



# Service d'assistance matérielle sur site HP

Services technologiques HP – Services contractuels

Données techniques

## Présentation du service

Le service d'assistance matérielle sur site HP fournit une assistance à distance et sur site pour votre matériel couvert, contribuant à améliorer la disponibilité de vos produits.

Vous pouvez choisir entre les diverses offres correspondant à des niveaux de service différents ou, pour répondre à vos besoins spécifiques, configurer les options de service en sélectionnant les temps de réponse ainsi que les fenêtres et périodes de couverture voulus.

## Caractéristiques du service

- Support et diagnostic des problèmes à distance
- Support matériel sur site ;
- Matériels et pièces de rechange inclus ;
- Choix d'horaires de couverture
- Choix de délais d'intervention sur site
- Gestion des escalades ;
- Accès aux services et informations de support en ligne
- Solution HP de maintenance à distance en ligne (pour les produits éligibles uniquement)
- Maintenance préventive (optionnelle, pour les produits admissibles uniquement)
- Conservation des supports défectueux (en option, pour les produits éligibles uniquement)
- Conservation complète du matériel défectueux (en option ; pour les produits éligibles uniquement) ;
- Choix de délais de réparation garantis remplaçant le temps de réponse sur site (en option, pour les produits éligibles uniquement)
- Gestion étendue des stocks de pièces détachées (comprise dans l'option Délai de réparation garanti)

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Support et diagnostic des problèmes à distance</b>	<p>Une fois que le Client a contacté HP et que HP a confirmé la réception de cet appel, comme décrit dans la section Dispositions générales, HP travaille pendant la fenêtre de couverture pour isoler l'incident matériel et le résoudre à distance avec le Client. Avant toute intervention sur site, HP peut réaliser des diagnostics à distance au moyen de solutions de support en ligne permettant d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens disponibles pour faciliter la résolution du problème à distance.</p> <p>HP fournit une assistance téléphonique pour l'installation de microcodes et de pièces remplaçables par le Client, au cours de la fenêtre de couverture du service.</p> <p>Indépendamment de la fenêtre de couverture du Client, les incidents affectant le matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou sur le portail Web (selon le mode de communication disponible localement), ou sous la forme d'un événement de signalement d'équipement automatisé via les solutions HP pour le support électronique à distance (24 heures sur 24, 7 jours sur 7). HP accusera réception en enregistrant l'appel, puis attribuera un identifiant de demande et le communiquera au Client. HP se réserve le droit de déterminer quand les incidents notifiés sont effectivement résolus.</p>
<b>Support matériel sur site ;</b>	<p>Pour les incidents matériels qui, selon le point de vue de HP, ne peuvent pas être résolus à distance, un ingénieur HP agréé fournit un support technique sur site pour les produits matériels couverts, afin de rétablir leur état de fonctionnement. Pour certains produits, HP peut juger préférable de procéder à un remplacement plutôt qu'à une réparation des produits. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances et de fonctionnement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Une fois arrivé sur le site du Client, l'ingénieur HP agréé poursuit le travail de maintenance (sur site ou à distance, à l'appréciation de HP) jusqu'à ce que les produits soient réparés. Le travail peut être suspendu si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais il reprend dès que celles-ci sont disponibles.</p> <p>Le travail en continu jusqu'à la résolution du problème peut ne pas s'appliquer au support sur site proposé pour les ordinateurs de bureau et portables et les produits grand public.</p> <p>La réparation est considérée comme achevée après vérification par HP que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé.</p> <p>« Intervention en cas de défaillance » : En plus du temps de prestation du support technique sur site, HP peut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• apporter les améliorations techniques disponibles visant à aider le Client à garantir le bon fonctionnement des produits matériels et à préserver la compatibilité avec les pièces de rechange matérielles HP qu'il fournit.</li><li>• Installer les mises à jour de microcodes disponibles définies par HP comme non installables par le Client et qui, selon HP, sont nécessaire pour retourner le produit couvert en mode de fonctionnement ou pour garantir la prise en charge par HP pour lesquelles le Client dispose de la licence d'utilisation requise, le cas échéant.</li></ul> <p>Réparation sur demande : En outre et à la demande du client, HP installera pendant les heures de couverture des mises à jour de micrologiciels critiques définies par HP comme ne pouvant pas être installés par le client et pour lesquels le Client dispose de la licence d'utilisation requise, le cas échéant. Les mises à jour de microcodes critiques sont des mises à jour recommandées par la division produits de HP pour installation immédiate.</p> <p>Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions générales de vente actuelles de HP, HP couvrira et remplacera les batteries défectueuses ou vides qui sont essentielles au bon fonctionnement de certaines baies de stockage et des produits de stockage sur bande couverts.</p>
<b>Composants et pièces de remplacement ;</b>	<p>HP fournit tous les composants et pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement matériel couvert, y compris les pièces et équipements destinés aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange fournies par HP sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées recevront une facture et devront payer le prix moins les réductions applicables à la pièce de rechange.</p>

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
	<p>Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront pas fournis dans le cadre de ce service : les conditions générales de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux consommables.</p> <p>Durée maximale de prise en charge/utilisation maximale :</p> <p>Les pièces et les composants ayant atteint la durée maximale de prise en charge et/ou les limites d'utilisation maximale telles que définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications ou la fiche technique du produit ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre de ce service.</p>
<b>Fenêtre de couverture</b>	<p>La fenêtre de couverture correspond aux heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance.</p> <p>Les appels reçus en dehors de cette fenêtre de couverture seront consignés lors de l'appel à HP mais ne seront pas confirmés, tels que définis dans les dispositions générales, avant le jour suivant pour lequel le Client dispose d'un horaire de couverture.</p> <p>Les options de fenêtres de couverture disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau des options de niveau de service.</p> <p>Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur HP.</p>
<b>Délai d'intervention sur site pour le support matériel</b>	<p>Pour les incidents survenant sur du matériel couvert qui ne peuvent être résolus à distance, HP fournira tous les efforts commercialement raisonnables pour intervenir sur site pendant le délai d'intervention sur site spécifiée.</p> <p>Le délai d'intervention sur site désigne la période commençant dès la confirmation de la réception de l'appel initial par HP, telle que décrite dans la section « Dispositions générales ». Le délai d'intervention sur site se termine dès l'arrivée du représentant autorisé HP sur le site du Client, ou lorsque l'événement reporté est fermé, HP ayant déterminé qu'une intervention sur site n'est pas actuellement nécessaire.</p> <p>Les délais d'intervention sont calculés pendant l'horaire de couverture uniquement et peuvent être reportés sur le jour suivant pour lequel un horaire de couverture s'applique. Les options d'horaire de couverture disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau des options de niveau de service. Les délais d'intervention peuvent varier en fonction des disponibilités locales. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur HP.</p>
<b>Gestion des escalades ;</b>	<p>Des procédures formelles d'escalade ont été définies par HP afin de faciliter la résolution des incidents complexes. Les gestionnaires HP locaux coordonnent l'escalade. Pour les assister dans la résolution, ils font appel aux compétences de ressources HP appropriées et/ou de tiers sélectionnés.</p>
<b>Accès aux services et informations de support en ligne</b>	<p>Dans le cadre de ce service, HP donne accès à certains outils Web et électroniques disponibles dans le commerce. Le Client a accès à ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement de correctifs ou microcodes HP nécessitant peut-être une autorisation supplémentaire par le biais d'accords de support logiciel HP, l'abonnement à des notifications de service proactif lié au matériel, la participation à des forums de support dédiés à la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés ;</li><li>• Des fonctions étendues de recherche en ligne de documents de support technique autorisés, visant à faciliter et à accélérer la résolution des problèmes ;</li><li>• Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HP avec accès par mot de passe ;</li><li>• Un outil Web pour l'envoi de questions directement à HP. Cet outil contribue à la résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui achemine la demande de maintenance ou de service vers une ressource qualifiée pour répondre à la question posée. Cet outil permet également de consulter le statut de chaque demande de support ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone.</li><li>• Des recherches dans les bases de connaissances hébergées par HP ou un tiers pour certains produits, afin de récupérer des informations produit, de trouver des réponses à des questions de maintenance et de participer à des forums de maintenance. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès émises par des tiers.</li></ul>

## Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Solution HP de support à distance en ligne</b>	<p>Pour les produits éligibles, la solution HP de maintenance à distance en ligne offre des fonctions avancées de dépannage et de réparation. Elle peut inclure des solutions d'accès au système à distance et offrir un point d'administration central ainsi qu'une vue d'ensemble des incidents ouverts et de l'historique de l'entreprise. Un spécialiste du support HP ne peut utiliser l'accès au système à distance qu'avec l'autorisation du Client. L'accès au système à distance permet des dépannages plus efficaces et une résolution plus rapide des incidents par le spécialiste HP en charge du support.</p>

## Spécifications (en option)

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Maintenance préventive</b>	<p>Un ingénieur HP agréé consulte le site du Client à intervalles réguliers. Pour tous les produits autres que les imprimantes qui nécessitent un service de maintenance préventif, le client doit contacter HP pour demander et planifier une visite de maintenance préventive à intervalles convenus. Pour toutes les imprimantes qui nécessitent un service de maintenance préventive, le client doit contacter HP pour planifier des visites de maintenance préventive lorsque l'imprimante affiche l'alerte correspondante ou lorsque le nombre de pages imprimées a été atteint.</p> <p>Lors de la visite, l'ingénieur HP agréé détermine le niveau de contrôle qui sera effectué pour les services de maintenance préventive tels que les diagnostics, la vérification des journaux d'erreurs sur les systèmes couverts afin de rechercher les problèmes matériels éventuels et, si nécessaire, l'envoi des plaintes concernant les systèmes électroniques et mécaniques, ainsi que le nettoyage ou le remplacement des pièces défectueuses, usées ou des accessoires.</p> <p>Il peut également rechercher les problèmes potentiels ; pour ce faire, il peut inspecter les câbles et les branchements ou encore les indicateurs de statut visuels sur le matériel couvert, vérifier les niveaux de température et d'humidité et les comparer aux recommandations du fournisseur, ainsi qu'appliquer les améliorations techniques et mises à jour de microcodes qui, selon HP, sont appropriées à la maintenance de l'équipement matériel. Il peut par ailleurs produire un rapport final sur l'état du matériel.</p> <p>Les services de maintenance préventive sont fournis entre 8 h et 17 h, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP, quel que soit l'horaire de service sélectionné.</p> <p>La disponibilité et les prestations peuvent varier selon la région.</p>
<b>Conservation des supports défectueux</b>	<p>Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au Client de conserver les composants de disque dur ou de lecteur SSD/Flash éligible défectueux dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles que le disque (« disque dur ou lecteur SSD/Flash ») couvert par ce service contient. Tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash éligibles d'un même système couvert doivent faire l'objet du service de conservation des supports défectueux.</p>
<b>Conservation complète du matériel défectueux</b>	<p>Outre la conservation des supports défectueux, cette option de service permet au Client de conserver des composants supplémentaires qui ont été désignés par HP comme étant dotés de capacités de stockage de données, tels que les barrettes mémoire. Tous les composants de stockage de données éligibles sur un système couvert doivent rentrer dans le cadre du service de conservation complète du matériel défectueux. Les composants qui peuvent être conservés dans le cadre de cette option sont décrits dans le document disponible sur <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a>.</p>

## Spécifications (en option)

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles (suite)

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Délai de réparation garanti</b>	<p>Pour les produits éligibles, il est possible de sélectionner un délai de réparation garanti plutôt qu'un temps de réponse sur site. Si des problèmes critiques (gravité 1 ou 2) concernant le matériel couvert ne peuvent pas être résolus à distance, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans le respect du délai de réparation garanti spécifié. Pour les problèmes non critiques (gravité 3 ou 4), ou à la demande du Client, HP collabore avec le Client afin de planifier une heure de début convenue pour l'action corrective, et le délai de réparation garanti s'applique à partir de cette heure de début. Les niveaux de gravité des problèmes sont définis dans la section Dispositions générales.</p> <p>Le délai de réparation correspond à la période qui commence à s'écouler lorsque HP a reçu et accusé réception de la demande de service initiale, comme indiqué dans la section Dispositions générales. Cette période se termine lorsque HP considère que le matériel est réparé ou lorsque l'événement reporté est clôturé avec l'explication, fournie par HP, que l'événement ne nécessite pas d'intervention sur site. Les délais de réparation sont calculés pendant la fenêtre de couverture uniquement et peuvent être reportés sur le prochain jour pour lequel une fenêtre de couverture s'applique.</p> <p>Les options de délai de réparation disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau des options de niveau de service. Tous les délais de réparation sont indiqués sous réserve de disponibilité locale. Pour plus de détails, contactez votre revendeur HP.</p> <p>La réparation est considérée comme achevée après vérification par HP que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé. La société HP ne saurait être tenue pour responsable de la perte des données. Le Client est responsable de l'implémentation des procédures de sauvegarde appropriées. Cette vérification peut être effectuée au moyen d'un auto-test à la mise sous tension, d'un diagnostic autonome ou d'un contrôle visuel. À sa seule appréciation, HP détermine le type de test nécessaire pour vérifier que le matériel est réparé. HP peut, de sa propre initiative, remplacer de façon temporaire ou permanente le produit de façon à respecter le délai de réparation garanti. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances et de fonctionnement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution des processus et audits nécessaires avant que le délai de réparation garanti pour le matériel commence à courir. Pendant cette période initiale de 30 jours, à laquelle s'ajoute un délai pouvant atteindre 5 jours ouvrés après l'achèvement de l'audit, le délai d'intervention sur site est de 4 heures.</p>
<b>Gestion étendue des stocks de pièces détachées (comprise dans l'option Délai de réparation garanti) ;</b>	<p>Dans le cadre de la prestation optionnelle délai de réparation garanti, un inventaire des pièces détachées critiques est effectué pour les clients. Celles-ci sont stockées sur le site HP désigné. Elles sont gérées de façon à garantir, dans la mesure du possible, leur disponibilité constante et sont accessibles aux représentant autorisés HP chargés de répondre aux demandes de service éligibles.</p>

**Spécifications****Tableau 3. Options de niveau de service**

<b>Option</b>	<b>Descriptif des prestations</b>
<b>Options relatives à la fenêtre de couverture :</b>	
<b>Heures ouvrées standard, jours ouvrés standard (9h/j, 5j/7)</b>	Le service est disponible 9 heures par jour de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.
<b>13 heures, jours ouvrés standard (13h/j, 5j/7)</b>	Le service est disponible 13 heures par jour de 8h00 à 21h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.
<b>16 heures, jours ouvrés standard (16h/j, 5j/7)</b>	Le service est disponible 16 heures par jour de 8h00 à 00h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.
<b>24 heures, jours ouvrés standard</b>	Le service est disponible 24 heures/24, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP.
<b>Extension horaire pour des heures supplémentaires</b>	La fenêtre de couverture est étendue de manière à définir des plages horaires personnalisées qui comprennent des heures supplémentaires antérieures ou postérieures à l'horaire de service sélectionné.
<b>Extensions horaires pour les jours supplémentaires</b>	La fenêtre de couverture est étendue de manière à appliquer les heures de couverture sélectionnées à des jours supplémentaires de la semaine, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les samedis, à l'exception des jours fériés HP</li> <li>• Les dimanches (nécessite la couverture samedis et jours fériés)</li> <li>• Les jours fériés HP, si ceux-ci correspondent à un jour de la semaine qui serait normalement inclus dans l'horaire de couverture sélectionné.</li> </ul>
<b>Options relatives au délai d'intervention sur site :</b>	
<b>Délai d'intervention sur site de 1 heures</b>	Un ingénieur commercial HP agréé se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel dans l'heure qui suit la confirmation de la réception de l'appel par HP.
<b>Délai d'intervention sur site de 2 heures</b>	Un ingénieur commercial HP agréé se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel dans les 2 heures qui suivent la confirmation de la réception de l'appel par HP.
<b>Délai d'intervention sur site de 4 heures</b>	Un ingénieur commercial HP agréé se rend sur le site du Client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel dans les 4 heures qui suivent la confirmation de la réception de l'appel par HP.
<b>Intervention sur site le jour suivant</b>	Un ingénieur HP agréé se rend sur le site du client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel le jour de couverture qui suit la confirmation de la réception de l'appel par HP.
<b>Intervention sur site dans les deux jours</b>	Un ingénieur commercial HP agréé se rend sur le site du client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel le second jour de couverture qui suit la confirmation de la réception de l'appel par HP.
<b>Intervention sur site dans les trois jours</b>	Un ingénieur commercial HP agréé se rend sur le site du client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel le troisième jour de couverture qui suit la confirmation de la réception de l'appel par HP.
<b>Intervention sur site dans les cinq jours</b>	Un ingénieur commercial HP agréé se rend sur le site du client pendant la fenêtre de couverture et entame la prestation de support du matériel le cinquième jour de couverture qui suit la confirmation de la réception de l'appel par HP.
<b>Intervention sur site planifiée</b>	Un ingénieur commercial HP arrive sur le site du client pour commencer la prestation de maintenance du matériel entre 8h00 et 17h00 durant les visites hebdomadaires planifiées sur des jours convenus du lundi au vendredi, hors vacances HP.

## Spécifications

Tableau 3. Options de niveau de service (suite)

Option	Descriptif des prestations
<b>Options de délai de réparation garanti (remplaçant les options de temps de réponse sur site) :</b>	
<b>Délai de réparation de 4 heures</b>	Pour les incidents critiques concernant le matériel couvert, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai de 4 heures après l'appel effectué à HP, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture.
<b>Délai de réparation de 6 heures</b>	Pour les incidents critiques concernant le matériel couvert, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après l'appel effectué à HP, si ce délai est compris dans l'horaire de couverture.
<b>Délai de réparation de 8 heures</b>	Pour les incidents critiques concernant le matériel couvert, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai de 8 heures après l'appel effectué à HP, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture.
<b>Délai de réparation de 24 heures</b>	Pour les incidents critiques concernant le matériel couvert, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai de 24 heures après l'appel effectué à HP, si ce délai est compris dans la fenêtre de couverture.
<b>Limites de pages</b>	<p>Pour certaines imprimantes, des limites de pages sont spécifiées. Le décompte de pages d'une imprimante donnée est le nombre de pages standard (imprimées ou normales) qui sont passées au travers du moteur d'impression, tel qu'il est stipulé sur la page de test. Pour calculer ce nombre, il est possible d'associer différentes tailles de papier et options d'impression avec différentes valeurs de page standard équivalentes. Les limites de pages sont indiquées par année de couverture ou, pour les périodes plus courtes, calculées au pro rata. Pour les contrats s'étendant sur plusieurs années, le nombre maximum de pages est multiplié par ce nombre d'années.</p> <p>Pour les imprimantes qui nécessitent une installation par HP, la date de début figurant dans les termes du contrat est la date d'installation sur le site du client de l'imprimante concernée.</p> <p>Quand des limites de pages s'appliquent, la couverture d'assistance s'achève lorsque la période de couverture ou la limite de pages spécifiée est atteinte, selon l'événement qui se produit le premier. Si le client a dépassé le nombre maximum de pages avant la date de fin indiquée dans les termes du contrat, il devra régler à HP le solde restant à payer selon ces termes et, à moins qu'une autre clause de contrat ait été achetée à ce moment-là, tout autre service lui sera dispensé aux tarifs horaires et au prix des pièces détachées actuellement en vigueur chez HP.</p> <p>Si le client annule son contrat avant que la limite de pages et la fin de ce contrat soient atteintes, des frais d'annulation peuvent lui être facturés.</p>

## Zones d'intervention

Les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 40 km du centre de support HP désigné. Les déplacements vers les sites situés dans un rayon de 320 km du centre de support HP désigné sont gratuits. Si cette distance est supérieure à 320 km, les frais de déplacement sont facturés en sus.

Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques. Pour les sites situés à plus de 40 km du centre de support HP désigné, les délais d'intervention sont ajustés pour prendre en compte la distance supplémentaire, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Distance du centre de support HP désigné	Délai d'intervention sur site de 1 heures	Délai d'intervention sur site de 2 heures	Délai d'intervention sur site de 4 heures	Temps de réponse de 1 jour et plus
0-40 km	1 heure	2 heures	4 heures	1er/2e/3e/5e jour ouvré
41-80 km	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	4 heures	1er/2e/3e/5e jour ouvré
81-160 km	Non disponible	Non disponible	4 heures	1er/2e/3e/5e jour ouvré
161 à 320 km	Non disponible	Non disponible	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	Non disponible	Non disponible	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	2 jours de couverture supplémentaires
Plus de 480 km	Non disponible	Non disponible	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles

La prestation délai de réparation garanti est disponible pour les sites situés dans un rayon de 80 km du centre de support HP désigné.

Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km du centre de support HP désigné, le délai de réparation garanti qui s'applique fait l'objet d'un ajustement, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

L'option de délai de réparation garanti n'est pas disponible pour les sites situés dans un rayon de plus de 160 km du centre de support HP désigné.

Distance du centre de support HP désigné	Délai de réparation garanti de 4 heures pour le matériel	Délai de réparation garanti de 6 heures pour le matériel	Délai de réparation garanti de 8 heures pour le matériel	Délai de réparation garanti de 24 heures pour le matériel
0-80 km	4 heures	6 heures	8 heures	24 heures
81-160 km	6 heures	8 heures	10 heures	24 heures
Plus de 160 km	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible

## Conditions préalables

HP peut, à sa seule discrétion, exiger un audit du matériel couvert. Dans ce cas, un ingénieur HP agréé prend contact avec le Client qui accepte qu'un audit soit organisé durant la période initiale de 30 jours. Au cours de l'audit, le technicien collecte les principales informations de configuration système et procède à l'inventaire des produits couverts. Les informations ainsi recueillies permettent à HP de planifier et de gérer les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'emplacement appropriés. Elles permettent également au technicien HP chargé du dépannage d'étudier et de résoudre les éventuels incidents matériels futurs ainsi que de faciliter et d'accélérer les réparations. À l'appréciation de HP, l'audit peut être effectué sur site, par le biais d'un accès au système à distance, au moyen d'outils d'audit à distance ou par téléphone.

Il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution des processus et audits devant être effectués avant que l'engagement sur les délais de réparation pour le matériel ne prenne effet. Le délai de réparation garanti ne prend effet que cinq (5) jours ouvrés après achèvement de l'audit. Jusque-là, le service sera fourni sur la base du niveau de service délai d'intervention de 4 heures pour le matériel couvert.

Par ailleurs, HP se réserve le droit de ramener le service à un délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des recommandations d'audit essentielles n'ont pas été suivies ou si l'audit n'a pas été effectué dans le délai imparti (sauf si HP est à l'origine du retard).

Dans le cas d'un délai d'intervention sur site pour le matériel, HP recommande fortement au Client d'installer et d'utiliser la solution de support à distance HP appropriée avec une connexion sécurisée à HP pour que les prestations du service puissent être exécutées. Dans le cas d'un délai de réparation garanti pour le matériel, le Client doit installer et utiliser la solution de support à distance HP appropriée avec une connexion sécurisée à HP pour que les prestations du service puissent être exécutées. Pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre représentant HP. Si la solution HP de maintenance à distance appropriée n'est pas déployée, HP peut ne pas être en mesure de fournir ce service conformément à ses spécifications et n'est pas dans l'obligation de le faire. Des frais supplémentaires seront appliqués pour l'installation sur site d'un microcode non installable par le client si ce dernier ne déploie pas une solution HP de support à distance appropriée au cas où cette solution est recommandée et disponible. L'installation des microcodes par le Client est la responsabilité de ce dernier. Des frais supplémentaires seront appliqués si le Client demande à HP d'installer les mises à jour de firmware et de logiciels installables par le client. Tous les frais supplémentaires seront facturés au Client sur la base du temps passé et des matériels concernés, sauf accord préalablement conclu par écrit entre HP et le Client.

Pour les clients qui disposent de licences pour les logiciels basés sur le microcode (les fonctionnalités implémentées dans le microcode activées par l'achat d'une licence logicielle distincte) ou du microcode sous licence. Ils doivent également disposer, le cas échéant, d'un contrat de support logiciel actif HP pour recevoir, télécharger, installer et utiliser des mises à jour de microcode connexes. HP assiste le Client au cours de l'installation des mises à jour de microcode comme indiqué préalablement dans ce document uniquement si le Client possède la licence d'utilisation des mises à jours logicielles afférentes pour chaque système, socket, cœur de processeur ou licence logicielle d'utilisateur final, comme autorisé par les termes de la licence logicielle originale du fabricant ou de HP.

## Responsabilités du client

Si le Client ne respecte pas les responsabilités qui lui incombent, HP ou le fournisseur de services agréé HP, à l'appréciation de HP i) ne sera pas obligé de fournir les services décrits, ou ii) fournira le service aux Client selon les tarifs applicables basés sur le temps passé et les matériels concernés.

Le respect de l'engagement sur les délais de réparation dépend de la mise à disposition, par le Client, d'un accès immédiat et illimité au système, comme le demande HP. Le délai de réparation garanti ne s'applique pas si l'accès au système est retardé ou refusé, notamment dans le cadre des audits de diagnostic et du dépannage à distance de matériel. Si le Client demande un service planifié, le délai de réparation débute à l'heure planifiée convenue.

Pour les options délai d'intervention sur site concernant le matériel et le respect de l'engagement, HP recommande l'installation d'une solution HP de maintenance à distance appropriée, avec une connexion sécurisée à HP et la mise à disposition de toutes les ressources nécessaires conformément aux spécifications de HP. Pour les prestations délai de réparation garanti, cette recommandation devient une obligation. Lorsqu'une solution HP de support à distance est installée, le Client doit également gérer les informations de contact configurées dans la solution de support à distance utilisée par HP pour remédier à une défaillance de périphérique. Pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre représentant HP.

Le Client doit s'enregistrer auprès de HP pour avoir accès à des informations produit restreintes et pour recevoir des notifications proactives ou d'autres services mis à sa disposition.

HP peut être amené à demander au client de l'assister dans ses efforts de résolution à distance des problèmes. Le client a les obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de garantir une maintenance à distance dans les délais impartis et de façon professionnelle et de déterminer si les conditions requises pour la maintenance sont remplies
- Lancer des tests automatiques et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- Procéder à l'installation de correctifs et de mises à niveau des microcodes
- À la demande de HP, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes

Le Client est tenu d'installer rapidement les mises à niveau des microcodes critiques appropriées, ainsi que les produits de remplacement et pièces de rechange qui lui sont fournis.

Des frais supplémentaires seront appliqués si le Client demande à HP d'installer les mises à jour de microcodes installables par le client. Tous les frais supplémentaires seront facturés au Client sur la base du temps passé et des matériels concernés, sauf accord préalablement conclu par écrit entre HP et le Client.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par l'utilisateur ou de produits de remplacement pour résoudre un problème, le Client est tenu de retourner la pièce ou le produit défectueux dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux dans ce délai ou si la pièce ou le produit se trouve physiquement endommagé à réception, des frais déterminés par HP peuvent être facturés au Client pour cette pièce ou ce produit.

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations confidentielles et propriétaires. Le Client est tenu de nettoyer ou de supprimer les données stockées sur des produits qui peuvent être remplacés et retournés à HP dans le cadre de la procédure de réparation afin de garantir la protection des données du Client. Pour plus d'informations sur les responsabilités du Client, dont celles stipulées dans la Politique de nettoyage des supports et la Politique de manipulation des supports de HP pour les clients du secteur de la santé, consultez la page <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Si le client choisit de conserver les pièces de rechange couvertes par les options de service de conservation des supports défectueux ou de conservation complète du matériel défectueux, il appartient au Client de :

- Conserver à tout moment le contrôle physique des composants de stockage des données couverts pendant la durée du support HP ; HP n'est en aucun cas responsable des données stockées sur le composant de stockage des données couvert
- S'assurer que toutes les données sensibles du Client conservées sur le composant de stockage des données couverts sont détruites ou sécurisées
- Désigner un représentant agréé chargé de conserver le composant de stockage des données défectueux, d'accepter le composant de rechange, de fournir à HP les données d'identification de chaque composant de stockage des données et, sur demande, de remplir un document fourni par HP attestant que le composant de stockage des données en question a été conservé
- Détruire le composant de stockage des données conservé et/ou veiller à ce qu'il ne puisse plus être réutilisé
- Éliminer tous les composants de stockage des données conservés conformément aux lois et normes de protection de l'environnement en vigueur

Dans le cas de composants de stockage des données fournis au Client par HP en tant que produits loués ou prêtés, le Client est tenu de retourner rapidement les composants de remplacement à l'expiration du contrat de maintenance ou à la fin de la prestation de maintenance dispensée par HP. La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur des composants ou des produits loués ou prêtés avant de retourner ceux-ci à HP incombe au Client et à lui seul. HP n'est pas responsable de la confidentialité des données sensibles se trouvant sur lesdits composants.

## Limites du service

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HP qui peut combiner le support et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. Ces autres modes peuvent notamment comprendre l'expédition, via un service de messagerie, d'un produit de remplacement complet ou de pièces remplaçables telles que les claviers, souris et autres éléments classés par HP comme pièces remplaçables par le Client. HP détermine la méthode de prestation adaptée nécessaire pour fournir une maintenance efficace et rapide au client et respecter le délai de réparation garanti le cas échéant.

Si le Client est d'accord pour effectuer le remplacement et que l'envoi d'une pièce remplaçable par le Client suffit à la remise en état de fonctionnement du système, le niveau de service sur site ne s'applique pas. Dans ce type de cas, HP envoie généralement en express vers le site du Client les pièces remplaçables par le Client lui-même et qui sont essentielles au fonctionnement du produit. Pour plus de détails sur les processus et les pièces réparables par le client, veuillez consulter la page suivante : [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair).

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si la prestation de service peut s'effectuer au moyen de diagnostics distants, d'une maintenance à distance ou par d'autres méthodes décrites ci-dessus.

Si HP exige un audit, le délai de réparation garanti ne commence à courir qu'au bout de 5 jours ouvrés après l'achèvement de cet audit. Par ailleurs, HP se réserve le droit de ramener le service à un délai d'intervention sur site ou d'annuler le contrat de service si des recommandations d'audit essentielles n'ont pas été suivies ou si l'audit n'a pas été effectué dans le délai imparti.

Les activités ou situations suivantes interrompent le calcul du délai d'intervention (le cas échéant) jusqu'à ce qu'elles soient effectuées ou résolues :

- Toute action ou inaction du Client ou d'un tiers impactant le processus de réparation
- Tout processus de récupération manuel ou automatisé déclenché par un mauvais fonctionnement du matériel, tel que la reconstruction du mécanisme du disque, les procédures de secours ou les mesures de protection d'intégrité des données
- Toute autre activité qui n'est pas spécifique à la réparation du matériel mais qui exige de vérifier si le mauvais fonctionnement du matériel a bien été corrigé, tel que la réinitialisation du système d'exploitation

HP se réserve le droit de modifier le délai de réparation garanti dans la mesure où celui-ci dépend de la configuration, de l'emplacement et de l'environnement propres au produit du client. Cette disposition est établie au moment de la commande, en fonction de la disponibilité des ressources.

Les engagements sur les délais de réparation et les délais d'intervention sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement des batteries défectueuses ou vides de certains baies de stockage et de certains produits de stockage sur bande.

Aucun délai de réparation garanti ne s'applique si le client opte pour une prolongation de la période d'analyse HP, plutôt que pour l'exécution des procédures de restauration recommandées.

Si le Client demande un service planifié, le délai de réparation débute à l'heure planifiée convenue.

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, restauration et prise en charge du système d'exploitation, des autres logiciels et des données.
- Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client.
- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Prise en charge des problèmes liés au réseau
- Services requis parce que le Client n'a pas intégré les réparations, correctifs ou modifications système qui lui ont été fournis par HP.
- Services requis parce que le Client n'a pas pris les mesures de résolution précédemment préconisées par HP.
- Services qui, de l'avis de HP, sont requis à la suite d'un traitement inapproprié ou d'une utilisation incorrecte des produits ou du matériel
- Services dont la mise en œuvre est, de l'avis de HP, occasionnée par l'intervention non autorisée de personnes étrangères au personnel de HP qui ont tenté d'installer, de réparer, de maintenir ou de modifier du matériel, des microprogrammes ou des logiciels.

#### **Limitations relatives aux options de service de conservation des supports défectueux et de conservation complète du matériel défectueux**

Les options de conservation des supports défectueux et de conservation complète du matériel défectueux ne s'appliquent qu'aux composants de stockage des données éligibles remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Il ne couvre pas l'échange des composants de stockage des données en bon état de fonctionnement.

Les composants de stockage des données spécifiés par HP en tant que consommables et/ou ayant atteint la durée de vie maximale prise en charge et/ou les limites d'utilisation maximale telles que définies dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications ou la fiche technique du produit ne peuvent pas bénéficier de l'option de service de conservation des supports défectueux ou de l'option de conservation complète du matériel défectueux.

La couverture du service de conservation des supports défectueux et du service de conservation complète du matériel défectueux pour les options désignées par HP comme nécessitant une couverture séparée, si disponible, doit être configurée et souscrite séparément.

Les taux de défaillance de ces composants sont surveillés en continu et HP se réserve le droit d'annuler ce service dans les 30 jours après notification si HP considère raisonnablement que le Client abuse de l'option de conservation des supports défectueux ou de conservation complète du matériel défectueux (notamment lorsque le remplacement des composants de stockage des données défectueux s'effectue au-delà des taux de défaillance standard pour le système impliqué).

DANS LE CADRE DU PRESENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DEFECTUEUX, HP NE SAURAIT ETRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT COMPOSANT DE STOCKAGE DES DONNÉES CONSERVE PAR LE CLIENT. NONOBTANT TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE FIGURANT DANS LES CONDITIONS DE HP APPLICABLES À UNE COMMANDE INDIVIDUELLE DE SERVICES D'ASSISTANCE OU DANS UNE FICHE TECHNIQUE D'UN PRODUIT, EN AUCUN CAS HP, SES FILIALES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU SPÉCIAUX, OU DE DOMMAGES RÉSULTANT DE LA PERTE OU DE L'UTILISATION ABUSIVE DES DONNÉES DANS LE CADRE DU SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX OU DU SERVICE DE CONSERVATION COMPLÈTE DU MATÉRIEL DÉFECTUEUX.

## Dispositions générales/autres exclusions

HP accusera réception d'un appel puis attribuera un identifiant de demande et le communiquera au Client. HP confirmera au Client la gravité de l'incident et le temps nécessaire pour le commencement de la résolution du problème. Remarque – Pour les événements reçus via des solutions HP de support à distance en ligne, HP doit contacter le Client, déterminer la gravité de l'incident avec ce dernier et convenir de l'accès au système avant que le délai de réparation du matériel ou celui de l'intervention sur site ne débute. La gravité de l'incident est définie comme suit :

Les délais d'intervention sur site pour la prise en charge du matériel et les délais de réparation garantis peuvent varier selon la gravité de l'incident. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident.

La gravité d'un incident est définie de la manière suivante :

- Gravité 1—Panne critique : par exemple, panne d'un environnement de production ; panne d'un système de production ou d'une application de production/forte menace de panne ; corruption/perde des données ou risque ; activité gravement affectée ; problèmes de sécurité
- Gravité 2—Dégradation critique : par exemple, environnement de production gravement compromis ; application de production ou système de production interrompu/compromis ; risque que le problème se reproduise ; répercussions considérables sur l'activité
- Gravité 3—Normale : par exemple, panne ou dégradation d'un système non dédié à la production (par exemple : un système de test) ; application de production ou système de production dégradé disposant d'une solution de rechange en place ; perte d'une fonctionnalité non critique ; répercussions limitées sur l'activité
- Gravité 4—Réduite : aucune répercussion sur l'activité ou l'utilisateur

## Références de commande

Les produits comprenant des appareils ou des options vendus par pièce et pris en charge séparément doivent être sous contrat et bénéficier du même niveau de service que le produit de base, dès lors que ce niveau de service est disponible pour ces appareils ou options.

Pour que le client puisse bénéficier du niveau de service Temps de réponse planifié, les frais mensuels fixés pour les produits couverts par ce niveau sur un site spécifique du client doivent dépasser un montant minimum.

L'intervention sur site planifiée est disponible uniquement au cours de la fenêtre de couverture des jours ouvrés standard et des heures de bureau normales ; Les extensions de fenêtre de couverture ne s'appliquent pas.

Les horaires de couverture doivent être contigus et inclure les heures et jours ouvrés standard. Si la couverture est étendue de manière à inclure des heures ou des jours supplémentaires, le Client doit sélectionner les mêmes horaires de couverture pour tous les jours couverts.

L'option délai de réparation garanti s'applique au lieu de l'option délai d'intervention sur site. En effet, le client ne peut pas sélectionner à la fois un temps de réponse et un délai de réparation garanti pour le même produit.

La Gestion étendue des stocks de pièces détachées est comprise dans les options Délai de réparation garanti et ne peut pas être commandée séparément.

Pour commander le service avec l'option de conservation complète du matériel défectueux, l'option de conservation des supports défectueux doit également être souscrite.

La prestation d'assistance matérielle sur site HP est disponible en tant que service entièrement configurable (comme indiqué plus haut, certaines règles de configuration s'appliquent) ou peut être achetée dans le cadre d'une offre de service comportant des niveaux de service préconfigurés et des options limitées.

La disponibilité des prestations et niveaux de service peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée à des produits éligibles, à des garanties minimales et à des emplacements géographiques donnés. Pour plus d'informations ou pour commander la prestation d'assistance matérielle sur site, contactez votre ingénieur commercial HP ou un partenaire HP local en indiquant les références produits suivantes :

- HA151AC : Assistance matérielle sur site HP complètement configurable
- HA101AC : Option d'assistance matérielle sur site HP avec intervention sur site le jour suivant, heures de bureau normales (9h/24, 5j/7)
- HA116AC : Option d'assistance matérielle sur site HP avec temps de réponse sur site de 4 heures, heures de bureau normales (9h/24, 5j/7)
- HA103AC : Option d'assistance matérielle sur site avec temps de réponse sur site de 4 heures, horaire de bureau étendu (13h/24, 5j/7)
- HA104AC : Option d'assistance matérielle sur site HP avec temps de réponse sur site de 4 heures, 24h/24, 7j/7
- HA105AC : Option d'assistance matérielle sur site HP avec délai de réparation garanti de 6 heures, 24h/24, 7j/7

## Pour en savoir plus

Pour plus d'informations sur HP Services, contactez votre ingénieur commercial HP ou consultez l'un des sites Web suivants :

Services de support HP : [www.hp.com/services/support](http://www.hp.com/services/support)

Services HP Care Pack : [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack)

---

### Connectez-vous

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

Des alertes de pilotes, de support et de sécurité HP transmises directement sur votre PC de bureau

© 2005, 2007, 2011–2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles mentionnées dans les déclarations de garantie accompagnant lesdits produits et services. Rien dans le présent document ne saurait être interprété comme constituant une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, de droit ou de fait. HP ne peut pas être tenue pour responsable des erreurs ou omissions contenues dans ce document.

Les Services technologiques HP sont régis par les conditions générales HP qui s'appliquent au service fourni ou indiquées au Client au moment de l'achat.

5982-4596FRE, créé en août 2005 ; mis à jour en juin 2013, rév. 4

