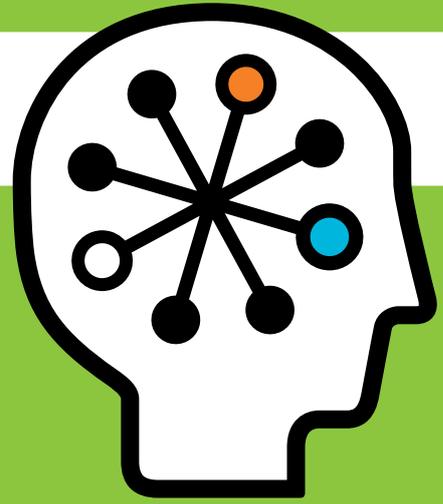




## Service de maintenance sur site HP pour le matériel mature

Services technologiques HP - Services contractuels



### Présentation du service

Le service de maintenance sur site HP pour le matériel mature offre un diagnostic des produits matures et une maintenance sur site du matériel mature pour un certain nombre de produits qui ne sont plus couverts par la maintenance HP. Les avantages du service énumérés ci-dessous sont offerts pour une période limitée uniquement. La maintenance du matériel mature est proposée uniquement pour les produits couverts par un contrat de maintenance matérielle HP. L'identification et la résolution des problèmes peuvent prendre plus de temps et HP peut ne pas être en mesure de résoudre complètement tous les problèmes ou de remettre le produit en parfait état de fonctionnement. HP ne garantit nullement l'efficacité de cette maintenance. HP se réserve le droit de mettre fin au service de maintenance sans notification préalable si celui-ci n'est plus raisonnablement réalisable.

Vous pouvez choisir les options de délais d'intervention et d'horaire de couverture qui correspondent le mieux à vos besoins de maintenance.

### Avantages du service

Ce service présente les avantages suivants pour votre entreprise :

- Maintenance sur site facilitée
- Choix d'horaires de couverture
- Choix de délais d'intervention sur site

### Principales caractéristiques du service

- Diagnostic des produits matures
- Maintenance sur site du matériel mature
- Ressources matures
- Options d'horaire de couverture
- Délai d'intervention sur site pour la maintenance matérielle
- Travail en continu jusqu'à résolution du problème
- Accès aux services et informations de maintenance en ligne

## Spécifications

Tableau 1. Descriptif du service

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Diagnostic des produits matures</b>	<p>Une fois que le Client a soumis une demande de service auprès du service d'assistance téléphonique HP, HP collabore à distance avec lui pendant l'horaire de couverture afin d'isoler le problème matériel et de le résoudre à distance au moyen des ressources disponibles du Client.</p> <p>HP ne fournit aucun nouveau microcode ou correctif. Si HP estime que le problème ne peut pas être résolu à l'aide des microcodes ou correctifs existants, l'appel est clôturé sans résolution.</p> <p>La maintenance à distance reste effective aussi longtemps que des ressources sont disponibles.</p> <p>Quel que soit l'horaire de couverture choisi, le client peut signaler les problèmes liés au matériel couvert au HP Response Center par téléphone ou en ligne, selon les disponibilités locales, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. HP accuse alors réception de la demande de service et en informe l'agence locale lors de l'horaire de couverture suivant. HP se réserve le droit de déterminer les dispositions définitives concernant tous les problèmes notifiés. Les délais d'intervention sur site pour les demandes de service soumises par voie électronique ou en dehors de l'horaire de couverture peuvent varier.</p>
<b>Maintenance sur site pour le matériel mature</b>	<p>Pour les problèmes techniques relatifs au matériel qui, selon le point de vue de HP, doivent être résolus sur site, un technicien agréé HP fournit une maintenance pour les produits matériels couverts afin de rétablir leur état de fonctionnement, à condition que des ressources appropriées soient disponibles. L'identification et la résolution des problèmes peuvent prendre plus de temps et HP peut ne pas être en mesure de résoudre complètement tous les problèmes ou de remettre le produit en parfait état de fonctionnement. HP ne garantit nullement que les pièces nécessaires seront disponibles durant l'intervention sur site initiale.</p> <p>Par ailleurs, HP peut apporter les améliorations techniques existantes visant à aider le Client à garantir le bon fonctionnement des produits matériels et à préserver la compatibilité avec les pièces de remplacement fournies par HP.</p>
<b>Ressources matures</b>	<p>HP s'efforce, dans la mesure du possible, de fournir les pièces et les ressources prises en charge par HP nécessaires pour remettre le produit matériel couvert en état de fonctionnement, jusqu'à l'épuisement du stock de ces pièces. Les pièces de remplacement sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.</p>
<b>Horaire de couverture</b>	<p>L'horaire de couverture correspond aux heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance.</p> <p>Les demandes de service reçues en dehors de cette période sont enregistrées le jour suivant pour lequel un horaire de couverture s'applique.</p> <p>Les horaires de couverture suivants sont disponibles pour les produits éligibles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Heures ouvrées standard, jours ouvrés standard (9h/j, 5j/7) : Le service est disponible de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.</li><li>• Heures ouvrées étendues, jours ouvrés standard (13h/j, 5j/7) Le service est disponible de 8h00 à 21h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.</li><li>• 24x7 : le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris pendant les jours fériés. Les horaires de couverture peuvent varier en fonction des disponibilités locales. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service, contactez votre revendeur HP.</li></ul>
<b>Délai d'intervention sur site pour la maintenance matérielle</b>	<p>Le délai d'intervention sur site correspond à la durée écoulée entre la réception et l'enregistrement de la demande de service initiale par HP et l'arrivée du technicien HP agréé sur le site du Client dans l'horaire de couverture déterminé. 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>Travail en continu jusqu'à résolution du problème</b>	<p>Une fois arrivé sur le site du Client, le technicien agréé HP poursuit le travail de maintenance (sur site ou à distance, à l'appréciation de HP) jusqu'à ce que les produits soient opérationnels ou tant que l'avancement du travail est satisfaisant. Le travail peut être suspendu si des pièces détachées ou des ressources supplémentaires sont nécessaires. Si les pièces nécessaires ne sont plus disponibles, HP met fin au service.</p> <p>Le travail en continu jusqu'à la résolution du problème peut ne pas s'appliquer à la maintenance sur site proposée pour les ordinateurs de bureau et portables et les produits grand public.</p>
<b>Accès aux services et informations de maintenance en ligne</b>	<p>Dans le cadre de ce service, HP fournit l'accès à certains outils de service propriétaires en ligne disponibles dans le commerce. Le Client a accès aux ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement de certains correctifs de microcodes et de logiciels HP, l'abonnement à des notifications de service proactif lié au matériel, la participation à des forums de maintenance 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, 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>• Support Case Manager, un outil pour soumettre directement ses questions au Centre de solutions HP Support Case Manager contribue à la résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui achemine la demande de maintenance ou de service vers un technicien qualifié pour répondre à la question posée. Cet outil permet également de consulter le statut de chaque demande de maintenance ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone.</li><li>• La fonction "HP Live", qui permet de communiquer directement avec un technicien de la maintenance en ligne HP pendant les heures ouvrées, de 8h00 à 17h00, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. En partageant le contenu d'un navigateur, le technicien de la maintenance HP aide le Client à naviguer jusqu'à la ressource en ligne appropriée susceptible de résoudre le problème. Cette aide en ligne en temps réel est accessible par le biais du bouton "HP Live" se trouvant sur certaines pages Web.</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.</li></ul>

## Spécifications

Tableau 2. Descriptif des prestations optionnelles

Désignation	Descriptif des prestations
<b>Conservation des supports défectueux</b>	Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au client de conserver les composants de disque dur défectueux dont il ne souhaite pas se séparer du fait des données sensibles que le disque ("disque dur") couvert par ce service contient. Tous les disques durs d'un système couvert par ce service doivent faire l'objet de la conservation des supports défectueux. Sauf indication contraire dans ce document ou dans les conditions de HP relatives à une commande individuelle de services de maintenance, HP renonce à ses droits de devenir propriétaire et de prendre les titres d'un disque dur défectueux couvert par l'option de conservation des supports défectueux si un produit de remplacement est fourni par HP au Client. Le Client conserve tous les disques défectueux couverts par le contrat de maintenance HP.

## Spécifications

Tableau 3. Options de niveau de service

Les options de niveau de service varient en fonction des produits. Les options choisies par le client sont indiquées dans le document contractuel du Client.

Option	Descriptif des prestations
<b>Options d'horaire de couverture :</b>	Options d'horaire de couverture :
<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>24 heures, jours ouvrés standard</b>	Le service est disponible 24 heures par jour, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP.
<b>Extensions horaires pour des jours supplémentaires</b>	L'horaire de couverture est étendu de manière à appliquer les heures de service 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 de délai d'intervention sur site :</b>	Options de délai d'intervention sur site :
<b>Délai d'intervention sur site de 4 heures</b>	Un technicien agréé HP se rend sur le site du Client pendant l'horaire de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service.
<b>Intervention sur site le jour suivant</b>	Un technicien agréé HP se rend sur le site du Client pendant l'horaire de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel le jour de couverture qui suit l'enregistrement de la demande de service.

**Zones d'intervention** Les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 160 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 le site est situé à plus de 320 km, les frais de déplacement sont facturés en sus.

Des frais de déplacement s'appliquent également pour les sites dont l'éloignement implique un hébergement pour la nuit, un moyen de transport autre que l'automobile (l'avion par exemple) ou des conditions de déplacement exceptionnelles.

Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques. Pour les sites situés à plus de 160 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 4 heures	Intervention sur site le jour suivant
0-40 km	4 heures	Jour de couverture suivant
40-80 km	4 heures	Jour de couverture suivant
80-160 km	4 heures	Jour de couverture suivant
160-320 km	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
320-480 km	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	2 jours de couverture supplémentaires
Plus de 480 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

## Couverture

- Les horaires de couverture doivent être contigus et inclure les heures ouvrées standard et les 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.
- Le service de maintenance sur site HP pour le matériel mature est disponible en tant que service entièrement configurable (certaines règles de configuration s'appliquent, telles qu'indiquées ci-dessous).
- Dispositions particulières relatives aux produits informatiques HP :
- Le service de maintenance sur site HP pour le matériel mature couvre les produits matériels de marque HP et Compaq, tous les composants internes fournis par HP (tels que les cartes HP Jetdirect, la mémoire et les lecteurs de CD-ROM), ainsi que les accessoires de marque HP ou Compaq rattachés et achetés avec le produit principal, notamment les souris, claviers, stations d'accueil et moniteurs externes.
- Les consommables, notamment mais sans s'y limiter, les batteries, les stylets des PC tablette, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et non HP, ne sont pas couverts par ce service.
- Dans le cas de composants qui ne sont plus référencés, une mise à niveau peut s'avérer nécessaire. HP élabore avec le Client une recommandation quant à leur remplacement. Les composants ne sont pas tous couverts dans tous les pays du fait des possibilités de maintenance locales.
- Dans le cas des systèmes de stockage et des serveurs ProLiant, ce service couvre les options matérielles de marque HP qualifiées pour le serveur, achetées en même temps que le serveur ou ultérieurement, et internes à son châssis, ainsi que les moniteurs externes 22 pouces et inférieurs, et les options UPS de format tour jusqu'à 3 kVA ; ces éléments sont couverts selon le même niveau de service et pour la même période de couverture que le serveur. La couverture des batteries UPS n'est pas comprise. Pour celles-ci, les conditions générales de garantie standard s'appliquent. Pour les serveurs ou systèmes de stockage installés dans un rack, le service couvre également toutes les options HP pouvant être intégrées dans un même rack.
- Pour les serveurs lame ProLiant BL, le service couvre le serveur lame et le châssis dans lequel le serveur lame est installé, ainsi que les interconnexions, le boîtier d'alimentation avec les alimentations, et l'unité de distribution de courant.

## Responsabilités du Client

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

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de garantir un support à distance dans les délais impartis et de façon professionnelle et de déterminer si les conditions requises pour le support 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 de microcodes
- A 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 de microcodes critiques appropriées, ainsi que les produits de remplacement et pièces de rechange qui lui sont fournis.

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

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

Si le Client a choisi l'option de conservation des supports défectueux, les responsabilités suivantes lui incombent :

- Conserver le contrôle physique des disques durs pendant toute la durée du support fourni par HP ; HP n'est pas responsable des données stockées sur les disques durs
- S'assurer que toutes ses données sensibles conservées sur le disque dur défectueux sont détruites ou sécurisées
- Désigner un agent commercial chargé de conserver les composants de disque dur défectueux, d'accepter les disques durs de remplacement, de fournir à HP les données d'identification de chaque disque conservé et, à la demande de HP, de remplir un document fourni par HP attestant que les disques durs en question ont été conservés.
- Détruire le disque dur conservé et/ou s'assurer qu'il n'est pas réutilisé
- Éliminer tous les disques durs conservés conformément aux lois et normes de protection de l'environnement en vigueur

## Limites du service

HP se réserve le droit de mettre fin au service de maintenance sans notification préalable si celui-ci n'est plus raisonnablement réalisable.

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HP qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de prestation. La livraison par transporteur de pièces remplaçables par le Client, telles que les claviers et souris ou autres articles classés comme pièces remplaçables, ou encore une unité de remplacement complète, compte parmi les autres méthodes de prestation de service. HP détermine le mode de prestation de service le plus approprié pour apporter une maintenance efficace et rapide au Client.

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.

Les délais d'intervention sur site sont repoussés si le diagnostic à distance a identifié une pièce spécifique nécessaire à la réparation du produit et si cette pièce est en cours de commande ou n'est pas disponible.

L'identification et la résolution des problèmes peuvent prendre plus de temps et HP peut ne pas être en mesure de résoudre complètement tous les problèmes ou de remettre le produit en parfait état de fonctionnement. HP ne garantit nullement l'efficacité de cette maintenance. HP se réserve le droit de mettre fin au service de maintenance sans notification préalable si celui-ci n'est plus raisonnablement réalisable.

En raison des ressources limitées, la gestion des escalades n'est pas disponible. L'absence de gestion des escalades ne constitue pas un motif d'interruption des services de maintenance.

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités exclues de cette prestation :

- Restauration et dépannage 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
- Maintenance pour les 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

Limites de l'option de conservation des supports défectueux :

- L'option de conservation des supports défectueux n'autorise pas le Client à conserver un disque dur fourni par HP en tant que produit loué ou prêté.
- La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur des disques durs loués ou prêtés avant de retourner ceux-ci à HP incombe au Client et à lui seul.

- L'option de conservation des supports défectueux couvre uniquement les disques durs remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Il ne couvre pas l'échange des disques durs en bon état de fonctionnement.
- Les taux de défaillance des disques durs 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 (notamment lorsque le remplacement des disques durs s'effectue au-delà des taux de défaillance standard pour le système impliqué).
- HP NE SAURAIT ETRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE CONSERVE PAR LE CLIENT. SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS DE HP RELATIVES A UNE COMMANDE INDIVIDUELLE DE SERVICES D'ASSISTANCE OU DANS LA FICHE TECHNIQUE PRODUIT, NI HP NI SES FILIALES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE POURRONT ETRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU SPÉCIAUX, OU DE DOMMAGES RESULTANT DE LA PERTE OU DE L'UTILISATION IMPROPRE DES DONNEES, DANS LE CADRE DU PRESENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DEFECTUEUX.

## Dispositions générales/autres exclusions

Conditions complémentaires

Sauf indication contraire dans ce document, ce service est régi par les conditions générales HP qui s'appliquent au service fourni ou indiquées au Client au moment de l'achat. En cas d'incohérences, les conditions indiquées dans ce document prévalent.

HP se réserve le droit de modifier ou d'annuler cette offre de service à tout moment et sans préavis. Ces conditions constituent l'intégralité de l'accord entre HP et le Client quant au service faisant l'objet de ce document et remplacent toute déclaration ou entente précédente entre les deux parties, écrite ou orale, relative aux questions entrant dans le champ d'application de ces conditions.

- L'identification et la résolution des problèmes peuvent prendre plus de temps et HP peut ne pas être en mesure de trouver une solution. Si HP estime que le problème ne peut pas être résolu, HP peut mettre un terme à la tentative de résolution. HP ne garantit nullement l'efficacité de cette maintenance.
- La capacité de HP à réparer le matériel dépend de la disponibilité des pièces de remplacement au moment de la demande de service. Si les pièces de remplacement ne sont pas disponibles ou si le problème ne peut pas être résolu, ce service est interrompu immédiatement. HP n'est pas tenu de soumettre un préavis.
- Aucun remboursement ou crédit ne sera accordé avant la date de fin.

## Références de commande

La disponibilité des prestations et niveaux de service peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée à des produits éligibles et à des emplacements géographiques donnés. Pour plus d'informations ou pour commander le service de maintenance sur site HP pour le matériel mature, contactez votre ingénieur commercial HP en indiquant les références produit suivantes :

- HE808AC pour le service de maintenance sur site HP configurable pour le matériel mature

## Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou consultez notre site Web à l'adresse suivante :

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

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

---

**Technology for better business outcomes\***

Pour plus d'informations, visitez le site [www.hp.com](http://www.hp.com)

\*La technologie pour de meilleures performances d'entreprise

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans notification préalable. 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 tenu pour responsable des erreurs ou omissions contenues dans ce document.

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

4AA1-1458FRE, juin 2009

