



Service HP Proactive Care

HP Services

Le service HP Proactive Care offre un ensemble intégré de services proactifs et réactifs, conçus pour vous aider à améliorer la disponibilité et la performance de votre infrastructure convergente. Dans un environnement complexe, de nombreux composants ont besoin de fonctionner ensemble efficacement. Proactive Care a été spécifiquement conçu pour prendre en charge ces environnements complexes, en offrant une solution de bout en bout de support qui couvre les serveurs, les systèmes d'exploitation, les hyperviseurs, le stockage, le SAN et le réseau.

En cas d'incident, Proactive Care vous met en relation avec des techniciens spécialisés en solutions dont l'objectif est de vous aider à résoudre rapidement vos problèmes critiques. HP utilise des procédures d'escalade avancées afin de résoudre rapidement les incidents complexes. De plus, l'équipe de spécialistes du support HP du Centre de solutions avancées dispose de technologies et d'outils qui fonctionnent à distance, réduisent le temps d'indisponibilité et augmentent la productivité.* Le service inclut la réparation du matériel sur site si celle-ci est nécessaire pour résoudre le problème. Vous pouvez choisir votre solution parmi différents niveaux de support matériel réactif selon vos besoins métier et opérationnels.

En s'appuyant sur la technologie de support à distance de HP, le service Proactive Care vous permet d'éviter les problèmes en vous fournissant les dernières versions des microprogrammes, des analyses de correctifs logiciels accompagnées de recommandations, pour que votre environnement soit toujours à jour. Vous recevrez régulièrement une analyse proactive de votre infrastructure couverte par le service Proactive Care. Elle vous aidera à identifier et à résoudre les problèmes de configuration, de disponibilité et de sécurité avant qu'ils n'affectent vos opérations. Le service Proactive Care fournit également des rapports d'incidents réguliers pour vous aider à identifier les problèmes récurrents et vous éviter de les reproduire.

Le service Proactive Care a été conçu pour faciliter vos achats et vous aider à vous adapter aux changements de votre environnement. L'option de support personnalisé peut être ajoutée au contrat Proactive Care afin qu'un responsable de compte vous soit attribué.

* La technologie de support à distance doit être impérativement installée par le client pour pouvoir bénéficier du service HP Proactive Care.

Avantages du service

Le service Proactive Care vous aide à optimiser votre retour sur investissement au sein d'une infrastructure convergente grâce à différentes prestations :

- une résolution accélérée des incidents en permettant l'accès à des ressources expérimentées qui gèrent le cas de bout en bout ;
- une détection Proactive des problèmes causés par une infrastructure non révisée à temps ;
- une performance accrue via des analyses proactives régulières, qui permettent de s'assurer que les systèmes sont configurés de manière cohérente et conformément aux meilleures pratiques HP ;
- Réduction des incidents grâce à l'anticipation des problèmes via la surveillance en temps réel de l'environnement et la réalisation de rapports retraçant les tendances et l'historique des incidents.

La souscription de l'option de support personnalisé dans le cadre du service Proactive Care offre les avantages suivants :

- un niveau de responsabilité et de personnalisation accru via l'attribution d'un responsable de support de compte chargé de fournir des conseils personnalisés, un plan de support personnalisé et des revues régulières.

Caractéristiques du service**Tableau 1. Ressources de support HP**

Principales prestations

- Ressources de support à distance
 - Responsable technique de compte
 - Technicien spécialisé en solutions
-

Caractéristiques du service**Tableau 2. Prestations proactives**

Principales prestations**Prestations optionnelles**

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Analyses et recommandations associées aux nouvelles versions des firmwares et des correctifs logiciels• Analyses proactives• Rapport d'incident• Solution de support à distance<ul style="list-style-type: none">– Assistance relative à l'installation de la technologie de support à distance– Centre d'assistance HP | <ul style="list-style-type: none">• Support personnalisé<ul style="list-style-type: none">– Plan de support– Réunions de suivi de support– Conseils opérationnels et techniques• Journée supplémentaire de support personnalisé |
|---|--|
-

Caractéristiques du service**Tableau 3. Prestations réactives**

Principales prestations**Choix de niveaux de service réactifs****Prestations supplémentaires pour le service Proactive Care : services de conservation des supports défectueux**

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Fenêtre de couverture du service de support à distance (24h/24, 7j/7)• Centre de solutions avancées HP• Intervention sur les incidents logiciels et matériels critiques (24h/24, 7j/7)• Gestion avancée de l'escalade• Diagnostic des incidents matériel et logiciel et maintenance à distance• Solution HP de maintenance à distance en ligne ;• Support logiciel de base pour les produits non HP• Gestion collaborative des appels sur les produits non HP• Accès aux services et informations de support électronique• Composants et pièces de remplacement ; | <ul style="list-style-type: none">• Support matériel et logiciel réactif• Options de maintenance matérielle réactive :<ul style="list-style-type: none">– Service Proactive Care HP garanti le jour ouvrable suivant– Service Proactive Care HP garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7– Service Proactive Care HP de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel• Maintenance sur site pour le matériel• Délai d'intervention sur site pour la maintenance matérielle ;• Délai de réparation garanti pour le matériel<ul style="list-style-type: none">– Gestion améliorée du stock de pièces (délai de réparation garanti uniquement)• Caractéristiques du support logiciel réactif<ul style="list-style-type: none">– Intervention sur les problèmes logiciels non critiques– Mises à jour des logiciels et de la documentation– Licence d'utilisation des mises à jour des logiciels– Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par HP | <ul style="list-style-type: none">• Conservation des supports défectueux |
|--|--|--|
-

Spécifications

Tableau 1. Ressources de support HP

Désignation	Descriptif des prestations
Principales prestations	
Ressources de support à distance	Le client bénéficie du support du Centre de solutions avancées HP, avec un accès aux techniciens expérimentés suivants.
Responsable technique de compte	Les responsables techniques de compte sont des spécialistes offrant des services proactifs à distance. Ils fournissent au Client des révisions planifiées des mises à jour des microprogrammes et des logiciels, des analyses et des recommandations de manière proactive. Ils peuvent discuter de leurs recommandations et de tout problème identifié pendant les analyses proactives planifiées pouvant affecter la sécurité, la performance, la disponibilité et la configuration. Ils sont également disponibles pour discuter des rapports d'incidents. Les responsables techniques de compte gèrent la fourniture des services proactifs de bout en bout et sont assistés par d'autres spécialistes si nécessaire.
Technicien spécialisé en solutions	Les techniciens spécialisés en solutions du Centre de solutions avancées HP se consacrent à la résolution des incidents à distance. Un technicien vous est attribué de la réception de votre demande à sa clôture. L'appel du Client est transféré vers un technicien spécialisé en solutions au Centre de solutions avancées HP, lequel collabore avec le client pour résoudre les problèmes techniques. Le technicien spécialisé en solutions peut être assisté d'autres spécialistes, si besoin, pour faciliter la résolution du problème. Même si d'autres personnes sont impliquées, le technicien spécialisé en solutions reste engagé tout au long du processus pour assurer au client une expérience de support cohérente de bout en bout.

Spécifications

Tableau 2. Prestations proactives

Désignation	Descriptif des prestations
Principales prestations	
Analyses et recommandations associées aux nouvelles versions des firmwares et des correctifs logiciels	<p>Les performances et la stabilité du système dépendent des versions de logiciel et de micrologiciel. Deux fois par an, HP examine les produits couverts par le contrat de service Proactive Care pour vérifier qu'ils sont effectivement aux niveaux de révision recommandés. HP émet un rapport contenant des recommandations quant aux versions logicielles, correctifs et révisions de microprogrammes applicables. Un responsable technique de compte contacte le Client pour discuter de ces recommandations.</p> <p>HP effectue les prestations de base suivantes dans le cadre des analyses et recommandations associées aux mises à jour des microprogrammes et des correctifs logiciels.</p>
Versions des firmwares et recommandations	<p>Analyse : Pour les environnements HP BladeSystem et serveurs HP ProLiant, l'analyse des firmwares est effectuée sur le châssis et tous ses composants, y compris le serveur et les lames de stockage, les composants dédiés à l'alimentation et au refroidissement, le réseau, les interconnexions et la technologie HP Virtual Connect. L'analyse couvre également tous les pilotes associés aux mises à jour des firmwares. Pour les périphériques de stockage et de réseau, l'analyse des firmwares comprend tous les périphériques pris en charge couverts par le contrat Proactive Care.</p> <p>Installation : Pour les microprogrammes considérés par HP comme non installables par le client ou à distance, HP peut fournir une installation sur site. HP installe ces révisions de microprogrammes, sur demande du Client, pendant les heures ouvrées standard HP sans aucun frais supplémentaire à la charge du Client. Pour les microprogrammes considérés par HP comme installables par le client, HP propose une assistance téléphonique, à la demande du Client, pendant la fenêtre de couverture du périphérique matériel concerné. Le Client peut souscrire une assistance supplémentaire pour installer les microprogrammes installables par lui-même et/ou augmenter la fréquence des analyses.</p>

Spécifications

Tableau 2. Prestations proactives (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
Principales prestations (suite)	
Analyses et recommandations associées aux correctifs logiciels	<p>Analyse : Si le Client a acheté un service Proactive Care* sur le système d'exploitation du serveur, le logiciel de virtualisation, le logiciel de stockage/SAN ou le logiciel réseau, l'analyse des correctifs logiciels et les recommandations permettent de comparer les informations concernant la version actuelle du Client par rapport aux dernières versions prises en charge. Elles indiquent si la version actuellement installée est prise en charge ou non. HP indique également si la version actuellement installée est la dernière version. Des recommandations sont incluses sur la mise à niveau vers la dernière version.</p> <p>Si le Client n'a pas acheté de service Proactive Care pour les logiciels de système d'exploitation ou de virtualisation*, mais pour le serveur sous-jacent, HP fournira uniquement une notification de mise à jour logicielle annuelle.</p> <p>Assistance pour l'installation : HP propose une assistance téléphonique, à la demande du Client, pour assister ce dernier dans l'installation des correctifs logiciels pour les logiciels pris en charge. Le Client peut acheter une assistance supplémentaire pour installer les révisions et correctifs des logiciels pris en charge et/ou augmenter la fréquence des analyses.</p> <p>* Une liste des produits pris en charge par le service Proactive Care avec les logiciels de système d'exploitation et de virtualisation sélectionnés est disponible sur le site Web suivant : www.hp.com/go/proactivecaretechnology</p> <p>Veuillez consulter un représentant HP pour plus d'informations.</p>
Analyse proactive	<p>Deux fois par an, HP effectue une analyse proactive des produits pris en charge par le service Proactive Care au sein de l'environnement informatique. Pour les serveurs HP, ce service offre une évaluation technique qui permet d'identifier les éventuels problèmes de sécurité, de performance, de configuration et de disponibilité avant qu'ils ne perturbent les opérations du Client. Pour les produits de stockage et de réseau couverts par le service Proactive Care, HP examine les avis de support, les analyse pour vérifier s'ils sont applicables à l'environnement du Client et émet des recommandations spécifiques qui, selon HP, devraient réduire les risques ou améliorer les opérations.</p> <p>Pour les serveurs, des outils logiciels de technologie de support à distance HP ou tiers sont utilisés pour collecter, transférer en toute sécurité et analyser les données de configuration et système pour détecter les tendances, les révisions ou les paramètres spécifiques qui permettront à HP d'émettre des recommandations. Cette analyse utilise des outils de diagnostic pour comparer l'environnement informatique aux meilleures pratiques de gestion du système. HP prépare ensuite un rapport détaillant ses résultats et mettant en évidence les risques et les problèmes qui nécessitent d'être résolus ou approfondis. Les écarts par rapport aux meilleures pratiques HP sont identifiés et des recommandations sont émises quant à l'adoption d'une marche à suivre appropriée. Les outils de diagnostic permettent d'évaluer l'environnement informatique du Client pour un seul système d'exploitation sur n'importe quel serveur physique ou partition de cet environnement couvert par le service Proactive Care.</p> <p>Le Client reçoit un rapport sur les serveurs et les produits de stockage et de réseau HP pris en charge. Le responsable technique de compte discute des conséquences et des recommandations avec le Client. La mise en œuvre des recommandations relève de la responsabilité du Client. Le Client peut acheter une assistance supplémentaire pour mettre en œuvre les recommandations.</p>
Rapport d'incident	<p>Le Client reçoit un rapport trimestriel avec l'historique des incidents du Client et l'analyse des tendances des incidents. Si le Client souhaite discuter des données des rapports, celui-ci peut soumettre sa demande au responsable technique de compte.</p>
Prestations de base de solution de support à distance	<p>HP effectuera les prestations de base suivantes dans le cadre de son service de solution de support à distance :</p>
Assistance relative à l'installation de la technologie de support à distance	<p>La technologie de support à distance doit être impérativement installée par le client pour pouvoir bénéficier du service HP Proactive Care et est mise à disposition des Clients de services HP Support sans frais supplémentaire.</p> <p>Pour garantir un fonctionnement optimal des solutions de surveillance et de support à distance de HP, HP fournira jusqu'à 8 heures d'assistance technique à distance pour aider à l'installation et à la configuration de l'installation initiale de la technologie de support à distance.</p> <p>Dans le cadre de ce service, HP explique les caractéristiques et les avantages de la solution de support à distance et recommande la configuration appropriée en fonction du type et du nombre de périphériques pris en charge par l'environnement HP Proactive Care du Client.</p> <p>Pour maintenir son éligibilité au service, le Client est responsable de l'ajout de périphériques supplémentaires à la configuration, de l'installation de futures mises à niveau et de la maintenance des ses coordonnées configurées au sein de la solution de support à distance.</p>

Spécifications

Tableau 2. Prestations proactives (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
Principales prestations (suite)	
Centre d'assistance HP	<p>Le Centre d'assistance HP (www.hp.com/go/hpsc), le portail d'assistance HP de nouvelle génération, vous offre toutes les ressources utiles en ligne. Parmi les principales fonctionnalités de ce portail personnalisé, citons HP Insight Online (tableau de bord personnalisé), des forums de support, la possibilité de soumettre des demandes d'assistance, des pilotes, des téléchargements de logiciels et de microprogrammes, la gestion des correctifs, des pages sur les produits, un guide de dépannage, la présentation des principaux problèmes, des détails concernant la garantie et les contrats ainsi que des mises à jour logicielles.</p>
Prestations optionnelles	<p>Les prestations optionnelles sont disponibles moyennant un supplément.</p>
Support personnalisé	<p>Si le Client choisit d'acheter l'option de support personnalisé dans le cadre du service Proactive Care, HP attribuera un responsable de compte à l'organisation du Client. Le responsable de compte HP a une expérience approfondie des différentes technologies et s'engage à conseiller sur site le Client sur les meilleures pratiques et à collaborer avec lui sur les projets et la résolution des problèmes.</p> <p>Le responsable de compte et le Client définissent ensemble et d'un commun accord un plan de support personnalisé qu'ils révisent régulièrement, en vue d'atteindre les objectifs du Client. Le responsable de compte organisera également deux réunions de révision du support par an avec le Client.</p> <p>Le plan de support, les réunions de révision du support et les conseils opérationnels et techniques font partie intégrante de l'option de support personnalisé. L'option est facturée en fonction de l'environnement et les prestations s'appliquent aux produits et périphériques couverts par le contrat de service Proactive Care. Les prestations de l'option de support personnalisé ne peuvent s'appliquer aux produits ou périphériques couverts par d'autres contrats de service.</p>
Plan de support	<p>Le plan de support est élaboré par le responsable de compte HP après réunion avec les membres de l'équipe informatique désignés par le Client. Le plan permet au Client de minimiser proactivement les risques pour son entreprise grâce à la documentation, au suivi et à l'exécution de services clés. La première étape consiste à identifier les besoins informatiques et les priorités du Client. Le plan spécifie ensuite les services spécifiques que HP fournira selon un calendrier précis, permettant ainsi au Client d'atteindre ses objectifs et de profiter de tous les avantages de ses investissements informatiques et des services. Le plan de support est mis à jour chaque année pour minimiser les risques de manière continue.</p>
Réunion de suivi de support	<p>Deux fois par an, le responsable de compte organise une revue avec le Client. Lors de cette session, le Client et le responsable de compte revoient le support apporté par HP sur les six mois précédents et les avantages obtenus grâce aux services Proactive Care. Les revues s'appuient sur l'analyse proactive, la gestion de la révision des microprogrammes et des logiciels et sur les rapports d'incidents. L'accent est porté sur les progrès effectués et sur les zones nécessitant une attention urgente. Ces revues permettent également d'étudier les tendances, les changements ou projets prévus au niveau de l'environnement informatique du Client, ainsi que l'impact qu'auront ces changements sur les besoins de support du Client. Tous les nouveaux besoins de support peuvent être identifiés et étudiés à ce stade, et mis à jour au sein du plan de support. La revue est également un lieu d'échange ouvert afin de garantir un alignement continu des services de support HP avec les priorités informatiques du Client. Le responsable de compte partage les meilleures pratiques HP relatives aux besoins opérationnels et aux projets actuels et futurs du Client. Le responsable de compte peut également fournir d'autres revues sur demande du Client, moyennant un supplément.</p>
Conseils opérationnels et techniques	<p>Le responsable de compte fournit au Client du service Proactive Care des conseils sur les meilleures pratiques et collabore avec lui sur les projets et la résolution des problèmes. La connaissance approfondie de l'environnement du Client permet au responsable de compte d'adapter ses conseils au Client par rapport à l'administration système, la planification des mises à niveau, l'utilisation des produits, la configuration, la performance système, l'analyse des problèmes et la sélection des produits.</p> <p>Cette option inclut quatre jours ouvrés standard de conseils opérationnels et techniques par an, planifiés selon les besoins du client.</p>
Journée supplémentaire de support personnalisé	<p>Les clients peuvent acheter des journées supplémentaires via l'option correspondante.</p>

Spécifications

Tableau 3. Prestations réactives

Désignation	Descriptif des prestations
Principales prestations	
Fenêtre de couverture du service de support à distance (24h/24, 7j/7)	La fenêtre de couverture standard pour le support à distance Proactive Care est 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.
Centre de solutions avancées HP	<p>Le service Proactive Care offre un accès à distance au support du Centre de solutions avancées HP 24h/24, 7j/7. Ce centre offre l'aide de techniciens expérimentés hautement réactifs aux besoins spécifiques des Clients du service Proactive Care tels que définis ci-dessous.</p> <p>Accès du client au Centre de solutions avancées HP via un numéro de téléphone spécial, 24h/24, 7j/7 Lorsque le Client appelle pour un problème critique matériel ou logiciel (niveau de gravité 1), le Client est immédiatement redirigé vers un technicien spécialisé en solutions ou est rappelé dans les 15 minutes. Pour tout problème critique matériel ou logiciel de niveau de gravité 2, le Client est rappelé dans les 30 minutes. Le technicien spécialisé en solutions est formé à la restauration des environnements informatiques complexes et a accès à l'ensemble des connaissances et des ressources techniques HP pour résoudre le problème et remonter l'incident vers des niveaux d'expertise supérieurs, si nécessaire. En cas de problème matériel requérant une présence sur site, un spécialiste du matériel est dépêché sur le site du Client selon le niveau de couverture matérielle et le service réactif sur site associé au périphérique affecté.</p> <p>En plus d'effectuer le dépannage de base, le technicien spécialisé en solutions collecte les données relatives aux défaillances et définit les incidents, en s'appuyant sur des procédures de gestion et d'escalade des incidents strictes et recourt à d'autres techniciens spécialisés si nécessaire.</p> <p>Les délais d'intervention sur site et les délais de réparation garantis du matériel, ainsi que les délais d'intervention du support logiciel à distance peuvent varier selon la gravité de l'incident et le niveau de couverture sur site acheté. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident lors de l'enregistrement ou la confirmation de l'incident auprès de HP.</p> <p>Les niveaux de gravité des problèmes sont définis dans la section « Dispositions générales ».</p>
Intervention sur les incidents logiciels et matériels critiques (24h/24, 7j/7)	
Gestion avancée de l'escalade	<p>HP s'appuie sur des outils intégrés de gestion des incidents et des procédures d'escalade avancées pour résoudre les incidents complexes. Pour les problèmes de gravité 1, le Centre de solutions avancées HP peut faire appel à un responsable d'événement critique pour superviser et coordonner le processus de bout en bout, et garantir l'engagement prompt et efficace d'experts supplémentaires et la résolution rapide de l'incident.</p> <p>Les niveaux de gravité des problèmes sont définis dans la section « Dispositions générales ».</p>
Diagnostic des incidents matériel et logiciel et maintenance à distance	<p>Une fois que le Client a envoyé une demande de service à HP et que HP a confirmé* la réception de cet appel, HP isole le problème matériel ou logiciel, et tente de le résoudre à distance avec le Client. Avant toute intervention sur site, HP peut réaliser des tests de diagnostic à distance au moyen de Insight Remote Support qui permet d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance.</p> <p>Les incidents survenant sur des matériels et logiciels couverts peuvent être reportés à HP par téléphone ou le portail Web, disponible selon les régions, ou via le système automatisé HP Insight Remote Support qui permet de signaler un événement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. HP accuse réception de la demande de service en enregistrant l'appel. Un identifiant d'incident est ensuite attribué et communiqué au Client avant de procéder au dépannage à distance de la demande de service. HP se réserve le droit de déterminer quand les problèmes notifiés sont effectivement résolus.</p> <p>* Pour plus d'informations, veuillez consulter la section « Dispositions générales ».</p>
Solution HP de maintenance à distance en ligne ;	<p>La solution HP de maintenance à distance en ligne offre une surveillance à distance 24h/24, 7j/7 avec des fonctions avancées de dépannage et de réparation, et peut inclure des solutions d'accès au système à distance. Elle offre également un point d'administration central pratique et une vue d'ensemble des incidents ouverts et de l'historique des rapports de l'entreprise. Un spécialiste du support HP ne peut utiliser l'accès au système à distance qu'avec l'autorisation écrite préalable du Client.</p> <p>HP Insight Remote Support 7 permet aux Clients de bénéficier des avantages de HP Insight Online, lequel offre un accès à un tableau de bord tout-en-un personnalisé. Ce dernier permet de suivre le support et les services, mais aussi de consulter les informations sur les garanties et contrats de tous les périphériques suivis par HP Insight Remote Support 7. Les Clients peuvent également partager les informations sur les périphériques avec leurs partenaires autorisés HP à des fins de support et de consultation.</p> <p>L'accès au système à distance permet des dépannages plus efficaces et une résolution plus rapide des problèmes par le spécialiste HP en charge du support.</p>

Spécifications

Tableau 3. Prestations réactives (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
Principales prestations (suite)	
Support de base pour les produits logiciels non HP	<p>Si le Client n'a pas acheté de support Proactive Care pour des produits logiciels non HP sélectionnés* hébergés sur un serveur couvert par le support Proactive Care, HP peut essayer de résoudre les problèmes affectant ces produits en appliquant les solutions connues mises à la disposition de HP. Si le problème n'est toujours pas résolu, le Client peut faire appel au service de gestion collaborative des incidents (se reporter à la section « Gestion collaborative des incidents sur les produits logiciels non HP » pour obtenir plus d'informations).</p>
Gestion collaborative des incidents sur les produits logiciels non HP	<p>Si HP détermine que le problème vient du logiciel tiers sélectionné et qu'il ne peut être résolu par le Client en appliquant les solutions connues disponibles, HP pourra, à la demande du Client, recourir à la gestion collaborative des incidents avec le fournisseur tiers du logiciel.</p> <p>Le recours à la gestion collaborative des incidents est uniquement possible lorsque des contrats de support appropriés ont été signés entre le Client et le fournisseur concerné pour permettre à HP d'intervenir. La gestion collaborative des incidents s'applique à une sélection de logiciels non HP lorsque le service HP Proactive Care n'a pas été acheté pour ces logiciels, mais qu'ils sont hébergés sur un serveur couvert par le support Proactive Care.</p> <p>La gestion collaborative des incidents implique la collaboration entre HP et le fournisseur du logiciel avec lequel le Client a signé un contrat de support. HP fournit des informations sur le problème du Client obtenues pendant la demande de service de support logiciel de base (se reporter à la section « Support de base pour les produits logiciels non HP » pour obtenir plus d'informations). Il incombe ensuite au fournisseur du logiciel tiers de résoudre le problème du Client.</p> <p>Une fois le fournisseur du logiciel informé, HP fermera l'appel effectué auprès de HP, mais le Client peut reprendre le problème avec HP si nécessaire en fournissant la référence du numéro d'identification de la demande initiale.</p> <p>*Pour obtenir la liste des produits logiciels non HP éligibles au support logiciel de base et à la gestion collaborative des incidents, veuillez consulter la page www.hp.com/go/collaborativesupport. En plus des produits répertoriés sur cette liste, d'autres produits sont notifiés sur la page www.hp.com/go/proactivecaretechnology.</p>
Accès aux services et informations de support électronique	<p>Dans le cadre de ce service, HP donne accès à certains outils Web et électroniques disponibles dans le commerce. Le Client a accès à ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement de correctifs ou microcodes HP nécessitant peut-être une autorisation supplémentaire par le biais d'accords de support logiciel HP, l'abonnement à des notifications de service proactif lié au matériel, la participation à des forums de support dédiés à la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés ;• Des fonctions étendues de recherche en ligne de documents de support technique autorisés, visant à faciliter et à accélérer la résolution des problèmes ;• Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HP avec accès par mot de passe ;• Un outil Web pour l'envoi de questions directement à HP. Cet outil contribue à la résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui achemine la demande de maintenance ou de service vers une ressource qualifiée pour répondre à la question posée. Cet outil permet également de consulter le statut de chaque demande de maintenance ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone.• Des recherches dans les bases de connaissances hébergées par HP ou un tiers pour certains produits, afin de récupérer des informations produit, de trouver des réponses à des questions de maintenance et de participer à des forums de maintenance. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès émises par des tiers.
Composants et pièces de remplacement ;	<p>HP fournit tous les composants et pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement matériel couvert, y compris les pièces et équipements destinés aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange fournies par HP sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées recevront une facture et devront payer le prix moins les réductions applicables à la pièce de rechange.</p> <p>Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront pas fournis dans le cadre de ce service : les conditions générales de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux consommables.</p> <p>Durée de vie maximale prise en charge/utilisation maximale :</p> <p>Les pièces et les composants ayant atteint la durée de vie maximale prise en charge et/ou les limites d'utilisation maximale telles que définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications ou la fiche technique du produit ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre de ce service.</p>

Spécifications

Tableau 3. Prestations réactives (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
-------------	----------------------------

Choix de niveaux de service réactifs

Support matériel et logiciel réactif	<p>Chaque niveau de service Proactive Care comprend un support proactif et réactif pour les produits matériels et logiciels. Pour chaque niveau de service Proactive Care, HP fournit toutes les prestations de services proactifs de base spécifiées dans les tableaux 1 et 2, mais aussi les prestations de services réactifs de base du tableau 3.</p> <p>Pour les produits matériels, le portefeuille du service Proactive Care propose trois niveaux de service matériel distincts :</p> <ul style="list-style-type: none">• Service Proactive Care HP garanti le jour ouvrable suivant• Service Proactive Care HP garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7• Service Proactive Care HP de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel <p>Pour les produits logiciels, le service Proactive Care offre un support logiciel réactif 24h/24, 7j/7.</p> <p>Les différences entre les niveaux de services réactifs Proactive Care sont spécifiées ci-dessous. Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur HP.</p>
---	--

Options de support matériel et logiciel réactif

Service Proactive Care HP garanti le jour ouvrable suivant	<p>HP propose les niveaux de services réactifs suivants pour les périphériques spécifiques couverts par cette option :</p> <p>Fenêtre de couverture du support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">- Heures ouvrées standard, jours ouvrés standard (9h/j, 5j/7) : Le service est disponible 9 heures par jour de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. <p>Délai d'intervention sur site pour le support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">- Intervention sur site le jour suivant : Un ingénieur agréé HP se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel le jour de couverture qui suit l'enregistrement de la demande de service. <p>Support technique logiciel, fenêtre de couverture 24h/24, 7j/7 :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés. Les caractéristiques du service sont définies dans la section « Caractéristiques du support logiciel réactif ».
---	---

Service Proactive Care HP garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7	<p>HP propose les niveaux de support réactif suivants pour les périphériques spécifiques couverts par cette option :</p> <p>Fenêtre de couverture du support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">- 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés. <p>Délai d'intervention sur site pour le support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">- Intervention sur site en 4 heures : Un ingénieur HP agréé se rend sur le site du client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service. Les caractéristiques du service sont définies dans la section « Délais d'intervention et de support matériel sur site » ci-dessous. <p>Support technique logiciel, fenêtre de couverture 24h/24, 7j/7 :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés. Les caractéristiques du service sont définies dans la section « Caractéristiques du support logiciel réactif ».
---	---

Spécifications

Tableau 3. Prestations réactives (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
Choix de niveaux de service réactifs (suite)	
Service Proactive Care HP de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel	<p>HP propose les niveaux de support réactif suivants pour les périphériques spécifiques couverts par cette option :</p> <p>Fenêtre de couverture du support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">- 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés. <p>Délai de réparation garanti pour le matériel :</p> <p>Pour les problèmes critiques (gravité 1 ou 2), HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après l'enregistrement de la demande de service initiale. Les caractéristiques du service sont définies dans les sections « Support matériel sur site » et « Délai de réparation garanti pour le matériel ».</p> <p>Support technique logiciel, fenêtre de couverture 24h/24, 7j/7 :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés. Les caractéristiques du service sont définies dans la section « Caractéristiques du support logiciel réactif ».
Maintenance sur site pour le matériel	<p>Pour les problèmes techniques relatifs au matériel qui, selon le point de vue de HP, ne peuvent pas être résolus à distance, un ingénieur HP agréé fournit un support technique sur site pour les produits matériels couverts, afin de rétablir leur état de fonctionnement. Pour certains produits, HP peut juger préférable de procéder à un remplacement plutôt qu'à une réparation des produits. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Une fois arrivé sur le site du Client, l'ingénieur HP agréé poursuit le travail de maintenance (sur site ou à distance, à l'appréciation de HP) jusqu'à ce que les produits soient réparés. Le travail peut être suspendu si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais il reprend dès que celles-ci sont disponibles. Le travail en continu jusqu'à la résolution du problème peut ne pas s'appliquer au support sur site proposé pour les ordinateurs de bureau et portables et les produits grand public. La réparation est considérée comme achevée après vérification par HP que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé.</p> <p>Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions générales de vente actuelles de HP, HP couvrira et remplacera les batteries défectueuses ou vides qui sont essentielles au bon fonctionnement des baies de stockage et des produits de stockage sur bande sélectionnés et couverts.</p>
Délai d'intervention sur site pour la maintenance matérielle ;	<p>Pour les incidents survenant sur un matériel couvert, mais ne pouvant être résolus à distance, HP utilisera tous les moyens commercialement raisonnables pour intervenir sur site selon le niveau de couverture matérielle réactive sur site du périphérique affecté.</p> <p>Le délai d'intervention sur site désigne la période commençant dès la confirmation de la réception de l'appel initial par HP, telle que décrite dans la section « Dispositions générales ».</p> <p>Le délai d'intervention sur site se termine dès l'arrivée du représentant autorisé HP sur le site du Client, ou lorsque l'événement reporté est fermé, HP ayant déterminé qu'une intervention sur site n'est pas actuellement nécessaire.</p> <p>Les délais d'intervention sont calculés pendant l'horaire de couverture uniquement et peuvent être reportés sur le jour suivant pour lequel un horaire de couverture s'applique. Les options d'horaire de couverture disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau des options de niveau de service. Les délais d'intervention peuvent varier en fonction des disponibilités locales. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur HP.</p>
Délai de réparation garanti pour le matériel	<p>Si des problèmes critiques (gravité 1 ou 2) concernant le matériel couvert ne peuvent pas être résolus à distance, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans le respect du délai de réparation garanti spécifié.</p> <p>Pour les problèmes non critiques (gravité 3 ou 4), ou à la demande du Client, HP collabore avec le Client afin de planifier une heure de début convenue pour l'action corrective, et le délai de réparation garanti s'applique à partir de cette heure de début. Les niveaux de gravité des incidents sont définis dans les dispositions générales.</p> <p>Le délai de réparation du matériel désigne la période commençant à la réception et à l'enregistrement par HP de la demande de service initiale ou au début des travaux planifiés en accord avec le Client, tel que spécifié dans la section « Dispositions générales ». Cette période se termine lorsque HP considère que le matériel est réparé ou lorsque la demande de service est clôturée avec l'explication que HP a déterminé qu'elle ne nécessite pas d'intervention sur site.</p>

Spécifications

Tableau 3. Prestations réactives (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
Choix de niveaux de service réactifs (suite)	<p>La réparation est considérée comme achevée après vérification par HP que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé, ou encore (pour les produits de stockage concernés) que le Client peut de nouveau accéder à ses données. Cette vérification peut être effectuée au moyen d'un auto-test à la mise sous tension, d'un diagnostic autonome ou d'un contrôle visuel. A sa seule appréciation, HP détermine le type de test nécessaire pour vérifier que le matériel est réparé. HP peut, de sa propre initiative, remplacer de façon temporaire ou permanente le produit de façon à respecter le délai de réparation garanti. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution des processus et audits nécessaires avant que le délai de réparation garanti pour le matériel prenne effet. Pendant cette période initiale de 30 jours, à laquelle s'ajoute un délai pouvant atteindre 5 jours ouvrés après l'achèvement de l'audit, le délai d'intervention sur site est de 4 heures.</p>
Gestion améliorée du stock de pièces (délai de réparation garanti uniquement)	<p>Pour respecter ses délais de réparation garantis, HP gère un stock de pièces de rechange critiques pour les Clients qui ont choisi l'option de délai de réparation garanti. Celles-ci sont stockées dans un centre HP désigné. Elles sont gérées de façon à garantir, dans la mesure du possible, leur disponibilité constante et sont accessibles aux représentant autorisés HP chargés de répondre aux demandes de service éligibles.</p>
Caractéristiques du support logiciel réactif	<p>HP propose les prestations suivantes de support logiciel réactif pour les Clients qui achètent auprès de HP une licence logicielle et la couverture de service Proactive Care associée.</p>
Intervention sur les problèmes logiciels non critiques	<p>Une fois qu'une demande de service logiciel non critique (gravité 3 ou 4) est reçue, HP répond à l'appel dans les deux heures après l'enregistrement de la demande de service. HP fournit des services de maintenance corrective pour la résolution des problèmes logiciels identifiables et reproductibles par le client, et propose également de l'aide pour l'identification des problèmes difficiles à reproduire. Le Client bénéficie d'une assistance pour la résolution des incidents et la détermination des paramètres de configuration.</p> <p>Pour les interventions logicielles critiques (gravité 1 ou 2), veuillez vous référer aux prestations du « Centre de solutions avancées HP » décrites précédemment dans ce document.</p>
Mises à jour des logiciels et de la documentation	<p>A mesure que HP met à jour ses logiciels, les révisions les plus récentes et les manuels de référence associés sont mis à la disposition du Client. Dans le cas de certains logiciels tiers, HP peut fournir les mises à jour diffusées par l'éditeur tiers ou indiquer la procédure à suivre pour les obtenir directement auprès de l'éditeur. Une clé de licence ou un code d'accès, ou des instructions pour leur obtention, sont également fournis au Client lorsqu'il s'avère nécessaire de télécharger, d'installer ou d'exécuter la révision la plus récente d'un logiciel.</p> <p>Pour la plupart des logiciels HP et certains logiciels tiers pris en charge par HP, les mises à jour seront mises à disposition sur le portail des Mises à jours et des licences logicielles via le Centre de support HP. Le portail des Mises à jours et des licences logicielles fournit au Client un accès électronique pour qu'il puisse recevoir et gérer de manière proactive les mises à jour des produits logiciels et des documentations.</p> <p>Pour certains logiciels tiers pris en charge par HP, le Client peut être tenu de télécharger les mises à jour directement sur le site Web de l'éditeur.</p>
Licence d'utilisation des mises à jour des logiciels	<p>Le Client reçoit la licence d'utilisation des mises à jour des logiciels HP ou tiers pour chaque système, processeur, cœur de processeur ou licence d'utilisateur final couvert par ce service, conformément aux conditions définies dans la licence du logiciel de l'éditeur d'origine ou de HP.</p> <p>Les termes de cette licence doivent être conformes à la description figurant dans les conditions de cession de licence logicielle HP ou être conformes, le cas échéant, aux conditions de licence courantes de l'éditeur de logiciels tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.</p>
Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par HP	<p>Pour les mises à jour des logiciels et de la documentation de HP ou de fournisseurs tiers pris en charge par HP, la méthode de mise à disposition recommandée est déterminée par HP.</p> <p>La principale méthode de livraison des mises à jour logicielles et des documentations est le téléchargement à partir du portail des Mises à jours et des licences logicielles ou du site Web hébergé tiers.</p>
Prestations supplémentaires pour le service Proactive Care : services de conservation des supports défectueux	

Spécifications

Tableau 3. Prestations réactives (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
Choix de niveaux de service réactifs (suite)	<p>Le portefeuille du service HP Proactive Care propose les trois niveaux de service supplémentaires suivants. Ils ajoutent le service de conservation des supports défectueux :</p> <ul style="list-style-type: none">• Service Proactive Care HP avec conservation des supports défectueux garanti le jour ouvrable suivant• Service Proactive Care HP avec conservation des supports défectueux garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7• Service Proactive Care HP de réparation avec conservation des supports défectueux garanti dans les six heures suivant l'appel <p>Veillez noter que pour chaque niveau de service Proactive Care avec conservation des supports défectueux, HP fournit également toutes les prestations de services proactifs de base spécifiées dans les tableaux 1 et 2, mais aussi les prestations de services réactifs de base du tableau 3.</p> <p>Les services réactifs matériels sont les mêmes que ceux cités précédemment dans cette section, auxquels s'ajoute la conservation des supports défectueux pour les périphériques éligibles.</p>
Conservation des supports défectueux	<p>Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au Client de conserver les disques durs ou lecteurs SSD/Flash défectueux éligibles dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles que le disque (« disque dur ou lecteur SSD/Flash ») couvert par ce service contient. Tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash éligibles d'un même système couvert doivent faire l'objet du service de conservation des supports défectueux. Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions générales de vente actuelles de HP, HP renonce à ses droits de devenir propriétaire et de prendre les titres d'un disque dur ou d'un disque SSD/Flash défectueux couvert par le service optionnel de conservation des supports défectueux si un disque dur de remplacement est fourni par HP au Client. Le Client conserve tous les disques ou lecteurs SSD/Flash défectueux couverts par le contrat de support HP.</p>

Spécifications

Tableau 4. Zones d'intervention

Description	Description des zones d'intervention
Emplacements géographiques	Les zones d'intervention et frais de déplacement peuvent varier selon la situation géographique.
Délai d'intervention sur site pour le matériel	Les délais d'intervention sur site ne s'appliquent qu'aux sites situés dans un rayon de 40 km du centre de support HP désigné. Les déplacements vers les sites situés dans un rayon de 320 km du centre de support HP désigné sont gratuits. Si cette distance est supérieure à 320 km, les frais de déplacement sont facturés en sus. Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques. Pour les sites situés à plus de 160 km du centre de support HP désigné, les délais d'intervention seront ajustés pour prendre en compte la distance supplémentaire, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Tableau des zones d'intervention pour les délais d'intervention sur site pour le matériel

Distance du centre technique HP	Délai d'intervention sur site de 4 heures pour le matériel	Intervention sur site le jour suivant pour le matériel
0 à 40 km	4 heures	Jour de couverture suivant
41 à 80 km	4 heures	Jour de couverture suivant
81–160 km	4 heures	Jour de couverture suivant
161 à 320 km	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	Fixé au moment de la commande et en fonction de la disponibilité	2 jours de couverture supplémentaires
Plus de 480 km	Fixé au moment de la commande et en fonction de la disponibilité	Fixé au moment de la commande et en fonction de la disponibilité

Spécifications

Tableau 4. Zones d'intervention (suite)

Description	Description des zones d'intervention
Délai de réparation garanti pour le matériel	La prestation Délai de réparation garanti pour le matériel est disponible pour les sites situés dans un rayon de 80 km du centre de support HP désigné. Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques. La prestation délai de réparation garanti pour le matériel est disponible pour les sites situés dans un rayon de 160 km du centre de support HP désigné. Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km du centre de support HP désigné, le délai de réparation garanti qui s'applique fait l'objet d'un ajustement, comme indiqué dans le tableau ci-dessous

Tableau des zones d'intervention pour le délai de réparation garanti pour le matériel

Distance du centre technique HP	Délai de réparation de 6 heures pour le matériel
0 à 80 km	6 heures
81–160 km	8 heures
Plus de 160 km	Non disponible

Spécifications

Tableau 5. Technologies et outils de mise en service

Objectif du service	Description
Technologies et outils de mise en service	<p>Pour aider le Client, HP utilise un ensemble complet d'outils et de technologies pour la gestion des environnements informatiques complexes et hétérogènes. Les technologies de support à distance HP intègrent la gestion des plusieurs serveurs, systèmes d'exploitation et périphériques de stockage et de réseau, et sont un prérequis à la fourniture du service de support Proactive Care.</p> <p>Cet ensemble de technologies de maintenance à distance, reposant sur les fonctions intégrées de surveillance et de renseignement, offre un large éventail de fonctions proactives, incluant la surveillance en continu des événements, la collecte automatique des données de configuration et de topologie et la notification automatique des problèmes potentiels. Associées les unes aux autres, ces fonctionnalités permettent au Client d'améliorer le temps de fonctionnement du système, de transformer des événements non planifiés en maintenance planifiée et d'accélérer la résolution des problèmes le cas échéant.</p> <p>Le support et la surveillance électroniques à distance assurés par ces technologies permettent également aux spécialistes HP de résoudre les problèmes plus rapidement. Les techniciens sont aidés dans cette tâche par des outils de dépannage et de diagnostic à distance, ainsi que des fonctions qui fournissent des informations spécifiques sur la configuration du Client, identifient les modifications de la configuration et comparent systématiquement les configurations du Client aux meilleures pratiques HP.</p> <p>HP est conscient qu'une solution de support à distance doit assurer la sécurité la plus totale de l'environnement informatique du Client ; c'est pourquoi ces technologies de support à distance sont conformes aux outils et aux pratiques de sécurité standard. L'architecture de sécurité stricte de HP garantit à la fois l'intégrité des données et la sécurité des transactions au sein d'une structure comprenant différents niveaux et couches. Le chiffrement, l'authentification, les protocoles de sécurité standard et les meilleures pratiques de l'industrie sont intégrés aux niveaux physique, opérationnel, du réseau et des applications.</p>

Les informations indiquées dans les sections qui suivent s'appliquent à toutes les prestations disponibles avec les services HP Care Pack et les services du contrat HP Proactive Care.

Limites du service

Les services fournis dans le cadre d'un contrat de support Proactive Care sont limités à l'environnement informatique administré quotidiennement par un responsable informatique, dans un seul pays. Sauf indication ou disposition contraire, les services proactifs et consultatifs sont fournis durant les heures ouvrées de HP. Sauf disposition contraire prévue dans le présent document, le champ d'application du service HP Proactive Care se limite aux produits couverts par le contrat de support Proactive Care. Lorsque le Client achète des produits à ajouter à un contrat Proactive Care existant, il aura l'opportunité, pendant la phase de mise à niveau du nouveau contrat, d'aligner les prestations de support avec le calendrier du contrat existant.

Étendue des produits couverts

Ce service est disponible uniquement pour une sélection de serveurs, logiciels, périphériques de stockage, baies de stockage, périphériques réseau et SAN, tel que spécifié sur le site Web suivant : www.hp.com/go/proactivecaretechnology

Les fonctionnalités de ce service peuvent changer ou se limiter aux périphériques ou logiciels spécifiques. Veuillez consulter un revendeur HP à propos des limites du service et de sa disponibilité dans votre région.

Limites générales

L'équipe dédiée HP fournit les prestations proactives requises à distance ou sur site, à l'appréciation de HP, pendant les heures et les jours ouvrés de HP.

Le support en dehors des heures ouvrées standard peut être acheté séparément, sous réserve de disponibilité locale.

HP se réserve le droit de déterminer les résolutions finales de toutes les demandes de service.

HP n'agit pas en qualité et n'assume pas le rôle de garant de la sécurité. En outre, HP déclare qu'aucune solution de sécurité n'assure une protection absolue. Bien que HP s'efforce, dans le cadre de ces services, d'assurer la sécurité conformément aux meilleures pratiques du marché, aucune solution de sécurité ne peut offrir une protection garantie.

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Services requis parce que le Client n'a pas intégré les réparations, correctifs ou modifications système qui lui ont été fournis par HP.
- Services dont la mise en œuvre est, de l'avis de HP, occasionnée par l'intervention non autorisée de personnes étrangères au personnel de HP qui ont tenté d'installer, de réparer, de maintenir ou de modifier du matériel, des microprogrammes ou des logiciels.
- tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client ;
- Services qui, de l'avis de HP, sont requis à la suite d'un traitement inapproprié ou d'une utilisation incorrecte des produits ou du matériel
- Services requis parce que le Client n'a pas pris les mesures de résolution précédemment préconisées par HP.
- Sauvegarde et restauration du système d'exploitation, des autres logiciels et des données

Délai de réparation garanti pour le matériel

Si HP exige un audit, le délai de réparation garanti ne commence à courir qu'au bout de 5 jours ouvrés après l'achèvement de cet audit. Par ailleurs, HP se réserve le droit de ramener le service à un délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des recommandations d'audit essentielles n'ont pas été suivies ou si l'audit n'a pas été effectué dans le délai imparti.

Les options de délai de réparation du matériel sont spécifiées dans la section « Caractéristiques du service » (voir tableau 3). Tous les délais de réparation sont indiqués sous réserve de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur les disponibilités, contactez votre revendeur HP.

Le délai de réparation garanti peut varier selon les produits.

Aucun délai de réparation garanti ne s'applique si le client opte pour une prolongation de la période d'analyse HP, plutôt que pour l'exécution des procédures de restauration du serveur recommandées.

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

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

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HP qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. La livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client, telles que les claviers et souris, certains disques durs ou autres articles classés par HP comme pièces remplaçables, compte parmi les autres modes de prestation de service. HP détermine la méthode de prestation adaptée nécessaire pour fournir une maintenance efficace et rapide au client et respecter le délai de réparation garanti le cas échéant.

Si le Client est d'accord pour effectuer le remplacement et que l'envoi d'une pièce remplaçable par le Client suffit à la remise en état de fonctionnement du système, le niveau de service sur site ne s'applique pas. Dans ce type de cas, HP envoie généralement en express vers le site du Client les pièces remplaçables par le client lui-même et qui sont essentielles au fonctionnement du produit. Pour plus de détails sur les processus et les pièces remplaçables par le client, veuillez consulter la page suivante : www.hp.com/go/selfrepair

Sont exclus de la prestation « délai de réparation garanti » (le cas échéant) :

- Le temps nécessaire aux procédures de restauration ou de remplacement des mécanismes de disque
- toute restauration ou récupération de données endommagées ;
- Les situations dans lesquelles un LUN (Logical Unit Number) peut être bloqué pour préserver l'intégrité des données
- Les périodes d'indisponibilité qui ne sont pas directement liées à la défaillance matérielle

HP se réserve le droit de modifier le délai de réparation garanti dans la mesure où celui-ci dépend de la configuration, de l'emplacement et de l'environnement propres au produit du client. Cette disposition est établie au moment de la commande, en fonction de la disponibilité des ressources.

Maintenance sur site pour le matériel

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HP qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. Ces autres modes peuvent notamment comprendre l'expédition, via un service de messagerie, d'un produit de remplacement complet ou de pièces remplaçables telles que les claviers, souris et autres éléments classés comme pièces remplaçables par le Client. HP détermine le mode de prestation de service le plus approprié pour apporter une maintenance efficace et rapide au Client.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si la prestation de service peut s'effectuer au moyen de diagnostics distants, d'une maintenance à distance ou par d'autres méthodes décrites ci-dessus.

Si l'envoi d'une pièce remplaçable par le client suffit à la remise en état de fonctionnement du système, le délai d'intervention sur site garanti ne s'applique pas. Dans ce type de cas, HP envoie généralement en express vers le site du Client les pièces remplaçables par le client lui-même et qui sont essentielles au fonctionnement du produit. Pour plus de détails sur les processus et les pièces remplaçables par le client, veuillez consulter la page suivante : www.hp.com/go/selfrepair

Logiciels

Si le Client dispose de plusieurs systèmes sur un même site, HP peut limiter le nombre de jeux de supports physiques contenant les mises à jour des logiciels et de la documentation fournis dans le cadre de ce service.

Les mises à jour de logiciel ne sont pas disponibles pour tous les produits logiciels. A la demande du Client, HP fournit à celui-ci la liste des produits logiciels pour lesquels aucune mise à jour logicielle n'est prévue. Si cette prestation n'est pas disponible, elle n'est pas incluse dans ce service.

Pour certains produits, les mises à jour de logiciel incluent uniquement des améliorations mineures. Dans ce cas, de nouvelles versions des logiciels doivent être achetées séparément. A la demande du Client, HP peut fournir à ce dernier la liste des gammes de produits logiciels pour lesquels l'obtention et l'utilisation des nouvelles versions de logiciels ne sont pas incluses dans ce service.

Limites de l'option de conservation des supports défectueux

L'option de conservation des supports défectueux couvre uniquement les disques durs ou lecteurs SSD/Flash éligibles remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Il ne couvre pas l'échange des disques durs ou lecteurs SSD/Flash en bon état de fonctionnement.

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

Les taux de défaillance des disques durs ou lecteurs SSD/Flash sont surveillés en continu et HP se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours après notification si HP considère raisonnablement que le Client abuse de l'option de conservation des supports défectueux (notamment lorsque le remplacement des disques durs ou lecteurs SSD/Flash s'effectue au-delà des taux de défaillance standard pour le système impliqué).

DANS LE CADRE DU PRESENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DEFECTUEUX, HP NE SAURAIT ETRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE OU LECTEUR SSD/FLASH CONSERVE PAR LE CLIENT. SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACTUELLES DE HP OU DANS LA FICHE TECHNIQUE PRODUIT, NI HP NI SES FILIALES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU SPÉCIAUX, OU DE DOMMAGES RÉSULTANT DE LA PERTE OU DE L'UTILISATION IMPROPRE DES DONNÉES, DANS LE CADRE DU PRÉSENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

Conditions requises pour le service

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

Il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution des processus et audits devant être effectués avant que l'engagement sur les délais de réparation pour le matériel ne prenne effet. Le délai de réparation garanti ne prend effet que cinq (5) jours ouvrés après achèvement de l'audit. Jusque-là, le service sera fourni sur la base du niveau de service délai d'intervention de 4 heures pour le matériel couvert.

Par ailleurs, HP se réserve le droit de ramener le service à un délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des recommandations d'audit essentielles n'ont pas été suivies ou si l'audit n'a pas été effectué dans le délai imparti (sauf si HP est à l'origine du retard).

Dans le cas d'un délai de réparation garanti pour le matériel, le Client doit installer et utiliser la solution de support à distance HP appropriée avec une connexion sécurisée à HP pour que les prestations du service puissent être exécutées.

L'installation et l'utilisation de la solution de support à distance HP est une condition obligatoire pour que le Client puisse bénéficier de toutes les prestations et livrables de l'offre de services Proactive Care. Pendant toute la période où le Client n'a pas déployé la solution de support à distance, HP n'est pas dans l'obligation de fournir d'analyse proactive, d'analyse des correctifs logiciels et des versions des microprogrammes, ni de recommandations, et le Client reste responsable du paiement complet de tous les frais associés à la fourniture du service Proactive Care.

L'installation des logiciels et microcodes par le Client est la responsabilité de ce dernier. Des frais supplémentaires seront appliqués si le Client demande à HP d'installer les mises à jour de firmware et de logiciels installables par le client. Tous les frais supplémentaires seront facturés au Client sur la base du temps passé et des matériels concernés, sauf accord préalablement conclu par écrit entre HP et le Client.

Pour prétendre à acheter ce service, le Client doit être titulaire d'une licence appropriée pour pouvoir utiliser le logiciel dès le début de la période du contrat de maintenance. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires seront à prévoir pour que le Client puisse bénéficier de ce service.

L'option de support personnalisé peut uniquement être achetée si le Client dispose d'un contrat Proactive Care existant ou s'il achète l'option en même temps que le service HP Proactive Care. L'option Journée supplémentaire de support personnalisé peut uniquement être ajoutée si le Client dispose d'un contrat de support personnalisé Proactive Care existant ou s'il achète l'option Journée supplémentaire en même temps que le service de support personnalisé.

Responsabilités du Client

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

Le Client nommera une équipe interne qui sera le principal contact de l'équipe HP et qui collaborera avec celle-ci pour l'élaboration, la mise en œuvre et la révision régulière du plan de support personnalisé.

Le respect de l'engagement sur les délais de réparation dépend de la mise à disposition, par le Client, d'un accès immédiat et illimité au système, comme le demande HP. Le délai de réparation garanti ne s'applique pas si l'accès au système est retardé ou refusé, notamment dans le cadre des audits de diagnostic et du dépannage à distance de matériel. Si le Client demande un service planifié, le délai de réparation débute à l'heure planifiée convenue.

HP peut être amené à demander au Client de l'assister dans ses efforts de résolution à distance des problèmes. Le Client a les obligations suivantes :

- Lancer des tests automatiques et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- Procéder à l'installation de correctifs et de mises à niveau de microcodes
- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de garantir une maintenance à distance dans les délais impartis et de façon professionnelle et de déterminer si les conditions requises pour la maintenance sont remplies
- A la demande de HP, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes

Le Client est responsable de l'installation et de la maintenance de la solution de support à distance HP appropriée avec une connexion sécurisée à HP, et fournir toutes les ressources nécessaires conformément aux instructions d'utilisation de la solution de support à distance HP pour que les prestations principales et optionnelles du contrat puissent être exécutées. Le Client doit également fournir tout le matériel nécessaire à l'hébergement de la solution de support à distance. Lorsqu'une solution HP de support à distance est installée, le Client doit également gérer les informations de contact configurées dans la solution de support à distance utilisée par HP pour remédier à une défaillance de périphérique. Pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre ingénieur HP. En ce qui concerne les appels planifiés, le Client devrait rendre l'équipement disponible à HP pour des réparations à une heure convenue.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par l'utilisateur ou de produits de remplacement pour résoudre un problème, le Client est tenu de retourner la pièce ou le produit défectueux dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux dans ce délai ou si la pièce ou le produit se trouve physiquement endommagé ou démagnétisé à réception, le Client devra payer à HP le prix moins les réductions applicables à la pièce de rechange, dans le respect de modalités définies par HP.

Pour que HP puisse gérer les appels de manière collaborative, le client doit avoir signé un contrat de support avec le fournisseur du logiciel, accord qui doit comprendre les caractéristiques et le niveau de service requis pour que le Client puisse soumettre ses demandes et obtenir le support du fournisseur. Si le fournisseur l'exige, le Client devra effectuer toutes les démarches nécessaires pour s'assurer que HP peut effectivement soumettre les demandes du Client pour le compte de ce dernier. De plus, le Client doit fournir à HP les informations appropriées requises pour que HP puisse envoyer une demande de service au fournisseur du logiciel pour le compte du Client. HP ne pourra transférer les demandes au fournisseur et ne sera en aucun cas tenu responsable. Les obligations de HP se limitent uniquement à l'envoi des demandes de support.

HP n'est pas responsable de la performance ou de la non performance des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de support. L'achat de ce service ne transfère pas le contrat de support entre le Client et le fournisseur à HP. Le Client reste responsable de la performance de ses obligations dans le cadre de tels contrats, y compris du paiement de tous les frais applicables, notamment de ceux qui peuvent s'appliquer en cas d'enregistrement de demandes auprès du fournisseur.

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

Le Client accepte de payer les frais supplémentaires applicables si le Client demande à HP d'installer les mises à jour de firmware installables par le client, conformément à la section « Conditions requises pour le service ». Tous les frais supplémentaires seront facturés au Client sur la base du temps passé et des matériels concernés, sauf accord préalablement conclu par écrit entre HP et le Client.

La Client a la responsabilité de collaborer avec HP pour planifier la fourniture d'un certain nombre de prestations identifiées du service Proactive Care sur une base annuelle. Le client renonce aux services non utilisés et non fournis au cours de la période de 12 mois.

Le Client doit :

- S'enregistrer auprès de HP pour pouvoir utiliser les outils électroniques de HP ou de fournisseurs tiers afin d'accéder à des bases de données de connaissances et d'obtenir des informations produit. HP fournit des informations d'enregistrement au Client, comme convenu. En outre, pour certains produits, il se peut que le Client soit obligé d'accepter des conditions spécifiques au fournisseur en ce qui concerne l'utilisation des outils électroniques.
- Conserver et fournir à HP, sur demande, toutes les licences logicielles d'origine, tous les contrats de licence, toutes les clés de licence et informations relatives à l'enregistrement du service par abonnement, selon les conditions d'application du service.
- Endosser la responsabilité des suites à donner à une éventuelle notification par courrier électronique ou postal relative au téléchargement d'une mise à jour logicielle, ou à la demande de cette mise à jour sur un support physique particulier, si cette option est disponible.
- Utiliser tous les produits logiciels conformément aux termes des licences logicielles HP correspondant à la licence logicielle qui sous-tend les prérequis du Client ou, le cas échéant, conformément aux termes de licence courants de l'éditeur tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.

Si HP le demande, le Client ou un ingénieur commercial HP agréé doit activer le produit matériel à prendre en charge dans un délai de dix (10) jours à compter de l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement de la documentation Care Pack ou du document envoyé par messagerie électronique provenant de HP, sauf indication contraire. Si un produit couvert change d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou la modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doivent être effectués dans un délai de dix jours à compter du changement d'emplacement.

Si le Client a choisi l'option de conservation des supports défectueux, les responsabilités suivantes lui incombent :

- Conserver le contrôle physique du disque ou des lecteurs SSD/Flash à tout moment pendant la prestation de maintenance par HP. HP n'est pas responsable des données contenues sur le disque ou les lecteurs SSD/Flash
- S'assurer que toutes ses données sensibles conservées sur le disque ou lecteur SSD/Flash défectueux sont détruites ou sécurisées
- Désigner un ingénieur chargé de conserver les disques durs ou lecteurs SSD/Flash défectueux, d'accepter les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement, de fournir à HP les données d'identification de chaque disque ou lecteur SSD/Flash conservé et, sur demande, de remplir un document fourni par HP attestant que les disques durs ou lecteurs SSD/Flash en question ont été conservés
- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés et/ou s'assurer qu'ils ne sont pas réutilisés
- Éliminer tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés conformément aux lois et normes de protection de l'environnement en vigueur

Dans le cas de disques durs ou lecteurs SSD/Flash fournis au Client par HP en tant que produits loués ou prêtés, le Client est tenu de retourner rapidement les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement à l'expiration du contrat de maintenance ou à la fin de la prestation de maintenance dispensée par HP. La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur des disques durs ou lecteurs SSD/Flash loués ou prêtés avant de retourner ceux-ci à HP incombe au Client et à lui seul. HP n'est pas responsable de la confidentialité des données sensibles se trouvant sur le disque ou lecteur SSD/Flash.

Dispositions générales

HP accuse réception de la demande de service en enregistrant l'appel. Un identifiant d'incident est ensuite attribué et communiqué au Client en confirmant les spécifications d'heure et de gravité de l'incident du Client pour commencer la réparation. Remarque – Pour les événements reçus via des solutions HP de support à distance en ligne, HP doit contacter le Client, déterminer la gravité de l'incident avec ce dernier et convenir de l'accès au système avant que le délai de réparation du matériel ou celui de l'intervention sur site ne débute.

Les délais d'intervention sur site et les délais de réparation garantis du matériel, ainsi que les délais d'intervention du support logiciel à distance peuvent varier selon la gravité de l'incident. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident.

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

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

Références de commande

Toutes les unités avec des services HP Care Pack vendus séparément (par exemple les disques durs dans une baie de stockage ; les lames de stockage et de serveur, les interconnexions, les options Premium de HP, les commutateurs SAN dans un boîtier BladeSystem) doivent être commandées avec le même niveau de service que le produit dans lequel ces pièces sont intégrées si ce niveau de service est disponible sur ces unités.

Le service Proactive Care n'est pas fait pour être vendu pour les configurations uniquement logicielles vu la nature des livrables du service. Les logiciels et le matériel doivent donc être vendus au même niveau de service Proactive Care.

Disponibilité locale : Le Client peut commander un service de support parmi les offres de support actuelles de HP. Certaines offres, caractéristiques et couvertures (et les produits associés) peuvent être indisponibles dans certains pays ou régions.

Pour plus d'informations ou pour commander le service HP Proactive Care, contactez votre représentant commercial HP en indiquant les références produits suivantes (x renvoie à la durée du service en nombre d'années ; les options possibles sont 3, 4 ou 5 ans).

Les services HP Proactive Care sont disponibles dans le cadre des HP Care Pack configurables/flexibles suivants :

- Service Proactive Care HP garanti le jour ouvrable suivant (H1K90Ax)
- Service Proactive Care HP garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7 (H1K92Ax)
- Service Proactive Care HP de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel (H1K94Ax)
- Service Proactive Care HP avec conservation des supports défectueux garanti le jour ouvrable suivant (H1K91Ax)
- Service Proactive Care HP avec conservation des supports défectueux garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7 (H1K93Ax)
- Service Proactive Care HP de réparation avec conservation des supports défectueux garanti dans les six heures suivant l'appel H1K95Ax)
- Support personnalisé HP Proactive Care (H4B58Ax)
- Journée supplémentaire de support personnalisé HP Proactive Care (H4B59Ax)

Les services contractuels HP Proactive Care sont disponibles sous les formes suivantes :

- Service Proactive Care HP garanti le jour ouvrable suivant (H1K90AC)
- Service Proactive Care HP garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7 (H1K92AC)
- Service Proactive Care HP de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel (H1K94AC)
- Service Proactive Care HP avec conservation des supports défectueux garanti le jour ouvrable suivant (H1K91AC)
- Service Proactive Care HP avec conservation des supports défectueux garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7 (H1K93AC)
- Service Proactive Care HP de réparation avec conservation des supports défectueux garanti dans les six heures suivant l'appel H1K95AC)
- Support personnalisé HP Proactive Care (H4B58AC)
- Journée supplémentaire de support personnalisé HP Proactive Care (H4B59AC)

Pour la liste complète des services HP Care Pack non configurables/fixes contenant les prestations HP Proactive Care, contactez votre représentant commercial HP ou votre revendeur HP.

Pour en savoir plus

Pour plus d'informations sur le service HP Proactive Care ou sur d'autres services de support relatifs aux systèmes HP, contactez l'un de nos revendeurs ou consultez notre site Web à l'adresse suivante :

Services de maintenance HP : www.hp.com/services/alwayson

Services HP Care Pack : www.hp.com/services/carepack

Connectez-vous

hp.com/go/getconnected

Alertes HP sur les pilotes, le support et la sécurité envoyées directement sur votre poste de travail

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles mentionnées dans les déclarations de garantie accompagnant lesdits produits et services. Rien dans le présent document ne saurait être interprété comme constituant une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, de droit ou de fait. HP ne peut pas être tenue pour responsable des erreurs ou omissions contenues dans ce document.

Les services HP Technology sont régis par les conditions générales HP qui s'appliquent au service fourni ou indiquées au Client au moment de l'achat.

4AA3-8855FRE Rév. 1, août 2012

