

FICHE TECHNIQUE COMPLEMENTAIRE

Ces Conditions spécifiques relatives à la maintenance présentent les conditions et limites additionnelles qui s'appliquent aux offres de maintenance HPE, présentées en détail dans les Spécifications Techniques spécifiques aux offres, à l'exception des offres de maintenance fournies par HPE Software.

1. ELIGIBILITE A LA MAINTENANCE STANDARD

- **Eligibilité du produit à la maintenance standard.** Afin qu'un produit soit initialement éligible à la maintenance, et le reste, le Client doit maintenir tous les produits, avec les matériels et logiciels associés, aux plus hauts niveaux de configuration et de révision spécifiés par HPE et, de l'avis raisonnable de HPE, dans un état de fonctionnement satisfaisant.
- **Retour sous contrat de maintenance.** Si le Client laisse passer la date d'expiration de son Contrat de maintenance, HPE pourra facturer au Client des frais supplémentaires pour la reprise des services de maintenance ou demander au Client de procéder à des mises à niveau matérielles ou logicielles.
- **Outils de service propriétaires.** HPE pourra exiger que le Client utilise certains outils matériels et/ou logiciels comprenant des programmes de diagnostic et de maintenance du système et du réseau (« Outils de service propriétaires ») qui pourront être installés sur le système du Client. Les Outils de service propriétaires sont et demeurent la propriété unique et exclusive de HPE et ils sont fournis « en l'état ». Les Outils de service propriétaires peuvent être installés sur les systèmes ou les sites du Client. Le Client peut utiliser les Outils de service propriétaires exclusivement pendant la période de couverture du Contrat de maintenance applicable et conformément aux prescriptions de HPE. Le Client ne peut pas vendre, transférer, céder, licencier ni transmettre les Outils de service propriétaires. Après expiration ou résiliation du Contrat de maintenance, le Client retournera les Outils de service propriétaires ou autorisera HPE à les supprimer des systèmes du Client. Le Client devra également :
 - autoriser HPE à faire en sorte que les Outils de service propriétaires installés sur les systèmes ou les sites du Client puissent demeurer sur place, et aider HPE à les supprimer ;
 - installer les Outils de service propriétaires, y compris les mises à jour et les correctifs requis ;
 - utiliser la fonction de transfert de données électroniques pour informer HPE des événements identifiés par le logiciel ;
 - acheter, si besoin est, le matériel de connexion à distance spécifié par HPE pour les systèmes avec service de diagnostic à distance ; et
 - assurer la connectivité à distance via une ligne de transmission agréée par HPE.
 - Il vous est interdit de modifier, soumettre à des opérations de rétro-ingénierie, désassembler, décoder, décompiler les Outils de service propriétaires et d'en créer une œuvre dérivée. Si vous êtes contraint de le faire en vertu de la loi, vous devez informer HPE par écrit avant de procéder à ces modifications.

2. LIMITES DE LA MAINTENANCE

- **Disponibilité locale.** Certaines offres, caractéristiques, et couvertures (et les produits associés) peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou dans toutes les régions. Des services de maintenance exécutés en dehors des zones de couverture HPE applicables peuvent entraîner des frais de déplacement, des temps de réponse plus longs, des SLA et des plages horaires adaptés.
- **Versions prises en charge.** Sous réserve d'un accord contraire écrit de HPE, et pour les offres non fournies par HPE Software, la maintenance est fournie exclusivement pour la Version courante et la Version précédente du logiciel HPE, et uniquement lorsque le logiciel HPE est utilisé avec les matériels ou les logiciels inclus dans les configurations spécifiées par HPE pour le niveau de Version indiqué. « Version » désigne une version d'un logiciel comportant de nouvelles fonctionnalités, des améliorations et/ou des mises à jour fournies dans le cadre du Contrat de maintenance, ou, pour certains logiciels, une série de modifications, mise à la disposition de ses clients par HPE sous un seul élément.



- **Déménagement.** Le Client est responsable du déplacement des produits sous Contrat de maintenance. Si le Client déplace les produits sous Contrat de maintenance vers un autre pays, l'exécution de la maintenance sera sujette à disponibilité dans le pays de destination et à modification de prix. Le Client devra le cas échéant respecter un délai raisonnable de notification préalable à HPE, afin de permettre l'exécution de la maintenance de certains produits après déménagement. Tout déplacement de produit est également soumis aux conditions de licence en vigueur pour ledit produit.
- **Maintenance multifournisseurs** HPE fournit un service de maintenance pour certains produits tiers. Le Contrat de maintenance correspondant spécifiera la disponibilité et les niveaux de couverture des services, et régira la fourniture de la maintenance multifournisseurs, que les produits tiers soient ou non sous garantie. HPE pourra mettre fin à la maintenance de ces produits tiers si le fabricant, le fournisseur ou l'éditeur ne fournit plus de support pour ce produit.
- **Modifications.** Le Client autorisera HPE, à la demande de HPE et sans frais supplémentaires, à modifier les produits pour en améliorer le fonctionnement, la capacité et la fiabilité, ou pour satisfaire aux exigences légales.

3. RESPONSABILITES DU CLIENT

- **Accès au site et aux produits.** Le Client fournira à HPE un accès aux produits couverts par la maintenance ; un espace de travail et des installations appropriées à une distance raisonnable des produits ; un accès aux informations, ressources du Client et moyens raisonnablement considérés par HPE comme nécessaires pour permettre la réalisation des services ; et toutes autres conditions d'accès décrites dans le Contrat de maintenance. Si le Client ne procure pas ces moyens d'accès et que HPE est dès lors incapable d'exécuter les services, HPE sera habilitée à facturer au Client l'appel pour les services de maintenance selon le tarif des services en vigueur. Le Client est tenu de retirer tous les produits ne remplissant pas les critères d'éligibilité pour permettre à HPE d'exécuter les services. Si l'exécution des services est rendue plus difficile à cause de produits non éligibles à la maintenance, HPE facturera au Client le travail supplémentaire selon le barème des services publié par HPE.
- **Licences et mises à jour (« Updates »).** Le Client ne peut acheter la maintenance disponible pour un produit HPE que s'il est en mesure de fournir la preuve qu'il a acquis une licence HPE valide pour ledit produit. Sous réserve d'un accord contraire de HPE, le Client ne peut pas transformer ou modifier le produit. Votre droit d'utiliser les mises à jour des logiciels ou microprogrammes (« Mises à jour » ou « Updates ») fournies dans le cadre d'un Contrat de maintenance ou d'une garantie HPE, ou mises à votre disposition par HPE d'une autre manière, est de même durée que votre licence pour le produit concerné. Cependant, outre ces dispositions :
 - Vous n'avez pas le droit d'utiliser les Mises à jour pour fournir des services à des tiers.
 - Vous n'avez pas le droit de faire des copies, de distribuer et de revendre les Mises à jour, ni d'en sous-concéder la licence à des tiers.
 - Vous n'avez pas le droit de copier les Mises à jour ni de les mettre à disposition sur un réseau distribué public ou externe. Cela signifie que vous n'êtes pas autorisé à copier les Mises à jour pour les produits non couverts par un Contrat de Maintenance HPE.
 - Vous ne pouvez pas y permettre l'accès sur un réseau intranet, à moins que cet accès ne soit limité aux utilisateurs autorisés.
 - Vous ne pouvez pas les copier et les distribuer sur des périphériques non pris en charge par HPE.
 - Vous ne pouvez effectuer qu'une seule copie des Mises à jour à des fins d'archivage ou lorsque cette procédure constitue une étape essentielle de leur utilisation autorisée.
 - Il vous est interdit de modifier, soumettre à des opérations de rétro-ingénierie, désassembler, décoder, décompiler les Mises à jour et d'en créer une œuvre dérivée. Si vous êtes contraint de le faire en vertu de la loi, vous devez informer HPE par écrit avant de procéder à ces modifications.
 - Si vous ne respectez pas les présents termes, HPE peut mettre fin à votre licence pour l'utilisation des Mises à jour, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable dès la notification par écrit.



Hewlett Packard Enterprise

- Si vous autorisez un tiers à agir comme votre représentant et à télécharger des mises à jour en votre nom, et en utilisant ainsi votre droit de Client, vous êtes strictement et entièrement responsable du comportement de cet agent quant au respect des modalités du contrat de Client avec HPE, y compris les présents termes de licence. De plus, toutes les parties doivent exécuter les conventions de mandat de HPE pour autoriser cet accès au tiers.
- **Documentation.** Si le Client acquiert une offre de maintenance qui inclut des mises à jour de la documentation, il pourra copier ces mises à jour exclusivement pour les systèmes concernés par cette couverture. Les copies devront inclure le logo HPE et les mentions de droit d'auteur appropriées.
- **Produits en prêt.** HPE conservera la propriété, et le Client assumera tous risques de dommages aux produits fournis en prêt, à la discrétion de HPE, dans le cadre de services de maintenance ou de garantie. Ces produits seront retournés à HPE quittes de tout gage, nantissement ou privilège à la fin de la période de prêt.
- **Câbles et connecteurs compatibles.** Le Client peut raccorder les produits couverts par la maintenance à l'aide de câbles ou de connecteurs (y compris, le cas échéant, de fibre optique) compatibles avec le système, conformément au manuel d'utilisation du fabricant.
- **Sauvegarde des données.** Pour reconstruire ses fichiers, données ou programmes perdus ou corrompus, le Client devra mettre en place un système ou une procédure spécifique de sauvegarde ne dépendant pas des produits couverts par la maintenance.
- **Solutions de contournement temporaires.** Si HPE le demande, le Client mettra en œuvre des procédures ou des solutions de contournement temporaire fournies par HPE, pendant que HPE met au point une solution définitive.
- **Environnement dangereux.** Le Client informera HPE s'il utilise les produits dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des salariés ou des sous-traitants de HPE. HPE pourra exiger que le Client procède à l'entretien de ces produits sous son contrôle et différer les services tant que ces dangers existent.
- **Représentant agréé.** Le Client veillera à ce qu'un représentant soit présent au moment où HPE fournira la maintenance sur le site du Client.
- **Liste des produits.** Le Client créera et gèrera une liste de tous les produits couverts par la maintenance, avec : l'emplacement des produits, les numéros de série, les identifiants système désignés par HPE et les niveaux de couverture.
- **Contacts Client désignés.** Le Client identifiera un nombre raisonnable de contacts privilégiés, déterminés par HPE et le Client (« Contacts Client désignés »), qui pourront accéder aux centres d'appels de support clientèle HPE (« Centres de solutions ») ou aux outils d'assistance en ligne.
- **Qualifications.** Les Contacts Client désignés doivent être des personnes généralement avisées et avoir des compétences techniques dans l'administration des systèmes, la gestion des systèmes et, le cas échéant, l'administration des réseaux, la gestion des réseaux et les tests diagnostiques. HPE pourra revoir et examiner avec le Client l'expérience de tout Contact Client désigné pour déterminer son éligibilité initiale. Si, pendant un appel au Centre de solutions, des problèmes surviennent qui peuvent, de l'avis raisonnable de HPE, résulter du manque d'expérience et de formation générale d'un Contact Client désigné, le Client peut être tenu de remplacer ledit Contact Client désigné. Tous les Contacts Client désignés doivent être munis de l'identifiant système approprié fourni dans le Contrat de maintenance. Les Centres de solution HPE peuvent fournir la maintenance en anglais et/ou dans la (les) langue(s) locale(s).
- **Clients HIPAA.** Vous affirmez que vous n'êtes pas une « Covered Entity » ni un « Business Associate » au titre de la loi HIPAA (U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act), et que vous vous abstenrez de créer, recevoir, traiter, ou transmettre des informations médicales protégées. Si vous estimez être une « Covered Entity » ou « Business Associate », vous acceptez d'avertir HPE et les parties conviennent de négocier un « Business Associate Agreement » mutuellement acceptable.



4. GENERALITES

- **Annulation.** Sauf stipulation écrite contraire, vous ne pouvez résilier les commandes de maintenance ou retirer des produits sous Contrat de maintenance qu'après notification écrite préalable et moyennant le respect d'un préavis de soixante (60) jours aux seules conditions que ce matériel soit vendu, ne soit plus utilisé ou soit remplacé par un nouveau produit HPE maintenu également par un contrat de support HPE. HPE se réserve le droit d'auditer la base installée du client afin de vérifier la conformité de cette disposition. HPE pourra mettre fin au Contrat de maintenance ainsi qu'aux services de maintenance spécifiques non standards qui ne sont plus inclus dans l'offre de maintenance de HPE et ce soixante (60) jours après notification écrite, sauf convention contraire. Si le Client annule un Contrat de maintenance prépayé pour les raisons énoncées ci-dessus, HPE remboursera le Client au prorata du montant des services prépayés non utilisés, sous réserve de toutes restrictions ou de déduction des frais de résiliation telles que définies par écrit.
- **Tarifification.** Sauf dans le cas d'une maintenance prépayée ou sauf indication contraire stipulée par écrit, HPE peut modifier les tarifs de la maintenance soixante (60) jours après notification écrite.
- **Services supplémentaires.** Les services supplémentaires exécutés par HPE à la demande du Client qui ne sont pas inclus dans la maintenance acquise par le Client seront facturés en fonction du barème publié applicable dans le pays où les services seront exécutés.
- **Pièces de remplacement.** Les pièces fournies dans le cadre de la maintenance peuvent être des unités de remplacement complètes, des pièces neuves ou des pièces équivalentes à des pièces neuves en termes de performances et de fiabilité, et garanties en tant que pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HPE, sauf si HPE en décide autrement et si le Client s'acquitte de toutes les charges applicables.
- **Nettoyage des supports.** Le Client est tenu de nettoyer rigoureusement les produits pouvant être remplacés ou renvoyés à HPE dans le cadre du processus de réparation, ou d'en effacer les données, afin d'assurer la sauvegarde de ses données. Pour en savoir plus sur ses responsabilités, visitez www.hpe.com/media/handling.
- **Données personnelles.** Dans la mesure où HPE traite des données personnelles en votre nom dans le cadre de la prestation de service, le "HPE Support Services – Data Privacy and Security Agreement" disponible sur www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html, sera d'application.
- **Audit.** HPE peut contrôler la conformité du Client aux présents termes (et spécialement les termes concernant « Licenses et Mises à jour »). Sous réserve d'avertir le Client dans un délai raisonnable, HPE peut effectuer un audit pendant les heures ouvrées normales (les frais de l'auditeur étant à la charge d'HPE). Si un audit de licence logicielle révèle des paiements insuffisants, le Client versera les moins-perçus à HPE. Si les moins-perçus ainsi révélés dépassent cinq pour cent du prix du Contrat, le Client remboursera à HPE les frais d'audit.