs, les dispositifs de stockage, les dispositifs réseau, le système d'exploitation, le système d'hyperviseur, ainsi que les mesures de sauvegarde et de récupération, pour l'ensemble du cycle de vie du service informatique. Pour obtenir tous les détails de cette extension, veuillez consulter la fiche technique du service de soutien opérationnel HPE Datacenter Care en annexe.

### **HPE Datacenter Care pour fournisseurs multiples**

Le service HPE Datacenter Care pour fournisseurs multiples élargit les capacités de source unique dans l'ensemble de votre environnement informatique hétérogène. Le service HPE Datacenter Care pour fournisseurs multiples vous propose un guichet unique de responsabilité pour vos environnements matériels et d'exploitation de plusieurs fournisseurs. Ce service simplifie la gestion des services et des processus de résolution de problèmes pour l'ensemble de votre centre de données. Pour obtenir tous les détails de cette extension, veuillez consulter la fiche technique du service HPE Datacenter Care pour fournisseurs multiples, en annexe.

### **HPE Datacenter Care pour infonuagique**

Le service HPE Datacenter Care pour infonuagique ajoute des fonctionnalités au service HPE Datacenter Care pour répondre aux clients exploitant des solutions d'infonuagique. L'une des principales caractéristiques du service HPE Datacenter Care pour infonuagique est l'affectation d'un spécialiste en solution infonuagique pour guider proactivement le client à relever les défis opérationnels associés aux environnements infonuagiques complexes. Le spécialiste sera affecté à votre organisation et travaillera en étroite collaboration avec d'autres membres de l'équipe de soutien de compte affectée au service HPE Datacenter Care afin d'offrir au client des services d'assistance sur mesure pour répondre à ses exigences et à sa solution d'infonuagique. Pour obtenir tous les détails de cette extension, veuillez consulter la fiche technique du service HPE Datacenter Care pour infonuagique, en annexe.

### **HPE Datacenter Care pour SAP HANA TDI**

Le service d'intégration sur mesure de centre de données HPE Datacenter Care pour SAP HANA fournit les services de soutien à distance contextualisés pour les produits HPE et SAP HANA admissibles dans votre infrastructure HPE SAP HANA TDI. Avec ce service, vous avez accès au Centre d'excellence HPE SAP HANA appuyant vos équipes informatiques pour l'établissement de diagnostic de problèmes et la résolution d'incidents pour les blocs de traitement TDI de marque HPE. Vous recevez l'aide au dépannage de problèmes et la compréhension de problèmes en relation avec la configuration et le matériel pour les blocs de traitement TDI de marque HPE. Pour obtenir tous les détails de cette extension, veuillez consulter la fiche technique du service HPE Datacenter Care pour SAP HANA TDI, en annexe.

### **Avantages du service**

Le service HPE Datacenter Care est conçu pour vous aider à atteindre régulièrement vos objectifs de niveau de service et autres objectifs d'affaires en fournissant :

- Une solution de soutien rentable adaptée exactement à vos exigences et tenant compte des différentes technologies déployées dans l'ensemble de vos solutions informatiques et votre centre de données
- Une identification proactive des problèmes et des conseils en matière d'atténuation des risques
- L'accès à des spécialistes Hewlett Packard Enterprise qui peuvent accroître vos propres capacités, avec un but global de réduire le risque, d'augmenter la productivité, et de vous aider durant les périodes de pointe et les projets émergents

- Les options souples de soutien vous permettent de choisir parmi tous les niveaux de service réactif de HPE, du service le jour ouvrable suivant, jusqu'au service de réparation sur appel et les niveaux supérieurs, pour les attribuer aux produits en fonction du rôle qu'ils jouent dans vos solutions
- Un soutien à distance cohérent et fiable avec gestion active et complète des dossiers et rapports afin d'éviter les recours hiérarchiques inutiles pour les problèmes routiniers
- Une connexion rapide aux spécialistes techniques Hewlett Packard Enterprise qui peuvent vous aider à résoudre rapidement tous les problèmes critiques
- Des options souples de soutien proactif, livrées par les spécialistes Hewlett Packard Enterprise, qui complètent vos propres capacités et vous aident à vous concentrer sur l'innovation
- Des technologies et des outils distants avancés conçus pour réduire les temps d'arrêt et augmenter la productivité.
- Une équipe de compte assignée dont l'attention est concentrée sur votre environnement informatique et vos objectifs d'affaires, qui offre un point de contact unique au sein de Hewlett Packard Enterprise, veille à ce que votre relation avec HPE soit conforme à vos attentes, et vérifie la prestation de toutes les options de service comme convenu
- L'accès aux experts en gestion des services technologiques HPE et aux connaissances fondées sur les meilleures pratiques de gestion des services technologiques, y compris ITIL V3, ISO/IEC 20000, et plus encore, en offrant la possibilité d'améliorer votre exploitation des TI par l'entremise d'un processus d'amélioration continu et formel.

## Principales caractéristiques du service

**Tableau 1. Caractéristiques principales**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Caractéristiques principales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des relations, y compris :           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Équipe de compte assignée</li> <li>– Plan de soutien du compte</li> <li>– Analyse du site</li> <li>– Planification et examen du soutien</li> <li>– Évaluations des activités de soutien</li> <li>– Centre d'assistance HPE</li> <li>– Assistance à la planification des Services de formation HPE</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement amélioré des appels, y compris :           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réponse rapide aux incidents logiciels et matériels critiques (24 x 7)</li> <li>– Gestion accélérée des recours hiérarchiques</li> <li>– Diagnostic et soutien à distance pour les incidents matériels et logiciels</li> <li>– Soutien électronique à distance HPE</li> <li>– Assistance pour les produits d'autres marques que HPE</li> <li>– Accès aux services et à l'information de soutien électronique</li> </ul> </li> </ul> |
|--|---|

**Tableau 2 – Caractéristiques proactives optionnelles**

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>Caractéristiques optionnelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services environnementaux, y compris :           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Crédits de services HPE Proactive Select</li> <li>– Crédits pour services de formation HPE</li> <li>– Conseil technique et d'exploitation</li> <li>– Assistance relative à la mise en œuvre des changements et des améliorations</li> <li>– Améliorations du facilitateur Hewlett Packard Enterprise</li> <li>– Conseiller de systèmes d'affaires essentiels assigné</li> <li>– Établissement de la vision et des objectifs du client</li> <li>– Planification et examen des affaires</li> <li>– Détermination des risques et analyses comparatives</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Planification de l'amélioration des services</li> <li>– Fiche de pointage des améliorations</li> <li>– Analyse des pannes de service</li> <li>– Assistance en vue de la certification ISO/IEC 20000</li> <li>• Services de serveur, y compris :           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyse et gestion des correctifs de système d'exploitation</li> <li>– Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels serveur</li> <li>– Vérification de l'état du système</li> <li>– Évaluation proactive</li> <li>– Rapport de versions et recommandations sur les logiciels et micrologiciels</li> <li>– Améliorations pour SAP</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de stockage, y compris :           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels des périphériques de stockage</li> <li>– Évaluation technique de la haute disponibilité du stockage</li> <li>– Entretien préventif de la matrice de stockage</li> </ul> </li> <li>• Services de réseaux de stockage, y compris :           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyse et gestion des micrologiciels et des logiciels de réseau de stockage</li> <li>– Évaluation de la prise en charge des réseaux de stockage</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services réseau :           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyse et gestion de micrologiciels et logiciels de réseau</li> <li>– Avis d'incident critique de réseau</li> <li>– Rapport sur les actifs de réseau</li> <li>– Soutien de l'environnement réseau ouvert</li> </ul> </li> </ul> |
|---|---|--|--|

## Principales caractéristiques du service *a continué*

**Tableau 3 – Caractéristiques réactives optionnelles**

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p><b>Caractéristiques optionnelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Période de ouverture du service par défaut (24x7)</li> <li>• Caractéristiques des services de soutien matériel réactifs par défaut :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Soutien matériel sur place</li> <li>– Réponse sur place en 4 heures</li> <li>– Pièces de rechange et matériel</li> <li>– Achèvement du travail</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractéristiques des services de soutien logiciel réactifs par défaut :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Soutien logiciel non essentiel</li> <li>– Mises à jour de produits logiciels et de la documentation</li> <li>– Licence pour utilisation de mises à jour logicielles</li> <li>– Méthodes recommandées par HPE pour la mise à jour des logiciels et de la documentation</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractéristiques optionnelles du service de soutien logiciel réactif :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestion collaborative des appels pour les produits d'autres marques que HPE</li> <li>– Engagement de réparation dans les 6 heures</li> <li>– Vérification initiale</li> <li>– Gestion améliorée de l'inventaire des pièces</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Inventaire de pièces dédiées</li> <li>– Services de conservation des supports défectueux</li> <li>– Conservation complète des supports défectueux</li> </ul> |
|--|--|--|---|

**Tableau 4 – Options de niveaux de service**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>La période de couverture comprend :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La période de couverture de service par défaut comprend :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– 24 heures, 7 jours par semaine (24 x 7)</li> </ul> </li> <li>• Options de période de couverture :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Heures normales d'ouverture, jours ouvrables (9 x 5)</li> <li>– 13 heures, jours ouvrables (13 x 5)</li> <li>– 16 heures, jours ouvrables (16 x 5)</li> <li>– 24 heures, jours ouvrables (24 x 5)</li> <li>– Extension pour l'ajout d'heures de couverture</li> <li>– Extension pour l'ajout de jours de couverture</li> <li>– Période de couverture sous contrat HPE ou garantie HPE séparé</li> </ul> </li> </ul> | <p><b>Options de services de soutien matériel réactifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse sur place pour le soutien matériel</li> <li>• Réponse sur place pour les options de services de soutien matériel :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réponse sur place en 2 heures</li> <li>– Réponse sur place en 4 heures</li> <li>– Réponse sur place le lendemain</li> <li>– Le service peut être sous contrat HPE ou garantie HPE séparés</li> </ul> </li> <li>• Engagement de réparation de matériel sur place (au lieu de l'option de temps de réponse sur place)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Options d'engagement de réparation de matériel :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Engagement de réparation en 4 heures</li> <li>– Engagement de réparation en 6 heures</li> <li>– Engagement de réparation en 8 heures</li> <li>– Engagement de réparation en 24 heures</li> <li>– Le service peut être sous contrat HPE ou garantie HPE séparés</li> </ul> </li> </ul> |
|--|--|--|

**Tableau 5. Option d'amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration**

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Caractéristiques de service proactif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration</li> <li>• Évaluation ITSM</li> <li>• Vérification initiale</li> <li>• Vérification quotidienne pour les correctifs critiques</li> <li>• Évaluations mensuelles du soutien</li> <li>• Analyse et gestion bimensuelles des correctifs du système d'exploitation</li> <li>• Vérifications du processus de prestation</li> <li>• Vérification de la configuration</li> <li>• Crédits de services HPE Proactive Select</li> </ul> | <p><b>Caractéristiques de service réactif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement de restauration en 4 heures</li> <li>• Vérification de la résolution des problèmes</li> <li>• Inventaire de pièces dédiées</li> <li>• Processus de recours hiérarchique personnalisé</li> </ul> |
|---|---|

## Tableau 1. Caractéristiques principales

| Caractéristique ou service                    | Spécifications de prestation   |
|---|--|
| <b>Caractéristiques de base</b>               | <b>Les caractéristiques de base de cette offre peuvent comprendre :</b>  |
| <b>Gestion des relations, y compris :</b>     | Le service de gestion des relations pour le service HPE Datacenter Care est assurée notamment par une équipe de compte Hewlett Packard Enterprise qui comprend les objectifs technologiques et commerciaux du client et s'assure de répondre à ces besoins. Le service de gestion des relations est décrit en détails ci-dessous.  |
| <b>Équipe de compte désignée</b>              | <p>Hewlett Packard Enterprise affecte une équipe de compte au service de l'organisation cliente. Membres de l'équipe HPE affectée au compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable en soutien de compte</li> <li>• Facilitateur</li> <li>• Spécialiste en soutien matériel de centre de données</li> </ul> <p>L'équipe assignée au compte tient le rôle de représentant du client et d'agent de coordination technique dans le cadre du soutien continu de l'environnement informatique couvert par le service HPE Datacenter Care. Afin d'aider le client à atteindre ses objectifs, le responsable en soutien de compte travaille avec le client à l'élaboration et à l'évaluation périodique d'un plan de soutien convenu entre les parties. Les activités additionnelles peuvent comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions de planification et d'examen du soutien, et revues des activités de soutien</li> <li>• Coordination des activités proactives optionnelles et des ressources HPE additionnelles lorsque des compétences spécifiques sont requises (par exemple, des spécialistes en stockage / réseau de stockage ou réseau)</li> <li>• Surveillance des problèmes, des correctifs et des avis qui peuvent avoir une incidence sur l'environnement du client</li> <li>• Rapports sur les activités de service et dégagement des tendances en matière d'incidents</li> <li>• Examen des avis concernant le matériel HP</li> </ul>  |
| <b>Programme de soutien du compte</b>         | Le responsable en soutien de compte élabore un plan de soutien du compte en conjonction avec le personnel informatique du client, et consigne la combinaison nécessaire de soutien réactif et proactif, les dispositifs, la couverture géographique, et tous les autres aspects du soutien fourni par le service Hewlett Packard Enterprise Datacenter Care. Le plan de soutien du compte décrit également en détail les rôles et les responsabilités, de même que les coordonnées des personnes-ressources et les procédures de recours hiérarchique, et il sera officiellement confirmé par le client durant la phase de démarrage de ce service.  |
| <b>Étude du site</b>                          | Au début de la période de soutien du service HPE Datacenter Care, Hewlett Packard Enterprise effectue une étude pour obtenir un inventaire précis du matériel et des logiciels du client et pour consigner les données de configuration du matériel et du SE. Cette information améliore les processus de dépannage de HPE, soutient les activités quotidiennes du client, et contribue aux efforts de planification. HPE documente les données de configuration technique dans le plan de soutien du compte, et les transfère dans le dépôt de documents Hewlett Packard Enterprise, à l'adresse <a href="https://hpedocrepository.imanageshare.com">https://hpedocrepository.imanageshare.com</a> , pour qu'elles soient consultables par HPE et par le client.  |
| <b>Planification et évaluation du soutien</b> | <p>Chaque trimestre (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), le responsable en soutien de compte dirige des séances de planification et d'évaluation du soutien durant lesquelles le client et le responsable en soutien du compte examinent le soutien fourni par HPE pour la période précédente, y compris les principaux aspects découlant du rapport des activités de soutien et les résultats des activités du service HPE Datacenter Care. Ces séances d'évaluation offrent l'occasion de discuter des tendances et de tout changement planifié dans l'environnement informatique et dans les activités du client, ainsi que de l'incidence de ces changements sur les besoins en soutien du client. On peut aussi relever des besoins de soutien supplémentaires et en discuter.</p> <p>Ces séances d'évaluation constituent non seulement une plateforme de communication ouverte pour permettre au client de communiquer ses objectifs commerciaux et technologiques, mais elles contribuent également à adapter le service aux besoins du client de manière continue. Durant ces séances, l'équipe de soutien du compte Hewlett Packard Enterprise peut faire part des pratiques exemplaires de HPE et fournir des conseils opérationnels et techniques en technologies d'affaires relativement aux besoins opérationnels et aux projets actuels et futurs du client. Des membres de l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise peuvent participer à ces réunions, à la discrétion du responsable en soutien de compte.</p> |
| <b>Examen des activités de soutien</b>        | Chaque trimestre (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), Hewlett Packard Enterprise fournit au client un rapport des activités de soutien contenant de l'information sur les appels de soutien réactif durant cette période donnée. Le rapport met en relief les facteurs de risque potentiels et inclut des recommandations appropriées.   |
| <b>Centre d'assistance HPE</b>                | Hewlett Packard Enterprise offre des ressources en ligne complètes donnant un accès instantané à des renseignements, des outils et des services personnalisés. Ce guichet unique de technologies d'affaires propose des outils permettant de résoudre soi-même les problèmes, une assistance personnalisée et fiable, de l'aide et des forums en ligne ainsi qu'un accès instantané à du contenu informatique exhaustif sur de nombreux fournisseurs et de nombreuses plateformes.   |

**Tableau 1. Caractéristiques principales** *a continué*

| Caractéristique ou service  | Spécifications de prestation  |
|---|---|
| <b>Planification et assistance HPE en matière de formation</b>                    | Sur demande, le responsable en soutien de compte peut effectuer une évaluation de haut niveau des besoins du client en matière de formation et de perfectionnement. Le responsable en soutien de compte peut aussi offrir de l'aide en communiquant avec le centre HPE de formation des clients. Le client peut avoir accès à un programme de formation et des descriptions de cours détaillées sur le site Web des Services de formation HPE à l'adresse <a href="http://www.hpe.com/ww/learn">www.hpe.com/ww/learn</a> . Dans le cadre d'une activité distincte en option, l'équipe des Services de formation HPE peut contribuer à l'élaboration de cours personnalisés et de solutions d'apprentissage de bout en bout qui sont conçus en fonction des besoins de formation particuliers du client.   |
| <b>Traitement amélioré des appels, y compris :</b>                                | Le traitement amélioré des appels est un ensemble de processus intégrés et accélérés conçus pour répondre aux incidents matériels et logiciels. Ces processus, qui sont adaptés aux besoins du client, sollicitent l'assistance des spécialistes techniques Hewlett Packard Enterprise appropriés pour répondre aux incidents critiques et les résoudre plus rapidement. Les caractéristiques du traitement amélioré des appels sont décrites ci-dessous :  |
| <b>Réponse rapide aux incidents logiciels et matériels critiques (24 x 7)</b>     | <p>Le client peut communiquer avec Hewlett Packard Enterprise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Quand le client appelle pour signaler un incident critique, HPE s'efforce de mettre le client en contact avec un spécialiste en solutions techniques ou rappellera le client dans les 15 minutes.</p> <p>Le spécialiste en solutions techniques est un expert en matière de reprise des environnements informatiques complexes. Il a accès à la gamme complète des connaissances et des ressources techniques de HPE qui lui permettent de résoudre les problèmes. Dans le cas d'un problème matériel qui requiert une présence sur place, un spécialiste du soutien matériel est envoyé chez le client, selon le niveau de service réactif acheté qui couvre l'appareil touché. En plus de fournir un service de dépannage, le spécialiste du soutien technique recueille les données d'échec et définit l'incident en utilisant de rigoureux procédés de gestion de cas et de recours hiérarchiques et en faisant appel à d'autres spécialistes du soutien technique en cas de besoin.</p> <p>Pour les incidents critiques, HPE peut, à sa discrétion, fournir un examen post-incident. Cette activité permet de déterminer toute amélioration à apporter par le client ou HPE dans le but d'éviter des incidents de même nature ou pour améliorer la résolution des incidents dans l'avenir.</p> <p>Les niveaux de gravité des incidents sont définis dans la section « Dispositions générales ».</p> |
| <b>Gestion accélérée du recours hiérarchique</b>                                  | <p>Hewlett Packard Enterprise utilise des procédures intégrées et accélérées de recours hiérarchique pour répondre aux incidents complexes nécessitant du soutien et les résoudre plus rapidement. Pour les incidents critiques, un gestionnaire des incidents critiques est assigné.</p> <p>Si la situation exige des ressources ou des compétences supplémentaires, le directeur des incidents critiques coordonne le recours hiérarchique de l'incident et fait rapidement appel à des spécialistes clés pour la résolution de l'incident.</p> <p>Les niveaux de gravité d'incident sont définis à la section « Dispositions générales ».</p>  |
| <b>Diagnostic et soutien à distance pour les incidents matériels et logiciels</b> | <p>Une fois que le client a fait une demande de service et que Hewlett Packard Enterprise a accusé réception de l'appel (consulter la section « Dispositions générale » pour connaître tous les détails), HPE travaillera pendant la période de couverture pour isoler l'incident matériel ou logiciel et, à distance, s'occupera du dépannage et de la résolution de l'incident avec le client. Avant toute assistance sur place, HPE peut amorcer et exécuter des diagnostics à distance au moyen du soutien à distance Insight HPE 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>Les incidents de produits matériels et logiciels couverts peuvent être signalés à HPE par téléphone ou par le portail Web, selon la disponibilité locale, ou par signalement automatisé des événements au moyen du soutien à distance Insight, et ce, à toute heure du lundi au dimanche. En guise d'avis de réception de la demande de service, HPE enregistre l'appel, lui attribue un numéro de dossier et communique ce numéro de dossier au client. HPE se réserve le droit de déterminer les modalités de résolution finale de tous les problèmes signalés.</p>   |
| <b>Soutien électronique à distance HPE</b>  | 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.   |

**Tableau 1. Caractéristiques principales** *a continué*

| Caractéristique ou service   | Spécifications de prestation   |
|--|--|
| <b>Assistance pour les produits d'autres marques que HPE</b>         | <p>Si, au cours de la résolution d'incident concernant des produits couverts, on juge que le problème provient du produit d'un autre fournisseur, Hewlett Packard Enterprise pourra (dans la mesure du possible) aider le client à transmettre le problème au fournisseur, à condition que le client possède une entente de soutien en bonne et due forme avec ce fournisseur.</p> <p>À la demande du client, HPE peut fournir un service de gestion des appels collaboratifs pour les produits de certains fournisseurs. Ces produits sont essentiels au soutien de solution et HPE n'offre pas de soutien pour ces produits. Les produits des fournisseurs suivants sont couverts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAP (tous les produits)—Le client doit avoir acheté une entente de soutien auprès de SAP.</li> <li>• Oracle (produits de bases de données Oracle et de système d'exploitation Solaris seulement)—Le client doit avoir acheté une entente de soutien auprès d'Oracle.</li> </ul> <p>Le niveau de collaboration de HPE avec le fournisseur dépendra du niveau de service défini dans le contrat de soutien du client avec celui-ci.</p>   |
| <b>Accès aux services et à l'information de soutien électronique</b> | <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"> <li>• 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</li> <li>• Fonction de recherche en ligne approfondie de documents de soutien technique dans le but d'accélérer la résolution de problèmes</li> <li>• Certains outils de diagnostic HPE avec accès par mot de passe</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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</li> </ul> |

**Tableau 2. Caractéristiques proactives optionnelles**

| Caractéristique ou service   | Spécifications de prestation  |
|--|---|
| <b>Caractéristiques optionnelles :</b>                                   | <b>Les caractéristiques optionnelles ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée, et leurs prix seront déterminés en conséquence, en fonction des services et des caractéristiques choisis. D'autres services convenus sont fournis durant les heures normales d'ouverture de HPE, à moins qu'une assistance après les heures d'ouverture ait été achetée. Veuillez consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de votre région pour plus de renseignements.</b>  |
| <b>Description générale des caractéristiques proactives optionnelles</b> | Le service HPE Datacenter Care comporte un ensemble complet de services proactifs en option pour le soutien du client et de ses objectifs d'affaires. Ces services peuvent servir de complément aux capacités du client et seront documentés et confirmés dans le plan de soutien du compte.  |
| <b>Services d'environnement :</b>  | Le client peut choisir l'une des options de services d'environnement ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveau de service et autres objectifs d'affaires.   |
| <b>Crédits de services HPE Proactive Select</b>                          | Cette option procure dix (10) crédits de services HPE Proactive Select. Le client a la possibilité de choisir un service dans le menu des services HPE Proactive Select prédéfini, ou de travailler avec le responsable en soutien de compte pour établir un service personnalisé en fonction de ses besoins. Voir le tableau 13 pour de plus amples renseignements.  |
| <b>Services de formation HPE</b>   | Le client peut acheter des crédits pour des services de formation HPE afin de permettre aux membres de son personnel d'accroître et de parfaire leurs connaissances techniques et sur les processus. Veuillez consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de votre région pour plus de renseignements.   |
| <b>Conseils de nature opérationnelle et technique</b>                    | L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise joue un rôle actif en fournissant des conseils et de l'assistance pour la prestation routinière des services informatiques critiques du client et la mise en œuvre des processus de gestion des services et de la technologie sous-jacente. À la demande du client, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise peut offrir son assistance en effectuant des activités comme la vérification des changements techniques et la vérification des seuils d'événements dans les outils de surveillance. |

**Tableau 2. Caractéristiques proactives optionnelles** *a continué*

| Caractéristique ou service   | Spécifications de prestation  |
|--|---|
| <b>Caractéristiques optionnelles :</b>   | <b>Les caractéristiques optionnelles ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée, et leurs prix seront déterminés en conséquence, en fonction des services et des caractéristiques choisis. D'autres services convenus sont fournis durant les heures normales d'ouverture de HPE, à moins qu'une assistance après les heures d'ouverture ait été achetée. Veuillez consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de votre région pour plus de renseignements.</b>  |
| <b>Assistance relative à la mise en œuvre des changements et des améliorations</b> | L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise travaille avec le client pour l'aider à concevoir et à mettre en œuvre les changements et les améliorations nécessaires afin de remédier aux lacunes éventuelles durant le service continu et les rencontres d'évaluation.  |
| <b>Améliorations du facilitateur Hewlett Packard Enterprise</b>                    | Le facilitateur désigné, qui fait partie de l'équipe de compte, peut s'occuper plus en profondeur des activités informatiques qui ajoutent de la valeur aux affaires du client. Le facilitateur peut effectuer des vérifications additionnelles de l'état du système environnemental, des rapports d'activités et de tendances, procurer de l'assistance technique détaillée et des recommandations de pratiques exemplaires. Le facilitateur est disponible du lundi au vendredi, durant les heures d'ouverture normales de HPE, à l'exception des jours fériés de HPE.  |
| <b>Conseiller en systèmes d'affaires essentiels assigné</b>                        | Un conseiller en système d'affaires essentiels assigné, certifié ITIL, peut être affecté au personnel informatique du client afin de cerner et de réduire les risques associés à la technologie, aux ressources humaines et aux processus, et d'aider le client à atteindre ses objectifs d'affaires.   |
| <b>Établissement de la vision et des objectifs du client</b>                       | L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise organise un atelier sur la vision et l'établissement des objectifs afin d'aider le client à déterminer ses objectifs d'affaires et ses objectifs en matière d'infrastructure informatique, de même que les accords sur les niveaux de service et indicateurs de rendement clés. Durant cet atelier, HPE documente la portée du service HPE Datacenter Care en ce qui a trait aux services, aux personnes, aux processus et à la technologie informatique du client.   |
| <b>Planification et révision des affaires</b>                                      | Deux fois l'an (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), le responsable en soutien de compte organise des réunions de planification et de révision des affaires pour faciliter l'harmonisation des activités de l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise avec les changements éventuels dans les exigences d'affaires, la technologie ou les services informatiques. Le responsable en soutien de compte documente les changements dans la vision et les objectifs à long terme du client, et aborde les répercussions éventuelles sur la portée du service HPE Datacenter Care et sur le plan de soutien du compte. Cette activité aide l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise et les autres ressources HPE à comprendre de manière continue les besoins du client durant la prestation de ce service.  |
| <b>Détermination du risque et analyses comparatives</b>                            | L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise conçoit une évaluation ITSM fondée sur la portée du service HPE Datacenter Care et les objectifs importants déterminés durant l'atelier sur la vision et l'établissement des objectifs du client ou une discussion similaire avec le client. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise procède à cette évaluation personnalisée afin d'identifier les écarts sur le plan des capacités et les possibilités d'amélioration, puis passe en revue les résultats de l'évaluation avec le client et crée une analyse comparative du niveau actuel de risque, de maturité, d'efficacité et d'efficience du client. Cette analyse compare les capacités du client avec les pratiques exemplaires dans l'industrie et les exigences liées aux accords de niveau de service et aux objectifs d'affaires du client.   |
| <b>Planification de l'amélioration du service</b>                                  | L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise crée un plan d'amélioration du service. Dans le cadre de l'activité d'identification des risques et de test de performance, elle réalise une évaluation ITSM personnalisée. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise commente les résultats de cette analyse des écarts avec le client afin de déterminer les faiblesses et les possibilités d'amélioration, et aide le client à créer un plan d'amélioration du service qui reflète les priorités du client et les activités recommandées pour atténuer les risques par le biais d'une combinaison d'activités proactives de HPE et du personnel informatique du client. Après avoir créé le plan d'amélioration du service, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise aide le client à gérer ce plan chaque trimestre par ses conseils et son assistance lors de la mise en œuvre des améliorations. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise aide également le client à analyser et prioriser les nouvelles améliorations à inclure dans le plan d'amélioration du service.<br><br>Veuillez noter que l'option de détermination et d'analyse comparative des risques est une condition préalable à l'option de planification de l'amélioration du service. |
| <b>Fiche de pointage des améliorations</b>   | L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise travaille avec le client afin de déterminer ou de concevoir les paramètres d'amélioration, les mécanismes de production des rapports et une fiche de pointage des améliorations qui permettront au client d'assurer un suivi systématique des améliorations apportées aux services, aux ressources humaines, aux processus et à la technologie. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise fournit ensuite un compte rendu trimestriel afin d'aider le client à mettre à jour la fiche de pointage des améliorations au moyen des données d'amélioration déterminées lors des activités de service HPE Datacenter Care et des réunions de révision du plan d'amélioration du service.<br><br>Veuillez noter que l'option de planification des améliorations est une condition préalable à l'option de fiche de pointage des améliorations.   |



**Tableau 2. Caractéristiques proactives optionnelles** *a continué*

| Caractéristique ou service   | Spécifications de prestation   |
|--|--|
| <b>Caractéristiques optionnelles :</b>                             | <b>Les caractéristiques optionnelles ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée, et leurs prix seront déterminés en conséquence, en fonction des services et des caractéristiques choisis. D'autres services convenus sont fournis durant les heures normales d'ouverture de HPE, à moins qu'une assistance après les heures d'ouverture ait été achetée. Veuillez consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de votre région pour plus de renseignements.</b>   |
| <b>Analyse des pannes de service</b>                               | <p>L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise travaille avec le client et fournit des recommandations sur la manière de réduire les répercussions sur les affaires des pannes de service informatique dans l'environnement du client. L'analyse détermine les causes sous-jacentes des interruptions du service informatique du client et vérifie en détail les répercussions de chaque interruption sur l'entreprise. L'analyse des pannes de service détermine également les possibilités d'amélioration des processus et des outils du client. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise documente ensuite les problèmes et les leçons apprises dans le plan d'amélioration du service du client. L'analyse peut également être utilisée pour enquêter sur la possibilité d'éliminer ou de réduire la durée des temps d'arrêt planifiés du client.</p> <p>Veuillez noter que l'option de planification des améliorations est une condition préalable à l'option d'analyse des pannes de service.</p>   |
| <b>Assistance en vue de la certification ISO/IEC</b>               | <p>Il est possible de personnaliser les activités proactives du service HPE Datacenter Care afin d'aider le client à mettre en œuvre les pratiques exemplaires définies dans la norme internationale ISO/IEC 20000 pour la gestion des services informatiques. Hewlett Packard Enterprise peut offrir des conseils et de l'assistance au client pour l'aider à obtenir la certification ISO/IEC 20000 officielle, s'il s'agit de l'un des objectifs du client. L'évaluation ITSM incluse avec l'activité de détermination des risques et d'analyse comparative est alors utilisée pour déterminer les écarts dans la conformité à la norme ISO/IEC 20000, et les améliorations appropriées sont ajoutées et priorisées au sein du plan d'amélioration du service. Les progrès effectués dans le plan sont abordés durant les réunions d'évaluation du plan d'amélioration du service.</p> <p>Veuillez noter que l'option du plan d'amélioration du service est une condition préalable à l'option d'assistance en vue de la certification ISO/IEC 20000.</p>   |
| <b>Services de serveur, y compris :</b>                            | Le client peut choisir l'une des options de services de serveurs ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveau de service et autres objectifs d'affaires :   |
| <b>Analyse et gestion des correctifs de système d'exploitation</b> | <p>Pour les systèmes d'exploitation HP-UX, MPE, Tru64 UNIX®, NonStop Kernel et OpenVMS, Hewlett Packard Enterprise surveille les avis de correctifs relatifs aux défauts critiques connus dans le SE ou les correctifs publiés précédemment, évalue si le défaut peut avoir une incidence sur l'environnement couvert, et s'il y a lieu, avise le client des mesures possibles à prendre. Le nombre de SE, d'hyperviseurs et de serveurs devant être pris en charge sera consigné et confirmé dans le plan de soutien du compte.</p> <p>Chaque trimestre (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), le client et l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise discutent des correctifs recommandés. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise fait également des recommandations sur les questions de gestion des changements.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les systèmes d'exploitation exclusifs HP-UX et NonStop, HPE propose un ensemble personnalisé et un rapport sur les correctifs recommandés pour l'installation par le client.</li> <li>• Pour les systèmes d'exploitation Tru64 UNIX® et OpenVMS, HPE propose un rapport personnalisé sur les correctifs recommandés pour l'installation par le client.</li> <li>• Pour les systèmes d'exploitation exclusifs MPE, HPE fournira le plus récent ensemble de correctifs recommandés pour l'installation par le client.</li> <li>• Pour les systèmes d'exploitation Microsoft®, HPE procure un document d'information sur le Microsoft Service Pack qui traite des ensembles de modifications provisoires les plus récents pour le système d'exploitation Microsoft et les applications serveur. Chaque mois (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), HPE fournit également un avis sur les mises à jour de sécurité; et chaque trimestre (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), HPE publie un avis sur les produits dont le soutien est assuré par HPE et Microsoft, applicable aux serveurs décrits dans le plan de soutien du compte du client.</li> <li>• Pour le système d'exploitation Linux, HPE examine les avis de correctifs Linux par les fournisseurs Linux et émet des recommandations sur les correctifs qui s'appliquent à l'environnement du client en fonction des versions Red Hat et SUSE Linux pour l'installation par le client.</li> <li>• Pour les hyperviseurs VMware et Microsoft Hyper-V, HPE évalue les avis de correctifs des fournisseurs et émet des recommandations sur les correctifs qui s'appliquent à l'environnement du client.</li> </ul> |

**Tableau 2. Caractéristiques proactives optionnelles** *a continué*

| Caractéristique ou service   | Spécifications de prestation   |
|--|--|
| <b>Caractéristiques optionnelles :</b>   | <b>Les caractéristiques optionnelles ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée, et leurs prix seront déterminés en conséquence, en fonction des services et des caractéristiques choisis. D'autres services convenus sont fournis durant les heures normales d'ouverture de HPE, à moins qu'une assistance après les heures d'ouverture ait été achetée. Veuillez consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de votre région pour plus de renseignements.</b>   |
| <b>Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels serveur</b>                | <p>Hewlett Packard Enterprise publie périodiquement des mises à jour de micrologiciels pour serveurs. Ces mises à jour peuvent porter sur des incidents éventuels, ajouter une fonctionnalité ou améliorer le rendement. En plus d'assurer la planification nécessaire pour minimiser l'interruption des activités du client, HPE peut également fournir les mises à jour appropriées. Chaque trimestre (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), le client et l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise discutent des mises à jour recommandées. Le nombre de serveurs devant être pris en charge sera consigné et confirmé dans le plan de soutien du compte.</p> <p>L'installation sur place est également fournie pour les micrologiciels qui, de l'avis de HPE, ne peuvent être installés par le client. HPE installe ces mises à jour, à la demande du client, durant les heures d'ouverture habituelles de HPE ou en dehors de ces heures, sans frais supplémentaires pour le client. HPE offre de l'assistance par téléphone 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>   |
| <b>Vérification de l'état du système</b>   | Hewlett Packard Enterprise utilise des outils de diagnostic pour évaluer l'environnement informatique d'un seul système d'exploitation sur un seul serveur physique ou une seule partition. HPE effectue une série de tests de diagnostic pour comparer l'environnement informatique du client aux pratiques de gestion de système acceptées, et fournit ensuite un rapport détaillé des résultats mettant en relief les conditions qui requièrent une résolution ou une enquête, et recommandant un plan d'action approprié. Le nombre et la fréquence des vérifications de l'état du système à déployer, ainsi que le nombre de serveurs devant être pris en charge seront consignés et confirmés dans le plan de soutien du compte.   |
| <b>Évaluation proactive</b>  | <p>Deux fois par année ou sur une base trimestrielle, selon l'énoncé de travail, Hewlett Packard Enterprise effectue un balayage proactif des appareils couverts par le service HPE Datacenter Care dans l'environnement informatique du client. Les produits à évaluer doivent être indiqués dans l'énoncé de travail du service HPE Datacenter Care. En ce qui concerne les serveurs HPE et certains produits de stockage et de réseautique, ce service comprend une évaluation technique visant à déceler les problèmes potentiels de configuration du système avant qu'ils ne nuisent aux activités commerciales du client. Les outils de la technologie de soutien à distance de HPE sont utilisés pour recueillir, acheminer et analyser des données relatives à la configuration et aux révisions, dans le but de repérer les tendances, les révisions ou les paramètres pouvant avoir une incidence sur les activités. Cette analyse fait appel à des outils et à des processus de diagnostic pour comparer les appareils aux pratiques exemplaires de gestion de Hewlett Packard Enterprise et aux avis de soutien. HPE prépare ensuite un rapport détaillé des constatations mettant en évidence les risques et problèmes potentiels, identifiant les manquements aux meilleures pratiques de HPE selon les informations produites par les outils, et présentant les recommandations de HPE en ce qui a trait aux mesures que le client doit prendre pour corriger la situation. Au besoin, le client peut communiquer avec l'équipe de compte du service HPE Datacenter Care durant les heures normales d'ouverture de HPE afin de discuter des conséquences et des recommandations de HPE. La mise en œuvre des recommandations fournies est la responsabilité du client. Toutefois, il peut acheter des services de soutien supplémentaires de HPE pour mettre en œuvre les recommandations.</p> <p>Remarque : Les dispositifs qui sont en mesure de recueillir des données à distance ou d'effectuer de la surveillance doivent être connectés activement à HPE afin de recevoir les rapports d'analyse proactive. Lorsqu'un dispositif de HPE ne prend pas en charge la cueillette ou la surveillance des données à distance, HPE fournira une solution de remplacement, lorsque cela est possible.</p> |
| <b>Rapports et recommandations de versions de logiciels et de micrologiciels</b> | <p>La fiabilité et la stabilité des technologies d'affaires peuvent être affectées par les niveaux de versions de logiciels et de micrologiciels du client. Deux fois par année ou sur une base trimestrielle, selon l'énoncé de travail, Hewlett Packard Enterprise passe en revue les produits qui font partie du contrat de service HPE Proactive Care Advanced afin de vérifier s'ils possèdent les versions recommandées. Les produits à évaluer doivent être indiqués dans l'énoncé de travail du service HPE Datacenter Care. HPE fournit au client un rapport contenant des recommandations sur les versions de logiciels appropriées, les correctifs et les versions de micrologiciels pour chaque appareil couvert. Au besoin, le client peut communiquer avec l'équipe de compte du service HPE Datacenter Care durant les heures normales d'ouverture de HPE afin de discuter des conséquences et des recommandations de HPE. La mise en œuvre des recommandations fournies est la responsabilité du client. Toutefois, il peut acheter des services de soutien supplémentaires de HPE pour mettre en œuvre les recommandations.</p> <p>Dans le cadre des activités de préparation de recommandations concernant les versions de micrologiciels et logiciels, HPE fournit les livrables suivants à l'aide des outils de la technologie de soutien à distance de HPE.</p>   |

## Tableau 2. Caractéristiques proactives optionnelles *a continué*

| Caractéristique ou service  | Spécifications de prestation  |
|---|---|
| <b>Caractéristiques optionnelles :</b>  | <p><b>Les caractéristiques optionnelles ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée, et leurs prix seront déterminés en conséquence, en fonction des services et des caractéristiques choisis. D'autres services convenus sont fournis durant les heures normales d'ouverture de HPE, à moins qu'une assistance après les heures d'ouverture ait été achetée. Veuillez consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de votre région pour plus de renseignements.</b></p> <p><b>Recommandations concernant les versions de micrologiciels</b></p> <p>Pour les environnements HPE BladeSystem et les serveurs HPE ProLiant, l'analyse de micrologiciel comprend le châssis et tous les composants à l'intérieur du châssis couvert par le service HPE Datacenter Care, y compris les lames de serveur et de stockage, les composants d'alimentation et de refroidissement, les dispositifs réseau, les interconnexions et les technologies HPE Virtual Connect. Pour les dispositifs de stockage et les périphériques réseau, l'analyse des micrologiciels comprend tous les appareils HPE pris en charge et couverts en vertu du contrat de service HPE Proactive Care. Pour les micrologiciels qui, selon HPE, ne peuvent pas être installés par le client ni à distance, HPE peut offrir, à la demande du client, des services d'installation sur place durant les heures normales d'ouverture. HPE peut offrir une assistance téléphonique pour micrologiciels, à la demande du client, pendant la période de soutien du matériel visé. Le client peut acheter des services de soutien supplémentaire pour l'installation de micrologiciels qu'il peut lui-même installer.</p> <p><b>Recommandations concernant les versions de logiciels</b></p> <p>HPE fournira au client des recommandations sur l'analyse de correctifs et les mises à jour pour tous les systèmes d'exploitation pris en charge, logiciel de virtualisation ou logiciel requis pour exploiter les appareils de stockage qui sont couverts par un contrat de service de soutien HPE Datacenter Care. Les recommandations de mises à jour sont fondées sur une comparaison des versions actuelles du client et des dernières versions prises en charge. Elles indiquent également si la version actuellement installée correspond à la plus récente version. Les recommandations générales fournies au client sont destinées à combler les écarts importants dans les appareils ou produits pris individuellement. HPE peut offrir une assistance téléphonique sur demande du client pour l'aider à installer les correctifs des logiciels pris en charge. Le client peut acheter des services supplémentaires pour l'installation des révisions et des correctifs des logiciels pris en charge.</p> <p>Pour les systèmes d'exploitation, logiciels de virtualisation et logiciels requis pour assurer le fonctionnement du dispositif de stockage qui n'est pas directement couvert par une entente de service HPE Datacenter Care, mais qui fonctionne sur un serveur ou un dispositif de stockage couvert par le service HPE Datacenter Care, HPE fournira un seul avis de mise à jour de logiciel par année.</p> <p>Pour les systèmes d'exploitation et les logiciels de virtualisation, veuillez consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise pour connaître tous les détails sur les produits pris en charge.</p> |
| <b>Amélioration pour SAP</b>  | <p>Les systèmes et produits SAP sont essentiels aux résultats des entreprises et font partie intégrante de l'établissement des objectifs stratégiques. Cette amélioration de service est conçue pour aider les clients à atteindre leurs objectifs opérationnels et techniques aussi efficacement que possible. Pour obtenir tous les détails de cette extension, veuillez consulter la fiche technique du service HPE Datacenter Care pour SAP, en annexe.</p>   |
| <b>Services de stockage, y compris :</b>  | <p>Le client peut choisir l'une des options de services de stockage ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveau de service et autres objectifs d'affaires :</p>   |
| <b>Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels des périphériques de stockage</b> | <p>Chaque trimestre (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), Hewlett Packard Enterprise analyse les mises à jour possibles de logiciels et de micrologiciels de stockage. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise émet une recommandation sur les mises à jour de logiciels et de micrologiciels applicables, et offre de l'aide pour la planification de mises à jour en fonction des recommandations. L'installation sur place est également fournie pour les mises à jour de micrologiciels et de logiciels résidents intégrés aux dispositifs de stockage qui, de l'avis de HPE, ne peuvent être installés par le client. HPE installe ces mises à jour, à la demande du client, durant les heures d'ouverture habituelles de HPE ou en dehors de ces heures, sans frais supplémentaires pour le client. HPE offre de l'assistance par téléphone pour l'installation de micrologiciels et de pièces d'autoréparation que le client peut installer lui-même pendant la période de couverture du service. Le nombre de dispositifs de stockage devant être pris en charge sera consigné et confirmé dans le plan de soutien du compte.</p>  |
| <b>Évaluation technique de la haute disponibilité du stockage</b>                       | <p>Hewlett Packard Enterprise effectue une évaluation de la haute disponibilité d'une matrice de stockage. Cette évaluation comprend une analyse de l'environnement physique, de la configuration de la matrice et des versions de logiciels et de micrologiciels. La connectivité de la matrice sur le réseau de stockage est examinée pour en vérifier l'interopérabilité et la disponibilité. HPE s'entretient avec le personnel des TI du client pour évaluer l'utilisation de pratiques exemplaires ITIL pour la gestion du stockage. À la fin de l'évaluation, HPE fournit au client un rapport et un compte rendu des résultats et des recommandations. Le nombre et la fréquence des évaluations du stockage sont consignés et acceptés dans le plan de soutien du compte.</p>  |
| <b>Entretien préventif de la matrice de stockage</b>                                    | <p>Pour la gamme de produits de matrice de disques HPE XP et P9000, Hewlett Packard Enterprise offre, sur une base proactive, une visite sur place annuelle (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), à un moment convenu entre les deux parties. Au cours de ces visites, un spécialiste en soutien matériel effectue un entretien préventif des composantes du système électronique en respectant les spécifications de fonctionnement de la matrice de stockage.</p>  |

## Tableau 2. Caractéristiques proactives optionnelles *a continué*

| Caractéristique ou service  | Spécifications de prestation  |
|---|---|
| <b>Caractéristiques optionnelles :</b>  | <b>Les caractéristiques optionnelles ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée, et leurs prix seront déterminés en conséquence, en fonction des services et des caractéristiques choisis. D'autres services convenus sont fournis durant les heures normales d'ouverture de HPE, à moins qu'une assistance après les heures d'ouverture ait été achetée. Veuillez consulter un représentant Hewlett Packard Enterprise de votre région pour plus de renseignements.</b>  |
| <b>Services de réseau de stockage, y compris :</b>  | Le client peut choisir l'une des options de services de réseau de stockage ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveau de service et autres objectifs d'affaires :  |
| <b>Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels des périphériques du réseau de stockage</b> | Chaque trimestre (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), Hewlett Packard Enterprise analyse les mises à jour possibles de logiciels et de micrologiciels de réseau de stockage. L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise émet une recommandation sur les mises à jour de logiciels et de micrologiciels applicables, et offre de l'aide pour la planification de mises à jour en fonction des recommandations. L'installation sur place est également fournie pour les mises à jour de micrologiciels et de logiciels résidents intégrés aux dispositifs de stockage qui, de l'avis de HPE, ne peuvent être installés par le client. HPE installe ces mises à jour, à la demande du client, durant les heures d'ouverture habituelles de HPE ou en dehors de ces heures, sans frais supplémentaires pour le client. HPE offre de l'assistance par téléphone pour l'installation de micrologiciels et de pièces d'autoréparation que le client peut installer lui-même pendant la période de couverture du service. Le nombre de dispositifs du réseau de stockage devant être pris en charge sera consigné et confirmé dans le plan de soutien du compte. |
| <b>Évaluation de la prise en charge du réseau de stockage</b>                                     | Hewlett Packard Enterprise évalue la prise en charge du réseau de stockage du client. Les problèmes pouvant avoir une incidence sur la stabilité ou la prise en charge sont repérés et des modifications sont recommandées. Une évaluation initiale de la prise en charge du réseau de stockage est incluse la première fois que le client opte pour un service de soutien de réseau de stockage. L'évaluation est refaite chaque année tant que se poursuit le service de soutien de réseau de stockage.   |
| <b>Services de réseau, y compris :</b>  | Le client peut choisir l'une des options de services de réseau ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveau de service et autres objectifs d'affaires :  |
| <b>Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels du réseau</b>                               | Les nouvelles versions de micrologiciels et de logiciels de réseau mis à jour de Hewlett Packard Enterprise et des autres organisations pour lesquelles HPE est un fournisseur de services agréé peuvent remédier aux incidents potentiels, fournir des fonctionnalités additionnelles, et permettre une amélioration de la performance. Si ces mises à jour s'appliquent à l'environnement du service HPE Datacenter Care du client, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise les examine avec le client pendant la planification du soutien et les évaluations. Le nombre de dispositifs de réseau devant être pris en charge sera consigné et confirmé dans le plan de soutien du compte.   |
| <b>Avis d'incident critique de réseau</b>   | Lorsque nécessaire, Hewlett Packard Enterprise avise le client des incidents logiciels critiques qui peuvent avoir des répercussions sur le fonctionnement du réseau. Cet avis porte sur les logiciels de dispositifs de réseau de HPE et des organisations pour lesquelles HPE est un fournisseur agréé, et lorsque tous les dispositifs se trouvent dans la portée de l'environnement du service HPE Datacenter Care. Le nombre de dispositifs de réseau devant être pris en charge sera consigné et confirmé dans le plan de soutien du compte.  |
| <b>Rapport sur les actifs de réseau</b>   | Une fois l'an (ou à la fréquence convenue dans l'énoncé de travail), l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise peut exécuter une vérification du matériel de réseau pour cartographier la topologie du réseau du client. De plus, le client reçoit un rapport faisant la description de la hiérarchie du réseau, des versions logicielles de réseau, des appareils et des changements faits depuis la dernière vérification. Le nombre de dispositifs de réseau devant être pris en charge sera consigné et confirmé dans le plan de soutien du compte.   |
| <b>Soutien de l'environnement réseau ouvert</b>   | Hewlett Packard Enterprise propose un guichet unique pour les services de soutien réactifs et proactifs pour plusieurs réseaux ouverts (multifournisseurs). HPE assure le dépannage et effectue la localisation de défaillances pour le réseau multifournisseur du client et gère la résolution de problèmes. De plus, HPE incorpore les dispositifs multifournisseurs dans le plan de soutien du compte du client, la planification et les évaluations du soutien, et les évaluations des activités de soutien.  |

### Tableau 3. Caractéristiques réactives optionnelles

| Caractéristique ou service  | Spécifications de prestation   |
|---|--|
| <b>Caractéristiques optionnelles :</b>  | <b>Les caractéristiques optionnelles ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée, et leurs prix seront déterminés en conséquence, en fonction des services et des caractéristiques choisis.</b>   |
| <b>Description générale des caractéristiques réactives optionnelles</b>       | Toute l'infrastructure informatique et les dispositifs pris en charge par le service HPE Datacenter Care doivent faire l'objet d'un soutien réactif valide de la part de Hewlett Packard Enterprise. L'admissibilité à ce soutien peut être spécifiée par l'inclusion des dispositifs sur l'entente de service HPE Datacenter Care, ou l'entente de service peut être ajoutée aux ententes de soutien HPE existantes ou à la couverture de garantie HPE. L'infrastructure informatique et les dispositifs pris en charge par ce service seront consignés dans une proposition au client, un énoncé de travail, ou un document équivalent, et confirmés auprès du client par le responsable en soutien de compte lors du démarrage du service.  |
| <b>Période de couverture par défaut du service (en tout temps)</b>            | La période de couverture définit la période durant laquelle les services réactifs sont fournis sur place ou à distance. La période de couverture par défaut du service HPE Datacenter Care est de 24 heures par jour du lundi au dimanche, incluant les jours fériés de HPE. Une réponse pour tout incident critique est prévue 24 heures par jour, du lundi au dimanche, incluant les jours fériés observés par HPE, et elle est décrite en tant que partie intégrante du traitement amélioré des appels au sein des caractéristiques de base décrites ci-dessus.   |
| <b>Caractéristiques optionnelles du service de soutien logiciel réactif :</b> | Si des produits matériels sont explicitement inclus dans l'entente de service HPE Datacenter Care, le soutien matériel par défaut pour ce service est un temps de réponse en 4 heures, 24 heures par jour, 7 jours par semaine.<br><br>Le produit matériel dont le soutien est assuré par l'entente de service HPE Datacenter Care pourrait également avoir une période de couverture et un niveau de service en vertu d'un contrat HPE ou d'une garantie HPE séparés.   |
| <b>Soutien matériel sur place</b>   | <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. 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. 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. L'achèvement du travail peut ne pas s'appliquer au soutien sur place pour ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs ou produits grand public. La réparation est considérée comme étant achevée lorsque Hewlett Packard Enterprise constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.</p> <p>« Correctif ponctuel » : De plus, lors de la prestation du soutien technique sur place, HPE peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> <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. 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 bande sélectionnés, HPE couvrira et remplacera les piles épuisées ou défectueuses qui sont essentielles au bon fonctionnement du produit couvert.</p> |
| <b>Réponse sur place en 4 heures</b>  | 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.   |
| <b>Pièces de rechange et matériel</b>   | <p>Hewlett Packard Enterprise fournit des pièces et du matériel pris en charge par HPE requis pour maintenir les produits matériels couverts en état de bon fonctionnement, y compris des pièces et du matériel pour les améliorations techniques possibles et recommandées. 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. 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. Communiquez avec HPE pour plus d'information. 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><b>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.</b></p>   |

### Tableau 3. Caractéristiques réactives optionnelles *a continué*

| Caractéristique ou service  | Spécifications de prestation   |
|---|--|
| <b>Caractéristiques optionnelles :</b>  | <b>Les caractéristiques optionnelles ci-dessous peuvent également être ajoutées à cette offre personnalisée, et leurs prix seront déterminés en conséquence, en fonction des services et des caractéristiques choisis.</b>   |
| <b>Achèvement du travail</b>  | <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>Le travail jusqu'à l'achèvement s'applique seulement aux niveaux de service liés au temps de réponse sur place pour le soutien matériel et peut ne pas s'appliquer au soutien sur place pour les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portatifs ou les produits grand public.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HPE constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.</p>   |
| <b>Caractéristiques par défaut du service de soutien logiciel réactif :</b>                   |  |
| <b>Réponse pour logiciels non essentiels</b>  | <p>Après le signalement d'un incident logiciel non critique, HPE répondra à l'appel dans les 2 heures suivant la consignation de la demande de service, si l'incident survient durant la période de couverture prévue au contrat. 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. Le client reçoit de l'aide pour le dépannage d'incidents et pour résoudre les problèmes de configuration.</p> <p>Pour la réponse aux incidents logiciels critiques, consultez la définition de la caractéristique de réponse de traitement amélioré des appels aux incidents matériels ou logiciels critiques.</p> <p>Les niveaux de gravité d'incident sont définis à la section « Dispositions générales ».</p>  |
| <b>Mises à jour des logiciels et de la documentation</b>                                      | <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> |
| <b>Licence pour l'utilisation des mises à jour logicielles</b>                                | <p>Le client reçoit une licence qui donne accès aux mises à jour logicielles de HPE, ainsi qu'à celles d'autres fournisseurs, pour chaque système, interface de connexion, processeur, cœur de processeur ou logiciel couvert par le service, comme stipulé par les conditions de la licence de Hewlett Packard Enterprise ou du fabricant d'origine du logiciel.</p> <p>Les conditions de licence doivent être décrites dans les conditions de licence du logiciel HPE 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.</p>   |
| <b>Méthode recommandée par HPE pour les mises à jour des logiciels et de la documentation</b> | <p>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.</p>   |
| <b>Caractéristiques optionnelles supplémentaires :</b>  | Les caractéristiques facultatives suivantes ne sont offertes que pour les produits admissibles.  |
| <b>Caractéristiques optionnelles du service de soutien logiciel réactif :</b>                 |  |
| <b>Gestion collaborative des appels pour les produits logiciels d'autres marques que HPE</b>  | <p>Hewlett Packard Enterprise prendra les appels pour les produits logiciels d'autres marques que HPE sélectionnés qui sont installés sur les serveurs HPE et qui sont couverts en vertu du contrat de service HPE de soutien collaboratif, et tentera de résoudre les problèmes en appliquant les solutions connues par HPE.</p> <p>Si HPE détermine qu'un problème est causé par un logiciel d'un fournisseur tiers et que ce problème n'est pas résolu par le client en appliquant les correctifs connus définis dans les éléments livrables du soutien logiciel de base dans la fiche technique du service de soutien collaboratif de HPE, HPE effectuera, à la demande du client, un appel de service auprès du fournisseur tiers, à condition que des ententes de soutien aient été conclues entre celui-ci et le client pour permettre à HPE de le faire et à condition que le client ait conclu les ententes nécessaires avec ce fournisseur afin de permettre à HPE de transmettre le problème au fournisseur au nom du client.</p>   |

**Tableau 3. Caractéristiques réactives optionnelles** *a continué*

| Caractéristique ou service                           | Spécifications de prestation   |
|--|--|
| <b>Engagement de réparation dans les 6 heures</b>    | <p>Une fois le fournisseur du logiciel mobilisé, HPE fermera la demande, mais le client pourra réactiver le problème de service auprès de HPE, au besoin, en utilisant le numéro d'identification de l'appel d'origine. Veuillez vous reporter à la fiche technique du service de soutien collaboratif de HPE pour plus de renseignements.</p> <p>Pour en savoir plus au sujet des produits d'autres marques que HPE pris en charge, consultez le site Web à l'adresse <a href="http://www.hpe.com/services/collaborativesupport">www.hpe.com/services/collaborativesupport</a>.</p>   |
| <b>Vérification initiale</b>                         | <p>Pour les problèmes matériels graves ne pouvant être résolus rapidement à distance, Hewlett Packard Enterprise fera tout ce qui est en son pouvoir pour remettre les produits couverts en état de fonctionnement dans une période de temps précise suivant la réception de la demande de service initiale par le Centre de solutions mondial HPE. On entend par engagement de réparation avec un temps de réponse donné (temps de service) la période à partir du moment où la demande initiale de service est reçue et enregistrée par le Centre de solutions mondial HPE jusqu'à ce que HPE détermine que le matériel est réparé. La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HPE vérifie la correction de la défaillance ou au remplacement du matériel, ou, dans le cas des produits de stockage, lorsque l'accès aux données du client a été restauré. La confirmation de HPE peut consister à exécuter un autotest de démarrage, un diagnostic autonome ou une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HPE détermine le niveau de test nécessaire pour s'assurer que le matériel est réparé. À sa seule discrétion, HPE peut remplacer temporairement ou de manière permanente le produit afin de respecter l'engagement de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HPE. Avant que n'entre en vigueur l'engagement de délai de réparation, il faut compter 30 jours à partir de l'achat du service pour son établissement et l'exécution des vérifications et des procédures jugées nécessaires par HPE. Au cours de cette période de 30 jours et jusqu'à 5 jours ouvrables additionnels après l'exécution de la vérification, HPE offrira le service avec réponse sur place en 4 heures, tel que défini aux présentes.</p> <p>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, l'information sur la configuration du système est recueillie et un inventaire des produits couverts est effectué. L'information recueillie pendant la vérification permet à HPE de planifier et de garder les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'endroit qui conviennent, et elle permet à un ingénieur de HPE de sonder de possibles incidents matériels futurs et d'en faire le dépannage pour 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. Si HPE exige une vérification, l'engagement de délai de réparation entre en vigueur cinq (5) jours ouvrables après la fin de la vérification.</p> <p>De plus, HPE se réserve le droit de déclasser le service ou 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.</p> |
| <b>Gestion améliorée de l'inventaire des pièces</b>  | <p>Pour soutenir les engagements de réparation de Hewlett Packard Enterprise, un inventaire des pièces de remplacement importantes est géré pour les clients bénéficiant du service de réparation. Ces stocks sont conservés dans une installation Hewlett Packard Enterprise désignée. Ces pièces sont gérées de manière à permettre une augmentation de la disponibilité des stocks et sont accessibles aux représentants Hewlett Packard Enterprise autorisés qui répondent aux demandes de service admissibles. La gestion améliorée des stocks de pièces est comprise avec l'engagement de délai de réparation choisi en option.</p>  |
| <b>Inventaire de pièces dédiées</b>                  | <p>Le client peut opter pour un ensemble de pièces de rechange dédiées qu'il conserve sur place ou qui sont entreposées dans une installation de Hewlett Packard Enterprise. Ces stocks, propriété de HPE, sont destinés à l'organisation du client et activement gérés par HPE. Cette option est offerte uniquement à l'achat d'un engagement de réparation du matériel.</p>  |
| <b>Conservation des supports défectueux</b>          | <p>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 SSD/à mémoire flash admissibles d'un système couvert doivent être inclus dans l'option de conservation des supports défectueux.</p>   |
| <b>Conservation complète des supports défectueux</b> | <p>Outre la conservation des supports défectueux, cette option du service permet au client de conserver des composantes supplémentaires qui ont été désignées par Hewlett Packard Enterprise 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 <a href="http://www.hpe.com/services/cdmr">www.hpe.com/services/cdmr</a>.</p>   |

## Tableau 4. Options de niveaux de service

| Option de niveaux de service                                      | Spécifications de prestation   |
|---|--|
| <b>Disponibilité des options de niveaux de service</b>            | Les options de niveaux de service ne sont pas toutes disponibles pour tous les produits. Celles que le client choisit seront précisées dans la documentation du contrat du client.   |
| <b>La période de couverture comprend :</b>                        | La période de couverture définit la période durant laquelle les services décrits sont fournis sur place ou à distance.<br>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 que le jour suivant pour lequel le client a une période de couverture, conformément aux paramètres définis dans les « Dispositions générales ». Les options de période de couverture offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service. 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.  |
| <b>La période de couverture de service par défaut comprend :</b>  |  |
| <b>24 heures, sept jours par semaine (24x7)</b>                   | Par défaut, la période de couverture du service HPE Datacenter Care est de 24 heures par jour du lundi au dimanche, incluant les jours fériés de HPE.  |
| <b>Les options de période de couverture comprennent :</b>         | Le service est offert durant les périodes de couverture suivantes :  |
| <b>Heures normales d'ouverture, jours ouvrables (9 x 5)</b>       | Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HPE.   |
| <b>13 heures, jours ouvrables (13 x 5)</b>                        | 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.  |
| <b>16 heures, jours ouvrables (16 x 5)</b>                        | Le service est disponible 16 heures par jour, de 8 h à minuit (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HPE.  |
| <b>24 heures, jours ouvrables</b>                                 | Le service est offert 24 heures sur 24, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HPE.  |
| <b>Extension pour l'ajout d'heures de couverture</b>              | La période de couverture est étendue pour définir les heures de période de couverture personnalisée incluant des heures additionnelles avant ou après la période de couverture sélectionnée.   |
| <b>Extension pour l'ajout d'heures de couverture</b>              | La période de couverture est étendue pour définir les heures de période de couverture personnalisée incluant des heures additionnelles avant ou après la période de couverture sélectionnée.   |
| <b>Extension pour l'ajout de jours de couverture</b>              | La période de couverture est étendue en appliquant les heures de couverture sélectionnées aux jours de semaine additionnels, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les samedis, sauf les jours fériés observés par HPE</li> <li>• Les dimanches (couverture samedis et jours fériés requise)</li> <li>• Les jours fériés observés par HPE, s'ils tombent durant les jours de semaine qui seraient par ailleurs inclus dans une période de couverture choisie</li> </ul>   |
| <b>Période de couverture sous contrat ou garantie HPE séparés</b> | Le service est offert conformément à la période de couverture indiquée dans le contrat ou la garantie HPE séparés. Veuillez communiquer avec un représentant Hewlett Packard Enterprise local pour plus de détails.  |
| <b>Les options de soutien matériel réactif comprennent :</b>      |  |
| <b>Temps de réponse sur place pour le soutien matériel</b>        | 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 donné.<br>On entend par temps de réponse sur place la période qui commence au moment où la demande initiale de service est reçue et l'avis de réception émis par HPE, tel que décrit dans les « Dispositions générales ». Le temps de réponse sur place se termine lorsque le représentant HPE autorisé arrive chez le client ou lorsque l'événement est terminé et qu'il est précisé dans le dossier que HPE a établi qu'une intervention sur place n'est pas nécessaire.<br>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. Les options de temps de réponse offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service. 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. |



**Tableau 4. Options de niveaux de service** *a continué*

| Option de niveaux de service   | Spécifications de prestation   |
|--|--|
| <b>Options de temps de réponse sur place, y compris :</b>  |  |
| <b>Réponse sur place en 2 heures</b>   | 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 2 heures suivant le moment où la demande est reçue et l'avis de réception émis par HPE.   |
| <b>Réponse sur place en 4 heures</b>   | 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.   |
| <b>Réponse sur place le lendemain</b>  | Un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel le lendemain de la journée où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HPE.  |
| <b>Niveau de service sous contrat ou garantie HPE séparés</b>  | Le temps de réponse sur place pour le soutien matériel réactif par défaut est indiqué dans un contrat ou une garantie HPE séparés. Veuillez communiquer avec un représentant Hewlett Packard Enterprise local pour plus de détails.  |
| <b>Options de l'engagement de réparation de matériel :</b>   |  |
| <b>Engagement de délai de réparation de matériel (au lieu des options de temps de réponse sur place)</b> | Pour les incidents de produits matériels couverts qui ne peuvent être résolus à distance, un représentant Hewlett Packard Enterprise autorisé se présentera chez le client pour un service d'entretien suivant l'avis de réception et l'inscription de la demande de service par HPE, comme le précisent les préalables pour le service. |
| <b>Options de l'engagement de réparation de matériel :</b>   |  |
| <b>Engagement de réparation en 4 heures</b>  | Hewlett Packard Enterprise déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre en état de fonctionnement le matériel couvert en moins de 4 heures suivant le moment où la demande est reçue et l'avis de réception est émis par HPE, si ce moment tombe dans la période de couverture.                          |
| <b>Engagement de réparation en 6 heures</b>  | Hewlett Packard Enterprise déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre en état de fonctionnement le matériel couvert en moins de 4 heures suivant le moment où la demande est reçue et l'avis de réception est émis par HPE, si ce moment tombe dans la période de couverture.                          |
| <b>Engagement de réparation en 8 heures</b>  | Hewlett Packard Enterprise déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre en état de fonctionnement le matériel couvert en moins de 4 heures suivant le moment où la demande est reçue et l'avis de réception est émis par HPE, si ce moment tombe dans la période de couverture.                          |
| <b>Engagement de réparation en 24 heures</b>   | Hewlett Packard Enterprise déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre en état de fonctionnement le matériel couvert en moins de 24 heures suivant le moment où la demande est reçue et l'avis de réception est émis par HPE, si ce moment tombe dans la période de couverture.                         |
| <b>Niveau de service sous contrat ou garantie HPE séparés</b>  | L'engagement de réparation pour le soutien matériel réactif par défaut est indiqué dans un contrat ou une garantie HPE séparés. Veuillez communiquer avec un représentant Hewlett Packard Enterprise local pour plus de détails.   |

**Tableau 5. Option d'amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration**

| Caractéristique ou service   | Spécifications de prestation  |
|--|---|
| <b>Caractéristiques du service proactif :</b>                        |   |
| <b>Amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration</b> | <p>option d'amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration est offerte pour les serveurs utilisant le système d'exploitation HP-UX, qui tire profit des livrables du service HPE Datacenter Care et ajoute des éléments proactifs et réactifs pour les entreprises dont les relations avec la clientèle ou les revenus sont affectés par chaque minute de temps d'arrêt</p> <p>L'engagement de restauration assure à la fois une résolution rapide des problèmes complexes et une relation plus étroite avec HPE, qui aligne les activités de soutien sur la stratégie informatique et les objectifs de disponibilité du client.</p>   |
| <b>Évaluation ITSM</b>   | <p>Avant de mettre en œuvre une amélioration de l'engagement de restauration, Hewlett Packard Enterprise effectue une évaluation ITSM. Durant l'évaluation, des membres clés du personnel informatique du client rencontrent les spécialistes Hewlett Packard Enterprise pour passer en revue les procédures, les processus, les configurations et les pratiques administratives. HPE analyse l'information recueillie et rend compte des résultats par le biais d'une présentation et d'un rapport détaillé à l'intention des dirigeants.</p> <p>Cette évaluation a pour but d'aider le client à mettre en œuvre les processus appropriés pour récupérer ses systèmes. Si le rapport souligne des améliorations critiques, ces améliorations doivent être implantées avant la mise en application de l'engagement de restauration en 4 heures.</p> |

**Tableau 5. Option d'amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration a continué**

| Caractéristique ou service   | Spécifications de prestation  |
|--|---|
| <b>Caractéristiques du service proactif :</b>                                      |   |
| <b>Vérification initiale</b>   | <p>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, l'information sur la configuration du système est recueillie et un inventaire des produits couverts est effectué. L'information recueillie pendant la vérification permet à HPE de planifier et de garder les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'endroit qui conviennent, et elle permet à un ingénieur de Hewlett Packard Enterprise de sonder de possibles incidents matériels futurs et d'en faire le dépannage pour 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. Si HPE exige une vérification, l'engagement de délai de restauration n'entrera en vigueur que cinq (5) jours ouvrables après la fin de la vérification.</p> <p>Au cours de cette période de 30 jours et jusqu'à 5 jours ouvrables additionnels après l'exécution de la vérification, HPE offrira le service avec réponse sur place en 4 heures.</p> <p>HPE se réserve le droit de déclasser le service ou d'annuler le contrat de service si, après vérification, des suggestions importantes ne sont pas suivies ou si la vérification n'est pas effectuée dans le délai précisé, à moins que ce délai ne soit causé par HPE.</p> |
| <b>Vérification quotidienne pour les correctifs critiques</b>                      | <p>Hewlett Packard Enterprise effectue une vérification quotidienne (du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés de HPE) des nouvelles versions de correctifs critiques HPE, des problèmes critiques pouvant avoir des répercussions sur le client, et des changements dans l'état des correctifs déjà installés sur le système du client. La vérification quotidienne a pour but de déterminer l'information associée aux correctifs critiques qui nécessite une attention immédiate, et d'aider le client à empêcher l'apparition d'un problème grave. Lorsque l'information associée aux correctifs critiques exige une intervention, HPE communique immédiatement avec le client pour en discuter et convenir des mesures à prendre. Si le client a plus d'une version de système d'exploitation dans son environnement, l'équipe du compte Hewlett Packard Enterprise examine les correctifs pour une version de système d'exploitation par jour.</p>   |
| <b>Évaluations mensuelles du soutien</b>   | <p>Ces réunions mensuelles permettent à Hewlett Packard Enterprise de se concentrer sur un éventail de sujets avec l'approfondissement nécessaire pour comprendre à fond l'environnement et les risques du client. Ces réunions portent généralement sur des sujets comme la disponibilité du système, les recours hiérarchiques, la gestion du changement, les stratégies liées aux correctifs, et l'état de la situation sur les tâches de soutien en attente. Le client peut s'attendre à ce que cette réunion détaillée aborde également les problèmes concernant les plans et les processus de sauvegarde et de récupération, la performance, la sécurité, et la gestion des données. Généralement, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise fournit des rapports d'étape, le traitement effectué pour les problèmes du client et des recommandations quant à la manière d'améliorer l'environnement du client.</p>   |
| <b>Analyse et gestion semi-mensuelles des correctifs du système d'exploitation</b> | <p>Deux fois par mois, l'équipe de compte surveille la publication des nouveaux correctifs, examine ces correctifs avec le personnel du client, et fournit au client un ensemble personnalisé des correctifs appropriés et acceptés.</p>  |
| <b>Évaluation des processus de prestation</b>                                      | <p>Deux fois l'an, Hewlett Packard Enterprise effectue une évaluation systématique des processus de soutien pour toutes les activités de soutien livrées. Ces évaluations portent sur les changements dans l'environnement du client, et permettent au client et à HPE d'échanger de l'information sur les objectifs d'affaires et les priorités technologiques, en mettant l'accent sur le rôle du soutien dans l'atteinte de ces objectifs. Ces évaluations examinent les tendances technologiques, l'état des demandes de service en attente, les lacunes dans la prestation, les besoins en formation, et les autres aspects liés à la prestation des services qui contribuent aux priorités d'affaires du client. Ces évaluations des processus de prestation sont normalement effectuées en prolongement de certaines réunions d'évaluation du soutien auxquelles participent les cadres supérieurs des services informatiques du client.</p>   |
| <b>Vérification de configuration</b>   | <p>Une fois l'an, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise vérifie la configuration de certains serveurs et identifie les paramètres de configuration sous-optimaux, les points de défaillance, et les zones d'exposition aux temps d'arrêt et au risque de prise en charge. L'équipe fournit des recommandations sur les étapes de reconfiguration pour minimiser ces risques.</p>  |
| <b>Crédits de services HPE Proactive Select</b>                                    | <p>Pour les clients qui achètent l'option de mise à niveau de l'engagement de restauration avec le service HPE Datacenter Care, HPE fournit 60 crédits par année, à partir du menu des services Proactive Select. Le client peut choisir une activité à partir d'un menu prédéfini qui porte sur les domaines comme la virtualisation, la gestion des données de stockage, l'optimisation de l'infrastructure, les évaluations, l'analyse de rendement et la gestion de micrologiciels. Sinon, le client peut choisir de travailler avec le responsable en soutien de compte et d'utiliser ces 60 crédits de service pour obtenir un service personnalisé. Vous trouverez plus de détails au tableau 8.</p>   |

**Tableau 5. Option d'amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration a continué**

| Option de niveaux de service                          | Spécifications de prestation  |
|---|---|
| <b>Caractéristiques du service proactif :</b>         |   |
| <b>Caractéristiques réactives</b>                     |   |
| <b>Engagement de restauration en 4 heures</b>         | <p>Les incidents concernant le matériel et les systèmes d'exploitation (SE) entraîneront une restauration dans les 4 heures suivant l'appel initial du client auprès de Hewlett Packard Enterprise, sous réserve de certaines limitations. La connectivité du système au réseau est également établie dans ces délais.</p> <p>Le délai de restauration désigne la période de temps qui commence avec l'appel initial auprès de HPE et se termine lorsque le serveur peut à nouveau être utilisé. Le serveur est considéré comme prêt à être utilisé lorsqu'une invite du système d'exploitation est rétablie, et que le système d'exploitation est restauré à la dernière configuration du client, ou, autrement, lorsque le SE est restauré à une configuration générique pour cette version du SE. Cela n'inclut pas le temps nécessaire pour la récupération de l'intergiciel, des logiciels d'application, ou des données. À sa seule discrétion, HPE peut remplacer temporairement ou de manière permanente le produit afin de respecter l'engagement de réparation.</p> |
| <b>Vérification de la résolution du problème</b>      | <p>Hewlett Packard Enterprise examine systématiquement tous les problèmes critiques avec le matériel et le logiciel HPE. Cet examen a pour but d'analyser chaque problème et de vérifier que la résolution finale règle le problème.</p> <p>Si l'application d'une correction temporaire ou d'une solution de rechange a été nécessaire pour rétablir les opérations, la création et la livraison d'une solution plus appropriée deviennent une priorité pour le soutien et la recherche et le développement HPE. La solution peut inclure la création de correctifs de SE et de mises à jour des micrologiciels pour serveurs.</p>   |
| <b>Inventaire de pièces dédiées</b>                   | <p>Le service d'engagement de restauration inclut un inventaire des pièces de rechange essentielles. Hewlett Packard Enterprise gère cet inventaire spécial des pièces de rechange essentielles exclusivement pour le client. Ces pièces sont gérées de manière à en permettre la disponibilité constante, et à favoriser une résolution plus rapide des problèmes de matériel critiques. Selon le choix du client, l'inventaire des pièces peut être situé soit à HPE, soit à l'établissement du client.</p>   |
| <b>Processus personnalisé de recours hiérarchique</b> | <p>Hewlett Packard Enterprise conçoit et teste un processus de recours hiérarchique accéléré personnalisé qui tient compte de la gestion des problèmes internes, des processus de recours hiérarchique et des participants du client.</p>   |

**Tableau 6. Zones de déplacement du service**

| Service  | Spécification des zones de déplacement   |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| <b>Couverture géographique</b>   | Les zones et frais de déplacement applicables peuvent varier d'un endroit à l'autre.   |   |   |   |  |
| <b>Temps de réponse pour le soutien matériel sur place</b>                                       | Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 40 km (25 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 les frais de déplacement 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. |   |   |   |  |
| <b>Tableau de zones de déplacement et de temps de réponse pour le soutien matériel sur place</b> | <b>Distance à partir du centre de soutien HPE désigné</b>  | <b>Réponse sur place en 2 heures pour le soutien matériel</b>                     | <b>Réponse sur place en 4 heures pour le soutien matériel</b>                 | <b>Réponse sur place le lendemain pour le soutien matériel</b>                |  |
|  | 0 à 40 km (0 à 25 mi)  | 2 heures  | 4 heures  | Jour de couverture suivant  |  |
|  | 41 à 80 km (26 à 50 mi)  | Établi au moment de la demande et sous réserve de la disponibilité des ressources | 4 heures  | Jour de couverture suivant  |  |
|  | 81 à 160 km (51 à 100 mi)  | Non disponible  | 4 heures  | Jour de couverture suivant  |  |
|  | 161 à 320 km (101 à 200 mi)  | Non disponible  | 8 heures  | 1 journée de couverture supplémentaire  |  |
|  | 321 à 480 km (201 à 300 mi)  | Non disponible  | Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles | 2 journées de couverture supplémentaires                                      |  |
|  | Plus de 480 km (300 mi)  | Non disponible  | Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles | Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles |  |
| <b>Engagement de délai de réparation de matériel</b>   | Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 80 km (50 mi) d'un centre de soutien HPE désigné. Les zones et les frais de déplacement peuvent varier d'un endroit à l'autre. Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 160 km (100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné. Pour les sites qui sont situés dans un rayon de 81 à 160 km (51 à 100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné, un engagement de délai de réparation de matériel ajusté peut être offert, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :  |   |   |   |  |
| <b>Zones de déplacement pour les engagements de réparation de matériel</b>                       | <b>Distance à partir du centre de soutien HPE désigné</b>  | <b>Réparation de matériel dans les 4 heures</b>                                   | <b>Réparation de matériel dans les 6 heures</b>                               | <b>Réparation de matériel dans les 8 heures</b>                               | <b>Réparation de matériel dans les 24 heures</b> |
|  | 0 à 80 km (0 à 50 mi)  | 4 heures  | 6 heures  | 8 heures  | 24 heures  |
|  | 81 à 160 km (51 à 100 mi)  | 6 heures  | 8 heures  | 10 heures   | 24 heures  |
|  | Plus de 160 km (100 mi)  | Non disponible  | Non disponible  | Non disponible  | Non disponible                                   |
| <b>Engagement de délai de réparation de matériel</b>   | Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 80 km (50 mi) d'un centre de soutien HPE désigné. Les zones et les frais de déplacement peuvent varier d'un endroit à l'autre. Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 160 km (100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné. Pour les sites qui sont situés dans un rayon de 81 à 160 km (51 à 100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné, un engagement de délai de réparation de matériel ajusté peut être offert, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :  |   |   |   |  |
| <b>Engagement de délai restauration</b>  | Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 80 km (50 mi) d'un centre de soutien HPE désigné. Pour les sites dans un rayon de 81 à 160 km (51 à 100 mi) d'un centre de soutien HPE désigné, un engagement de restauration matérielle ajusté de 6 heures est offert. 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 zones et les frais de déplacement peuvent varier d'un endroit à l'autre.   |   |   |   |  |
|  | <b>Distance à partir du centre de soutien HPE désigné</b>  | <b>Engagement de restauration en 4 heures</b>                                     |   |   |  |
|  | 0 à 80 km (0 à 50 mi)  | 4 heures  |   |   |  |
|  | 81 à 160 km (51 à 100 mi)  | 6 heures  |   |   |  |
|  | Plus de 160 km (100 mi)  | Non disponible  |   |   |  |

## Tableau 7. Technologies et outils habilitants

| Orientation du service                    | Description  |
|---|--|
| <b>Technologies et outils habilitants</b> | <p>Pour soutenir les clients du service HPE Datacenter Care, Hewlett Packard Enterprise utilise une puissante gamme d'outils et de technologies afin de gérer des environnements informatiques complexes et variés. Les technologies de soutien à distance de HPE intègrent la gestion de divers serveurs, systèmes d'exploitation et dispositifs de réseau et de stockage.</p> <p>Grâce aux fonctions intégrées de surveillance et d'intelligence d'affaires, cette gamme de technologies de soutien à distance propose un vaste choix de fonctionnalités proactives, incluant la surveillance continue des incidents, la collecte automatisée de données de configuration et de topologie et la notification automatisée des problèmes éventuels. Mises ensemble, ces fonctionnalités permettent au client d'optimiser le temps de disponibilité du système, de transformer des événements non planifiés en maintenance planifiée, et d'obtenir plus rapidement une résolution d'incidents, le cas échéant.</p> <p>La surveillance et le soutien électronique à distance assurés par ces technologies de soutien à distance permettent aux ingénieurs du soutien Hewlett Packard Enterprise de résoudre plus rapidement les incidents. Cela se fait par l'utilisation d'outils de dépannage et de diagnostic à distance, de même que par la capacité à fournir des détails précis sur les configurations du client, de repérer les changements de configuration et d'analyser systématiquement les configurations du client par rapport aux pratiques exemplaires de HPE.</p> <p>Les solutions de soutien à distance doivent assurer la sécurité de l'environnement informatique du client, et c'est pourquoi ces technologies de soutien à distance sont conformes aux pratiques et aux outils courants en matière de sécurité. La rigoureuse architecture de sécurité de HPE permet de protéger l'intégrité des données et la sécurité des transactions, grâce à une structure multiniveau et multicouche qui recourt au chiffrement, à l'authentification, aux protocoles de sécurité courants et aux pratiques exemplaires du secteur, éléments qui sont tous intégrés à l'échelle du matériel, du réseau, des applications et des activités.</p> <p>Le client est responsable de tenir à jour les coordonnées de la personne-ressource configurées dans la solution de soutien à distance qu'utilisera HPE pour répondre aux défaillances d'appareil.</p> |

## Tableau 8. Services HPE Proactive Select

| Orientation du service               | Description   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Services HPE Proactive Select</b> | <p>Les services HPE Proactive Select répondent au besoin du client de préserver l'efficacité, la rentabilité et la qualité de son environnement informatique. Le client peut choisir un service à partir d'un menu prédéfini qui porte sur des domaines comme la virtualisation, la gestion du stockage des données, l'optimisation de l'infrastructure, l'alimentation et le refroidissement, les évaluations, la sécurité, l'analyse de rendement et la gestion de micrologiciels. Ces services couvrent un large éventail de domaines de technologie de l'information, notamment les serveurs, les lames, les systèmes d'exploitation, le stockage, les réseaux de stockage, les réseaux et les logiciels de fournisseurs indépendants. Les services HPE Proactive Select offrent la souplesse nécessaire au client pour combler les lacunes en ce qui a trait aux ressources et apporter l'expertise spécialisée, au besoin.</p> <p>Le responsable en soutien de compte aide à personnaliser ces services en fonction des besoins du client. Consultez un représentant Hewlett Packard Enterprise pour obtenir une liste complète des services offerts.</p> |

## Restrictions du service

Les services offerts dans le cadre d'un contrat de soutien sont limités à l'environnement informatique géré directement et quotidiennement par un gestionnaire des TI dans un pays donné, conformément aux paramètres définis dans l'énoncé de travail. À moins d'indication ou de disposition contraire, les services proactifs et consultatifs sont exécutés durant les heures normales d'ouverture de HPE. La prestation de services particuliers pour des technologies qui se trouvent dans l'environnement du client (serveurs, stockage, réseau de stockage et réseaux) dépendent de l'achat préalable de module(s) de service de technologie approprié(s).

Les services HPE Proactive Select sont offerts uniquement pour certains serveurs, logiciels, dispositifs de stockage, matrices de stockage, réseaux et réseaux de stockage HPE. Les caractéristiques de ces services peuvent varier, ou être limitées, selon les appareils ou logiciels particuliers. Veuillez consulter un bureau de ventes Hewlett Packard Enterprise pour connaître les limites particulières ou la disponibilité locale.

L'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise fournit les éléments livrables des services proactifs durant les heures d'ouverture normales et les jours ouvrables de HPE, à distance ou sur place, à la discrétion de HPE.

Le soutien proactif en dehors des heures d'ouverture et des jours ouvrables de HPE peut être acheté séparément et dépend de la disponibilité locale.

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

De temps à autre, Hewlett Packard Enterprise peut fournir des conseils en matière de pratiques de sécurité au client. Le client demeure toutefois responsable de la sécurité de son environnement informatique.

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 ou, si le client accepte, d'autres pièces classées comme des pièces d'autoréparation par le client, ou un produit de remplacement complet. HPE détermine la méthode de prestation qui convient pour assurer au client un soutien qui soit efficace et rapide et pour respecter l'engagement de délai de réparation, le cas échéant.

Hewlett Packard Enterprise n'assume aucune responsabilité à l'égard de l'exécution ou de la non-exécution des obligations des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de soutien.

La liste suivante comprend, sans s'y limiter, des activités spécifiques qui sont exclues du service HPE Datacenter Care :

- Le dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité.
- 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.
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à prendre une mesure d'évitement conseillée par Hewlett Packard Enterprise.
- 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.
- Les essais fonctionnels des applications ou les tests supplémentaires demandés ou requis par le client.
- La sauvegarde et la récupération du système d'exploitation et d'autres logiciels ou données.
- 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.

### Engagement de délai de réparation de matériel

Avant que n'entre en vigueur l'engagement de réparation et de restauration du matériel, ainsi que d'autres engagements contractuels, il faut compter 30 jours après la date d'achat du service pour son établissement et l'exécution des vérifications et des procédures préalables. Durant cette phase initiale du service HPE Datacenter Care, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise effectuera les vérifications matérielles et logicielles nécessaires, établira les processus, évaluera l'environnement à haute disponibilité, et mettra en œuvre les éléments personnalisables de ce service selon les besoins opérationnels du client. Au cours de cette période de 30 jours et jusqu'à 5 jours ouvrables additionnels après l'exécution de la vérification, HPE offrira le service avec réponse sur place en 4 heures, tel que défini aux présentes.

Les options d'engagement de réparation de matériel sont précisées dans le tableau des options de niveau de service. Tous les délais de réparation et de restauration sont sous réserve des disponibilités locales et peuvent ne pas être disponibles sur tous les produits. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes Hewlett Packard Enterprise de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.

L'engagement de délai de réparation de matériel peut varier selon les produits particuliers.

Un engagement d'échéancier de réparation ne s'applique pas lorsque le client choisit un service de diagnostic Hewlett Packard Enterprise prolongé, plutôt que les procédures de reprise de serveur recommandées.

Si le client demande un service planifié, le délai de réparation commence à partir du moment convenu entre les parties.

S'il faut seulement une pièce de rechange remplaçable par le client pour remettre le système en état de fonctionnement, le temps de réponse sur place, le cas échéant, ne s'applique pas. Dans ces cas, Hewlett Packard Enterprise prévoit d'envoyer la pièce de rechange qui est essentielle au fonctionnement du produit à l'emplacement du client, de la manière commerciale la plus rapide qui existe à l'échelle locale.

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de modifier l'engagement de réparation en fonction de la configuration, de l'emplacement et de l'environnement du produit particulier du client. Ce point est établi au moment de la commande du contrat de soutien et sous réserve de la disponibilité des ressources.

L'engagement de délai de restauration pour les problèmes logiciels critiques vise les produits logiciels normalement utilisés dans un environnement de production. Pour les problèmes critiques avec tous les autres logiciels de Hewlett Packard Enterprise, HPE utilisera les efforts commerciaux raisonnables pour résoudre le problème, sous réserve de la disponibilité des ressources.

L'engagement de délai de restauration s'applique uniquement au matériel des serveurs, au logiciel du système d'exploitation HP-UX, et à la connectivité du serveur du client au réseau.

Les éléments suivants sont exclus de l'engagement de réparation et de restauration (le cas échéant) :

- Le temps de reconstitution du mécanisme du disque ou des procédures liées aux pièces de rechange
- Toute restauration ou récupération de données compromises
- Les situations où un numéro d'unité logique peut être bloqué pour préserver l'intégrité des données
- Toute période de non-disponibilité qui n'est pas directement reliée à une défaillance du matériel

En outre, l'engagement de délai de restauration exclut la réparation des dispositifs matériels du réseau ou des problèmes reliés au réseau, ainsi que le temps nécessaire pour la récupération de l'intergiciel, des logiciels d'application, ou des données. La restauration de la dernière configuration du système d'exploitation exige que le client mette en œuvre et exécute des procédures de sauvegarde particulières. Si ces procédures sont manquantes, une configuration générique sera restaurée.

### **Soutien matériel sur place**

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.

### **Soutien d'environnement réseau ouvert**

Les éléments suivants sont exclus du soutien de l'environnement réseau ouvert :

- Établissement d'un contrat entre le fournisseur tiers et le client utilisateur final
- Établissement d'une entente de niveau de service concernant, ou d'une responsabilité présumée pour, la performance des produits ou services d'un fournisseur tiers
- Résolution ou réparation de changements de produits tiers pour restaurer la solution à son état de fonctionnement de départ.
- Sous-traitance d'un service quelconque à un fournisseur tiers, y compris la facturation de ce fournisseur au nom du client.

Hewlett Packard Enterprise ne pourra pas communiquer avec un fournisseur tiers au nom du client, à moins que le client n'ait désigné HPE comme agent spécial.

### **Logiciel**

Pour tous les serveurs qui sont inclus dans l'environnement du service HPE Datacenter Care, si le client n'a pas acheté la licence du système d'exploitation et le soutien réactif connexe auprès d'un tiers, alors le soutien logiciel doit être acheté pour chaque licence ou appareil qui est couvert par ce service. Si le soutien logiciel n'est pas acheté auprès de Hewlett Packard Enterprise, le soutien logiciel ne sera pas fourni.

Si le client possède plusieurs systèmes au même emplacement, HPE peut limiter le nombre d'ensembles de supports physiques contenant les mises à jour de logiciels et de documentation fournies dans le cadre de ce service.

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.

### **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 font l'objet d'une surveillance constante, et HPE se réserve le droit d'annuler ce service sur avis de 30 jours, si HPE croit, de manière raisonnable, que le client abuse de l'option de conservation des supports défectueux ou de conservation complète des supports défectueux (par exemple, lorsque le nombre de remplacements de disque dur défectueux dépasse considérablement les taux de défaillance courants pour le système en question).

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 Hewlett Packard Enterprise 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 Hewlett Packard Enterprise désignées nécessitant une couverture distincte, le cas échéant, doit être achetée et configurée séparément.

Les taux de défaillance des disques durs font l'objet d'une surveillance constante, et Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit d'annuler ce service sur avis de trente (30) jours, si HPE croit, de manière raisonnable, que le client abuse de l'option de conservation des supports défectueux (par exemple, lorsque le nombre de remplacements de disque dur défectueux dépasse les taux de défaillance courants pour le système en question).

Hewlett Packard Enterprise n'assume aucune obligation de quelque nature que ce soit en ce qui a trait au contenu ou à la destruction de tout support de données que conserve le client. Nonobstant toutes les conditions de vente standards de HPE ou toute fiche technique mentionnant le contraire, en aucun cas HPE ou ses sociétés affiliées,

sous-traitants ou fournisseurs ne doivent être tenus responsables des dommages accessoires, spéciaux et consécutifs relativement à la perte ou à la mauvaise utilisation des données visées par la présente option de conservation des supports défectueux.

## Préalables de service

Pour les engagements de délai de réparation et de délai de restauration, une vérification initiale peut être exigée par Hewlett Packard Enterprise. Avant que n'entre en vigueur l'engagement de réparation et de restauration du matériel, ainsi que d'autres engagements contractuels, il faut compter 30 jours après la date d'achat du service pour son établissement et l'exécution des vérifications et des procédures préalables. Durant cette phase initiale du service HPE Datacenter Care, l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise effectuera les vérifications matérielles et logicielles nécessaires, établira les processus, évaluera l'environnement à haute disponibilité, et mettra en œuvre les éléments personnalisables de ce service selon les besoins opérationnels du client. Au cours de cette période de 30 jours et jusqu'à 5 jours ouvrables additionnels après l'exécution de la vérification, HPE offrira le service avec réponse sur place en 4 heures, tel que défini aux présentes.

Pour les options de délais 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.

Pour l'engagement de délai réparation de matériel sur place, Hewlett Packard Enterprise exige 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.

- De plus, si Hewlett Packard Enterprise détermine que la meilleure pratique concernant une technologie donnée consiste à installer à distance les mises à jour de micrologiciels et de logiciels résidents de dispositifs de stockage ou de réseau de stockage, le client doit alors installer et mettre en œuvre la solution de soutien à distance de HPE appropriée. 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 peuvent s'appliquer pour la collecte manuelle de l'information sur le système pour les activités d'analyse proactive. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour l'installation sur place des mises à jour de micrologiciel et de logiciel intégré de dispositif de stockage ou de réseau de stockage que le client ne peut pas installer lui-même, si le client ne déploie pas la solution de soutien à distance requise lorsque cette dernière a été recommandée et qu'elle est disponible. L'installation de



micrologiciels et de logiciels que le client peut installer lui-même est la responsabilité du client. Des frais supplémentaires seront exigés si le client demande à Hewlett Packard Enterprise 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 HPE et le client.

L'engagement de délai de restauration de 4 heures exige que le client achète l'option d'amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration, l'option d'amélioration du facilitateur, et le soutien réactif par engagement de restauration du matériel en 4 heures pour tous les dispositifs matériels couverts par cet engagement.

Deux fois par mois, en vertu de l'engagement de délai de restauration, Hewlett Packard Enterprise doit effectuer l'analyse et la gestion des correctifs au SE pour chaque version du SE sur les serveurs HPE couverts par cette caractéristique du service.

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. Remarque : Pour les événements signalés par l'entremise de solutions de soutien à distance de HPE, HPE est tenue de communiquer avec le client, de déterminer la gravité de l'incident avec le client, et de prévoir l'accès au système avant que ne débute le délai d'engagement de réparation ou de restauration, ou le temps de réponse sur place. Les niveaux de gravité d'incident sont définis à la section « Dispositions générales ».

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.

Pour l'engagement du délai de réparation de matériel sur place, Hewlett Packard Enterprise exige 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.

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 actif d'assistance logicielle Hewlett Packard Enterprise pour recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à jour associées. Hewlett Packard Enterprise 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.

## Responsabilités du client

Le client désigne un agent de coordination et une équipe à l'interne qui collaboreront avec l'équipe de compte Hewlett Packard Enterprise pour l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation continue du plan de soutien du compte.

Les engagements de délai de réparation et de délai de restauration sont conditionnels à l'obligation du client de fournir un accès immédiat et illimité au système, à la demande de Hewlett Packard Enterprise. Les engagements de délai de réparation et de délai de restauration ne s'appliquent pas lorsque l'accès au système, y compris le dépannage à distance ou sur place et les évaluations diagnostiques du matériel, est retardé ou refusé. Si le client demande un service planifié, le délai de réparation ou de restauration commence à partir du moment convenu par les parties.

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.
- 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.

Pour le service HPE Datacenter Care, Hewlett Packard Enterprise recommande fortement que le client installe la solution de soutien à distance de HPE appropriée, avec une connexion sécurisée à HPE, et qu'il fournisse toutes les ressources nécessaires conformément aux notes de mises à jour de solution de soutien à distance de HPE afin de permettre la prestation du service et des options. 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 rendre disponible le matériel 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 des frais pour les pièces ou les produits, tels que déterminés par HPE.

Afin que Hewlett Packard Enterprise puisse fournir la gestion collaborative des appels, le client doit avoir une entente de soutien valide avec le fournisseur du logiciel incluant le niveau de service et les caractéristiques qui permettent au client de faire des appels et de recevoir du soutien du fournisseur. Si le fournisseur l'exige, le client devra prendre les mesures nécessaires pour que HPE puisse effectuer des appels en son nom. De plus, le client doit fournir à HPE les renseignements nécessaires pour pouvoir effectuer un appel de service auprès du fournisseur en son nom. Les obligations de HPE se limitent aux appels de soutien seulement.

- Hewlett Packard Enterprise n'assume aucune responsabilité à l'égard de l'exécution ou de la non-exécution des obligations des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de soutien. L'achat de ce service ne transfère pas l'entente de soutien entre le client et le fournisseur à HPE. Le client demeure responsable de l'exécution de ses obligations en vertu de ces ententes, incluant le paiement de tous les frais applicables, y compris les frais liés aux appels auprès du fournisseur.

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 devra :

- 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, d'obtenir l'information sur les produits et télécharger les mises à jour et correctifs de logiciels (à l'achat de ce service, HPE transmettra l'information relative au processus d'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).
- Conserver et 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;
- 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.

Le client est responsable de la protection des données exclusives et confidentielles du client, ainsi que du nettoyage ou de suppression adéquate des données sur les produits à remplacer ou à retourner à Hewlett Packard Enterprise, dans le cadre du processus de réparation, afin d'assurer la protection des 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](http://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 ses 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 Hewlett Packard Enterprise 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 Hewlett Packard Enterprise 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.

#### **Soutien d'environnement réseau ouvert**

Le client désigne Hewlett Packard Enterprise comme agent spécial et accorde le plein pouvoir à HPE pour agir en son nom aux fins limitées citées ci-dessous :

- Communiquer directement avec les fournisseurs non affiliés pour lancer un appel de service pour le soutien à distance du produit du client.
- Faire un suivi avec le fournisseur non affilié jusqu'à ce que le problème soit résolu.

- Assurer la communication entre les fournisseurs non affiliés et d'autres fournisseurs liés au réseau du client, ou entre fournisseurs non affiliés et Hewlett Packard Enterprise pendant le processus de localisation de la défaillance et la résolution du problème.
- Fournir les numéros de téléphone et les instructions d'enregistrement des appels pour chaque fournisseur avec lequel Hewlett Packard Enterprise doit communiquer au nom du client.
- Fournir les renseignements sur les contrats qui décrivent le niveau de service que le client doit recevoir du fournisseur.

Si le client ne se conforme pas à ses responsabilités, Hewlett Packard Enterprise ou un fournisseur de service Hewlett Packard Enterprise autorisé ne sera pas tenu de livrer les services décrits.

## Dispositions générales

Le temps de réponse sur place pour le soutien matériel et les engagements de délai de réparation et de délai de restauration, de même que le temps de réponse du soutien logiciel à distance, peuvent varier selon la gravité de l'incident. Le client détermine le niveau de gravité de l'incident.

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 s'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.

Des frais de déplacement peuvent s'appliquer; Consultez votre bureau Hewlett Packard Enterprise local.

## Crédits de service HPE Proactive Select

Les crédits de services HPE Proactive Select :

- Doivent être utilisés et échangés contre des activités de service spécifiques couvertes par le plan de soutien du compte, et sont limités à l'environnement informatique géré directement et quotidiennement par un responsable des technologies dans un pays donné, conformément à l'énoncé de travail.
- Ne sont pas transférables.
- Expirent à la fin du contrat en cours et ne peuvent être transférés au moment du renouvellement de contrat; les crédits de services inutilisés à l'échéance du contrat ne seront pas remboursés et ne peuvent pas être ajoutés à un autre contrat
- Peuvent être annulés pour un montant au prorata correspondant aux crédits de services HPE Proactive Select moins les frais de résiliation anticipée, s'il y a lieu; inversement, Hewlett Packard Enterprise facturera au client tout crédit utilisé, mais non payé au moment de l'annulation du contrat, et ce, au prorata.

## Information à propos des commandes

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

Services contractuels de HPE : Service HPE Datacenter Care (H2T12AC)

La souplesse et la personnalisation offertes par le service HPE Datacenter Care vous fournissent une solution de soutien rentable adaptée aux besoins particuliers du client. La combinaison exacte de soutien réactif et proactif, les dispositifs couverts, la couverture géographique, et les détails concernant tous les autres aspects du soutien seront indiqués dans un énoncé de travail, ou l'équivalent. Durant la phase de démarrage de ce service, le responsable en soutien de compte confirmera tous ces engagements de soutien dans un plan de soutien de compte pour entente officielle avec le client.

Le soutien matériel avec options de réponse sur place est sélectionné au lieu des niveaux de soutien avec engagement de délais de réparation ou de restauration. Le client ne peut pas choisir à la fois l'option de réponse sur place et l'engagement de réparation ou de restauration pour le même appareil.

## Fiche technique

La gestion améliorée de l'inventaire des pièces et la vérification initiale sont incluses avec l'engagement de délai de réparation de matériel seulement; elles ne peuvent être achetées séparément.

La gestion de l'inventaire des pièces dédiées et la vérification initiale sont incluses avec l'option d'amélioration de mise à niveau de l'engagement de restauration.

La gestion des pièces dédiées est offerte comme option additionnelle, avec le niveau de service d'engagement de réparation de matériel seulement.

## Pour en savoir plus

Pour plus d'information sur le service HPE Datacenter Care ou d'autres services de soutien HPE, communiquez avec l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou visitez notre site Web à l'adresse suivante :

[www.hpe.com/services/support](http://www.hpe.com/services/support)