



# Crédits de soutien de services technologiques HPE

## Service de cycle de vie

Les crédits de soutien de services technologiques de Hewlett Packard Enterprise (HPE) vous permettent de choisir parmi une grande variété d'activités de services spécialisés, comme des évaluations, des analyses de rendement, des fonctions de gestion de micrologiciel et des pratiques opérationnelles exemplaires de HPE pour soutenir les services fournis dans le cadre de votre couverture de services de soutien active auprès de HPE. Les activités de service couvrent une vaste gamme de technologies de l'information, y compris les TI traditionnelles, les données volumineuses, les infrastructures convergées, l'infonuagique et les infrastructures hybrides. L'approche de crédit vous permet de choisir les services dont vous avez besoin, au moment où vous en avez besoin chaque année, afin de vous aider à tirer le maximum de votre infrastructure des TI et d'atteindre vos objectifs opérationnels.

### Avantages

Les crédits de soutien de services technologiques HPE sont conçus pour :

- Fournir un accès prépayé et polyvalent à une gamme de services techniques prédéfinis pour vous aider à mieux atteindre vos objectifs opérationnels, de rendement, de capacité et de projets de TI
- Engager un expert technique HPE pour vous aider à soutenir les opérations de votre équipe des TI interne pour fournir des compétences rarement nécessaires ou des ressources supplémentaires pour traiter des demandes en période de pointe
- Vous aider à améliorer le temps de disponibilité de vos systèmes et ses performances, ainsi qu'à tirer le maximum de vos investissements en TI
- Vous aider à simplifier et renforcer vos procédures opérationnelles de TI grâce aux pratiques exemplaires de HPE
- Les crédits de soutien de services technologiques sont vendus en ensembles de 10 ou 30 crédits par année, pour une durée de 1, 3, 4 ou 5 ans.
- Les crédits doivent être utilisés chaque année afin de tirer le maximum de valeur de l'entente.
- Un conseiller en crédits à distance pourra vous conseiller et vous aider dans la sélection des services.
- Le conseiller en crédits à distance parlant la langue locale est disponible durant les heures d'ouverture locales de HPE.

### Caractéristiques du service

- Conseiller en crédits à distance HPE
- Crédits de soutien de services technologiques
- Centre d'assistance HPE
- Crédits de soutien de services technologiques HPE — 10 crédits par année de service (optionnel)
- Crédits de soutien de services technologiques HPE — 30 crédits par année de service (optionnel)

- Un conseiller en crédits à distance HPE est à votre disposition pour vous aider à échanger vos crédits et sélectionner les services dont vous avez besoin. Toutefois, le service de consultation d'utilisation de crédits sur place n'est pas fourni dans le cadre de ce service et est offert séparément, grâce aux services d'un responsable en soutien de compte local, au besoin.

## Tableau 1. Caractéristique du service

Caractéristique	Modalités de livraison
<b>Conseiller en crédits à distance HPE</b>	Le client fera un appel au Centre d'appels HPE afin de communiquer avec un conseiller en crédits à distance HPE. Le conseiller en crédits à distance s'efforcera de communiquer avec le client dans les deux (2) heures suivant la demande du client, durant les heures d'ouverture normales locales de HPE, afin de discuter des exigences de service du client et lui faire des recommandations de services tirés de l'offre des crédits de soutien de services technologiques, en fonction des besoins du client. Si le retour d'appel en deux (2) heures ne convient pas, le client peut demander un rappel à une heure qui lui convient, durant les heures d'ouverture locales.
<b>Crédits de soutien de services technologiques</b>	Conformément aux descriptions détaillées ci-dessous, chaque année, le client peut échanger les crédits contre des activités de service comprises dans le menu de crédits de soutien de services technologiques, ainsi que des activités dont la tarification et la portée ont été définies sur mesure, avec l'approbation de HPE et en vertu d'un énoncé de travail signé par les deux parties.
<b>Centre d'assistance HPE</b>	Le client pourra accéder au portail du Centre d'assistance HPE afin de gérer les crédits en ligne et d'effectuer la sélection des services. Le client devra assurer le contrôle de l'utilisation autorisée du portail pour l'utilisation des crédits et les demandes de services et demeurera entièrement responsable de s'assurer que seules les personnes autorisées peuvent échanger des crédits et faire des demandes de services.

## Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristique	Modalités de livraison
<b>Crédits de soutien de services technologiques HPE — 10 crédits par année de service</b>	Ce service fournit un appel de courtoisie et un accès à un conseiller en crédits à distance pour aider le client à échanger ses crédits de service, au besoin. Le service de 10 crédits par année est offert pour une durée de 1, 3, 4 et 5 ans; 10 crédits sont disponibles chaque année du service, pour toute la durée de la période de service choisie. Ces 10 crédits peuvent être échangés contre des activités de service précises décrites dans le menu de crédits de soutien de services technologiques, ou contre des activités conçues sur mesure, avec l'approbation de HPE. Les crédits pouvant être échangés durant chaque période de douze (12) mois expireront à la date anniversaire de l'achat, s'ils ne sont pas échangés avant cette date. HPE fournira au client tous les renseignements nécessaires relativement à la date de début et de fin de la période de service durant laquelle le client devra échanger ses crédits de soutien de services technologiques. Les crédits ne peuvent être reportés à la période de service suivante ou échangés autrement.
<b>Crédits de soutien de services technologiques HPE — 30 crédits par année de service</b>	Ce service fournit un appel de courtoisie et un accès à un conseiller en crédits à distance pour aider le client à échanger ses crédits de service, au besoin. Le service de 30 crédits par année est offert pour une durée de 1, 3, 4 et 5 ans; 30 crédits sont disponibles chaque année du service, pour toute la durée de la période de service choisie. Ces 30 crédits peuvent être échangés contre des activités de service précises décrites dans le menu de crédits de soutien de services technologiques, ou contre des activités conçues sur mesure, avec l'approbation de HPE. Les crédits pouvant être échangés durant chaque période de douze (12) mois expireront à la date anniversaire de l'achat, s'ils ne sont pas échangés avant cette date. HPE fournira au client tous les renseignements nécessaires relativement à la date de début et de fin de la période de service durant laquelle le client devra échanger ses crédits de soutien de services technologiques. Les crédits ne peuvent être reportés à la période de service suivante ou échangés autrement.
	Le client peut acheter plusieurs ensembles de 10 et 30 crédits de soutien de services technologiques pour cumuler le nombre de crédits nécessaires pour répondre à ses besoins particuliers durant la période de douze (12) mois. Le client peut acheter des crédits supplémentaires à tout moment durant la période de service pour ajouter des crédits afin de répondre à ses besoins particuliers. Toutefois, tout crédit inutilisé durant la période de douze (12) mois, expirera à la date anniversaire d'achat des crédits.

## Restrictions relatives au service

Les services ne pouvant pas être fournis dans le cadre du service de crédits de soutien de services technologiques HPE comprennent les services suivants, sans toutefois s'y limiter :

- Les services de maintenance du matériel et des logiciels
- Les services visant du matériel n'étant pas couvert par une entente de maintenance HPE
- Les services qui, selon HPE, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des micrologiciels ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HPE.
- Les services d'installation et de démarrage; toutefois, des crédits de soutien de services technologiques peuvent être ajoutés aux services d'installation et de démarrage et ensuite être échangés contre la prestation de services supplémentaires n'étant pas fournis dans le cadre des services d'installation et de démarrage

## Responsabilités du client

Pour permettre à HPE de fournir les services sélectionnés, le client doit :

- Au moment de l'achat, fournir le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone de la personne-ressource principale qui utilisera le service
- Au besoin, enregistrer le service dans les dix (10) jours de la date d'achat afin d'assurer l'admissibilité au service (pour les services HPE Support Pack seulement); HPE communiquera avec le client à l'adresse électronique fournie si l'enregistrement du service est nécessaire
- Au moment de faire appel à un conseiller en crédits à distance, fournir les renseignements nécessaires pour simplifier la procédure de rappel
- Sur demande, fournir à HPE toutes les licences logicielles d'origine, les ententes de licences, clés de licence et renseignements d'enregistrement de services d'abonnement
- Fournir à HPE un accès ponctuel et sans restrictions aux systèmes et installations du client, selon les exigences pour la prestation du service
- Désigner une personne responsable faisant partie de son personnel et qui, au nom du client, devra fournir toutes les approbations. Fournir l'information. S'assurer que tout le matériel, les micrologiciels et les logiciels dont aura besoin le spécialiste des services HPE pour la prestation du service sont disponibles et que le client détient les licences appropriées pour les produits logiciels. Être en mesure d'assister HPE dans l'exécution du service.
- Fournir un lieu de travail adéquat pour la prestation du service, y compris la mise à disposition d'une ligne téléphonique externe, l'électricité et tout accès réseau requis.
- S'assurer que tous les préalables aux activités choisies par le client sont respectés et que le client a rempli toutes les exigences relativement aux activités devant être exécutées et aux exigences devant être respectées avant l'exécution des services sélectionnés.
- Fournir un accès à distance et tous les renseignements nécessaires pour l'accomplissement des activités d'analyse.
- Assumer la responsabilité de toutes les sauvegardes et restaurations de données.

## Dispositions générales/autres exclusions

- La prestation du service est possible durant les heures d'ouverture et les jours ouvrables locaux de HPE, à l'exception des jours fériés de HPE.
- Le client peut demander la prestation du service en dehors des heures d'ouverture et des jours ouvrables de HPE. Si la prestation en dehors des heures d'ouverture et des jours ouvrables de HPE est possible, un tarif majoré pour la prestation en dehors des heures d'ouverture s'appliquera aux tarifs indiqués dans le menu de crédits de soutien HPE, avec l'approbation de HPE.
- HPE fournira le service à distance ou sur place, à la discrétion de HPE.

- Les crédits de soutien de services technologiques HPE doivent être échangés dans le pays d'achat des crédits.
- Les crédits de soutien de services technologiques HPE ne sont pas transférables.
- Certaines activités de service font appel à des outils de diagnostic nécessitant une transmission sécurisée de données à HPE pour les analyses et la production de rapports. Si le service sélectionné nécessite la collecte de données à distance, le client devra fournir un accès à distance à HPE.
- HPE se réserve le droit de facturer le temps ou le matériel lié au travail effectué ou de consommer des crédits supplémentaires, au besoin, pour répondre aux exigences de service ou de régler des problèmes n'étant pas couverts par le service sélectionné, ou pour répondre à d'autres exigences auxquelles le client ne répond pas au moment de la prestation du service.

#### **Modalités et conditions des crédits de soutien de services technologiques**

- Le client doit avoir conclu une entente de services de soutien active avec HPE pour être admissible à l'achat de crédits de soutien de services techniques.
- Les crédits de soutien de services technologiques peuvent uniquement être échangés contre les services admissibles précisés dans le menu de crédits de soutien de services technologiques HPE, qui se trouve sur le portail du Centre d'assistance HPE (HPESC), ou contre certains services personnalisés approuvés par HPE. HPE se réserve le droit de modifier le menu de crédits de soutien de services technologiques HPE de temps en temps.
- Tous les services achetés à l'aide de crédits de soutien de services technologiques doivent être fournis avant l'expiration des crédits échangés.
- Tous les services achetés à l'aide de crédits de soutien de services technologiques sont régis par les conditions de vente standard de Hewlett Packard Enterprise, qui comprennent la fiche technique ou le contrat d'achat du client avec HPE, le cas échéant.
- Des frais de déplacement peuvent s'appliquer, tel que déterminé par HPE, à tous services achetés à l'aide de crédits de soutien de services technologiques.
- À la résiliation de l'entente de services de soutien du client avec HPE, HPE remboursera le client au prorata pour tout crédit de soutien de services technologiques inutilisé n'ayant pas expiré au moment de la résiliation.

### **Ordering information**

Pour obtenir plus de détails ou pour commander ce service, veuillez communiquer avec votre représentant HPE local ou un revendeur HPE en faisant référence aux numéros de service de soutien flexibles HPE suivants (dans les numéros de service suivants, le « X » représente la durée du service en années; les options sont 1, 3, 4 ou 5 ans) :

- Crédits de soutien de services technologiques HPE – 10 crédits par année : H0JD4Ax
- Crédits de soutien de services technologiques HPE – 30 crédits par année : H0JD5Ax

Pour obtenir une liste complète des services HPE Fixed Support, veuillez communiquer avec un représentant HPE de votre région ou avec un revendeur HPE.

### **Pour obtenir de plus amples renseignements**

Pour en savoir davantage sur les services de soutien Hewlett Packard Enterprise, communiquez avec l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou visitez le site Web suivant :

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

