

# HPE Datacenter Care for Hyperscale

## Services de support technique

Cet note à la fiche technique du service HPE Datacenter Care décrit le service HPE Datacenter Care for Hyperscale – une offre HPE Datacenter Care adaptée aux environnements hyperscale. En fonction des besoins exprimés, les fonctionnalités décrites dans le présent document peuvent être livrées en même temps que les fonctionnalités décrites dans la fiche technique du service Datacenter Care. Un SOW acceptée par les deux parties présentera les détails précis de la prestation qui doit être livrée (matériel supporté et fonctionnalités de support réactif/proactif), en tenant compte des fonctionnalités de service hyperscale spécifiées dans le présent document et d'autres fonctionnalités du service Datacenter Care spécifiées dans le SOW.

HPE Datacenter Care for Hyperscale assure le support technique et l'évolution des environnements de traitement homogène de grande envergure (large-scale). Le service est adapté aux besoins spécifiques des clients comme vous qui exploitez leur environnement IT à une certaine échelle. Il vous propose un accès rapide à nos spécialistes et au support technique personnalisé nécessaire aux environnements de traitement hyperscale.

Votre équipe de support technique Datacenter Care a été composée de manière à vous apporter l'aide et l'expertise personnalisée nécessaire pour vous aider à gérer l'évolution de votre data center. Un responsable support technique du compte (ASM) sera le contact privilégié de votre entreprise. Ses compétences en matière d'environnements de data center hyperscale, favorisera l'apport de conseils techniques et opérationnels pour aider votre entreprise à optimiser le fonctionnement de son environnement hyperscale. L'ASM peut fournir des informations sur la planification du support technique et les rapports trimestriels d'incidents. Il pourra vous recommander des solutions complémentaires en fonction de la connaissance de vos besoins et des prestations HPE prévues pour vous aider à répondre à ces besoins.

L'accès à nos spécialistes est assuré par une liaison avec le Centre d'Expertise Hyperscale (CoE). Il s'agit d'une équipe de spécialistes en hyperscale qui connaissent vos activités et qui sont prêts à vous fournir leur assistance lorsque vous rencontrez un incident ou un problème que vous n'avez pas réussi à résoudre en suivant le processus de dépannage suggéré par notre service d'assistance standard. Ces spécialistes seront disponibles pour étudier vos difficultés les plus complexes et répondre à vos questions sur la gestion de votre data center hyperscale.

En complément des services Datacenter Care de base décrits, certaines options de service hyperscale sont disponibles pour vous aider à atteindre vos objectifs spécifiques. L'option HPE Scheduled Onsite Service vous permet de planifier la visite hebdomadaire sur site d'un spécialiste service HPE chargé de réparer le matériel couvert par le service global. Le service HPE Spares Management Service vous permet de disposer d'un processus de livraison de pièces de rechange sur site à partir d'un inventaire en libre-service sur site (cet inventaire demeure la propriété de HPE et HPE en assure l'approvisionnement).

Tableau 1 - Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
<b>Responsable support technique du compte (ASM)</b>	Le responsable support technique du compte (ASM) est une ressource affectée à un compte qui collabore avec le client de ce compte pour comprendre ses besoins spécifiques et personnaliser en conséquence les opérations de support technique à envisager. L'ASM est le contact privilégié et en continu de la relation client. L'ASM fournit au client un plan de support technique (Account Support Plan) et il participe activement à l'examen des activités de support technique.
<b>Account Support Plan (ASP)</b>	Au début de la période, un plan de support technique (Account Support Plan) agréé par les deux parties sera élaboré par l'ASM HPE en collaboration avec l'équipe IT du client. Le client devra présenter en temps opportun les ressources habilitées à contribuer à la création de ce plan ASP. Le plan ASP définit également les rôles et les responsabilités, fournit les détails de contact des personnes concernées et décrit les procédures de remontée d'information. Il est élaboré en partenariat avec le client lors de la phase initiale de ce service.
<b>Planification et examen des activités de support technique</b>	Deux fois par an, l'ASM HPE organise sur site une réunion de planification pour aligner les activités de support technique HPE avec la situation du moment : évolution des exigences du client, disponibilité de nouvelles technologies ou de nouveaux services. Toute modification de la portée du service devra être décrite en suivant le processus de gestion des changements définis dans la SOW. Ces réunions sont également l'occasion de discuter des tendances, des changements prévus dans l'environnement IT et les activités du client et de l'impact potentiel de ces changements sur les besoins du client en matière de support technique. Ces réunions permettront également d'identifier et de discuter des besoins supplémentaires du client en matière de support technique (si c'est le cas, ces besoins devront être décrits en suivant le processus de gestion des changements). Ces sessions d'examen permettent au client de disposer d'un forum de communication pour présenter les objectifs IT et commerciaux de l'entreprise. Cela servira à vous informer (le cas échéant) des changements à apporter au service et de la durée d'application de ces changements.
<b>Examen des activités de maintenance</b>	HPE sera également chargé de fournir au client un rapport trimestriel (ou autre délai convenu et spécifié dans la SOW) relatif aux activités de support technique et présentant les détails des appels de support technique réactif passé au Hyperscale CoE pendant la période considérée. Ce rapport vous aidera à identifier certaines tendances et à mettre en évidence des facteurs de risques potentiels. Dans certains cas, ce rapport peut inclure des recommandations de la part de HPE (l'implémentation de ces recommandations sort du cadre de ces services et devra être décrite en suivant le processus de gestion des changements). HPE examinera également le volume des appels passés par le client à Hyperscale CoE en vue de les comparer aux seuils spécifiés dans la SOW. Si le volume réel dépasse les seuils convenus, le prix des services devra être révisé au moment de ce dépassement.

Tableau 1 - Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
<b>Accès aux spécialistes HPE</b>	<p>Si le client exécute un environnement de data center Hyperscale, tout accès par le client aux spécialistes HPE bénéficie d'une expérience Enhanced Call Handling adaptée aux besoins du client. Cet accès permet au client de solliciter la coopération des spécialistes techniques HPE du Hyperscale CoE pour les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Aider le client à résoudre les incidents critiques couverts subis par son environnement hyperscale.</li> <li>ii) Assurer une assistance consultative générique adaptée à l'environnement hyperscale du client dans des domaines tels que questions avant et après déploiement (par exemple, configuration du système, versions des firmwares et interopérabilité).</li> </ul> <p>Pour plus de détails sur l'accès au HPE Hyperscale HPE, consultez la section « Limites du service ».</p>
<b>Intervention rapide sur les incidents logiciels et matériels critiques (24x7).</b>	<p>Le client peut contacter HPE 24x7. Lorsque le client appelle pour un incident critique, HPE s'efforce de mettre le client en contact avec un technicien spécialisé en solutions (TSS) ou à rappeler le client sous 15 minutes. Les TSS sont formés pour résoudre les problèmes des environnements IT hyperscale et ils ont accès à l'intégralité des connaissances et des ressources techniques HPE nécessaires pour diagnostiquer et résoudre le plus rapidement possible les problèmes affectant le matériel HPE. En cas de problème matériel exigeant une présence sur site, un spécialiste matériel est détaché sur le site du client (en fonction du niveau de couverture matérielle du service réactif sur site associé à l'équipement affecté). En plus d'effectuer le dépannage de base, le TSS collecte les données relatives à l'incident et il qualifie l'incident en exécutant des procédures très structurées de gestion et de remontée des informations. Si nécessaire, il fait appel à d'autres spécialistes techniques.</p> <p>Pour les incidents critiques, HPE peut, à sa seule discrétion, procéder à un examen post-incident. Cette prestation permet d'identifier les améliorations pouvant être apportées par le client ou par HPE afin d'éviter que des incidents similaires se reproduisent à l'avenir, ou/et d'améliorer la gestion des incidents ultérieurs.</p>
<b>Intervention sur site planifiée</b>	<p>Cette fonctionnalité de service détache une ressource HPE sur site un jour par semaine (à une heure convenue), pendant les jours et heures ouvrés HPE, à l'exclusion des jours fériés HPE, pour effectuer le dépannage et la réparation des produits Hyperscale couverts qui ont subi un incident. Le service peut être livré avec des pièces fournies par HPE ou des pièces de rechange de marque HPE fournies par le client si le client utilise une stratégie de gestion de pièces de rechange sur site.</p> <p>Pour cette visite hebdomadaire, un agent agréé HPE arrive sur le site du client pour commencer la prestation de maintenance du matériel entre 8 h 00 et 17 h 00 heure locale, au jour ouvrable convenu, à l'exclusion des jours fériés HPE.</p>

## Limites du service

Le prix de ce service implique que le client ne dépasse pas le seuil spécifié dans le SOW en matière de volume des appels passés au Hyperscale CoE. En conséquence, le volume des appels du client au Hyperscale CoE sera examiné et suivi, et HPE se réserve le droit de revoir le prix des services si cette vérification indique que le seuil d'appels spécifié dans le SOW a été dépassé. Le client est invité à contacter les spécialistes Hyperscale CoE uniquement pour les types d'appels ou d'incident détaillés dans le tableau des caractéristiques du service (voir Tableau 1). HPE Datacenter Care for Hyperscale est destiné aux clients qui exploitent leur data center dans une architecture à évolution horizontale (scale-out); mais aussi dans un environnement IT homogène qui disposent d'un service d'assistance capable d'effectuer son propre diagnostic. Afin d'écarter tout incident non lié au matériel, d'identifier les problèmes courants tels que les incidents affectant des éléments matériels. Pour ensuite contacter HPE afin de commander les pièces après avoir dûment identifié la ou les pièces défectueuses.

## Éligibilité au service

Tous les éléments matériels HPE couverts par le contrat de service Datacenter Care for Hyperscale doivent bénéficier pour une durée minimum de trois ans d'une garantie des produits ou d'un service de support matériel réactif. Seuls les environnements de traitement supportés par un service d'assistance interne (capables d'exécuter les opérations de diagnostic décrites précédemment) sont éligibles à ces services. Pour plus de détails sur les configurations hyperscale éligibles à ces services, contactez HPE.

## Responsabilités du client

Le client désignera un contact et une équipe interne qui devront travailler en collaboration avec l'équipe HPE du compte pour l'élaboration, l'implémentation et la révision régulière du plan de support technique du compte (ASP). Le client doit fournir un service d'assistance interne disposant d'employés possédant les connaissances nécessaires pour effectuer des dépannages de base avant de contacter le Coe Hyperscale (comme indiqué en détail dans la section « Limitations du service »).

## Pour plus de détails...

Pour plus de détails sur les services HPE, contactez l'un de nos revendeurs ou consultez ce site Web : [hpe.com/services/](http://hpe.com/services/)



Abonnez-vous sur