



FICHE TECHNIQUE SUPPLÉMENTAIRE

La présente fiche technique supplémentaire fournit des exigences et des restrictions additionnelles d'ordre général qui s'appliquent aux services d'assistance de HPE détaillés dans les fiches techniques spécifiques des services, à l'exception des services d'assistance fournis par Logiciel HPE.

1. ADMISSIBILITÉ AU SERVICE

- **Admissibilité au support-General matériel.** Pour être admissibles à ce service, les produits matériels doivent être en bon état de marche, tel que jugé raisonnable par HPE. Vous devez aussi maintenir les produits admissibles aux plus récents niveaux de configuration et de révision précisés par HPE.
- **Reprise des services d'assistance.** Si vous laissez les services d'assistance devenir caducs, HPE peut vous facturer un supplément pour les reprendre ou exiger que vous procédiez à certaines mises à niveau matérielles ou logicielles.
- **Utilisation d'outils de service exclusifs.** HPE peut exiger que vous utilisiez certains programmes de maintenance et de diagnostic de système et de réseau matériel et/ou logiciel (les «outils de service exclusifs»), ainsi que certains outils de diagnostic pouvant être inclus dans votre système. Les outils de service exclusifs sont et demeurent la propriété exclusive de HPE et sont fournis «tels quels». Les outils de service exclusifs peuvent résider sur vos systèmes ou vos sites. Vous ne pouvez utiliser les outils de service exclusifs que pendant la période de couverture des services d'assistance applicables, et seulement dans la mesure permise par HPE et vous ne pouvez pas vendre, transférer, céder, nantir ni grever ou transporter d'aucune façon les outils de service exclusifs. À la résiliation ou à l'expiration des services d'assistance, vous devrez retourner les outils de service exclusifs ou permettre à HPE de les retirer. Vous devrez également :
 - permettre à HPE de garder les outils de service exclusifs résidents sur vos systèmes ou vos sites et aider HPE à les exécuter;
 - installer les outils de service exclusifs, y compris tout programme de correction ou mise à jour;
 - utiliser la fonction de transfert de données électroniques pour informer HPE d'événements identifiés par le logiciel;
 - s'il y a lieu, acheter le matériel de connexion commutée précisé par HPE pour les systèmes équipés du service de télédiagnostic; et
 - fournir une connexion à distance par une ligne de communication approuvée.
 - Il vous est interdit de modifier, soumettre à des opérations d'ingénierie inverse, désassembler, décrypter, décompiler les outils de service et d'en créer une œuvre dérivée. Si vous êtes contraint de le faire en vertu de la loi, vous devez informer HPE par écrit avant de procéder à ces activités.

2. RESTRICTIONS RELATIVES À L'ASSISTANCE

- **Disponibilité locale de l'assistance.** Certaines offres, caractéristiques et couvertures (et les produits associés) peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou toutes les régions. De plus, les services d'assistance demandés en dehors des zones de couverture applicables de HPE peuvent être assujettis à des frais de déplacement, à des délais de réponse plus longs, à des engagements réduits de restauration ou de réparation et à des heures de couverture réduites.
- **Assistance liée aux versions.** À moins que HPE n'en convienne autrement par écrit, et pour les offres qui ne sont pas fournies par Logiciel HPE, HPE ne fournit des services d'assistance que pour la version courante et la version précédente d'un logiciel de marque HPE, et uniquement lorsque le logiciel est utilisé avec du matériel ou des logiciels inclus dans les configurations précisées par HPE au niveau concerné de la version. Le terme «version» désigne une édition d'un logiciel qui contient de nouvelles caractéristiques, améliorations ou mises à jour de maintenance ou, pour certains logiciels, un ensemble de révisions intégrées à un produit unique et offert à ce titre par HPE à ses clients.
- **Déménagement et incidence sur l'assistance.** Vous êtes responsable du déménagement de tout produit couvert par les services d'assistance, sous réserve de la disponibilité locale et des changements de frais. Un



Hewlett Packard Enterprise

préavis raisonnable à HPE peut être exigé pour reprendre les services d'assistance après un déménagement. Dans le cas de produits, tout déménagement est également assujéti aux conditions de licence desdits produits.

- **Services d'assistance multifournisseurs.** HPE fournit des services d'assistance à l'égard de certains produits qui ne sont pas de marque HPE. La fiche technique pertinente en précisera la disponibilité et les niveaux de couverture et les services d'assistance seront fournis en conséquence, que les produits visés soient ou non sous garantie. HPE peut interrompre la prestation des services d'assistance à l'égard des produits de marque autre que HPE si le fabricant ou le concédant de licence cesse de fournir des services d'assistance à l'égard de ces produits.
- **Modifications.** Vous autoriserez HPE, à sa demande et sans frais supplémentaires, à modifier les produits pour en améliorer le fonctionnement, la fiabilité ou la facilité de soutien, ou pour satisfaire aux exigences juridiques.

3. Client :

- **Accès aux emplacements et aux produits.** Vous devrez permettre à HPE d'accéder aux produits couverts par les services d'assistance; et le cas échéant, lui fournir un espace de travail ou des locaux adéquats à distance raisonnable des produits; lui donner accès à vos renseignements, vos ressources et vos installations, tel que HPE le juge raisonnablement nécessaire pour fournir les services d'assistance à l'égard des produits et lui permettre de les utiliser à cette fin; et répondre à toute autre exigence d'accès décrite dans la fiche technique pertinente. Si vous ne fournissez pas un tel accès, entraînant l'incapacité de HPE de fournir les services d'assistance, HPE pourra vous facturer les services d'assistance selon ses tarifs de service publiés. Il vous incombe de retirer tout produit non admissible aux services d'assistance pour permettre à HPE de fournir les services. Si la prestation des services d'assistance est rendue plus difficile en raison de la présence de produits non admissibles, HPE vous facturera le travail supplémentaire selon ses tarifs de service publiés.
- **Licences et mises à jour.** Vous ne pouvez acheter des services d'assistance relativement à un produit de marque HPE que si vous pouvez faire la preuve que vous avez acquis de façon légitime une licence HPE appropriée relativement à ce produit et vous ne pouvez ni altérer ni modifier le produit sans une autorisation de HPE. Votre droit d'utiliser les mises à jour des logiciels ou micrologiciels (« Mises à jour ») fournies dans le cadre du service d'assistance HPE ou d'une garantie, ou mises à votre disposition d'une autre manière, est de même durée que votre licence pour le produit concerné. Cependant, outre ces dispositions :
 - Vous n'avez pas le droit d'utiliser les Mises à jour pour fournir des services à des tiers
 - Vous n'avez pas le droit de faire des copies, de distribuer et de revendre les Mises à jour, ni d'accorder de sous-licences à des tiers.
 - Vous n'avez pas le droit de copier les Mises à jour ni de les mettre à disposition sur un réseau distribué public ou externe. Cela signifie que vous n'êtes pas autorisé à copier les Mises à jour pour les produits non couverts par le service d'assistance HPE.
 - Vous ne pouvez pas y permettre l'accès sur un réseau intranet, à moins que cet accès ne soit limité aux utilisateurs autorisés.
 - Vous ne pouvez pas les copier et les distribuer sur des périphériques non pris en charge par HPE.
 - Vous pouvez effectuer une copie des Mises à jour à des fins d'archivage ou lorsque cette procédure constitue une étape essentielle de leur utilisation autorisée.
 - Il vous est interdit de modifier, soumettre à des opérations de rétro-ingénierie, désassembler, décoder, décompiler les Mises à jour et d'en créer une œuvre dérivée. Si vous êtes contraint de le faire en vertu de la loi, vous devez informer HPE par écrit avant de procéder à ces modifications.
 - Si vous ne respectez pas les présentes conditions, HPE peut mettre fin à votre licence pour l'utilisation des Mises à jour par avis écrit.
 - Si vous autorisez un tiers à agir comme votre mandataire et à télécharger des mises à jour en votre nom, et en utilisant ainsi votre droit, vous êtes strictement et entièrement responsable du comportement de ce mandataire quant au respect des modalités de votre contrat avec HPE, y compris les présentes conditions de licence. De plus, toutes les parties doivent exécuter les conventions de mandat de HPE pour autoriser cet accès au tiers.



Hewlett Packard Enterprise

- **Documentation relative aux services d'assistance et droit de copie.** Vous ne pouvez copier les mises à jour des documentations que si vous avez acheté le droit de les copier pour les produits associés. Les copies doivent inclure les avis appropriés de marques de commerce et de droits d'auteur de HPE.
- **Unités prêtées.** HPE conserve son titre de propriété et vous assumez le risque de perte ou d'endommagement relativement aux unités prêtées, le cas échéant, à la discrétion de HPE, dans le cadre des services d'assistance relatifs aux produits matériels ou des services de garantie, et ces unités seront retournées à HPE sans privilège ni charge à la fin de la période de prêt.
- **Soutien des produits matériels : câbles et connecteurs compatibles.** Vous devez connecter les produits matériels couverts par les services d'assistance avec des câbles ou des connecteurs (y compris à fibre optique, s'il y a lieu) qui sont compatibles avec le système, en suivant les consignes du fabricant.
- **Sauvegarde des données.** Vous êtes responsable du maintien d'un système ou d'une procédure de sauvegarde externe aux produits faisant l'objet des services d'assistance, permettant de reconstituer vos fichiers, données ou programmes perdus ou altérés.
- **Solutions de rechange temporaires.** Si HPE le demande, vous appliquerez les procédures ou les solutions de rechange temporaires fournies par HPE pendant que HPE travaille sur des solutions permanentes.
- **Environnement dangereux.** Vous devrez informer HPE si vous utilisez des produits dans un environnement qui constitue un danger pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HPE. HPE pourra exiger que vous assuriez la maintenance de ces produits sous sa surveillance, et pourra reporter le service jusqu'à ce que vous éliminiez le danger.
- **Représentant autorisé.** Vous devrez faire en sorte qu'un représentant soit présent lorsque HPE fournit les services d'assistance à l'établissement du client.
- **Liste de produits.** Vous créez et mettez à jour une liste de tous les produits couverts par les services d'assistance en énumérant : l'emplacement des produits, les numéros de série, les codes d'identification système désignés par HPE et les niveaux de couverture.
- **Appelants désignés des centres de solutions.** Vous désignerez un nombre raisonnable d'appelants, tel que déterminé par HPE et le client (les «appelants désignés»), qui pourront accéder aux centres d'appels des services d'assistance aux clients de HPE (les «centres de solutions») ou aux outils d'aide en ligne.
- **Qualifications des appelants désignés des centres de solutions.** Les appelants désignés doivent être généralement bien informés et démontrer des aptitudes techniques dans le domaine de l'administration et de la gestion de systèmes et, s'il y a lieu, de l'administration et de la gestion de réseaux et des tests de diagnostic. HPE peut passer en revue l'expérience d'un appelant désigné, et en discuter avec vous, afin de déterminer son admissibilité initiale. Si des problèmes surviennent au cours d'un appel à un centre de solutions qui, de l'avis raisonnable de HPE, s'explique par le manque d'expérience et de formation générale d'un appelant désigné, vous pouvez être tenu de remplacer cet appelant désigné. Tous les appelants désignés doivent avoir le code d'identification système approprié, tel qu'il vous a été fourni au début de la prestation des services d'assistance. Les centres de solutions peuvent fournir les services d'assistance en anglais seulement ou en anglais et dans les langues locales.
- **Clients HIPAA.** Vous affirmez que vous n'êtes pas une entité protégée ni un associé au titre de la loi américaine relative à l'assurance maladie HIPAA – (Health Insurance Portability and Accountability Act), et que vous vous abstenrez de créer, recevoir, traiter, ou transmettre des informations médicales protégées. Si vous estimez être une entité protégée ou un associé, vous acceptez d'avertir HPE et les parties conviennent de négocier un Accord d'Associé mutuellement acceptable.

4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **Annulation.** Vous pouvez annuler une commande de services d'assistance ou supprimer certains produits des services d'assistance sous réserve d'un préavis écrit de trente (30) jours, sauf entente contraire formulée par écrit. HPE peut cesser de fournir des services d'assistance relativement à certains produits ou mettre fin à des services particuliers qui ne sont plus compris dans l'offre de services d'assistance de HPE sous réserve d'un préavis écrit de soixante (60) jours, sauf entente contraire formulée par écrit. Si vous annulez des services d'assistance prépayés, HPE vous remboursera un montant calculé au prorata pour les services d'assistance prépayés inutilisés, sous réserve de tous les frais de résiliation anticipée applicables ou de toute restriction énoncée par écrit.



Hewlett Packard Enterprise

- **Établissement des prix.** À l'exception des services d'assistance prépayés ou sauf entente contraire formulée par écrit, HPE peut modifier le prix de ses services d'assistance moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours.
- **Services supplémentaires.** Les services supplémentaires fournis par HPE à votre demande et qui ne sont pas inclus dans les services d'assistance que vous avez achetés seront facturés aux tarifs publiés applicables dans le pays où le service est fourni.
- **Pièces de rechange.** Les pièces fournies en vertu des services d'assistance relatifs aux produits matériels peuvent être des remplacements d'unité complète, ou des pièces neuves ou de fonctionnalité équivalente à des neuves quant à la performance ou à la fiabilité et couvertes par la même garantie qu'une pièce neuve. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HPE, à moins que HPE n'en décide autrement et que vous ne payiez tous les frais applicables.
- **Nettoyage des supports.** Vous êtes tenu de nettoyer et d'effacer correctement toutes les données sur les produits pouvant être remplacés ou renvoyés à HPE dans le cadre du processus de réparation, afin d'assurer la sauvegarde de vos données. Pour en savoir plus sur vos responsabilités, visitez www.hpe.com/media/handling
- **Vérification.** HPE peut contrôler votre conformité aux présentes conditions. Sous réserve d'avertir le client dans un délai raisonnable, HPE peut effectuer une vérification pendant les heures ouvrables normales (les frais du vérificateur étant à la charge d'HPE). Si une vérification de licence logicielle révèle des paiements insuffisants, vous verserez les moins-payés à HPE. Si les moins-payés ainsi révélés dépassent cinq pour cent du prix du contrat, vous rembourserez à HPE les frais de vérification.