

# HPE COMPLETE CARE

## Service contractuel d'accompagnement et de support HPE

### PRÉSENTATION DU SERVICE

HPE Complete Care représente l'offre de service d'accompagnement le plus évolué, conçu pour répondre à un large éventail de besoins. Elle prend en charge les services de « l'Edge to cloud » pour tous les environnements IT, y compris des environnements multi-vendeurs (MVS), qu'il s'agisse d'environnements de base ou environnement critique, et peut se dimensionner en fonction des besoins IT spécifiques du Client.

HPE Complete Care offre aux Clients un point de contact unique pour répondre à tous leurs besoins d'accompagnement. Le service est assuré par la gouvernance d'une équipe HPE chargée du compte du Client, parfaitement informée de son environnement IT. Cette équipe de compte collabore avec le Client en jouant le rôle d'un partenaire de confiance et l'aide à atteindre ses objectifs d'entreprise. Après identification des besoins, un Document Détaillé des Prestations (SoW) est établi, accepté par les deux parties et exécuté. Il décrit avec précision les activités de support technique réactif et proactif qui seront assurées dans le cadre du service HPE Complete Care en fonction des exigences du Client.

Les environnements IT sont de plus en plus hétérogènes. Ils combinent des technologies novatrices et économiques telles que la virtualisation et les serveurs en lame avec du matériel plus traditionnel. Chacun de ces éléments exige un support technique très différent. Les Clients peuvent utiliser HPE Complete Care pour compléter les compétences et fonctionnalités internes de leur organisation. Ils peuvent combiner et associer n'importe laquelle des offres d'accompagnement proposées par HPE avec différents éléments de leur solution informatique ou de leur datacenter en fonction du rôle et de la criticité des éléments.

En cas d'incident de service, HPE Complete Care permet d'accéder à des experts produits HPE qui peuvent aider les Clients à résoudre leurs problèmes critiques le plus vite possible. Des procédures d'escalades accélérées sont utilisées pour résoudre les incidents complexes. En outre, l'équipe d'experts du support HPE du Client dispose de technologies et d'outils de dépannage à distance visant à réduire les temps d'arrêt et à accroître la productivité. La solution HPE Complete Care est conçue pour renforcer les capacités internes des Clients, pour aider les Clients à atteindre leurs objectifs d'entreprise, pour réduire les erreurs humaines, celles des processus et de la technologie, pour augmenter la qualité de service informatique et la productivité et pour réduire les coûts en fournissant :

- Une solution d'accompagnement modulaire économique conçue pour répondre précisément aux exigences et à l'environnement des Clients.
- Une identification proactive des problèmes et conseils pour atténuer les risques.
- Un accès aux experts HPE qui peuvent renforcer les capacités du Client, et dont l'objectif est d'aider à réduire le risque, d'augmenter la productivité, de faire face aux pointes de charges de travail et aux nouveaux projets et de libérer du temps au Client pour qu'il se consacre à ses objectifs stratégiques.
- Des options flexibles d'accompagnement réactif.
- Un accès prioritaire à des experts HPE qui connaissent l'environnement du Client et peuvent aider à corriger rapidement tous les problèmes critiques.
- Des options flexibles d'accompagnement proactif, fournies par des experts HPE, qui complètent les capacités du Client et peuvent le soulager pour qu'il puisse ainsi se consacrer à d'autres priorités.
- Des technologies et outils à distance avancés conçus pour réduire les temps d'arrêt et accroître la productivité.
- Une équipe nommée se concentre sur le fonctionnement de l'environnement IT du Client et de ses différents objectifs, propose un point de contact unique HPE et veille à ce que la relation avec HPE réponde à ses attentes et soit conforme aux conditions convenues par les deux parties.

## STRUCTURE DES SERVICES

HPE Complete Care offre un accompagnement proactif et réactif global pour les produits supportés dans le contexte de l'environnement IT du Client, comme illustré dans le Schéma 1. Les produits couverts sont pris en charge par le niveau de support produit de base HPE sélectionné par le Client, assorti de la Gestion des Incidents Améliorée (EIM pour Enhanced Incident Management) afin de fournir la meilleure expérience d'accompagnement. La Gestion de Relation de Service (SRM pour Service Relationship Management) fournit un point de contact unique, une coordination de la prestation du service et une collaboration avec le Client afin de l'aider à atteindre les résultats souhaités. Des services proactifs supplémentaires et des blocs de solution modulaires sont disponibles en option.

HPE GreenLake est proposable afin de fournir une expérience « as-a-service » (pour plus d'informations sur les services HPE GreenLake, consultez un représentant HPE) Ces catégories sont décrites plus en détail dans les sections Caractéristiques du service.

### Structure HPE Complete Care

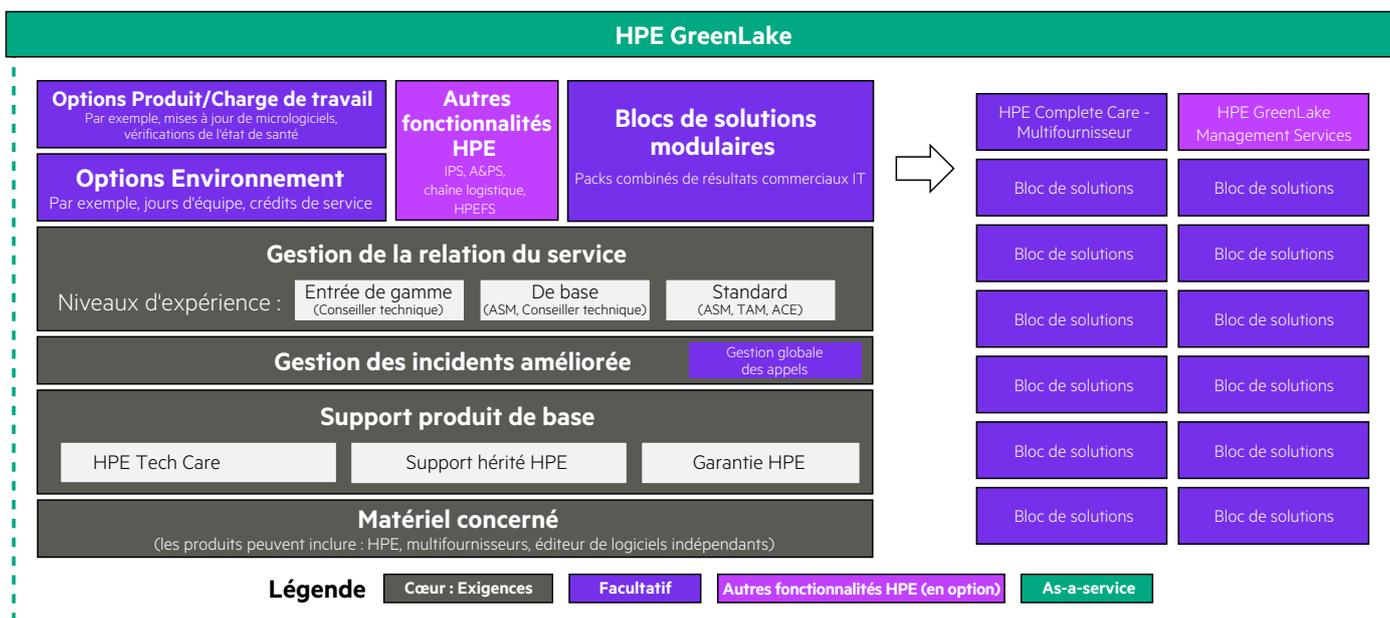


SCHÉMA 1. Structure HPE Complete Care

## RÉCAPITULATIF DES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES

TABLEAU 1. Récapitulatif des caractéristiques de support obligatoires

### 1. Support de base des produits (obligatoire)

Chaque produit implémenté au sein d'un environnement IT HPE Complete Care nécessite une couche de support produit de base constituée soit d'HPE Tech Care, soit d'HPE Foundation Care, ou une garantie HPE ou encore un support de base HPE NonStop. Hewlett Packard Enterprise recommande HPE Tech Care, si celui-ci est proposable. Le support de base peut être acheté directement dans le cadre d'un contrat HPE Complete Care ou bien séparément, puis intégrée dans les dispositions d'un Document Détaillé des Prestations (SoW) existant. Pour des informations supplémentaires sur les caractéristiques disponibles et les options de niveau de service, reportez-vous à la fiche technique ou bien aux informations sur la garantie des produits :

- [Fiche technique HPE Tech Care](#)
- [Fiche technique HPE Foundation Care](#)

**Remarque :** HPE Foundation Care est disponible uniquement sur les produits qui n'ont pas été activés avec HPE Tech Care

- Garantie HPE (reportez-vous aux informations de garantie fournies avec le produit)
- Assistance de base HPE NonStop (la fiche technique varie en fonction du type d'assistance choisie)



**TABLEAU 1.** Récapitulatif des caractéristiques de support obligatoires (suite)

**2. Principales caractéristiques de support proactif (obligatoires)**

**2A. Gestion des Incidents Améliorée (EIM - Enhanced Incident Management)**

HPE Complete Care offre une Gestion des Incidents Améliorée (EIM), qui complète le support produit de base en fournissant une gestion des incidents améliorée et renforcée. Les caractéristiques EIM sont décrites dans le Tableau 2A :

- Profilage de l'environnement (Environment Profiling)
- Accès via différents média à des experts
- Réponse via les différents média en 24h/7j
- Accès prioritaire et routage
- Mise en relation directe avec l'équipe HPE nommée
- Gestion accélérée des escalades
- Expérience numérique personnalisée
- Analyse des incidents et génération de rapports
- Options de couverture étendue
- Gestion globale des appels (en option)

**2B. Gestion de la Relation du Service (SRM - Service Relationship Management)**

HPE Complete Care offre trois niveaux d'expérience SRM comprenant des ressources HPE nommées qui maîtrisent l'activité des Clients et leurs objectifs informatiques et qui travaillent à s'assurer que leurs besoins IT sont satisfaits. Les caractéristiques SRM sont décrites dans le Tableau 2B. Les caractéristiques disponibles et l'expérience varient en fonction du niveau d'expérience sélectionné (Standard, Basic, Entry).

- Revue de l'activité de support ou rapport d'incidents
- Conseil opérationnel et technique ou assistance opérationnelle
- Centre de support HPE (HPE SC)
- Planification des formations HPE et assistance

**TABLEAU 2.** Récapitulatif des caractéristiques de support en option

**3. Services proactifs en option**

HPE Complete Care comprend un ensemble exhaustif et complet de services proactifs en option afin de prendre en charge les objectifs informatiques du Client et de renforcer les capacités existantes. Ces services optionnels couvrent l'ensemble de l'environnement IT du Client via les différents modules solution proposés. La fourniture de ces caractéristiques facultatives sera coordonnée avec les ressources nommées du Client et documentée dans le plan d'assistance du compte (ASP - Account Support Plan). Les caractéristiques des services proactifs en option sont décrites dans le Tableau 3.

**Services relatifs à l'environnement**

- Crédits de service HPE
- Crédits de formation HPE
- Service Jour d'Assistance Technique HPE
- Jour ACE (Assigned Customer Engineer) (disponible avec le niveau de service Standard uniquement)
- Gestion de projets (disponible avec le niveau de service Standard uniquement)

**Services ITSM (gestion de services informatiques)**

- (disponibles avec les niveaux de service Standard et Basic uniquement)
- Planification et revue
  - Identification des risques et benchmarking
  - Analyse des défaillances des services
  - Plan d'amélioration continue des services (SIP)
  - Tableau de bord des améliorations
  - Définition des objectifs avec le Client en fonction de sa stratégie

**Services compute (serveurs)**

- Analyse et gestion des correctifs de systèmes d'exploitation
- Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels des serveurs
- Vérification de l'état de santé (health check) du système
- Recommandations de mise en œuvre - Compute

**Services de stockage**

- Évaluation de la prise en charge SAN
- Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels des systèmes de stockage/SAN
- Évaluation technique de la haute disponibilité du stockage
- Recommandations de mise en œuvre - Stockage

**Services réseau**

- Analyse et gestion des logiciels et des micrologiciels des réseaux
- Recommandations de mise en œuvre - Réseau

**Services de solution**

- Service de planification du cycle de vie des solutions (disponible avec le niveau de service Standard uniquement)



**TABLEAU 2.** Récapitulatif des caractéristiques de support en option (suite)**4. Modules solution en option**

Outre les services proactifs principaux et facultatifs, HPE Complete Care offre un certain nombre de modules solution spécifiques, conçus pour aider les Clients à optimiser et à moderniser leur environnement IT et à atteindre leurs objectifs. Les modules disponibles actuellement sont répertoriés ici et leurs caractéristiques sont également décrites dans le Tableau 4. Consultez un représentant HPE pour connaître les dernières informations sur ces options.

**Module Solution d'optimisation HPE Performance**

- Optimisation des performances HPE Complete Care - Stockage
- Optimisation des performances HPE Complete Care pour SAP HANA®
- Optimisation des performances HPE Complete Care - Calcul haute performance **Module**

**Solution d'optimisation Gestion du cycle de vie des solutions HPE**

- Gestion du cycle de vie des solutions HPE Complete Care - Stockage

**Module Solution Accès à des experts HPE - en complément du HPE Complete Care de base**

- Spécialiste technologique nommé HPE Complete Care
- Expert à la demande HPE Complete Care

**Module Solution Logiciels**

- Gestion des actifs logiciels HPE (SAM - Software Asset Management)
- HPE Complete Care pour Azure

**Modules solution spécifiques à des solutions et des produits**

- HPE Complete Care - NonStop et Virtualized NonStop
- HPE Complete Care - Aruba
- HPE Complete Care - Multi-vendeurs
- Service COE HPE Complete Care pour SAP HANA

**Remarque :** Les modules solution sont disponibles à l'achat uniquement avec HPE Complete Care Standard.

**5. Autres offres HPE**

Outre les offres proactives principales et facultatives qui peuvent être incluses dans HPE Complete Care, il existe d'autres offres de services HPE, dont les Clients peuvent bénéficier pour compléter la solution HPE Complete Care. Consultez un représentant HPE pour connaître les dernières informations sur ces options ou utilisez les liens suivants.

- [HPE GreenLake](#) - pour acheter des produits et du support technique as-a-service
- [HPE GreenLake Management Services](#)
- [Services d'intégration et de performance](#)
- [Conseils et services professionnels](#)

## DÉTAILS SUR LES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES GESTION DES INCIDENTS AMÉLIORÉE (EIM)

**EIM feature details**

Le service de Gestion des Incidents Améliorée (EIM) est un ensemble de processus réactifs et proactifs intégrés et visant à accélérer la résolution des incidents matériels et logiciels. Ces processus, qui peuvent être personnalisés en fonction des besoins du Client, engagent les experts produits HPE appropriés afin d'assurer une résolution plus rapide des incidents critiques de support technique couverts. L'EIM s'ajoute aux fonctionnalités du support de base obligatoire.

**Remarque :** Les caractéristiques EIM suivantes ne sont pas applicables aux exigences associées aux workloads et solutions spécifiques. Consultez un représentant HPE pour connaître les services spécifiques aux solutions et workloads.

**TABLEAU 2A.** Détails sur la Gestion des Incidents Améliorée (EIM)

Fonction	Spécifications
Analyse de l'environnement	L'analyse de l'environnement permet aux agents HPE d'offrir une expérience de support sur mesure, basée sur des éléments comme l'impact d'une interruption de service, les périodes d'activité critique sur lesquelles l'impact est le plus élevé, les politiques de gestion du changement et les protocoles de communication pour les incidents critiques.
Accès multi-canal à des experts familiers de l'environnement Client	Les experts HPE nommés pour le Client tirent parti de leur connaissance de l'environnement pour baser leurs décisions quel que soit le canal de communication utilisé.
Réponse à distance 24h/7j	Les Clients HPE Complete Care peuvent contacter HPE 24 heures par jour, 7 jours par semaine quel que soit le niveau de service. Lorsqu'un Client appelle pour un incident d'une gravité de niveaux 1 ou 2, HPE s'appliquera à mettre en relation le Client avec un spécialiste produit ou à le rappeler dans un délai de 15 minutes. Pour obtenir une description des niveaux de gravité, reportez-vous à la section Dispositions générales relatives aux incidents de la <a href="#">fiche technique HPE Tech Care</a> .
Accès prioritaire et routage	Lorsque cela est possible, les incidents survenus chez un Client HPE Complete Care sont prioritaires (pour des niveaux de gravité et de service similaires) par rapport aux incidents d'autres Clients, et sont gérés par des ressources d'assistance à distance extrêmement expérimentées. Les Clients HPE Complete Care disposent d'un moyen rationalisé pour se connecter aux ressources HPE par téléphone ou par discussion en ligne.
Mise en relation directe avec l'équipe HPE nommée	Les ingénieurs distants HPE en charge du Client s'appuient sur l'équipe de compte HPE Complete Care et sur leur connaissance de l'environnement pour mieux comprendre ce dernier, ce qui leur permet ainsi d'apporter une réponse plus rapide aux problèmes. <b>Remarque :</b> Les ingénieurs distants HPE ne sont pas nommés à un compte spécifique.



**TABLEAU 2A.** Détails sur la gestion des incidents améliorée (suite)

Fonction	Spécifications
Gestion accélérée des escalades	Les Clients HPE Complete Care reçoivent des procédures uniformisées et optimisées d'escalade pour répondre aux incidents complexes (couverts par le contrat) et y apporter une résolution plus rapide. Un Responsable des Événements Critiques (Critical Event Manager, CEM) est assigné pour les incidents de gravité de niveaux 1 et 2. Si la situation exige des ressources ou des compétences complémentaires, le CEM coordonne l'escalade et recrute rapidement des experts HPE spécialisés dans la résolution d'incidents. Pour obtenir une description des niveaux de gravité, reportez-vous à la section Dispositions générales relatives aux incidents de la <a href="#">fiche technique HPE Tech Care</a> .
Expérience numérique personnalisée	L'équipe nommée travaillera avec le Client si nécessaire afin de partager les informations remontées à partir de la plateforme numérique (par exemple, fournir des informations sur un tableau de bord d'incidents). Les Clients HPE Complete Care pourront bénéficier d'une expérience numérique différenciée (comme des graphiques sur leur environnement à partir d'éléments du tableau de bord, comme la capacité à exporter les données à partir du tableau de bord, ou encore la vue des alertes spécifiques HPE Complete Care, et plus).
Analyse des incidents et génération de rapports	Les Clients HPE Complete Care disposant du niveau de service Standard reçoivent une analyse personnalisée des incidents et pour le niveau Basic, une génération de rapports personnalisés.
Options de couverture étendue	Des options de niveau de service supplémentaires au-delà de celles offertes via le support produit de base peuvent être disponibles dans le pays du Client. Consultez un représentant HPE pour connaître les dernières informations sur ces options. Des exemples d'options supplémentaires sont répertoriés ici. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Options disponibles pour la fenêtre de couverture de service, soit :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 13 heures, jours ouvrés standard (13h/5j, de 8h à 21h)</li> <li>– Horaire de couverture sous contrat ou garantie HPE séparés</li> </ul> </li> <li>• <b>Options de délai d'intervention sur site, soit :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Délais d'intervention sur site de 2 heures (fixée au moment de la commande et selon disponibilité)</li> <li>– Temps de réponse sous contrat HPE ou garantie séparés</li> </ul> </li> <li>• <b>Options relatives au délai de réparation garanti pour le matériel, soit :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Délai de réparation de 4 heures</li> <li>– Délai de réparation de 8 heures</li> <li>– Délai de réparation de 24 heures</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Remarque : ces engagements de délai de réparation, ainsi que l'engagement de réparation sous 6 heures, s'appliquent aux incidents de gravité 1 et de gravité 2. Pour plus d'informations sur le délai de réparation, reportez-vous aux conditions définies dans le cahier des charges ou dans les sections Délai de réparation matériel, Zones de déplacement et Dispositions générales relatives aux incidents de la <a href="#">fiche technique HPE Tech Care</a>.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Temps de réponse planifié :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réponse planifiée Lundi</li> <li>– Réponse planifiée Mardi</li> <li>– Réponse planifiée Mercredi</li> <li>– Réponse planifiée Jeudi</li> <li>– Réponse planifiée Vendredi</li> </ul> </li> </ul>
Gestion globale des appels (en option)	La gestion globale des appels permet aux Clients de travailler avec une seule équipe mondiale pour enregistrer les dossiers de tous les incidents matériels et logiciels. Reportez-vous à la <a href="#">fiche technique HPE Global Call Management</a> pour plus d'informations.

## DÉTAILS SUR LES CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES GESTION DE LA RELATION DU SERVICE (SRM)

HPE Complete Care offre trois niveaux de service de la Gestion de Relation du Service (SRM) comprenant des ressources HPE nommées qui comprennent l'activité du Client et ses objectifs informatiques et qui travaillent à s'assurer que ces besoins sont satisfaits.

**TABLEAU 2B.** Détails sur la Gestion de la Relation du Service

Fonction	Spécifications		
Niveau d'expérience	Standard	Basic	Entry
Équipe de compte nommée	L'équipe HPE nommée représente le Client au sein d'HPE et constitue le point de référence opérationnel et/ou technique de HPE Complete Care Ces ressources coordonnent la fourniture de toutes les prestations. Cela inclut les livrables proactifs en option ainsi que le suivi des problèmes, les correctifs et les conseils qui peuvent impacter l'environnement du Client. L'équipe nommée est constituée de certains profils tels que détaillés plus spécifiquement ci-dessous (en fonction du niveau de service).		
	HPE nomme les ressources suivantes pour le compte du Client : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de compte support (ASM)</li> <li>• Responsable de compte technique (TAM)</li> <li>• Ingénieur client nommé (ACE)</li> </ul>	HPE nomme les ressources suivantes pour le compte du Client : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de compte support (ASM)</li> <li>• Conseiller technique (Service Advisor)</li> </ul>	HPE nomme les ressources suivantes pour le compte du Client : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseiller technique (Service Advisor)</li> </ul>



**TABLEAU 2B.** Détails sur la gestion de la relation du service (suite)

Fonction	Spécifications		
Niveau d'expérience	Standard	Basic	Entry
<b>Planification du support du compte</b>	<p>Cette fonctionnalité du service fournit le développement d'un plan d'assistance du compte (ASP - Account Support Plan) établi par l'ASM en partenariat avec l'équipe informatique du Client. L'ASP fournit le détail du support réactif et proactif acheté, des périphériques, de la couverture géographique ainsi que des autres aspects du support. L'ASP définit également en détail les rôles et les responsabilités en fonction des caractéristiques de service achetées et fournit les coordonnées et procédures d'escalade. Ce plan sera confirmé avec le Client. L'ASP sera mis à jour de manière proactive par l'ASM si nécessaire.</p>	<p>Identique à HPE Complete Care Standard, hormis la fréquence de mise à jour de l'ASP : tous les six mois.</p>	<p>Identique à HPE Complete Care Standard, hormis l'ASP qui est développé par le Service Advisor et mis à jour tous les six mois.</p>
<b>Gestion de la mise en œuvre des services</b>	<p>Au début de la période de couverture du support technique du service HPE Complete Care, un responsable de la mise en œuvre organise l'implémentation du service. Cela peut inclure un interfaçage avec le Client et la présentation au Client de l'équipe de compte nommée, ou bien l'équipe en charge du compte peut jouer le rôle de facilitateur tandis que le responsable de la mise en œuvre coordonne les activités en arrière-plan.</p>	<p>Identique à HPE Complete Care Standard.</p>	<p>Identique à HPE Complete Care Standard.</p>
<b>Gestion de l'inventaire</b>	<p>Au début de la période de couverture de support du service HPE Complete Care, l'équipe nommée en charge du compte établira un état de tous les produits couverts par l'environnement de HPE Complete Care du Client et le documentera dans un registre. L'équipe de compte nommé aidera le Client à gérer les changements de façon continue afin de maintenir à jour ce registre tout au long de la durée de couverture du support technique du service. Cela est conçu pour aider le Client à s'assurer que tous les produits qu'il souhaite voir pris en charge dans le cadre de l'environnement du service HPE Complete Care sont effectivement couverts.</p>	<p>Identique à HPE Complete Care Standard, mais fourni par l'équipe de compte nommée.</p>	<p>Identique à HPE Complete Care Standard, mais fourni par le Conseiller Technique (Service Advisor).</p>
<b>Planification et analyse des services</b>	<p>L'équipe de compte nommée procède à la planification trimestrielle du service (ou une autre période spécifiée dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)) et mène des sessions de revue au cours desquelles le Client passe en revue avec l'équipe de compte nommée les fonctionnalités du service fourni par HPE sur la période précédente, y compris les points clés liés au rapport d'activité de support technique. Ces sessions permettent également d'étudier les tendances, les changements en cours ou prévus dans l'environnement informatique et commercial du client, ainsi que l'impact potentiel qu'auront ces changements sur les besoins du client en matière de support.</p>	<p>L'équipe de compte nommée procède à la planification semestrielle du service et mène des sessions de revue au cours desquelles le Client passe en revue avec l'équipe de compte nommée les fonctionnalités du service fourni par HPE sur la période précédente, y compris les points clés liés au rapport d'incident. Ces sessions permettent également d'étudier les tendances, les changements en cours ou prévus dans l'environnement informatique et commercial du client, ainsi que l'impact potentiel qu'auront ces changements sur les besoins du client en matière de support.</p>	<p>Le Conseiller Technique (Service Advisor) procède à la planification semestrielle du service et mène des sessions de revue au cours desquelles le Client passe en revue avec le Conseiller Technique les fonctionnalités du service fourni par HPE sur la période précédente, y compris les points clés liés au rapport d'incident. Ces sessions permettent également d'étudier les tendances, les changements en cours ou prévus dans l'environnement informatique et commercial du client, ainsi que l'impact potentiel qu'auront ces changements sur les besoins du client en matière de support.</p>
<p>Ces sessions de révision offrent un forum de communication ouvert pour aider le Client à partager les objectifs commerciaux et informatiques de son organisation. Lors de ces sessions, les ressources de compte HPE partagent les meilleures pratiques HPE et fournissent des conseils opérationnels et techniques relatifs aux besoins et aux projets actuels et futurs du Client. D'autres ressources HPE peuvent y participer, en fonction des recommandations de l'ASM ou du Conseiller Technique (Service Advisor).</p>			



**TABLEAU 2B.** Détails sur la Gestion de la Relation du Service (suite)

<b>Fonction</b>	<b>Spécifications</b>		
<b>Niveau d'expérience</b>	<b>Standard</b>	<b>Basic</b>	<b>Entry</b>
<b>Analyse des activités de support technique</b>	HPE fournit au Client un rapport trimestriel (ou autre période spécifiée dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)) qui intègre les informations relatives aux incidents de support technique réactif pendant cette période spécifique. Ce rapport peut également souligner les facteurs de risque potentiels et inclut des recommandations suggérées par HPE.	Non applicable (voir Rapport d'incidents)	Non applicable
<b>Rapport d'incidents</b>	Non applicable (Ces informations sont comprises dans le Rapport d'analyse des activités de support)	HPE fournit un rapport d'activité semestriel qui détaille les informations relatives à des incidents de support réactif pendant la période donnée.	Non applicable
<b>Conseils opérationnels et techniques</b>	En travaillant avec le Client, l'équipe du compte HPE nommée s'implique activement pour fournir des conseils et des directives concernant la production des services liés à l'environnement couvert du Client. Cette fonctionnalité du service a pour but de fournir des indications concises aux Clients. Les demandes d'assistance opérationnelle, telles que déterminées par HPE ne sont pas incluses dans cette fonctionnalité, mais peuvent être financées à l'aide des Crédits de Service (Service Credits) HPE ou de Jours d'Assistance Technique HPE (Team Days). L'ASM informera le Client lorsqu'une demande nécessite des crédits ou des jours d'assistance technique ainsi que le montant associé.	Non applicable (voir Assistance opérationnelle)	Non applicable (voir Assistance opérationnelle)
<b>Assistance opérationnelle</b>	Non applicable (inclus dans les Conseils opérationnels et techniques)	En travaillant avec le Client, l'équipe de compte HPE nommée fournira une assistance opérationnelle de base concernant la production des services liés à l'environnement couvert du Client. Cette fonctionnalité du service a pour but de fournir des indications concises aux Clients. Les demandes d'assistance opérationnelle, telles que déterminées par HPE ne sont pas incluses dans cette fonctionnalité, mais peuvent être financées à l'aide des Crédits de Service (Service Credits) HPE ou de Jours d'Assistance Technique HPE (Team Days). Le Conseiller Technique (Service Advisor) informera le Client lorsqu'une demande nécessite des Crédits de Service ou des Jours d'Assistance Technique ainsi que le montant associé.	Identique au service HPE Complete Care Basic
<b>Centre de support HPE (HPE SC)</b>	HPE fournit des ressources en ligne exhaustives concernant des retours d'expérience, des outils et des services disponibles. Ce portail unifié offre des outils d'auto-résolution, une assistance personnalisée, une aide en ligne et des forums, ainsi qu'un accès à certains contenus informatiques multivendeurs et multiplateformes complets.		
<b>Planification et assistance des formations HPE (HPE Education Services)</b>	Sur demande du Client, l'ASM peut procéder à une évaluation avancée des besoins en développement et en formation du Client. L'ASM peut également mettre le Client en relation avec HPE Education Services. Le Client peut accéder à la liste des formations et à leur description détaillée sur le site Web HPE Education Services à l'adresse <a href="http://hpe.com/ww/learn">hpe.com/ww/learn</a> .	Identique à HPE Complete Care Standard.	Identique à HPE Complete Care Standard, hormis l'assistance qui est fournie par le Conseiller Technique (Service Advisor).



## DÉTAIL DES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES PROACTIFS EN OPTION

Les fonctionnalités en option présentées ci-dessous peuvent également être ajoutées à l'offre HPE Complete Care et leur prix sera calculé en fonction des services et des fonctionnalités sélectionnés. Ces services sont assurés pendant les heures ouvrées d'HPE, sauf si un service de support hors heures ouvrées a été acheté. Contactez votre représentant HPE local pour obtenir des informations complémentaires.

**Remarque :** Les services proactifs en option suivants ne sont pas applicables aux exigences associées aux workloads et solutions spécifiques. Consultez un représentant HPE pour connaître les services spécifiques aux solutions et workloads.

**TABLEAU 3.** Détails des services proactifs en option

Fonction	Spécifications
<b>Services relatifs à l'environnement</b>	
Le Client peut choisir les options de services d'environnement présentées ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveaux de service et autres objectifs opérationnels.	
Crédits de service HPE	<p>L'objectif des Crédits de services HPE est d'offrir aux Clients la souplesse dont ils ont besoin en comblant les manques de ressources et en offrant un savoir-faire spécialisé lorsque cela est nécessaire.</p> <p>Les Clients ont la possibilité de choisir parmi un grand nombre de services tels que la virtualisation, la gestion des données de stockage, l'optimisation de l'infrastructure, l'alimentation électrique et le refroidissement, les études, la sécurité, l'analyse des performances et la gestion des micrologiciels. Ces services couvrent un grand nombre de domaines technologiques informatiques, incluant les serveurs, les serveurs lames, les systèmes d'exploitation, les périphériques de stockage, les SAN, les réseaux et les logiciels d'éditeurs indépendants.</p> <p>Cette option fournit des blocs de 10 unités d'œuvre de service HPE. Le Client a la possibilité de choisir une activité dans le menu des Crédits de services HPE prédéfinis ou de travailler avec son équipe de compte nommée pour l'aider à déterminer comment concevoir sur mesure ces services pour répondre aux besoins du Client. Reportez-vous à la <a href="#">fiche technique des Crédits de services HPE</a> pour plus d'informations.</p>
Crédits de formation HPE	<p>Les Clients peuvent acheter des crédits HPE Education Services pour permettre à leurs équipes de développer et de renforcer leurs compétences techniques et leur connaissance des processus. Contactez votre représentant HPE local pour plus de détails ou reportez-vous à la <a href="#">fiche technique des Crédits de services HPE</a>.</p>
Service Jours d'Assistance Technique HPE (Team Days)	<p>Ce service HPE offre aux Clients la flexibilité de personnaliser certaines tâches au-delà des services techniques HPE standards. Nos spécialistes en services techniques hautement qualifiés peuvent aider les Clients à exécuter différentes activités d'évaluation, d'opérations et d'optimisation éligibles dans une limite de huit heures. L'approche HPE repose sur une analyse approfondie, une planification complète et une exécution rapide qui les aident à relever les défis techniques.</p> <p>En faisant appel à des techniques et à des processus éprouvés (résultant d'innombrables missions effectuées pour des entreprises du monde entier), nos experts techniques peuvent aider les Clients à réduire les coûts, les délais et les risques souvent associés aux activités techniques, à la gestion du changement et à la gestion de projet. Vous trouverez des informations supplémentaires dans la <a href="#">fiche technique Jour d'Assistance Technique HPE</a>.</p> <p><b>Remarque 1 : Frais supplémentaires pour l'option en dehors des heures ouvrées</b></p> <p><b>Remarque 2 : Les Jours d'Assistance Technique ne peuvent pas être utilisés pour les services « Lifecycle » pour SAP HANA et les services d'optimisation des performances HPE pour SAP HANA</b></p>
Jour ACE (Ingénieur Client Nommé)	<p>Cette fonctionnalité permet d'acheter des heures supplémentaires d'Ingénieur Client Nommé (ACE).</p> <p>L'ACE apporte une connaissance solide du matériel, du réseau, du système d'exploitation et des processus de gestion du changement technique et de la mise en œuvre. L'ACE apporte son assistance concernant le livrable de Gestion de l'Inventaire pour les éléments couverts par la Gestion Améliorée des Incidents (EIM). L'ACE fournit un support proactif et réactif pour le matériel, coordonne les activités de réparation et d'installation et fournit également des conseils et des recommandations techniques.</p> <p><b>Remarque : Frais supplémentaires pour l'option en dehors des heures ouvrées</b></p>
Gestion de projets	<p>HPE désignera un responsable projet en charge de la supervision, qui sera le point de contact principal pour les types d'activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener le processus de révision/mise à jour (l'ASM peut effectuer cette activité)</li> <li>• Gérer toutes les relations multi-vendeurs</li> <li>• Apporter une assistance en matière de contrats, de cotations et de renouvellements</li> <li>• Exécuter le processus de gestion du changement dans le cadre du Document Détaillé des Prestations (SoW) (l'ASM peut effectuer cette activité)</li> <li>• Offrir toute autre activité supplémentaire assurée par le responsable projet dans le cadre d'un service HPE Complete Care différent de celui livré par l'ASM</li> </ul> <p>Le responsable projet effectuera les activités pendant les heures ouvrées de HPE du lundi au vendredi (8h00-17h00) heure locale, hormis les vacances HPE. Si nécessaire, le responsable projet peut également être disponible à d'autres horaires mutuellement convenus et planifiés à l'avance.</p>



**TABLEAU 3.** Détails des services proactifs en option (suite)

Fonction	Spécifications
<b>Services ITSM</b>	
Ces services sont basés sur l'expérience de HPE dans la fourniture de services ITSM dans des environnements informatiques de classe entreprise. Les services aident les Clients à améliorer et à renforcer le niveau de maturité ITSM de leur organisation avec un but ultime d'amélioration de leur efficacité. Les services ITSM peuvent contribuer à développer la capacité des Clients à répondre aux demandes toujours plus nombreuses d'amélioration des niveaux de service et des performances.	
Planification et revue	Deux fois par an (ou autre fréquence spécifiée dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)), l'ASM organise une réunion de planification et de revue pour aligner les activités de l'équipe de compte HPE sur les évolutions des besoins et sur les nouvelles technologies ou les nouveaux services informatiques disponibles. L'ASM documente les changements dans la stratégie et les objectifs du Client et explique les répercussions de ces changements sur le champ d'application du contrat HPE Complete Care et l'ASP. Cette prestation permet à l'équipe de compte HPE nommée et aux autres ressources HPE autorisées d'avoir toujours une idée précise des besoins du Client pendant toute la durée de ce service.
Identification des risques et benchmarking	L'équipe de compte HPE conçoit une évaluation ITSM personnalisée basée sur le champ d'application du service HPE Complete Care et les principaux objectifs identifiés au cours de l'atelier de définition de la stratégie et des objectifs du Client ou lors de discussions avec ce dernier. Cette évaluation a pour but d'identifier des manques dans l'environnement IT et de proposer des opportunités d'amélioration. L'équipe de compte HPE nommée revoit, ensuite, les résultats obtenus avec le Client et convient avec ce dernier d'un indice des niveaux de risques, de maturité, d'efficacité et de rendement actuels. Cet indice compare les performances du Client aux meilleures pratiques du secteur et aux exigences relatives à ses niveaux de service et objectifs métier.
Analyse des défaillances des services	L'équipe de compte HPE nommée collabore avec le Client et émet des recommandations visant à atténuer l'impact des défaillances des services informatiques dans l'environnement du Client. Cette analyse identifie les causes des interruptions des services informatiques du Client et les répercussions de chacune sur l'activité de l'entreprise. Elle identifie également les améliorations pouvant être apportées aux processus et outils. L'équipe de compte HPE dénommée décrit ensuite les problèmes et les constatations associées dans le plan d'amélioration des services. Cette analyse peut également être utilisée pour analyser les temps d'arrêt planifiés du Client en vue de les éliminer ou de réduire leur durée ou leur impact. <b>Remarque – L'option Défaillance des services exige un prérequis : l'option de planification de l'amélioration des services.</b>
Plan d'amélioration continue des services (SIP)	L'équipe de compte HPE crée un plan d'amélioration des services (SIP). Dans le cadre de l'activité d'identification et d'évaluation des risques, l'équipe de compte HPE procède à une évaluation ITSM personnalisée. Elle discute des résultats de l'analyse des manques dans l'environnement IT avec le Client afin d'identifier les faiblesses et les opportunités d'amélioration et aide à créer un plan d'amélioration des services qui reflète ses priorités et les prestations recommandées basées sur des activités proactives menées par HPE et son personnel informatique en vue de gérer les risques identifiés. Une fois le plan d'amélioration des services élaboré, l'équipe de compte HPE nommée assiste le Client dans la gestion dudit plan à travers des réunions trimestrielles au cours desquelles l'équipe fournit des conseils pour la mise en œuvre des améliorations. Elle aide également le Client à passer en revue les améliorations à apporter et à définir des priorités. <b>Remarque – L'option SIP exige des conditions préalables : identification des risques et benchmarking.</b>
Tableau de bord des améliorations	L'équipe de compte HPE nommée collabore avec le Client pour identifier et/ou concevoir des indicateurs d'améliorations, des méthodes de génération de rapports et un tableau de bord pour suivre efficacement les améliorations apportées à ses services IT, processus et technologies informatiques. Chaque trimestre, l'équipe de compte HPE fournit au Client des informations pour mettre à jour le tableau de bord des améliorations avec les données identifiées pendant les activités du service HPE Complete Care et pendant les réunions de suivi du plan d'amélioration des services. <b>Remarque – L'option Tableau de bord des améliorations exige un prérequis : l'option Plan d'amélioration continue des services (SIP).</b>
Définition de la stratégie et des objectifs du Client	L'équipe de compte HPE nommée dirige un atelier de mise en place d'une stratégie et d'objectifs avec le Client afin d'identifier les objectifs métiers et d'infrastructure IT ainsi que les niveaux de service et les indicateurs de performance. Au cours de cet atelier, HPE fournit une description du champ d'application de l'offre de service HPE Complete Care en rapport avec les services informatiques, personnels, processus et technologies du Client.
<b>Services compute (serveurs)</b>	
Le Client peut choisir les options de services présentées ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveaux de service et autres objectifs opérationnels :	
Analyse et gestion des correctifs de systèmes d'exploitation	HPE surveille les notifications de correctifs pour déceler des défauts critiques connus dans le système d'exploitation ou des correctifs précédemment publiés pour HP-UX, HPE NonStop Kernel et OpenVMS. HPE évalue également si le défaut peut avoir un impact sur l'environnement couvert, et s'il est sous garantie, en informe le Client pour discuter des actions possibles. Chaque trimestre (ou autre fréquence spécifiée dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)), l'équipe de compte HPE examine avec le Client les correctifs recommandés. L'équipe de compte HPE émet également des recommandations quant à la gestion du changement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les systèmes d'exploitation propriétaires HP-UX et HPE NonStop, HPE fournit au Client un ensemble de correctifs recommandés à installer ainsi qu'un rapport relatif à ces correctifs.</li> <li>• Pour les systèmes d'exploitation OpenVMS, HPE fournit au Client un rapport personnalisé sur les correctifs recommandés à installer.</li> <li>• Pour les systèmes d'exploitation Microsoft, HPE fournit une communication écrite relative aux mises à jour et correctifs cumulés en fonction du cycle de publication défini par Microsoft. HPE fournit également une notification mensuelle (ou autre fréquence spécifiée dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)) relative aux mises à jour de sécurité de Microsoft ainsi qu'une notification trimestrielle (ou autre fréquence spécifiée dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)) sur les produits Microsoft pris en charge par HPE et applicables aux serveurs indiqués dans le plan de support du compte.</li> <li>• Pour le système d'exploitation Linux®, HPE examine les notifications de correctifs Linux des fournisseurs de Linux et émet des recommandations sur les correctifs applicables à l'environnement du Client basé sur les versions Red Hat® et SUSE de Linux, pour que ce dernier les installe.</li> <li>• En ce qui concerne les hyperviseurs VMware® et Microsoft Hyper-V, HPE examine les notifications de correctifs des fournisseurs et émet des recommandations sur les correctifs applicables à l'environnement du Client.</li> </ul>



**TABLEAU 3.** Détails des services proactifs en option (suite)

Fonction	Spécifications
<b>Services compute (serveurs)</b>	
Le Client peut choisir les options de services présentées ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveaux de service et autres objectifs opérationnels :	
Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels des serveurs	<p>HPE publie régulièrement des mises à jour des micrologiciels pour les serveurs. Ces mises à jour peuvent résoudre des problèmes potentiels, apportent de nouvelles fonctionnalités ou améliorent les performances. HPE prévoit une planification adéquate en vue de limiter toute interruption des activités du Client et peut également fournir les mises à jour appropriées. Chaque trimestre (ou autre fréquence spécifiée dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)), HPE examine avec le Client les mises à jour recommandées. L'installation est également effectuée pour les micrologiciels définis par HPE en tant que fichiers ne pouvant pas être installés par le Client. HPE installe ces mises à jour de micrologiciels (si le Client le demande) pendant les heures ouvrées standard de HPE ou pendant les heures ouvrées non standard de HPE, mais dans les deux cas sans frais supplémentaires pour le Client. HPE fournit une assistance téléphonique pour l'installation de micrologiciels installables par le Client, si celui-ci le demande, pendant la période de couverture du service.</p> <p><b>Remarque : L'analyse et la gestion des logiciels et des micrologiciels des serveurs peuvent ne pas être disponibles pour certaines solutions. Consultez votre représentant HPE pour connaître les dernières informations.</b></p>
Vérification de l'état de santé (health check) du système	<p>HPE utilise des outils de diagnostic pour évaluer l'environnement IT d'un seul système d'exploitation éligible sur un serveur physique ou une partition unique. HPE réalise une série de tests de diagnostic pour comparer l'environnement IT du Client avec les pratiques de gestion des systèmes supportés et fournit un rapport avec des résultats détaillés mettant l'accent sur les conditions exigeant une résolution ou une analyse et des recommandations pour un plan d'action approprié.</p> <p><b>Remarque : La vérification de l'état d'intégrité du système peut ne pas être disponible pour certaines versions de système d'exploitation et pour certaines solutions. Consultez votre représentant HPE pour connaître les dernières informations.</b></p>
Recommandations de mise en œuvre - Serveurs	L'équipe de compte HPE collabore avec le Client pour concevoir et mettre en œuvre les changements et les améliorations nécessaires pour combler les écarts identifiés au cours de la prestation du service ou lors des réunions de suivi.
<b>Services de stockage</b>	
Le Client peut choisir les options de services pour systèmes de stockage présentées ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveaux de service et autres objectifs opérationnels :	
Analyse et gestion des micrologiciels et logiciels des systèmes de stockage/SAN	<p>Chaque trimestre (ou autre fréquence spécifiée dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)), HPE analyse et recherche les mises à jour de micrologiciels et de logiciels pouvant être appliquées aux systèmes de stockage et/ou au réseau SAN. L'équipe de compte HPE émet des recommandations quant aux mises à jour de logiciels et de micrologiciels applicables et fournit une assistance pour la planification des mises à jour pour les recommandations. À la demande du Client, HPE installera, pendant les heures de couverture, les mises à jour critiques de micrologiciels et de logiciels résidant dans les périphériques des systèmes de stockage intégrés et/ou SAN. Les mises à jour sont définies par HPE comme non installables par le client pour les produits matériels couverts. Les mises à jour de micrologiciels critiques sont des mises à jour recommandées par la division produits de HPE pour installation immédiate. HPE assure une assistance téléphonique pour l'installation de micrologiciels et de logiciels installables par le Client, si celui-ci le demande, pendant la fenêtre de couverture du service.</p> <p><b>Remarque : L'analyse et la gestion des logiciels et des micrologiciels des systèmes de stockage/du réseau SAN peuvent ne pas être disponibles pour certaines solutions. Consultez votre représentant HPE pour connaître les dernières informations.</b></p>
Évaluation technique de la haute disponibilité du stockage	<p>HPE effectue une évaluation de la haute disponibilité sur une baie de stockage. Cette évaluation comprend une analyse de l'environnement physique, de la configuration de la baie et de ses versions de micrologiciels et de logiciels. La connectivité du tableau au SAN est examinée pour favoriser l'interopérabilité et la disponibilité. HPE s'entretient avec l'équipe informatique du Client pour évaluer l'utilisation des meilleures pratiques ITIL pour la gestion du stockage. Au terme de l'évaluation, HPE remet au Client un rapport et un descriptif de ses constatations et recommandations. Le nombre et la fréquence des évaluations du stockage sont renseignés et convenus dans le plan de support de compte (ASP).</p>
Évaluation de la prise en charge SAN	<p>HPE évalue la capacité de prise en charge SAN du Client. Les problèmes pouvant avoir un impact sur la stabilité ou la prise en charge sont identifiés et des changements sont recommandés. Une évaluation initiale de la prise en charge SAN est incluse à l'achat de cette option. Cette évaluation est ensuite mise à jour chaque année afin de bénéficier chaque année du support SAN.</p>
Recommandations de mise en œuvre - Stockage	L'équipe de compte HPE collabore avec le Client pour concevoir et mettre en œuvre les changements et les améliorations nécessaires pour combler les écarts identifiés au cours de la prestation du service ou lors des réunions de suivi.
<b>Services réseau</b>	
Le Client peut choisir les options de services pour réseaux présentées ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveaux de service et autres objectifs opérationnels :	
Analyse et gestion des logiciels et des micrologiciels des réseaux	<p>Les nouvelles versions des mises à jour de micrologiciels et de logiciels de réseau couverts qui peuvent répondre à des incidents potentiels, fournir des fonctionnalités supplémentaires ou améliorer les performances seront examinées avec le Client lors des réunions de planification et d'examen du support.</p>
Recommandations de mise en œuvre - Réseau	L'équipe de compte HPE collabore avec le Client pour concevoir et mettre en œuvre les changements et les améliorations nécessaires pour combler les écarts identifiés au cours de la prestation du service ou lors des réunions de suivi.



**TABLEAU 3.** Détails des services proactifs en option (suite)

Fonction	Spécifications
<b>Services de solution</b>	
Le Client peut choisir les options de services de solution présentées ci-dessous pour atteindre ses objectifs de niveaux de service et autres objectifs opérationnels :	
Service de planification du cycle de vie des solutions	<p>Le service de planification du cycle de vie des solutions HPE comprend des conseils techniques et opérationnels sur la planification des versions pour les solutions HPE éligibles. Le plan de cycle de vie intègre les considérations commerciales et opérationnelles du Client. Le service de planification du cycle de vie de la solution dépend de la solution et la portée de ce service peut englober les versions du système d'exploitation ainsi que les versions des pilotes et des logiciels.</p> <p><b>Remarque : Ce service est disponible pour un ensemble spécifique de solutions HPE, consultez un représentant HPE pour obtenir les dernières informations.</b></p>

## DÉTAILS SUR LES CARACTÉRISTIQUES DES MODULES SOLUTION EN OPTION

**TABLEAU 4.** Détails sur les Modules solution en option

Fonction	Spécifications
Optimisation des performances HPE Complete Care - Stockage	<p>Le service Optimisation des performances HPE Complete Care - Stockage ajoute une caractéristique de service proactive supplémentaire spécifique afin de prendre en charge l'infrastructure de stockage éligible du Client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'option de vérification de l'état de santé HPE Primera/HPE 3PAR fournit une évaluation comprenant un tableau de bord, destinée à servir d'indicateur de conformité avec les normes HPE de bonnes pratiques et peut comprendre d'éventuelles recommandations dans les domaines de la configuration du système, de la capacité et de la compatibilité avec les systèmes de stockage HPE Primera ou HPE 3PAR couverts.</li> </ul>
Optimisation des performances HPE Complete Care pour SAP HANA	<p>Le service Optimisation des performances HPE Complete Care pour SAP HANA ajoute une caractéristique de service proactive supplémentaire spécifique afin de prendre en charge l'infrastructure SAP HANA éligible du Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Performances IT HPE - Rapport d'analyse pour SAP HANA Cette caractéristique du service fournit une analyse des performances d'un seul système SAP® couvert par HPE Complete Care, y compris la base de données SAP HANA. HPE va établir un rapport d'analyse de performances, qui pourra contenir d'éventuelles recommandations pour préserver ou améliorer les performances.</li> <li>• Expert-conseil en performance dédié Ce service de conseil en performance permet d'accéder à un consultant technique nommé, spécialiste de la performance, qui apportera son conseil sur l'environnement SAP HANA couvert pendant un maximum de cinq jours tel que défini dans le Document Détaillé des Prestations (SoW).</li> </ul>
Optimisation des performances HPE Complete Care - Calcul haute performance (HPC) ( <a href="#">Fiche technique</a> )	<p>Le service Optimisation des performances HPE Complete Care - Calcul haute performance offre une expérience d'assistance renforcée pour l'infrastructure HPC. À un niveau élevé, ce service inclut les prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support technique réactif au niveau de la solution</li> <li>• Profilage de l'environnement HPC du client</li> <li>• Vérifications de l'état de santé HPC</li> <li>• Évaluation des performances HPC</li> </ul>
Gestion du cycle de vie des solutions HPE Complete Care - Stockage ( <a href="#">Fiche technique</a> )	<p>Le Module Solution Gestion du cycle de vie des solutions HPE Complete Care - Stockage offre une approche proactive de la planification de la gestion des versions de l'infrastructure de stockage éligible, en fonction des considérations opérationnelles et commerciales du Client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan de gestion du cycle de vie de la solution est conçu pour aborder les éléments d'interopérabilité d'infrastructure nécessaires, associés aux mises à jour et aux mises à niveau, et il contient également l'identification d'activités spécifiques. Il est incorporé dans le plan de support de compte et permet à l'ASM de proposer son assistance pour la planification et la coordination de l'exécution des services tout au long du cycle de vie.</li> <li>• Le plan de gestion du cycle de vie de la solution est suivi par une validation de l'état de préparation avant de procéder à la gestion de l'exécution réelle des services tout au long du cycle de vie.</li> </ul>
Service HPE COE HPE Complete Care pour SAP HANA ( <a href="#">Fiche technique</a> )	<p>Le service HPE COE HPE Complete Care pour SAP HANA propose aux Clients une expérience d'assistance globale de l'infrastructure HPE pour SAP HANA, qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès au Centre d'excellence (COE) HPE SAP HANA</li> <li>• Service de planification périodique du cycle de vie des solutions</li> <li>• Accès aux services tout au long du cycle de vie</li> </ul>



**TABLEAU 4.** Détails sur les blocs de solutions modulaires en option (suite)

Fonction	Spécifications
Spécialiste technologique nommé HPE Complete Care	<p>Le service Spécialiste technologique nommé HPE Complete Care élève le niveau de service en ajoutant un expert spécialisé et à distance à l'équipe de compte nommée, afin d'apporter au Client ses conseils et son aide dans la gestion, la planification et l'utilisation de sa plateforme technologique. Ce service comprend les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spécialiste technologique distant nommé HPE</li> <li>• Analyse de la plateforme initiale</li> <li>• Revues de planification d'amélioration et d'évaluation</li> <li>• Support amélioré à la gestion des Incidents</li> <li>• Assistance et recommandations avancées</li> </ul> <p><b>Remarque : Le Spécialiste technologique nommé est disponible uniquement sur un certain nombre de plateformes. Consultez votre représentant HPE pour connaître les dernières informations.</b></p>
Expert à la demande HPE Complete Care	<p>Ce Module Solution permet au Client de bénéficier d'un expert qui lui fournira une compétence à la demande sur la technologie HPE Ezmeral. Les caractéristiques suivantes sont incluses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension de la pile logicielle du Client et analyse pour cibler un futur modèle et de nouveaux engagements</li> <li>• Interactions régulières avec HPE pour une évaluation de la pile logicielle du cloud hybride</li> <li>• Exécution d'une grande variété d'opérations informatiques (renforcement ponctuel de l'équipe informatique, accompagnement, création d'image et exécution de tâches liées à la technologie)</li> </ul> <p><b>Remarque : Ce service est disponible uniquement sur un certain nombre de plateformes. Consultez votre représentant HPE pour connaître les dernières informations.</b></p>
Gestion par HPE des actifs logiciels (SAM - Software Asset Management)	<p>Ce Module Solution permet aux Clients de bénéficier d'une vision intégrale et précise de leur environnement matériel et logiciel dans l'ensemble de leurs plateformes sur site, SaaS (Software-as-a-Service), IaaS (infrastructure as-a-service) PaaS (platform-as-a-service) et autres. Les fonctionnalités du service incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un inventaire complet de matériel et de logiciels (licences logiciels, bons de commande) est fourni via un portail en ligne qui offre au Client des mises à jour en temps réel. Ce portail permet également de suivre les données de contrat et de les gérer. Il inclut également des rapports sur les logiciels utilisés par les Clients et la localisation de leur utilisation.</li> <li>• Analyse et interprétation par des experts des droits d'utilisation des produits, des modes de contractualisation des licences et d'autres conditions générales de fournisseurs.</li> <li>• Génération proactive de rapports sur la consommation et notifications des renouvellements à venir, de la fin de vie de service, etc.</li> </ul> <p>Le Module Solution Gestion HPE des actifs logiciels (SAM) est disponible avec deux niveaux de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analyses technologiques :</b> elles comprennent la détection matérielle et logicielle, la reconnaissance des applications logicielles, les dates de fin de vie du matériel et des logiciels, la génération de rapports sur la configuration de l'environnement virtuel, le classement des applications logicielles et la génération de rapports sur les cas courants d'exposition aux failles.</li> <li>• <b>Veille technologie des licences :</b> elle comprend un suivi des achats de licences logicielles, un suivi des accords/contrats logiciels, l'interprétation des règles et droits d'utilisation des produits sous licences logicielles et la génération de rapports sur l'utilisation/la conformité des licences logicielles.</li> </ul>
HPE Complete Care pour Microsoft Azure ( <a href="#">Fiche technique</a> )	<p>Le Module Solution HPE Complete Care pour Microsoft Azure permet aux Clients d'inclure des services cloud Microsoft Azure éligibles dans le cadre de leur Document Détaillé des Prestations (SoW) HPE Complete Care. Les Clients sont directement facturés par HPE pour leur abonnement et bénéficient d'une assistance directe de HPE. Ce service comprend deux caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abonnement cloud à Microsoft Azure</b></li> <li>• <b>Conseil d'un spécialiste HPE Complete Care pour Microsoft Azure :</b> HPE sera le seul interlocuteur pour l'assistance des services cloud Microsoft Azure éligibles achetés dans le cadre de HPE Complete Care. HPE mettra à la disposition du Client un numéro de téléphone dédié à HPE 24x7 jours. Les appels relatifs à Azure seront transférés à des techniciens qui ont été formés aux services de cloud public Microsoft Azure éligibles. Pour le cas où une situation exigerait le support technique de Microsoft, HPE a défini des processus qui demandent à Microsoft un support technique complémentaire.</li> </ul>
HPE Complete Care - NonStop et Virtualized NonStop	<p>Le Module Solution HPE Complete Care - NonStop et Virtualized NonStop permet d'assurer une continuité de l'activité, une disponibilité élevée, une forte évolutivité et une efficacité opérationnelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les services sont conçus pour aider les Clients à maintenir leurs capacités NonStop, résoudre les problèmes de manière proactive avant qu'ils ne causent des pannes de système et maintenir la stabilité et la fiabilité de leur informatique.</li> <li>• Des conseillers informatiques HPE expérimentés travaillent aux côtés du Client pour l'aider à atteindre les niveaux de performance définis et ses objectifs commerciaux.</li> <li>• HPE travaille de manière proactive afin de prévenir les interruptions de service grâce à un ensemble de services disponibles en option conçus pour répondre aux besoins spécifiques du Client.</li> </ul> <p><b>Remarque : Toutes les options proactives de HPE Complete Care ne sont pas disponibles pour les systèmes HPE NonStop. Consultez votre représentant HPE pour connaître les dernières informations.</b></p>



**TABLEAU 4.** Détails sur les Modules Solution en option (suite)

Fonction	Spécifications
HPE Complete Care - Aruba	<p>Le Module Solution HPE Complete Care - Aruba renforce l'expérience de support technique en incluant des produits Aruba dans l'environnement HPE Complete Care.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Responsable Client Aruba (CSM pour Customer Success Manager) endosse le rôle de chef d'orchestre des événements essentiels et accompagne le Client dans la gestion de son infrastructure Aruba.</li> <li>Ce service offre des fonctionnalités personnalisées et proactives étendues pour les produits Aruba notamment un accès direct aux ingénieurs spécialisés du Centre d'Assistance Technique (TAC), une implémentation spécialisée, une analyse des bonnes pratiques et des recommandations, un plan d'amélioration, des sessions animées sur le Web d'informations préventives et des rapports d'activité trimestriels.</li> <li>L'ASM nommé dans le cadre de HPE Complete Care collaborera avec le Responsable client Aruba (CSM) afin de prendre en charge l'ensemble de l'environnement du Client.</li> </ul>
HPE Complete Care - Multi-vendeurs	<p>Le Module Solution HPE Complete Care - Multi-vendeurs assure la prise en charge des produits éligibles tels que définis dans le Document Détaillé des Prestations (SoW) et est conçu pour les environnements qui contiennent des équipements provenant de constructeurs informatiques différents. L'objectif est de fournir un haut niveau d'assistance HPE à l'ensemble de l'environnement du Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HPE offre un point de responsabilité unique, assure un support du datacenter et offre les outils et ressources nécessaires pour apporter l'expertise appropriée en travaillant avec d'autres constructeurs et vendeurs afin de répondre aux problèmes rencontrés par les produits multi-vendeurs pris en charge.</li> <li>La collaboration peut comprendre des experts spécialistes d'un système d'exploitation, d'un serveur, d'un système de stockage et de mise en réseau, capables de répondre aux problèmes couverts dans l'ensemble de ces plateformes.</li> </ul>

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET EXCLUSIONS

Les services livrés dans le cadre d'un contrat de support technique donné sont limités à l'environnement IT administré directement et quotidiennement par un département informatique, dans un seul pays, comme décrit en détail dans le Document Détaillé des Prestations (SoW) ou la fiche technique. Sauf indication ou disposition contraire, les services proactifs et de Consulting sont fournis durant les heures ouvrées de HPE, soit à distance ou sur site, à la discrétion de HPE. Des prestations de support proactif en dehors des heures et des jours ouvrés de HPE peuvent être achetées séparément, sous réserve de disponibilité locale. La fourniture de fonctionnalités spécifiques aux technologies de l'environnement du Client (serveurs, stockage, SAN et réseaux) implique l'achat préalable des modules technologiques appropriés.

Le temps de réponse sur site du support matériel, les engagements de délai de réparation et certaines fonctionnalités EIM de HPE Complete Care peuvent varier en fonction de la gravité de l'incident. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident.

Pour obtenir une description des niveaux de gravité, reportez-vous à la section Dispositions générales relatives aux incidents de la [fiche technique HPE Tech Care](#).

## ÉQUIPEMENTS COUVERTS PAR LE SERVICE

Ce service est disponible pour certains serveurs, logiciels, périphériques de stockage, baies de stockage, équipements de réseaux et réseaux de stockage. 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 représentant HPE.

HPE peut, de temps à autre, proposer des conseils relatifs aux pratiques du Client en matière de sécurité, mais le Client demeure entièrement responsable de la sécurité de son environnement IT.

HPE ne saurait être responsable de l'efficacité ou de la non-efficacité des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de support technique. La liste non exhaustive suivante répertorie des activités spécifiques non comprises dans le service HPE Complete Care :

- Résolution des incidents d'inter-connectivité ou de compatibilité
- Services requis dus à la non-application par le Client des réparations, des correctifs ou des modifications système qui lui ont été fournis par HPE
- Services requis dus à la non-application par le Client des recommandations proactives préconisées par HPE
- Services rendus nécessaires, selon l'avis de HPE, du fait d'actions non autorisées par du personnel tiers en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, micrologiciels ou logiciels)
- Tests fonctionnels des applications ou tests complémentaires demandés ou exigés par le Client
- Sauvegarde et restauration du système d'exploitation, des autres logiciels et des données
- Services rendus nécessaires, de l'avis de HPE, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect(e) du ou des produits ou équipements considérés



## PROCESSUS DE RÉVISION/MISE À JOUR

HPE effectuera un processus trimestriel de révision (ou comme indiqué dans le Document Détaillé des Prestations (SoW)) afin de procéder aux ajouts d'équipements, suppressions et modifications demandés par le Client et aux changements de niveaux de couverture du service.

Les modifications liées aux ajouts/suppressions d'équipements ou aux niveaux de couverture du service nécessitent un préavis de trente (30) jours, notifié par écrit, avant que les niveaux de couverture du service ne soient disponibles. La modification du prix prendra effet le jour de l'ajout, de la suppression ou de la modification du niveau de service. Un montant calculé au prorata et le montant du trimestre suivant pour les services apparaîtront sur la facture suivante.

## RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le Client identifiera un contact privilégié ainsi qu'une équipe interne client pour collaborer avec l'équipe HPE sur des sujets tels que le développement, la mise en œuvre et la révision régulière du Plan de Support de Compte.

Le Client est responsable de la sécurité de ses données propriétaires ou confidentielles. Pour garantir la protection de ces données, le Client est tenu de nettoyer ou d'effacer les données stockées sur les produits susceptibles d'être remplacés et renvoyés à HPE dans le cadre des opérations de protection de ses données. Pour plus d'informations sur les responsabilités du Client, dont celles stipulées dans la Politique d'effacement et de recyclage des supports informatiques et la Politique de manipulation des supports de HPE pour les Clients de certains secteurs d'activités, concernées et sensibles, consulter la page [hpe.com/media/handling](https://hpe.com/media/handling).

Pour connaître les responsabilités du Client concernant la part réactive du service HPE Complete Care, reportez-vous à la fiche technique appropriée.

Les recommandations, meilleures pratiques ou conseils techniques généraux dispensés par HPE se basent sur les informations fournies par le Client et ont pour but de porter assistance à celui-ci et sont fournis à la discrétion de HPE. Toute mise en œuvre des recommandations HPE ou des bonnes pratiques HPE peut être facilitée par l'achat d'options proactives associées, de Jours d'Assistance Technique HPE ou de crédits de services HPE. Les recommandations, meilleures pratiques et conseils techniques dispensés par HPE sont de nature générale et doivent être testés par le Client en vue de leur applicabilité dans son environnement ou par le biais de services supplémentaires disponibles via HPE.

Les clients doivent conserver un système de sauvegarde séparé.

Si les Clients utilisent les produits dans un environnement qui présente des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HPE, ils sont tenus d'en informer HPE. HPE pourra demander aux Clients de maintenir de tels produits sous la supervision de HPE ou pourra reporter le service jusqu'à ce que les Clients aient remédié à de tels risques.

## NOTIFICATION DE MISE À JOUR DU SERVICE

HPE pourra mettre à jour ou modifier des caractéristiques et des fonctionnalités du service. Les Clients recevront des informations sur les mises à jour et les modifications via l'équipe de compte nommée du Client ou via la [page Web HPE Complete Care](#).

## INFORMATIONS SUR LES COMMANDES

La disponibilité des caractéristiques et des niveaux du service pourra varier en fonction des ressources locales et pourra se limiter aux produits et aux régions géographiques éligibles.

Pour obtenir des informations supplémentaires ou pour commander HPE Complete Care, contactez un représentant HPE et reportez-vous aux références produit suivantes :

Service contractuel HPE Complete Care : H2T12BC, HYOXOAC

Service Jours d'Assistance Technique HPE HU3V7AC

Crédits de service HPE : HU0R5AC

Starter Pack HPE Complete Care : [consultez la fiche technique](#)

En fonction du mode d'achat et de l'option du niveau de service demandé, d'autres références produit pourront s'appliquer. Consultez un représentant HPE pour savoir quelle référence produit répond le mieux à vos besoins spécifiques.



## EN SAVOIR PLUS SUR

[hpe.com/services/complecare](https://hpe.com/services/complecare)

Faites le bon achat.  
Contactez nos spécialistes.



Live Chat



E-mail



Appel



Support HPE



Obtenir les mises à jour

Copyright 2021 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 énoncées dans les déclarations de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune déclaration contenue dans le présent document ne peut être interprétée comme constituant 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.

Cette fiche technique est à la disposition des Clients dans différentes langues afin de faciliter la compréhension générale du service, des caractéristiques ou des dispositions. Sous réserve des cas pour lesquels la loi locale exige que la version traduite ait préséance, en cas de conflit, la version anglaise régit la définition et les livrables du service.

Aux États-Unis et dans d'autres pays, le nom « Linux » est une marque déposée reconnue comme appartenant à M. Linus Torvalds. Azure, Hyper-V et Microsoft sont des marques commerciales ou des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Red Hat est une marque déposée de Red Hat, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. SAP et SAP HANA sont des marques commerciales ou déposées de SAP SE (ou une filiale de SAP) en Allemagne et dans d'autres pays. VMware est une marque déposée ou une marque commerciale de VMware, Inc. et de ses filiales aux États-Unis ou dans d'autres juridictions. Toutes les marques tierces sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

a00117208FRE, septembre 2021