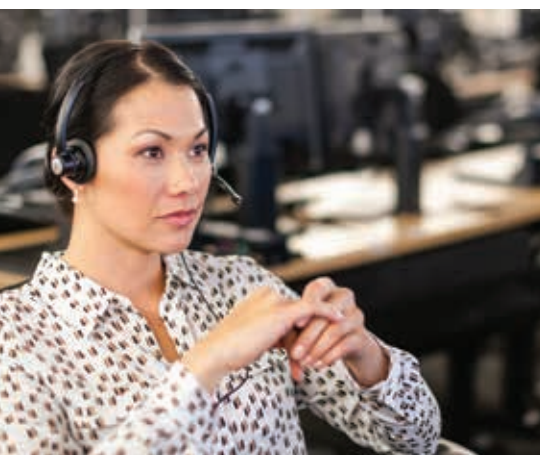




# Service HPE Proactive Care

## Services de support



### Avantages du service

Le service HPE Proactive Care vous aide à améliorer votre retour sur investissement dans une infrastructure convergente grâce à différentes prestations :

- Résolution accélérée des incidents à travers un dialogue avec des ressources qualifiées, expérimentées et experts en solutions qui gèrent les incidents de bout en bout.
- Pour éviter les problèmes, recommandations en matière de version des firmwares et de correctifs logiciels pour les produits supportés<sup>1</sup>.
- Identification des risques et des problèmes à travers des analyses proactives régulières des équipements, qui permettent de s'assurer que les configurations sont cohérentes et conformes aux meilleures pratiques d'HPE<sup>1</sup>.
- La possibilité de faire appel à un responsable technique HPE à distance, prêt à prodiguer des conseils sur les problèmes, les risques et les recommandations relevés par la technologie d'assistance à distance<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Avant la livraison du service, le client doit installer et activer la technologie Remote Support Technology (y compris fonction de collecte de données).

<sup>2</sup> La désignation « Support Technology » fait référence aux outils propriétaires HPE qui permettent de connecter certains produits HPE à HPE pour la prestation de certains services, par exemple HPE Insight Remote Support, HPE 3PAR StoreServ Remote Service and Support et HPE Direct Connect.

## Présentation du service

HPE Proactive Care fournit un ensemble intégré de services proactifs et réactifs conçus pour vous aider à améliorer la stabilité et le fonctionnement de votre infrastructure convergente et obtenir ainsi de meilleurs résultats pour l'entreprise. Dans un environnement convergent et virtualisé complexe, de nombreux composants ont besoin de fonctionner ensemble efficacement. HPE Proactive Care a été spécifiquement conçu pour prendre en charge les matériels dans ces environnements, en offrant une solution d'assistance de plus performante qui couvre les serveurs, les systèmes d'exploitation, les hyperviseurs, le stockage, les réseaux de stockage (SAN) et les réseaux.

En cas d'incident de service, le service HPE Proactive Care vous offre une expérience téléphonique améliorée avec l'accès à des techniciens spécialisés en solutions qui géreront votre incident du début à la fin pour en limiter l'impact sur votre activité, tout en vous aidant à résoudre plus rapidement les problèmes critiques. HPE utilise des procédures de gestion des incidents élaborées destinées à résoudre rapidement les incidents complexes. De plus, les techniciens spécialisés en solutions qui assurent l'assistance HPE Proactive Care sont équipés de technologies et d'outils d'automatisation conçus pour limiter toute interruption et accroître la productivité.

Le service HPE Proactive Care intervient sur site en cas d'incident pour réparer le matériel si cela est nécessaire pour résoudre le problème. Vous pouvez choisir votre solution parmi différents niveaux de support matériel réactif selon vos besoins métier et opérationnels.

HPE Proactive Care comprend l'analyse des versions des logiciels et des micrologiciels pour les matériels pris en charge et vous fournit une liste de recommandations pour maintenir votre infrastructure couverte par le service HPE Proactive Care aux niveaux de révision recommandés. Vous recevrez régulièrement une analyse proactive de vos appareils couverts par le service HPE Proactive Care. Elle vous aidera à identifier et à résoudre les problèmes de configuration. Le service HPE Proactive Care fournit également des rapports d'incidents trimestriels pour vous aider à identifier les problèmes récurrents et vous éviter de les reproduire.

HPE Proactive Care utilise Remote Support Technology pour accélérer la prestation des services en recueillant des données techniques sur les pannes et la configuration. Pour bénéficier de ce service de support technique, il est impératif que la version la plus récente de HPE Remote Support Technology soit installée.

Tableau 1. Caractéristiques du service

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION
<b>Ressources de support HPE</b> (Pour plus de détails, reportez-vous au tableau 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable technique de compte HPE (TAM)</li> <li>• Spécialiste en solutions techniques HPE (TSS)</li> </ul>
<b>Prévention des problèmes</b> (Pour plus de détails, reportez-vous au tableau 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport et recommandations sur les versions des logiciels et des firmwares<sup>3</sup></li> <li>• Rapport et recommandations de Proactive Scan<sup>3</sup></li> <li>• Rapport d'incidents</li> <li>• Transmission du rapport au HPE Support Center</li> <li>• Examen avec le TAM</li> <li>• Assistance relative à l'installation de la technologie de support à distance</li> </ul>
<b>Gestion des incidents</b> (Pour plus de détails, reportez-vous au tableau 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement avancé des appels</li> <li>• Enregistrement automatique des appels<sup>3</sup></li> <li>• Service Basic Software Support and Collaborative Call Management disponible pour certains logiciels non HPE installés sur des équipements HPE éligibles</li> <li>• Base de connaissance et accès au HPE Support Center</li> <li>• Composants et pièces de remplacement</li> <li>• Accès aux mises à jour du firmware (pour produits éligibles)</li> </ul>
<b>Niveaux de service de gestion des incidents</b> (Pour plus de détails, reportez-vous au tableau 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trois niveaux de support technique pour le matériel : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Service Proactive Care HPE garanti le jour ouvrable suivant</li> <li>– Service Proactive Care HPE garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7</li> <li>– Service Proactive Care HPE de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel</li> </ul> </li> <li>• Support technique réactif pour les logiciels : <ul style="list-style-type: none"> <li>– 24h/24 et 7J/7</li> <li>– Mises à jour des logiciels et de la documentation</li> <li>– Licence d'utilisation des mises à jour de logiciel (si achetées auprès d'HPE)</li> <li>– Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par HPE</li> </ul> </li> </ul>
<b>Services en option</b> (Pour plus de détails, reportez-vous au tableau 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise technique supplémentaire</li> <li>• Conservation des supports défectueux HPE (DMR)</li> <li>• Conservation complète du matériel défectueux HPE (CDMR)</li> </ul>

<sup>3</sup> Avant la livraison du service, le client doit installer et activer la technologie Remote Support Technology (y compris fonction de collecte de données).

Tableau 2. Caractéristiques techniques : Ressources de support HPE

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
Ressources de support technique	Le client peut contacter les techniciens expérimentés suivants :
Responsable technique de compte HPE (TAM)	Les responsables techniques de compte (TAM) d'HPE sont des spécialistes offrant des services proactifs à distance. HPE utilise la technologie de support à distance pour fournir au Client une analyse planifiée de révisions proactives des micrologiciels et logiciels basée sur les produits, et produire des rapports d'incidents. Les responsables techniques de compte sont disponibles pendant les heures d'ouverture standard HPE pour discuter sur demande de ces rapports et recommandations.
Spécialiste en solutions techniques HPE (TSS)	Les spécialistes TSS d'HPE peuvent assurer à distance le support technique des incidents et suivre les incidents – de la réception de l'appel à la clôture de l'appel. Si nécessaire pour faciliter la résolution du problème, le TSS peut se faire assister par d'autres ressources spécialisées. Le TSS reste engagé de la création du cas à la clôture du cas, de manière à garantir au client une expérience de support technique homogène et de bout en bout.

Tableau 3. Caractéristiques techniques : Prévention des problèmes et expertise technique personnalisée

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
	HPE publiera une série de rapports qui contiennent l'analyse et les recommandations de HPE (le cas échéant) portant sur les équipements couverts par le contrat d'assistance HPE Proactive Care. La technologie Remote Support est utilisée pour capturer les données de configuration et de révision nécessaires à l'analyse et à la génération de ces rapports. Ces rapports sont publiés dans le HPE Support Center (HPESC) pour permettre au client d'y accéder. Une fois que le client a passé en revue le rapport, il peut prendre contact avec un TAM afin de discuter de son contenu pour une meilleure compréhension des recommandations et observations qu'il contient.
Rapport relatif aux versions des logiciels et des firmwares	<p>La fiabilité et la stabilité de l'environnement IT du Client peuvent être impactées par les révisions de logiciels et de firmwares installées dans son environnement. Deux fois par an, HPE examine les produits couverts par le contrat de service HPE Proactive Care pour vérifier qu'ils sont effectivement aux niveaux de révision recommandés. HPE donne accès au client à un rapport contenant des recommandations pour chaque équipement couvert, soit selon le cas, tout ou partie de : versions des logiciels, des correctifs et des firmwares. Dans le cadre de son activité de recommandation en matière de versions des logiciels et des firmwares, et à l'aide de l'outil distant HPE Remote Technology, HPE effectue les prestations de base décrites ci-dessous.<sup>3</sup></p> <p><b>Recommandations en matière de version des firmwares</b></p> <p>En ce qui concerne les révisions des firmwares, le rapport précise à la fois les niveaux installés et les niveaux recommandés pour les équipements couverts par le contrat HPE Proactive Care. L'analyse des firmwares est limitée aux équipements qui sont couverts par le service.</p> <p>L'installation sur site est également effectuée pour tout firmware définis par HPE comme ne pouvant pas être installé par le client. Si le client le demande, HPE peut installer ces mises à jour de firmware pendant les heures ouvrables de couverture du ou des équipements cible et sans frais supplémentaires pour le client. Si HPE constate qu'une mise à jour de firmware non installable par le client est conçue pour être installée à distance et que son installation sur site est demandée par le client, des frais supplémentaires pourront être facturés au client. En ce qui concerne les firmwares définis comme installables par le Client, HPE peut assurer une assistance téléphonique pendant les heures ouvrées de couverture du ou des équipements cible. Si le Client ne souhaite pas installer les firmwares installables par le Client, il peut bénéficier d'un service HPE à cet effet (avec facturation supplémentaire).</p> <p><b>Recommandations sur les versions des logiciels</b></p> <p>HPE procède à l'examen des correctifs présents sur les aspects supportés, puis communique au client des recommandations de mise à jour pour ces correctifs. Aspects concernés : systèmes d'exploitation de serveur, logiciels de virtualisation, logiciels nécessaires au fonctionnement des unités de stockage qui sont couvertes par le service HPE Proactive Care.<sup>4</sup> Ces recommandations de mise à jour reposent sur une comparaison entre les versions actuelles du client et les versions HPE les plus récentes. Le service HPE Proactive Care fournit au Client les recommandations générales de HPE, dont le but est de combler les lacunes critiques de chaque appareil ou produit.</p>

<sup>3</sup> Avant la livraison du service, le client doit installer et activer la technologie Remote Support Technology (y compris fonction de collecte de données).

<sup>4</sup> Pour consulter la liste des produits couverts par le service HPE Proactive Care pour certains systèmes d'exploitation et logiciels de virtualisation : [hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](https://hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts).

Tableau 3. Caractéristiques techniques : Prévention des problèmes et expertise technique personnalisée (suite)

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
	<p>Le client est chargé d'installer tous les correctifs et les mises à jour du logiciel. Si nécessaire, HPE peut proposer une assistance téléphonique au Client pour l'installation des correctifs requis pour les logiciels supportés par le service. Des services sont disponibles pour l'installation des versions de logiciels et des correctifs couverts par le service (avec facturation supplémentaire).</p> <p>Pour certains systèmes d'exploitation et certains logiciels de virtualisation<sup>4</sup> qui ne sont pas couverts par un contrat HPE Proactive Care mais qui s'exécutent sur un serveur couvert par un contrat de ce type, HPE présentera un rapport annuel indiquant les dernières révisions disponibles pour ces systèmes d'exploitation et ces logiciels. Cette prestation peut ne pas couvrir certains produits d'autres marques. Nous vous invitons à prendre contact avec un représentant ou un distributeur partenaire agréé HPE pour en savoir plus.</p>
<b>Proactive Scan Report</b>	<p>Deux fois par an, HPE effectue une analyse proactive des appareils pris en charge par le service HPE Proactive Care au sein de l'environnement informatique du Client. En ce qui concerne les serveurs HPE et certains produits de stockage et de connectivité, ce service fournit une évaluation technique qui doit aider le Client à identifier les problèmes potentiels de configuration des systèmes.</p> <p>Le service Remote Support Technology utilisé à cette occasion permet à HPE de collecter, transmettre et analyser les données de configuration et de révision de ces équipements en vue d'identifier les tendances ou les paramètres susceptibles d'avoir un impact sur les opérations du client. Cette analyse utilise des outils et des processus de diagnostic qui comparent les équipements du Client aux recommandations HPE les plus récentes (meilleures pratiques de gestion ou/et notifications émises par le département Support technique). HPE prépare ensuite un rapport qui présente les résultats obtenus et qui fait apparaître les risques et les problèmes qui doivent être examinés ou éliminés. Les divergences par rapport aux meilleures pratiques HPE sont identifiées et des recommandations sont émises quant aux solutions possibles.<sup>5</sup></p>
<b>Rapport d'incidents</b>	<p>Le client a accès à un rapport trimestriel qui contient certaines informations sur l'historique des cas et les tendances. Le rapport dresse la liste des incidents HPE consignés au cours de la période de comptabilisation pour les cas transmis manuellement ou par voie électronique pour les équipements couverts par le contrat de service Proactive Care. Des informations sont fournies pour chaque cas transmis, dont des informations sur la transmission des cas, la consommation de composants matériels (le cas échéant) et un résumé des cas clos.</p>
<b>Transmission du rapport au HPE Support Center (HPESC)</b>	<p>Dans le cadre de ce service, les rapports Firmware and Software Version Reports, Proactive Scan Reports et Incident Reports sont fournis sous forme électronique. Les rapports sont transmis à travers le portail HPE Support Center (HPESC) en utilisant les fonctions de sécurité conçues pour garantir la confidentialité. Ces rapports sont publiés dans le compte HPE Support Center du client pour en permettre l'accès par les utilisateurs autorisés du client. Pour en savoir plus sur l'accès au rapport, allez sur <a href="https://hpe.com/services/proactivecarecentral">hpe.com/services/proactivecarecentral</a>.</p>
<b>Examen avec le Responsable technique de compte HPE (TAM)</b>	<p>Pour les rapports sur les versions des firmwares et des logiciels les rapports d'analyse proactive et les rapports d'incident, un TAM est disponible à distance pour discuter du contenu des rapports et des implications potentielles pour les activités du client.</p> <p>Une fois le rapport publié sur le HPESC, un TAM est disponible (sur demande par téléphone ou via HPESC) pendant les heures de travail normales pour discuter avec le client du contenu du rapport, des recommandations de HPE et des implications potentielles. L'application des recommandations ne rentre pas dans le cadre de cette prestation et relève de la responsabilité du client. Toutefois, une assistance supplémentaire peut être achetée à HPE pour implémenter ces recommandations.</p>

<sup>4</sup> La liste des produits HPE Proactive Care pris en charge avec certains logiciels de virtualisation et systèmes d'exploitation est disponible sur la page [hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](https://hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts).

<sup>5</sup> Avant la livraison du service, le client doit installer et activer la technologie Remote Support Technology (y compris fonction de collecte de données).

Tableau 3. Caractéristiques techniques : Prévention des problèmes et expertise technique personnalisée (suite)

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
<b>Assistance relative à l'installation de la technologie de support à distance</b>	<p>Le service Proactive Care de HPE s'appuie sur des outils de service propriétaires HPE qui sont désignés collectivement dans la présente fiche technique par l'appellation « Remote Support Technology ». Remote Support Technology est la technologie principale utilisée pour assurer la surveillance des équipements, l'enregistrement automatique des cas et la génération de différents types de rapports proactifs. La version actuelle de Remote Support Technology (avec fonctionnalités de collecte des données activées) est un prérequis pour la livraison du service HPE Proactive Care. Si le client n'installe pas ou/et n'utilise pas la version actuelle de Remote Support Technology, HPE ne pourra pas respecter les livrables suivants du service HPE Proactive Care : présenter le rapport Firmware and Software Version Report, présenter le rapport Proactive Scan Report, s'engager sur le temps d'intervention prévu par contrat, assurer la supervision à distance et enregistrer automatiquement les appels pour demande d'assistance. Pour plus de détails, consultez les rubriques <b>Limites du service</b> et <b>Conditions requises pour le service</b>.</p> <p><b>Assistance relative à l'installation de la technologie de support à distance</b></p> <p>HPE Remote Support Technology est mis à la disposition du client HPE Support comme caractéristique du service Proactive Care.</p> <p>Le client est responsable de l'installation de Remote Support Technology. Pour garantir l'implémentation correcte de HPE Remote Support Technology, HPE fournira, à la demande du client, des conseils techniques à distance sur l'installation et la configuration de l'installation initiale de Remote Support Technology.</p> <p>HPE explique au client les caractéristiques et les avantages de Remote Support Technology et recommande la configuration appropriée en fonction du type et du nombre d'équipements supportés par le service HPE Proactive Care du client.</p> <p>Pour maintenir son éligibilité au service, le client est responsable des transferts de données à HPE, de l'ajout correct des équipements dans la configuration, de l'installation des mises à niveau futures et de la mise à jour des détails de contact associés à Remote Support Technology. Pour en savoir plus sur Remote Support Technology, consultez <a href="https://hpe.com/services/proactivecarecentral">hpe.com/services/proactivecarecentral</a>.</p>

Tableau 4. Caractéristiques techniques : Gestion des incidents

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
<b>Traitement avancé des appels</b>	<p>Le Client peut contacter HPE 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Lorsque le client appelle pour un incident critique, HPE s'engage à le mettre en contact avec un TSS (ou à rappeler le client dans les 15 minutes).</p> <p>Les TSS sont formés à la résolution des problèmes dans les environnements IT les plus complexes, entre autres parce qu'ils ont accès à un référentiel complet de connaissance et de ressources HPE. En cas de problème matériel exigeant un service sur site, un ingénieur client HPE est dépêché chez le client (en tenant compte du niveau de service matériel réactif sur site associé à l'équipement affecté par ce problème). En complément de l'exécution des interventions de dépannage adaptées au problème, les TSS appliquent des procédures rigoureuses de gestion des cas et de remontée de l'information. Si nécessaire, ils font appel à d'autres TSS. Les engagements de délai d'intervention sur site et de délai de réparation garanti (matériel) et les temps de réponse pour support technique à distance (logiciels) peuvent varier en fonction de la gravité effective de l'incident et du niveau de couverture sur site acheté. Le client détermine le niveau de gravité de l'incident lors de l'enregistrement ou de la confirmation du cas auprès d'HPE. Les différents niveaux de gravité des incidents sont définis ci-après dans la section <b>Dispositions générales/Autres exclusions</b>.</p> <p>Lorsque le client a envoyé une demande de service à HPE et que HPE a accusé réception<sup>6</sup> de ce cas, HPE isole le problème matériel ou logiciel et le résout (ou tente de le résoudre), à distance et en collaboration avec le client. Avant toute intervention sur site, HPE se réserve le droit d'exécuter des tests de diagnostic à distance au moyen d'outils d'automatisation innovants qui permettent d'accéder aux produits couverts par le service, ou/et d'utiliser tout autre moyen susceptible d'assurer la résolution du problème à distance.</p> <p>Les cas d'incident relatifs à des produits HPE connectés à l'aide de la technologie Remote Support Technology peuvent être créés automatiquement et 24x7. Les clients peuvent également signaler leurs problèmes à HPE via un numéro de téléphone d'accès spécial, ou par voie électronique via le HPE Support Center. HPE se réserve le droit de déterminer quand les problèmes notifiés sont effectivement résolus.</p>
<b>Enregistrement automatique des appels<sup>8</sup></b>	<p>Des fonctionnalités d'enregistrement automatique d'appel sont activées sur les équipements supportés par le service afin que les équipements eux-mêmes déclarent le ou les incidents à HPE à travers la technologie Remote Support Technology.<sup>7</sup> Dans ce contexte, les incidents sont déclarés par transmission 24x7 de « données d'incident », et la réponse fournie par HPE intervient dans le délai prévu par le niveau de service associé à l'équipement. Lorsque la technologie HPE Insight Online est configurée, elle fournit un point de visibilité centralisé sur les incidents et leur résolution.</p>
<b>Basic Software Support et Collaborative Call Management (pour certains logiciels non HPE sur matériel HPE éligible)<sup>8</sup></b>	<p>Basic Software Support fournit une assistance par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour certains logiciels<sup>9</sup> développés par des éditeurs indépendants (ISV) qui sont installés sur le matériel couvert par HPE Proactive Care. Pour Basic Software Support, HPE examinera et tentera de résoudre les problèmes en demandant au client d'appliquer les correctifs qui ont été transmis ou portés à la connaissance de HPE. Dans certains cas, le support peut être limité à la communication d'un correctif connu disponible via l'installation d'une mise à jour logicielle ou d'un patch et le Client est dirigé vers des sources disponibles de correctifs ou de mises à jour applicables étant donné que le correctif connu nécessite des contrats de service supplémentaires avec HPE ou le fournisseur logiciel correspondant. Si le problème n'est toujours pas résolu, la gestion collaborative des incidents peut être lancée sur demande du Client.</p> <p>Si HPE détermine que le problème vient du logiciel de l'ISV sélectionné et qu'il ne peut être résolu par le Client en appliquant les solutions connues disponibles, HPE pourra, à la demande du Client, recourir à la gestion collaborative des incidents avec l'éditeur de logiciels indépendant concerné.</p> <p>Collaborative Call Management – Cette prestation peut être assurée seulement si le client a signé des accords de support technique avec le fournisseur ISV concerné et si le client a pris les mesures nécessaires<sup>9</sup> pour garantir que HPE pourra contacter cet ISV au nom du client et dans le seul but de solliciter une intervention de support technique de la part de cet ISV. Si toutes les conditions ci-dessus sont réunies, HPE communique à l'ISV les détails du problème du client (tels que collectés lors de l'appel Basic Software Support). Une fois que l'appel a été transmis à l'ISV, il appartient à ce dernier de résoudre le problème du client, qui sera soumis aux niveaux de support prévus dans le contrat signé entre le client et ledit ISV. Lorsque l'ISV a été informé de la situation, HPE clôture l'appel enregistré par HPE, mais le client peut réactiver le problème avec HPE si nécessaire en citant le numéro d'identification de l'appel initial.</p> <p>Basic Software Support et Collaborative Call Management ne s'appliquent qu'à certains logiciels<sup>8</sup> d'ISV lorsque ces logiciels ne sont pas pris en charge par le contrat d'assistance HPE. Lorsque le logiciel de l'ISV est couvert par l'assistance logicielle HPE, le support est fourni comme stipulé dans la section « Résolution des incidents liés aux logiciels et au matériel » de ce tableau.</p>

<sup>6</sup> Pour plus de détails, consultez la section « Dispositions générales/Autres exclusions ».

<sup>7</sup> Avant la livraison du service, le client doit installer et activer la technologie Remote Support Technology (y compris fonction de collecte de données).

<sup>8</sup> Pour consulter la liste des logiciels non HPE éligibles aux prestations Basic Software Support et Collaborative Call Management : [hpe.com/services/collaborativesupport](https://hpe.com/services/collaborativesupport). Par ailleurs, certains produits (et variantes de produits) d'ISV associés à ces livrables sont présentés dans la page [hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](https://hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts).

<sup>9</sup> Consultez la section « Responsabilités du client » pour connaître la procédure à suivre.

Tableau 4. Caractéristiques techniques : Gestion des incidents (suite)

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
<b>Base de connaissance et accès au HPE Support Center (HPESC)</b>	<p>HPE fournit un accès au HPE Support Center (HPESC) dans le cadre du service HPE Proactive Care. HPESC fournit un accès personnalisé à HPE Insight Online (tableau de bord personnalisé), des forums d'aide, la transmission de demandes d'assistance, des pilotes, des correctifs, des mises à jour de logiciels et la couverture contractuelle/de la garantie.</p> <p>L'accès au Centre HPESC et à ses fonctionnalités sont activés dès que le client établit un lien entre son compte HPE Passport et le contrat de service considéré (cette condition est impérative pour bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités HPESC). Pour en savoir plus, visitez <a href="https://hpe.com/services/proactivecarecentral">hpe.com/services/proactivecarecentral</a>.</p> <p>En se connectant au portail HPESC, le client peut accéder aux contenus et solutions suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports Proactive Care publiés à l'attention du client.</li> <li>• Abonnement à des notifications de service proactif relatives au matériel. Participation à des forums de support technique permettant de résoudre certains problèmes et de partager les meilleures pratiques avec les autres utilisateurs enregistrés.</li> <li>• Fonctions étendues de recherche en ligne de documents de support technique pertinents pour faciliter et accélérer la résolution des problèmes.</li> <li>• Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HPE avec accès par mot de passe.</li> <li>• Outil Web permettant de soumettre des questions directement à HPE ; Cet outil contribue à la résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui transmet la demande de support technique ou de service vers la ressource la mieux qualifiée pour répondre à la question posée ; Cet outil permet également de consulter le statut de chaque demande de service ou de support technique soumise par le Client, y compris les cas soumis par téléphone.</li> <li>• Recherches sur certains produits dans des bases de connaissance hébergées par HPE ou par des tiers, avec possibilité de récupérer des informations sur les produits, de trouver des réponses à des questions de support technique et de participer à des forums de support technique ce service peut être limité par des restrictions d'accès émises par des tiers.</li> <li>• Présentation de services que le client peut consulter, sélectionner et planifier à l'aide de crédits et consulter le solde des crédits disponibles.</li> </ul>
<b>Composants et pièces de remplacement</b>	<p>HPE fournit les pièces et matériaux de remplacement nécessaires au fonctionnement optimal de l'équipement matériel couvert, y compris les pièces et matériaux nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange fournies par HPE sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HPE, sauf si la ou les options de conservation des supports défectueux (DMR) ou/et de conservation complète des matériels défectueux (CDMR) ont été achetées. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées recevront une facture et devront payer le prix catalogue pour les pièces 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. La réparation ou le remplacement des fournitures ou des pièces est de la responsabilité du client. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Contactez HPE pour obtenir plus d'informations. Si une partie consommable peut être incluse dans la couverture de ce service (sur détermination par HPE), les engagements de temps d'intervention ou/et de temps de réponse sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement de cette partie consommable.</p> <p><b>Durée de vie maximum supportée/utilisation maximum</b></p> <p>Les pièces et autres éléments qui ont atteint leur durée de vie maximum supportée et/ou leurs limites d'utilisation maximale (selon spécifications présentes dans la documentation du fabricant ou dans les QuickSpecs ou/et dans la fiche technique du produit) ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.</p>
<b>Mise à niveau des firmwares des produits éligibles</b>	<p>Chaque fois que la mise à niveau d'un firmware pertinent est publiée par HPE, elle est mise à la disposition des clients dont le contrat actif les autorise à recevoir cette mise à niveau.</p> <p>Les clients du service HPE Proactive Care ont le droit de télécharger, installer et utiliser les mises à niveau des firmwares pertinents pour les produits matériels couverts par ce service, sous réserve d'éventuelles restrictions de licence applicables dans le cadre des conditions de vente HPE en vigueur au moment considéré.</p> <p>HPE se réserve le droit de vérifier l'éligibilité du client à ces mises à niveau par tout moyen raisonnable (par exemple, code d'accès ou autre valeur d'identification), et le client est responsable de l'utilisation de l'outil d'accès à ces mises à niveau conformément aux termes de la présente fiche technique et de tout autre contrat HPE applicable.</p> <p>HPE se réserve également le droit de prendre toutes mesures raisonnables supplémentaires (y compris audits) permettant de s'assurer que le client respecte les conditions de leurs contrats HPE, y compris la présente fiche technique.</p> <p>Les clients qui disposent de licences pour des logiciels à firmware (les fonctionnalités implémentées dans le firmware devant être activées par l'achat d'une licence logicielle distincte) doivent également disposer, le cas échéant, d'un contrat HPE Software Support actif pour être autorisé à recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à niveau de ces firmwares. Comme indiqué précédemment dans le présent document, HPE peut aider le Client à installer les mises à jour de ses firmwares, mais seulement si le Client possède une licence d'utilisation pour chaque mise à jour et chaque système, socket ou cœur de processeur (cette ou ces licences d'utilisation autorisent le Client à envisager ces actions conformément aux termes de la licence logicielle originale du fabricant ou de HPE).</p>



Tableau 4. Caractéristiques techniques : Gestion des incidents (suite)

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
<b>Choix du niveau de service de gestion des incidents</b>	
<b>Support matériel et logiciel en cas d'incident</b>	<p>Chaque niveau de service HPE Proactive Care comprend un support de prévention des problèmes et de gestion des incidents pour les produits matériels et logiciels. Pour chaque niveau de service HPE Proactive Care, HPE fournit toutes les prestations de services de prévention des problèmes de base spécifiées dans les tableaux 1 et 2, mais aussi les prestations de services de gestion des incidents de base du tableau 3.</p> <p>Pour les produits matériels, le portefeuille du service HPE Proactive Care propose trois niveaux de service matériel distincts.<sup>10</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Proactive Care HPE garanti le jour ouvrable suivant</li> <li>• Service Proactive Care HPE garanti dans les quatre heures suivant l'appel, 24h/24, 7j/7</li> <li>• Service Proactive Care HPE de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel</li> </ul> <p>Le portefeuille HPE Proactive Care propose également ces trois niveaux de service complétés par la ou les options de conservation des supports défectueux (DMR) ou/et de conservation complète des matériels défectueux (CDMR) que le client peut décider d'acheter en fonction de ses besoins dans ce domaine.</p> <p>Pour les produits éligibles, cette option du service permet au client de conserver les disques durs défectueux ou les unités SSD/Flash défectueuses dont il ne souhaite pas se séparer du fait de la présence de données sensibles sur les disques ou les unités (ci-après « disque dur ou unité SSD ») couvert(e)s par ce service. Les disques durs ou unités SSD/Flash éligibles d'un système couvert doivent faire l'objet de l'option DMR. La prestation de l'option CDMR (qui peut s'ajouter à l'option DMR) permet au client de conserver d'autres équipements qui ont été désignés par HPE comme étant dotés de capacités de rétention de données, par exemple les barrettes de mémoire RAM. Tous les composants dotés de capacités de stockage de données du système couvert doivent participer à l'option CDMR. Reportez-vous au tableau 5 pour obtenir plus d'informations.</p> <p>Pour les logiciels, le service HPE Proactive Care assure un support logiciel 24 heures sur 24, 7 jours par semaine y compris les jours fériés. Lorsqu'une demande de service logiciel non critique (Gravité 3 ou 4) est reçue, HPE répond à l'appel dans les deux heures suivant l'enregistrement de cette demande. HPE 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 de l'assistance pour le dépannage des incidents et pour la détermination des paramètres de configuration. Pour plus de détails sur la réponse HPE aux incidents logiciels critiques (Gravité 1 ou 2), consultez la section « Traitement avancé des appels » du présent document.</p> <p>Les variantes de niveaux de service matériel réactif HPE Proactive Care sont détaillées dans la section qui suit. Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale.</p> <p>Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur HPE.</p>
<b>Options d'assistance pour le matériel</b>	
<b>Service Proactive Care HPE garanti le jour ouvrable suivant</b>	<p>HPE propose les niveaux de services réactifs suivants pour les équipements couverts par cette option :</p> <p><b>Heures de couverture du support matériel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heures ouvrables standard, jours ouvrables standard (9h/j, 5j/7) : Le service sur site est disponible 9 heures par jour de 8 h 00 à 17 h 00 (heures locales), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés HPE.</li> </ul> <p><b>Délai de réponse sur site pour le support matériel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention sur site le jour ouvrable suivant : Un représentant agréé HPE (CE) se rend sur le site du client pendant les heures de couverture et commence la prestation de support technique matériel le jour de couverture qui suit l'accusé de réception de l'appel par HPE. Les caractéristiques du service sont définies dans la rubrique « Support matériel sur site » de la section <b>Limites du service</b>. La disponibilité des délais d'intervention dépend de la proximité du site du client par rapport au centre de support technique désigné par HPE. (Pour plus de détails, consultez le tableau 6 ou contactez HPE).</li> </ul>

<sup>10</sup> Certains niveaux de service ne sont pas applicables à certains produits.

Tableau 4. Caractéristiques techniques : Gestion des incidents (suite)

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
	<p>HPE propose les niveaux de services réactifs suivants pour les équipements couverts par cette option :</p> <p><b>Heures de couverture du support matériel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HPE.</li> </ul> <p><b>Délai de réponse sur site pour le support matériel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention sur site en 4 heures : Un ingénieur commercial CE HPE agréé (CE) se rend sur le site du client pendant les heures de couverture et commence la prestation de support technique matériel dans les 4 heures qui suivent l'accusé de réception de l'appel par HPE. Les caractéristiques du service sont définies dans la rubrique « Support matériel sur site » de la section <b>Limites du service</b>. La disponibilité des délais d'intervention dépend de la proximité du site du client par rapport au centre de support technique désigné par HPE. (Pour plus de détails, consultez le tableau 6 ou contactez HPE).</li> </ul>
<b>Service Proactive Care HPE de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel</b>	<p>HPE propose les niveaux de services réactifs suivants pour les équipements couverts par cette option :</p> <p><b>Heures de couverture du support matériel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HPE.</li> </ul> <p><b>Délai de réparation garanti pour le matériel :</b></p> <p>En cas d'incident critique (Gravité 1 et 2), HPE déploie des efforts raisonnables pour remettre le matériel couvert par le service en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après accusé de réception de l'appel par HPE. Les caractéristiques du service sont définies dans la section « Support matériel sur site » et dans la section « Engagement en matière de réparation du matériel » de la section « Limites du service ». La disponibilité des délais d'intervention dépend de la proximité du site du client par rapport au centre de support technique désigné par HPE. (Pour plus de détails, consultez le tableau 6 ou contactez HPE).</p> <p>En cas d'incident non critique (Gravité 3 ou 4) ou sur demande du client, HPE détermine avec le client une heure de début d'intervention ; dans ce cas, l'intervention commence à l'heure convenue. Les différents niveaux de gravité des incidents sont définis ci-après dans la section <b>Dispositions générales/Autres exclusions</b>.</p> <p>Le délai de réparation du matériel désigne la période qui commence à l'accusé de réception par HPE de la demande de service initiale ou au début des travaux planifiés en accord avec le client (voir section <b>Dispositions générales/Autres exclusions</b>). Cette période se termine lorsque HPE considère que le matériel est réparé ou lorsque le cas est clôturé avec l'explication (fournie par HPE) que l'incident ne nécessite pas d'autre intervention sur site.</p>
<b>Service Proactive Care HPE de réparation garanti dans les six heures suivant l'appel (suite)</b>	<p>La réparation est considérée comme achevée après vérification par HPE que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que le matériel a été remplacé. La société HPE ne saurait être tenue pour responsable de la perte des données. Le Client est responsable de l'implémentation des procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HPE peut être effectuée de différentes manières, dont auto-test à la mise sous tension (POST), diagnostic spécifique ou contrôle visuel du fonctionnement correct. À sa seule appréciation HPE détermine le niveau de tests nécessaire pour vérifier que le matériel a été réparé. À sa seule appréciation, HPE pourra décider de remplacer de façon temporaire ou définitive le produit défectueux de manière 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 HPE.</p> <p>Un délai de 30 jours à compter de la date d'achat de ce service est nécessaire pour la mise en place et l'exécution des processus et des audits nécessaires à la validation du délai de réparation garanti pour le matériel. 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> <p>Gestion avancée du stock de pièces (pour prestation à délai de réparation garanti uniquement)</p> <p>Pour respecter ses délais de réparation garantis, HPE gère un stock de pièces de rechange critiques pour les Clients qui ont choisi l'option de délai de réparation garanti. Ces pièces sont stockées sur un site désigné par HPE. Elles sont gérées de manière à garantir leur disponibilité maximale et elles sont accessibles aux agents agréés HPE chargés de répondre aux demandes de service éligibles.</p>

Tableau 4. Caractéristiques techniques : Gestion des incidents (suite)

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
<b>Options d'assistance pour les logiciels</b>	
<b>Mises à jour des logiciels et de la documentation</b>	<p>A mesure que HPE 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, HPE peut fournir les mises à jour diffusées par l'éditeur tiers ou indiquer au Client la procédure à suivre pour les obtenir directement auprès de l'éditeur. Lorsqu'une clé de licence ou un code d'accès (ou les instructions permettant d'obtenir cette clé de licence ou ce code d'accès) est/sont nécessaires pour télécharger, installer ou exécuter la révision la plus récente d'un logiciel, le client reçoit directement cette clé, ce code ou les instructions à suivre .</p> <p>Pour la plupart des logiciels HPE et certains logiciels tiers supportés par HPE, les mises à jour sont publiées sur le portail Software Updates and Licensing du Centre HPESC. 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 HPE, le Client peut être tenu de télécharger les mises à jour directement sur le site Web de l'éditeur.</p>
<b>Licence d'utilisation Mises à jour logicielles</b>	<p>Le Client reçoit la licence d'utilisation des mises à jour des logiciels HPE 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 HPE.</p> <p>Les termes de cette licence doivent être conformes à la description figurant dans les conditions de cession de licence logicielle HPE 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>
<b>Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par HPE</b>	<p>Pour les mises à jour des logiciels et de la documentation de HPE ou de fournisseurs tiers pris en charge par HPE, la méthode de mise à disposition recommandée est déterminée par HPE. La principale méthode de livraison des mises à jour logicielles et des documentations est le téléchargement à partir du portail des mises à jour et des licences logicielles ou du site Web hébergé tiers.</p>

Tableau 5. Caractéristiques techniques : Services en option

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :
<b>Expertise technique supplémentaire</b>	<p>La disponibilité d'une expertise technique variée est un moyen souple d'augmenter et de compléter les compétences de l'équipe IT du client, qui permet de fournir des spécialistes en fonction des besoins. Si le client souhaite bénéficier de certains services techniques HPE, ceux-ci peuvent lui être fournis à travers le portefeuille Services techniques HPE ou par l'achat de crédits HPE Proactive Select. Pour plus de détails sur HPE Proactive Select : <a href="https://hpe.com/services/proactiveselect">hpe.com/services/proactiveselect</a>.</p>
<b>Conservation des supports défectueux HPE</b>	<p>Pour les produits éligibles, cette option du service permet au Client de conserver les produits défectueux éligibles et couverts par ce service tels que disques durs ou unités SSD/Flash dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles contenues sur ces produits. 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 disponible en option.</p>
<b>Conservation complète des matériels défectueux HPE</b>	<p>En complément de la conservation des supports défectueux, l'option de service CDMR permet au Client de conserver d'autres produits qui ont été désignés par HPE comme étant dotés de capacités de stockage de données, par exemple les barrettes de mémoire. Tous les produits de stockage de données éligibles du système couvert doivent rentrer dans le cadre du service CDMR en option. Les produits qui peuvent être conservés dans le cadre de cette option sont décrits dans ce document : <a href="https://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a>.</p>

Tableau 6. Caractéristiques techniques : Zones d'intervention

CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION :		
<b>Situations géographiques</b>	Les zones d'intervention et frais de déplacement peuvent varier selon la situation géographique.		
<b>Tableau des zones d'intervention pour les délais d'intervention sur site pour le matériel</b>	<b>Distance du centre de support désigné par HPE</b>	<b>Délai d'intervention sur site de 4 heures pour le matériel</b>	<b>Intervention sur site le jour suivant pour le matériel</b>
	0 à 160 km	4 heures	Jour de couverture suivant
	101–200 miles (161–320 km)	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
	201–300 miles (321–480 km)	Fixé au moment de la commande et selon disponibilité	2 jours de couverture supplémentaires
	Plus de 480 km	Fixé au moment de la commande et selon disponibilité	Fixé au moment de la commande et selon disponibilité
<b>Délai de réparation garanti pour le matériel</b>	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 désigné par HPE. Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques. L'option de délai de réparation garanti n'est pas disponible pour les sites situés dans un rayon de plus de 160 km du centre de support désigné par HPE. Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km du centre de support technique désigné par HPE, une valeur ajustée s'applique à l'engagement de délai de réparation (voir tableau ci-dessous).		
<b>Tableau des zones d'intervention pour le délai de réparation garanti pour le matériel</b>	<b>Distance du centre de support désigné par HPE</b>	<b>Délai de réparation de 6 heures pour le matériel</b>	
	0 à 80 km	6 heures	
	81 à 160 km	8 heures	
	Plus de 160 km	Non disponible	

## Limites du service

Les services fournis dans le cadre d'un contrat de support HPE 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 assurés pendant les heures ouvrables de HPE. Sauf disposition contraire prévue dans le présent document, le champ d'application du service HPE Proactive Care se limite aux produits couverts par le contrat de support HPE Proactive Care.

Si le client achète des prestations de support technique HPE Proactive Care complémentaires, les livrables de service proactif correspondant aux équipements couverts par ces prestations complémentaires sont livrés avec ceux des équipements couverts par le contrat initial.

Le rapport Firmware and Software Version Report et le rapport Proactive Scan Report exigent l'installation de la version la plus récente de la technologie Remote Support Technology (avec fonction de collecte de données activée). Si la technologie Remote Support Technology n'assure le support technique d'aucun équipement, le client est invité à collecter manuellement les données requises pour permettre à HPE de présenter les équipements couverts par le service Proactive Care dans les rapports mentionnés ci-dessus. Dans ce cas, HPE fournit au client des instructions claires sur la marche à suivre (comment/quand) pour la collecte manuelle et la transmission à HPE des données requises. Ces données doivent être fournies à HPE dans les délais requis pour permettre à HPE d'en tenir compte au moment de la génération des rapports mentionnés ci-dessus ; si cette condition n'est pas respectée par le client, HPE ne sera sous aucune obligation de fournir les rapports mentionnés ci-dessus pour les équipements couverts par le service, et aucune réduction du prix du service HPE Proactive Care ne saurait être envisagée pour cause de défaut de livraison.

La liste des équipements supportés actuellement par le service HPE Proactive Care est incluse dans les notes de version d'Insight Remote Support, soit [hpe.com/services/getconnected](https://hpe.com/services/getconnected).

### Équipements couverts par le service

Ce service est limité à certains équipements : serveurs, logiciels, unités de stockage, baies de stockage, périphériques réseau et solutions SAN. Pour plus de détails : [hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](https://hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts).

Avec certains équipements ou certains logiciels, les caractéristiques de ce service sont susceptibles de varier ou d'être limitées. Pour plus de détails sur les limites du service et sur sa disponibilité dans votre région, consultez un revendeur HPE.

**Limites générales**

L'équipe de livraison de service HPE assure les prestations proactives requises (à distance ou sur site, l'appréciation d'HPE), pendant les heures et jours ouvrables de HPE. Si ces prestations doivent être livrées en dehors des heures ouvrées standard, la livraison du service dépend des disponibilités locales et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

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

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités qui 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 HPE
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HPE, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non HPE en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, firmwares)
- Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client
- Services qui, de l'avis de HPE, 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 HPE
- Sauvegarde et restauration du système d'exploitation, des autres logiciels et des données
- Implémentation de recommandation(s) formulée(s) par HPE dans le cadre de ce service
- Installation des micrologiciels ou mises à jour logicielles installables par le Client

**Délai de réparation garanti pour le matériel**

Si HPE exige un audit avant intervention, le délai de réparation garanti ne commence à courir qu'au bout de cinq (5) jours ouvrables après l'achèvement de cet audit. Par ailleurs, HPE 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 temps d'appel pour réparation de matériel sont spécifiées dans la section « Service HPE Call-to-Repair Proactive Care garanti dans les six heures suivant l'appel » (Tableau 4). Tous les délais de réparation sont indiqués sous réserve de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur les disponibilités, contactez votre revendeur HPE.

Le délai de réparation garanti peut varier selon les produits.

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

L'engagement de temps d'appel pour réparation est invalidé si le client n'a pas installé et activé la version actuelle de la technologie Remote Support Technology sur tous les équipements concernés. L'engagement de temps d'appel pour réparation n'est pas disponible pour les équipements qui ne sont pas supportés par la technologie Remote Support Technology. Le client reste responsable du paiement intégral de tous les frais afférents à la livraison du service HPE Proactive Care.

Les engagements en matière de délai de réparation et de délai d'intervention sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement des batteries défectueuses ou épuisées présentes sur certaines baies de stockage et certaines unités de stockage sur bandes.

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

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HPE qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. La formulation « autres modes de livraison » inclut la livraison par un service de messagerie de pièces remplaçables par le client telles que claviers, souris, certains disques durs et d'autres équipements classés par HPE dans la catégorie « Réparation par le client (Customer Self Repair, CSR) », y compris un équipement de remplacement complet. HPE détermine toujours la méthode de livraison de service la mieux adaptée à un support technique efficace et rapide du Client et, le cas échéant, la méthode permettant de respecter le délai de réparation garanti.

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, HPE 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 CSR : [hpe.com/info/csr](https://hpe.com/info/csr).

Les activités ou situations suivantes interrompent le calcul du délai d'intervention (le cas échéant) jusqu'à ce qu'elles soient effectuées ou résolues :

- Toute action ou inaction du Client ou d'un tiers impactant le processus de réparation
- Tout processus de récupération déclenché par une défaillance matérielle, telle qu'une reconstruction du mécanisme de disque ou des procédures d'évitement
- Toute autre activité qui n'est pas spécifique à la réparation du matériel mais qui exige de vérifier si l'incident matériel a été corrigé, par exemple la réinitialisation du système d'exploitation

HPE 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 d'HPE qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. La formulation « autres modes de livraison » inclut la livraison par un service de messagerie de pièces remplaçables par le client telles que claviers, souris, d'autres équipements classés par HPE dans la catégorie « Réparation par le client (Customer Self Repair, CSR) », y compris un équipement de remplacement complet. HPE détermine la méthode de livraison la mieux adaptée pour fournir un support technique efficace et rapide au client.

Dans le cas d'un délai d'intervention sur site pour le matériel, HPE recommande fortement au Client d'installer et d'utiliser la solution de support à distance appropriée avec une connexion sécurisée à HPE pour que les prestations du service puissent être exécutées. Le délai d'intervention dépend de l'emplacement géographique du site du client par rapport au centre de support technique désigné par HPE. Pour vérifier la disponibilité du service, contactez le représentant HPE local.

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 précédemment. Pour les problèmes techniques relatifs au matériel qui, selon le point de vue de HPE, ne peuvent pas être résolus à distance, un ingénieur HPE agréé fournit un support technique sur site pour les produits matériels couverts, afin de rétablir leur état de fonctionnement. Pour certains produits, HPE 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 HPE.

Dès qu'il arrive sur le site du Client, le représentant HPE agréé poursuit la livraison du service (sur site ou à distance, à l'appréciation d'HPE) jusqu'à ce que le ou les produits soient réparés. Les activités de support technique peuvent être suspendues si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais elles reprennent dès que ces pièces/ressources sont disponibles. L'exécution du service ne peut pas s'appliquer aux ordinateurs de bureau, aux ordinateurs portables ou aux produits grand public. La réparation est considérée comme achevée après vérification par HPE que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé.

Sauf indication contraire dans le présent document ou dans les conditions générales de vente actuelles de HPE, HPE assure pour certaines baies de stockage et unités de stockage sur bandes la couverture et le remplacement des batteries défectueuses ou épuisées qui sont essentielles au bon fonctionnement de ces équipements.

Si un incident survient sur un matériel couvert mais ne peut être résolu à distance, HPE utilise tous les moyens raisonnables pour intervenir sur site en fonction du niveau de couverture (matérielle/réactive/sur site) de l'équipement affecté.

La formulation « délai d'intervention sur site » désigne la période commençant dès l'accusé de réception par HPE de l'appel initial, conformément aux termes de la section **Dispositions générales/Autres exclusions**. Le délai d'intervention sur site se termine dès l'arrivée du représentant agréé HPE sur le site du client, ou lorsque le cas est clôturé, HPE ayant déterminé qu'une intervention sur site n'est pas nécessaire dans l'immédiat.



Les délais d'intervention sont uniquement mesurés pendant le créneau de couverture et peuvent être reportés au jour suivant pour lequel un créneau de couverture a été prévu. Les délais d'intervention pour le matériel proposés pour les produits éligibles sont indiqués dans les options de niveau de service listées dans le tableau 4. Tous les délais d'intervention dépendent de la disponibilité des techniciens locaux. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur HPE.

Si l'envoi d'une pièce remplaçable par le client (CSR) suffit pour remettre le système en état de fonctionnement, le délai d'intervention sur site (le cas échéant) ne s'applique pas. Dans ce type de cas, HPE 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 CSR : [hpe.com/info/csr](https://hpe.com/info/csr).

### **Logiciels**

Si le Client dispose de plusieurs systèmes sur un même site, HPE 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. 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.

### **Limites relatives aux options de conservation des supports défectueux (DMR et CDMR)**

Les options de conservation des supports défectueux (DMR) et de conservation complète des matériels défectueux (CDMR) s'appliquent uniquement aux équipements de stockage éligibles et remplacés par HPE à la suite d'un dysfonctionnement. Ces options ne couvrent pas l'échange des équipements de stockage qui n'ont pas subi de dysfonctionnement.

Les équipements de stockage qui sont qualifiés de consommables par HPE, et/ou qui ont atteint la durée de vie maximum supportée et/ou leur limite d'utilisation maximum selon définitions de la documentation du fabricant, selon les spécifications de l'équipement ou selon la fiche technique de l'équipement ne sont pas couverts par ces options de conservation.

Lorsqu'elle est disponible, la couverture des services DMR/CDMR pour les options désignées par HPE comme exigeant une couverture séparée, doit être achetée et configurée séparément.

Les taux de défaillance de ces équipements sont supervisés en continu et HPE se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours après notification si HPE considère raisonnablement que le Client abuse de l'option DMR ou de l'option CDMR (notamment lorsque le taux de remplacement des équipements de stockage défectueux est supérieur aux taux de défaillance standard pour ces équipements).

## Conditions requises pour le service

HPE peut, à sa seule appréciation exiger un audit du matériel couvert. Le cas échéant, un ingénieur HPE 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 HPE de planifier et gérer les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'emplacement appropriés. Le spécialiste HPE 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 HPE, 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.

Si un audit est demandé par HPE, il est nécessaire de prévoir 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution de l'audit et des processus qui doivent avoir lieu avant que l'engagement sur les délais de réparation pour le matériel prenne effet. Le délai de réparation garanti pour le matériel ne prend effet que cinq (5) jours ouvrables 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, HPE 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 HPE est à l'origine du retard).

En ce qui concerne les délais de réparation garantis pour le matériel, HPE exige que toutes les configurations et tous les équipements soient supportés par la technologie Remote Support Technology : pour permettre la livraison du service, le client doit donc installer et activer la version actuelle de la technologie Remote Support Technology et établir une connexion sécurisée avec HPE.

L'installation et l'activation de la technologie Remote Support Technology (y compris installation et activation des agents et des transferts de données vers HPE) est nécessaire pour les livrables suivants du service HPE Proactive Care : livraison du rapport Firmware and Software Version Report, livraison du rapport Proactive Scan Report, délais de réparation garantis pour le matériel, supervision à distance, enregistrement automatique des appels. Au cours de la période pendant laquelle le client n'a pas déployé Remote Support Technology, ou si les configurations ou les appareils du client ne sont pas pris en charge par Remote Support Technology et que le client ne prend pas les dispositions qui s'imposent pour fournir les données requises à HPE, HPE n'est pas tenu de fournir les livrables concernés, et le client reste responsable du paiement intégral de tous les frais afférents à la livraison du service HPE Proactive Care.

L'installation des logiciels et firmwares par le Client est la responsabilité de ce dernier. Des frais supplémentaires seront appliqués si le Client demande à HPE 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 HPE et le Client. Pour être éligible à l'achat de ce service, le client doit disposer des licences l'autorisant à exploiter la révision du logiciel, et cette licence doit être valide au début de la période du contrat de support technique ; Dans le cas contraire, des frais supplémentaires seront à prévoir pour que le Client puisse bénéficier de ce service.

Le client doit disposer de licences légitimes pour tous les firmwares couverts directement ou indirectement par ces services.

## Responsabilités du client

Si le Client ne respecte pas les responsabilités qui lui incombent, HPE ou le fournisseur de services agréé HPE, à l'appréciation de HPE, 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 doit communiquer de façon exacte, complète et rapide les informations requises par HPE pour fournir ces services.

En ce qui concerne les aspects proactifs fournis du service HPE Proactive Care, le client doit communiquer à HPE les coordonnées du gestionnaire système concerné (nom, adresse mail, numéro de téléphone), à savoir le principal responsable de la viabilité opérationnelle de l'infrastructure couverte par le service HPE Proactive Care. L'administrateur système du client fera office d'interlocuteur principal pour toute communication à caractère général et celles concernant la configuration initiale du service.

Le respect de l'engagement en matière de délais de réparation dépend de la mise à disposition par le client (pour toute demande raisonnable de HPE) d'un accès immédiat et illimité au système. Le délai de réparation garanti ne s'applique pas si l'accès au système est refusé ou retardé, y compris dans le cadre des audits de diagnostic du matériel et du dépannage à distance. Si le Client demande un service planifié, le délai de réparation débute à l'heure planifiée convenue.

HPE peut être amené à demander au client de l'assister dans ses efforts de résolution à distance des problèmes et pour les livrables proactifs.

Le client est tenu aux 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 firmwares
- Exécuter des scripts de collecte de données pour le compte de HPE lorsqu'ils ne sont pas exécutables à partir de la technologie Remote Support Technology
- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HPE 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 HPE, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HPE à identifier ou à résoudre les problèmes

Le client est responsable de l'installation et de la configuration de tous les équipements supportés et il doit maintenir activée la technologie Remote Support Technology appropriée (avec connexion sécurisée à HPE). Pour permettre la livraison du service et des options, le client est responsable de la fourniture de toutes les ressources nécessaires, conformément aux notes de version de la technologie Remote Support Technology. Le client doit également fournir le matériel nécessaire à l'hébergement de la technologie Remote Support Technology. Si une solution de support technique à distance est installée, le client doit également tenir à jour les informations de contact configurées dans la solution Remote Support Technology (qui pourra être utilisée par HPE pour remédier à la défaillance d'un ou plusieurs équipements). Pour recevoir les livrables du service Proactive Care, le client doit lier son HPE Passport à un ou plusieurs contrats de service valides et autoriser la collecte de données de Remote Support Technology comme indiqué sur la page [hpe.com/services/proactivecarecentral](https://hpe.com/services/proactivecarecentral).

Le Client doit contacter un représentant local HPE pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions. En ce qui concerne les appels planifiés, le Client devrait rendre l'équipement disponible à HPE pour des réparations à une heure convenue.

En cas d'expédition par HPE de pièces remplaçables par l'utilisateur (CSR) 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 HPE. Si HPE ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux dans ce délai, ou si la pièce ou le produit est démagnétisé ou que des dommages physiques sont constatés à réception, des frais déterminés par HPE pourront être facturés au client pour cette pièce ou ce produit.

Pour que HPE puisse assurer la gestion collaborative des incidents, 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 HPE peut effectivement soumettre les demandes du Client pour le compte de ce dernier. De plus, le Client doit fournir à HPE les informations appropriées requises pour que HPE puisse envoyer une demande de service au fournisseur du logiciel pour le compte du Client. Si le client ne respecte pas ces conditions, HPE ne sera pas en mesure de transférer ses appels vers l'ISV et ne saurait assumer aucune responsabilité pour son incapacité en la matière. Les obligations de HPE se limitent uniquement à l'envoi des demandes de support. L'achat du service de gestion collaborative des incidents ne transfère pas le contrat de support entre le Client et le fournisseur à HPE. Le client reste responsable du respect de ses obligations dans le cadre de ce contrat, y compris du paiement de tous les frais applicables, notamment de ceux qui pourraient être applicables en cas d'enregistrement de ses appels auprès de l'ISV. HPE ne saurait être responsable de l'efficacité ou de la non-efficacité des fournisseurs tiers/ISV, de leurs produits ou de leurs services de support technique.

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

Le cas échéant, le client est tenu de tester les recommandations préventives qui précèdent l'implémentation en production des équipements concernés, afin de confirmer l'interopérabilité de ces équipements dans son environnement IT. Avant toute implémentation de ces recommandations, le client est invité à lire et à comprendre les prérequis, les procédures ou les exigences spécifiés dans la documentation qui accompagnent les mises à jour.

Le client est tenu aux obligations suivantes :

- S'enregistrer auprès de HPE pour pouvoir utiliser les outils électroniques de HPE ou de fournisseurs tiers afin d'accéder à des bases de données de connaissances et d'obtenir des informations produit. HPE 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

- Stocker des coordonnées correctes et à jour dans les installations de stockage électroniques de HPE ou de tiers.
- Conserver et fournir à HPE sur demande toutes les licences logicielles d'origine, tous les contrats de licence, clés de licence et toutes les informations relatives à l'enregistrement au service par abonnement, selon les conditions d'application du service.
- Assumer la responsabilité des suites à donner à une éventuelle notification par mail ou par courrier postal relative au téléchargement d'une mise à jour logicielle, ou à une demande de mise à jour sur support physique lorsque cette option est disponible.
- Utiliser tous les produits logiciels conformément aux termes des licences logicielles HPE 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.

Le client ou le représentant agréé de HPE doit activer le matériel pour lesquels des services de support seront fournis dans les 10 jours qui suivent la souscription du service, en appliquant les instructions d'inscription figurant dans la documentation des services d'assistance ou le courriel envoyé par HPE ou en suivant les consignes fournies par HPE. Si un produit couvert change d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou la modification appropriée de l'enregistrement HPE existant) doivent être effectués dans un délai de dix jours à compter du changement d'emplacement.

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations confidentielles et propriétaires. Le Client est tenu de nettoyer ou de supprimer les données stockées sur des produits qui peuvent être remplacés et retournés à HPE dans le cadre de la procédure de réparation afin de garantir la protection des données du Client. Pour plus de détails sur les responsabilités du client, dont celles stipulées par les politiques HPE Media Sanitization Policy et Media Handling Policy for Healthcare Customers : [hpe.com/mediahandling](https://hpe.com/mediahandling).

Si le Client choisit de conserver des pièces de réparation couvertes par les options de conservation DMR/CDMR, ses responsabilités sont alors les suivantes :

- Conserver les équipements à données rémanentes qui sont remplacés dans le cadre de la livraison du support technique par HPE.
- S'assurer que toutes les données sensibles du Client conservées sur le composant de stockage des données couverts sont détruites ou sécurisées
- Désigner un représentant agréé chargé des actions suivantes : conserver l'équipement de stockage défectueux, recevoir l'équipement de rechange, fournir à HPE les données d'identification de chaque équipement conservé (par exemple, numéro de série) et, sur demande, remplir un document fourni par HPE attestant que cet équipement à données rémanentes a été conservé volontairement par le client.

- Détruire le composant de stockage des données conservé et/ou veiller à ce qu'il ne puisse plus être réutilisé
- Éliminer tous les produits de stockage dans le respect des lois et des normes locales applicables en matière de protection de l'environnement.

En ce qui concerne les produits à données rémanentes fournis au Client par HPE avec une formule de prêt, de location ou de leasing (LOA), le Client est tenu de retourner rapidement les produits de remplacement (à l'expiration du contrat de support technique ou à la fin de la livraison par HPE des services de support technique concernés). La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur les équipements ou les produits confiés par HPE au Client sous forme de prêt, de location ou de leasing (LOA) avant de les renvoyer à HPE incombe au Client et à lui seul. HPE ne saurait être tenu responsable de la protection de la confidentialité des données sensibles résidant sur ces produits de stockage.

## Dispositions générales/autres exclusions

HPE 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 HPE de support à distance en ligne, HPE 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 et de réparation sur le matériel et les logiciels peuvent varier en fonction de 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 :

**Tableau 7 - Niveaux de gravité des incidents**

<b>Gravité 1</b>	Dégradation critique des activités	Par exemple, panne de l'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.
<b>Gravité 2</b>	Dégradation des activités	Par exemple, l'environnement de production est gravement atteint ; le système de production ou l'application de production a été interrompu(e) ou endommagé(e) ; risque de récurrence ; impact important sur les opérations de l'entreprise.
<b>Gravité 3</b>	Normal	Par exemple, panne ou dégradation d'un système hors production (système de test ou autre) ; un système de production ou une application de production est altéré(e) par la solution de contournement mise en place ; perte de fonctionnalités non critiques ; impact limité sur les opérations de l'entreprise.
<b>Gravité 4</b>	Faible	Aucun impact sur l'entreprise ou sur les utilisateurs.

## Références de commande

Les équipements et les options qui sont couverts par leurs propres services d'assistance (vendus séparément) doivent être commandés avec le même niveau de service que le produit ou le boîtier dans lequel ils sont installés – si toutefois ce niveau de service est disponible.

Le service HPE Proactive Care n'est pas fait pour être vendu pour les configurations uniquement logicielles vu la nature des livrables du service. Pour cette raison, les logiciels et le matériel doivent être vendus avec le même niveau de service HPE Proactive Care.

Disponibilité locale : le client peut commander un service de support technique parmi les offres actuelles de HPE. Certaines offres, certaines caractéristiques et certains types de couverture (et les produits associés) ne sont pas disponibles dans toutes les régions ou tous les pays.

Pour commander le service avec l'option de conservation complète du matériel défectueux, l'option de conservation des supports défectueux doit également être souscrite.

Pour plus de détails, ou pour commander le service HPE Proactive Care, contactez votre revendeur HPE local en indiquant l'une des références suivantes (x renvoie à la durée du service en nombre d'années ; les durées possibles sont 3, 4 et 5 ans).

**Tableau 8. Services d'assistance configurables/flexibles HPE Proactive Care**

<b>H1K90Ax</b>	HPE Proactive Care intervention sur site le jour ouvrable suivant SVC
<b>H1K91Ax</b>	HPE Proactive Care intervention sur site le jour ouvrable suivant SVC avec DMR
<b>H1K92Ax</b>	HPE Proactive Care 24x7 SVC
<b>H1K93Ax</b>	HPE Proactive Care 24x7 avec DMR SVC
<b>H1K94Ax</b>	HPE Proactive Care CTR SVC
<b>H1K95Ax</b>	HPE Proactive Care CTR avec DMR SVC

**Tableau 9. Services contractuels HPE Proactive Care**

<b>H1K90AC</b>	HPE Proactive Care intervention sur site le jour ouvrable suivant SVC
<b>H1K91AC</b>	HPE Proactive Care intervention sur site le jour ouvrable suivant SVC avec DMR
<b>H1K92AC</b>	HPE Proactive Care 24x7 SVC
<b>H1K93AC</b>	HPE Proactive Care 24x7 avec DMR SVC
<b>H1K94AC</b>	HPE Proactive Care CTR SVC
<b>H1K95AC</b>	HPE Proactive Care CTR avec DMR SVC

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

### Ressources

Notes de version Insight Remote Support :

[hpe.com/services/getconnected](http://hpe.com/services/getconnected)

Liste des produits pris en charge par HPE Proactive Care :

[hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts](http://hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts)

Liste des logiciels Support collaboratif fourni par HPE :

[hpe.com/services/collaborativesupport](http://hpe.com/services/collaborativesupport)

Services HPE Proactive Select :

[hpe.com/services/proactiveselect](http://hpe.com/services/proactiveselect)

Centre d'assistance HPE :

[hpe.com/support/hpesc](http://hpe.com/support/hpesc)

HPE Media Sanitization Policy and Media Handling Policy (politique de nettoyage des supports) :

[hpe.com/mediahandling](http://hpe.com/mediahandling)

Conservation complète des matériels défectueux HPE :

[hpe.com/services/cdmr](http://hpe.com/services/cdmr)

Informations sur les réparations par le client (CSR) :

[hpe.com/info/csr](http://hpe.com/info/csr)

## Pour plus de détails...

Pour plus d'informations sur le service HPE Proactive Care ou sur d'autres services de support relatifs aux systèmes HPE, contactez l'un de nos revendeurs ou consultez les sites Web suivants : [hpe.com/services/support](http://hpe.com/services/support)



Abonnez-vous sur