



**Hewlett Packard
Enterprise**

Services HPE Foundation Care

Eric MICHEE
Novembre 2021

Support pour le nouveau style de l'IT

Personnalisé, proactif, simplifié

Converged infrastructure support

Foundation Care

- Maintien mon infrastructure convergée en marche

Proactive Care

- Gestion des problèmes
- Vos meilleurs experts sont à ma disposition en cas de problème

Support environnement

Datacenter Care

- M'aide à mieux gérer ce que je dois faire aujourd'hui et à passer au Cloud convergé

HPE Services – Nouvelles offres 2022 / Comparaison

Feature	Warranty	HPE Foundation Care	HPE Proactive Care	HPE Pointnext Tech Care	HPE Datacenter Care
	Per device *	Per device *	Per device *	Per device *	Environment
Reactive support					
Support skill	Entry	Entry	Expert	Expert	Expert
Response time (Severity-1)			15 mins	15 mins	15 mins
Incident handling and elevation		Standard	Standard	Standard	Enhanced
Escalation management				Outage management ^{†1} (OM)	OM + Critical Event Management
On-site response time		NBD/4hr on-site/6hr CTR	NBD/4hr on-site/6hr CTR	NBD/4hr on-site/6hr CTR	NBD/4hr on-site/6hr CTR
ISV collab support		✓	✓	✓	✓
Customer self repair	Mandatory	Optional	Optional	Optional	Optional
Packaging and pricing	An attribute of the product	Per device price 5-4-3 year up-front support or contractual	Per device price 5-4-3 year up-front support or contractual	Per device price 5-4-3 year up-front support or contractual	Environment based up-front Support, Contractual or Custom
Expert knowledge					
Expert chat				✓	✓
General technical guidance			0	✓	✓
Forum response			0	✓	✓
Visual remote guidance (VRG)		✓	✓	✓	✓
Video library			0	✓	✓
Proactive resources			Pooled TAM		Assigned resources
Support planning and reviews					Quarterly or semi annual
Technical/Operational assessments					Optional
Support scope		Product	Product	Product	IT environment
Connected/Digital experience					
Incident history			4 x Year (PCIR)		Quarterly or semi annual
Device health			2 x Year (ProScan)	✓*2	✓*2
Firmware and software			2 x Year (FW/SW Rpt)	✓*2	✓*2
Proactive alerts			Connected devices	✓*2	✓*2
Remote support technology	Recommended	Recommended	Recommended	Recommended	Recommended
HPE InfoSight predictive analytics		✓	✓	✓	✓
HPE InfoSight Workload analytics		✓	✓	✓	✓

Warranty attributes and Service Level features may vary by product. Refer to data sheets for service details

* A device means a configured device i.e., chassis configured with components and software

^{†1} Available with Tech Care Critical service level only

^{†2} Available for HPE InfoSight connected devices

0 Partial availability based on platform (HPE Synergy, HPE SimpliVity, HPE 3PAR, and HPE

Foundation Care

- Résolution de problème plus rapide avec des produits connectés
- Niveaux de couverture et temps de réponse qui s'adaptent le mieux à vos besoins

Soyez connectés



Résolvez les problèmes via
HPE Foundation Care



Hewlett Packard
Enterprise

Éléments principaux des Services Foundation Care

Support pour infrastructure convergée

Foundation Care

Proactive Care

Support environnement

Datacenter Care

Support matériel

Suivi, identification et résolution à distance

Support matériel sur site

Accès aux mises à jour du firmware

Matériel et pièces de remplacement

Support logiciel collaboratif pour les serveurs x86

Support logiciel

Accès aux ressources techniques

Fonctionnalités logicielles et support opérationnel

Mises à jour de documentation logicielle

Le cas échéant, accès aux licences et mises à jour

Fonctionnalités optionnelles clés

Conservation du support défectueux

Conservation globale du matériel défectueux

Services Foundation Care Services

Soyez connectés, gagnez du temps, et résolvez vos problèmes plus rapidement

HPE Foundation
Care **Call
to Repair**

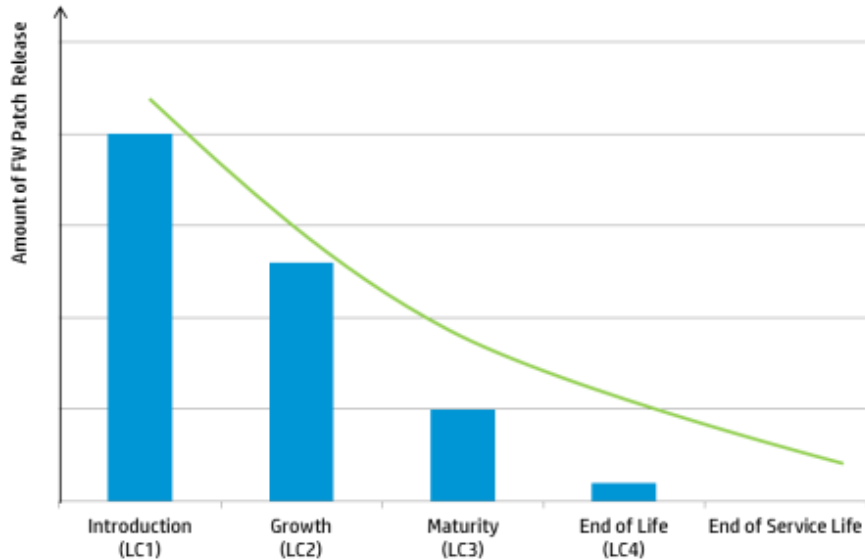
HPE Foundation
Care **24x7**

HPE Foundation
Care **Next
Business Day**

HPE Foundation
Care **Next
Business
Day Exchange**

Disponible pour les produits HPE Networking

Focus Cycle de vie



Dans la première partie du cycle de vie (LC1/LC2)
Il est indispensable d'avoir la maintenance constructeur

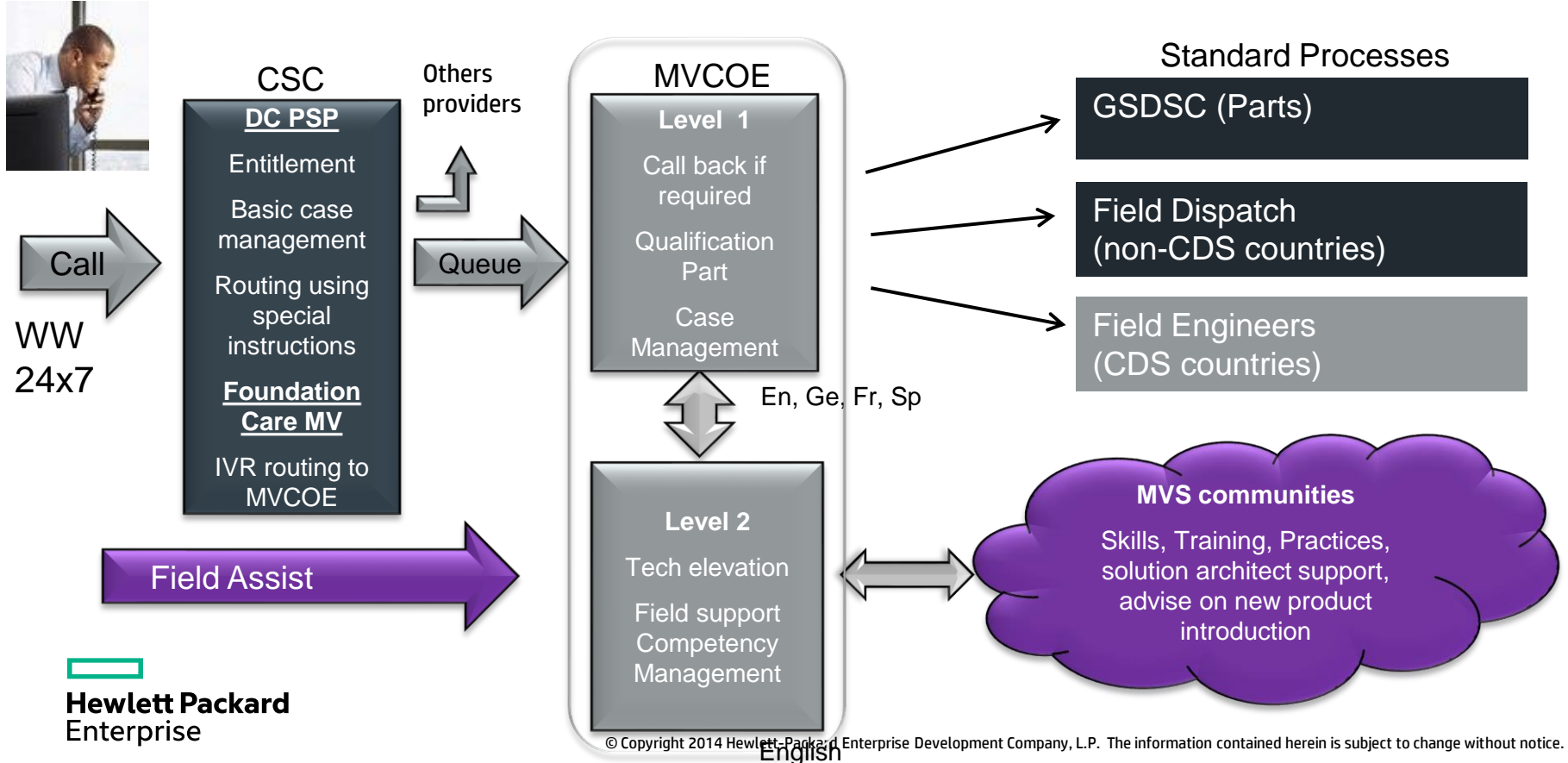
Dans la deuxième et la partie suivante du cycle de vie
(LC 3 et ensuite) le constructeur fournit moins
de mises à jour Firmware , un incident ne nécessite pas
Le développement de nouvelles versions Firmware :
On dit que le produit est mature.

Dans un contexte Mature à iso-configuration
HPE propose du support 'FROZEN' avec HPE MVS



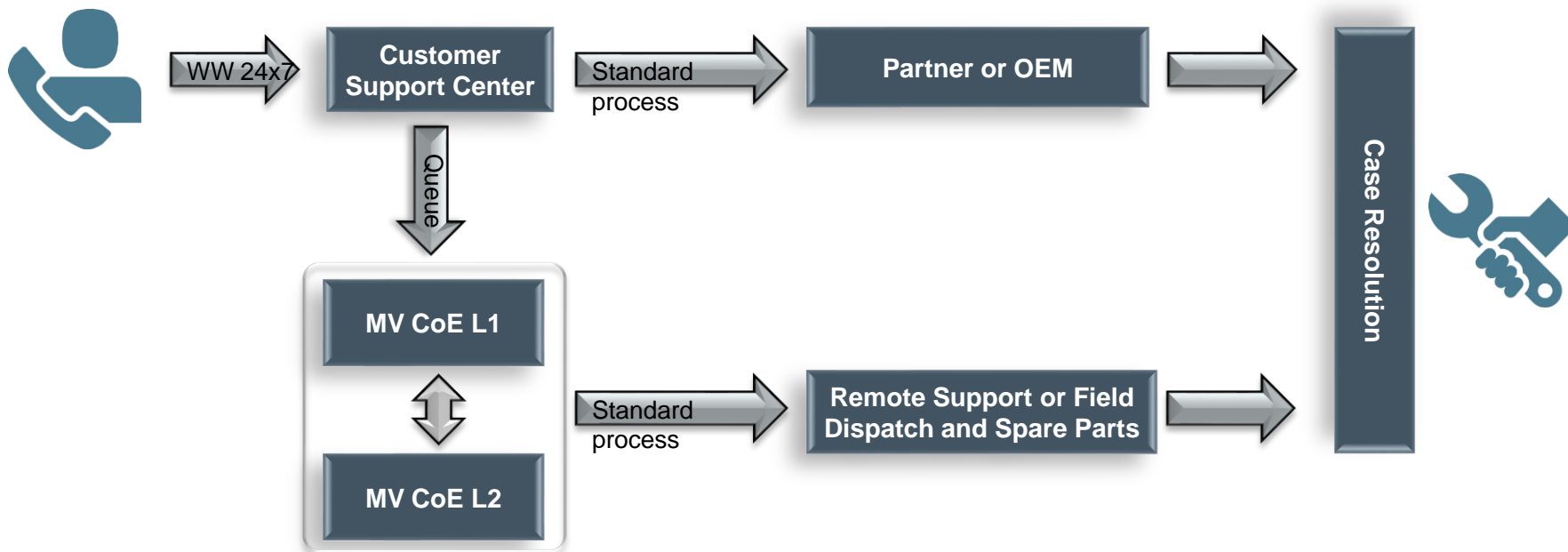
**Hewlett Packard
Enterprise**

WW Multivendor Support Center of Expertise



Centre d'expertise Multivendeur(MV CoE)

MV CoE est construit sur plus de 25 années d'expérience HPE dans le service sur des environnements multivendeurs. Il dispose d'une couverture mondiale.



Cas de parcs anciens, à maintenir dans la durée

Etude du parc existant à maintenir dans la durée
(Part Number, EOSL, stock de pièces encore disponibles, durée)

Définition de la faisabilité, et des SLA's possibles

Pouvant aller jusqu'à la constitution d'un stock de pièces dédié à un client

En 1^{er} lieu, delivery réactif avec des pièces neuves HPE

En option et 2nd recours, rachat de pièces via HPE Remarket

En 3^{ème} recours, appui sur un partenaire unique dédié aux matériels très anciens

Pour Open-VMS : Support plus délivré par HPE

Possibilité de réaliser des prestations en Assistance Technique





Hewlett Packard
Enterprise

Merci

HPE Foundation Care Next Business Day Service

Couverture économique pendant les jours ouvrés



8h – 17h

Lundi – Vendredi,
Heures d'ouverture
locales



Jour ouvré suivant

Temps de réponse le jour
ouvré suivant pour les
problèmes matériels



2 heures

Rappel sous 2 heures pour
les problèmes logiciels

HPE Foundation Care 24x7 Service

La plus large couverture possible pour votre environnement changeant



24x7

Service 24 heures par jour
7 jours par semaine



4 heures

Temps de réponse sur site
sous 4 heures pour les
problèmes matériels



2 heures

Rappel sous 2 heures pour
les problèmes logiciels

HPE Foundation Care Call to Repair Service

Notre engagement – quand les minutes comptent



Couverture

24x7

Service 24 heures par jour
7 jours par semaine



Engagement de réparation de matériel

Call to Repair

Nous nous engageons à
avoir le matériel
opérationnel sous 6 heures



Temps de réponse: Logiciel

2 heures

Rappel sous 2 heures pour
les problèmes logiciels



**Hewlett Packard
Enterprise**

HPE Foundation Care Next Business Day Exchange

Option rentable pour les produits HPE Networking



Couverture

24x7

Service 24 heures par jour
7 jours par semaine



**Temps de remplacement:
Matériel**

Jour ouvré suivant

Matériel de remplacement
fourni le jour ouvré suivant,
requiert un appel pour identification
avant 14h



**Response time:
Software**

2 heures

Rappel sous 2 heures pour
les problèmes logiciels de
networking



**Hewlett Packard
Enterprise**

Services HPE Technology

Portée mondiale, présence locale



Portée mondiale

- HPE est présent dans plus de **170** pays
- Réseau mondial de **150 000 revendeurs et plus de 2 500 partenaires ServiceOne Enterprise**
- **Plus de 90%** du **Top 100** des entreprises les plus riches utilisent nos services
- Couvre les **24** fuseaux horaires, **365 jours** par an
- Dans **plus de 30** langues

Présence locale

- **Des centaines** de sites extérieurs d'entrepôt de pièces
- Personnel de support sur le terrain présent **sur toute la surface du globe**

Expertise logicielle

- Plus de 15 ans d'expérience dans le support de logiciels conformes aux normes industrielles
- HPE entretient des **relations de support de haut niveau** avec Microsoft, Linux et VMWare
- **Plus de 34 000** professionnels Microsoft
- HPE est un **membre platinum** de la fondation Linux
- **Leader mondial (#1)** dans les solutions de virtualisation basées sur VMWare



**Hewlett Packard
Enterprise**