

HPE Pointnext Tech Care

Addendum pour les contrats de 6 ou 7 ans

Présentation générale du service

Cet addendum de la fiche technique HPE Pointnext Tech Care décrit les services HPE Pointnext Tech Care souscrits pour une durée de 6 ou 7 ans avec les produits HPE éligibles. L'objectif de ce document est d'identifier les éventuelles différences concernant les livrables de services que pourrait entraîner la fin de commercialisation d'un produit couvert au cours de la période de protection souscrite. Toutes les autres définitions liées à ce service restent identiques à celles indiquées dans la fiche technique HPE Pointnext Tech Care.

Tableau 1. Limites applicables au service

Options de niveaux de service HPE Pointnext Tech Care	Seuls les contrats HPE Pointnext Tech Care Basic et Essential peuvent s'accompagner d'une durée de contrat de 6 ou 7 ans sur les produits HPE éligibles. Ce service n'est pas disponible pour les contrats HPE Pointnext Tech Care Critical.
Mises à jour de micrologiciels sur certains produits	HPE ne fournira des mises à jour de micrologiciels que pour une période limitée à compter de la date de fin de commercialisation d'un produit HPE. La date d'arrêt des mises à jour peut ne pas correspondre à la date de fin de prise en charge du service. Par conséquent, toutes dispositions concernant les mises à jour de micrologiciels mentionnées dans cette offre sont limitées aux conditions indiquées lors du processus de fin de vie des produits concernés dont la date de fin de prise en charge précède celle de fin de période de couverture souscrite. Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de prononcer la résolution finale de toute demande de service.
Produits tiers	L'accès aux mises à jour de produits tiers est soumis à leur mise à disposition par le fabricant d'origine.
Limites de couverture des options de produits	<p>Ce service couvre les produits matériels HPE éligibles pris en charge par HPE, lorsque le contrat de services HPE Pointnext Tech Care a été souscrit avec une période de couverture de 6 ou 7 ans au moment de l'achat des produits matériels concernés.</p> <p>Remarque : Tous les produits et niveaux de service ne sont pas nécessairement couverts par la protection de 6 ou 7 ans. Pour plus d'informations, contactez un revendeur HPE ou représentant commercial HPE.</p>
Pièces et matériaux de rechange	HPE déploiera des efforts raisonnables pour fournir les pièces et matériaux HPE nécessaires à la maintenance des produits matériels couverts par ce service afin de préserver leurs fonctionnalités, jusqu'à épuisement des stocks. Les pièces de rechange sont neuves ou équivalentes à des produits neufs en termes de fonctionnalités et de performances. Les pièces remplacées dans le cadre d'une opération de réparation ou de maintenance deviennent la propriété de HPE à moins que le client ait souscrit à l'option Defective Media Retention (DMR, ou conservation des supports défectueux) telle qu'elle est définie dans la fiche technique HPE Pointnext Tech Care.
Travail technique	<p>Si la situation l'exige, HPE peut fournir une assistance technique sur site. Une fois arrivé sur le site du Client, l'ingénieur HPE agréé poursuit la procédure de réparation sur site ou à distance, selon l'appréciation de HPE, jusqu'à ce que les produits soient opérationnels, ou tant que la situation évolue suffisamment. Les activités de support technique peuvent être suspendues temporairement si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, et reprennent dès que les pièces/ressources sont disponibles.</p> <p>Les temps de réponse sur site peuvent être allongés et les niveaux de service identifiés dans la fiche technique HPE Pointnext Tech Care être réputés nuls et nonavenus si un diagnostic à distance découvre qu'une pièce spécifique nécessaire à la réparation du produit n'est pas disponible.</p>

Autres limites de service

Comme indiqué dans la fiche technique HPE Pointnext Tech Care, une mise à niveau peut être nécessaire lorsque des pièces de rechange ou des composants ne sont plus commercialisés. Ce type de mise à niveau pourra dans certains cas entraîner des coûts supplémentaires pour le client. HPE élaborera avec le client une recommandation quant à leur remplacement. Tous les éléments ne bénéficieront pas d'un service de remplacement dans tous les pays du fait de limites de capacités de maintenances locales.

La disponibilité des pièces et des niveaux de service pourra varier en fonction des ressources locales et pourra se limiter aux produits et aux régions géographiques éligibles. Pour plus d'informations, contactez un revendeur HPE ou un représentant commercial HPE local.

Pour plus d'informations

Consultez la [fiche technique HPE Pointnext Tech Care](#) pour plus d'informations sur les services HPE Pointnext Tech Care.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur

hpe.com/fr/fr/services/tech-care

Faites le bon achat.
Contactez nos spécialistes.



Live Chat Ventas



Appeler
maintenant



Support HPE



Obtenir les mises à jour


**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2022 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Les informations contenues dans le présent document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services Hewlett Packard Enterprise sont stipulées dans les déclarations de garantie expresses accompagnant ces produits et services. Aucune déclaration contenue dans le présent document ne saurait être interprétée comme une garantie supplémentaire. Hewlett Packard Enterprise décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou rédactionnelle dans le présent document.

La présente fiche technique est régie par les conditions commerciales de Hewlett Packard Enterprise standards en vigueur, y compris la fiche technique complémentaire ou, le cas échéant, le contrat d'achat conclu entre le Client et Hewlett Packard Enterprise.

a50007455FRE