

HP Foundation Care Service



HP Services

Principales caractéristiques du service

- Choix des options de niveaux de service HP Foundation Care
- Gestion des escalades ;
- Solution HP de support à distance en ligne
- Support logiciel de base et gestion collaborative des incidents pour les logiciels autres que HP sur des matériels HP admissibles
- Accès aux services et informations de support en ligne
- **Support matériel :**
 - Support et diagnostic des problèmes à distance
 - Support matériel sur site ;
 - Composants et pièces de remplacement ;
- **Support logiciel :**
 - Accès aux ressources techniques
 - Licence d'utilisation des mises à jour des logiciels
 - Support logiciel
 - Assistance conseil à l'installation
 - Fonctionnalités logicielles et maintenance opérationnelle
 - Mises à jour des logiciels et de la documentation
 - Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par HP
- **Fonctionnalités facultatives du service :**
 - Conservation des supports défectueux (pour les produits éligibles uniquement)
 - Conservation complète du matériel défectueux (pour les produits éligibles uniquement)
 - Maintenance préventive (pour les produits éligibles uniquement)

Présentation du service

Le service HP Foundation Care est composé de services matériels et logiciels complets destinés à accroître la disponibilité de votre infrastructure informatique. Les ressources techniques HP collaborent avec votre équipe informatique pour vous aider à résoudre les problèmes matériels et logiciels liés aux matériels et logiciels HP et certains autres que HP.

Pour les matériels couverts par HP Foundation Care, le service inclut le diagnostic et le support à distance, ainsi que la réparation du matériel sur site, si cela est nécessaire pour résoudre un incident. Pour les matériels HP admissibles, ce service peut également inclure le support logiciel de base et la gestion collaborative des incidents liés à certains logiciels autres que HP. Contactez HP pour en savoir plus sur les logiciels admissibles pouvant être inclus à votre couverture matérielle. Pour les logiciels couverts par HP Foundation Care, HP fournit un support technique à distance et l'accès aux mises à jour et correctifs des logiciels. HP diffuse les mises à jour des logiciels et des manuels de référence dès qu'elles sont disponibles pour certains logiciels pris en charge par HP pour chaque système, processeur, cœur de processeur et utilisateur autorisés par HP ou le fabricant du logiciel d'origine sous licence. Les mises à jour des logiciels tiers pris en charge par HP sont incluses dans la mesure où elles sont fournies par le fabricant du logiciel d'origine.

En outre, HP Foundation Care Service assure l'accès électronique aux informations sur les produits et soutiens associés, pour que chaque membre de votre personnel informatique y ait accès. L'accès aux produits tiers est soumis à la mise à disposition des informations par le fabricant d'origine.

Vous pouvez choisir votre solution parmi différents niveaux de support réactif selon vos besoins métier et opérationnels.

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Descriptif de la livraison
	<p>Les options de niveau de service HP Foundation Care indiquées ci-dessous dépendent du produit. Les horaires et délais d'intervention pour le support matériel s'appliquent aux matériels couverts, et les horaires et délais d'intervention pour le support logiciel s'appliquent aux logiciels couverts.</p> <p>Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale. L'admissibilité des produits peut varier. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service et l'admissibilité des produits, contactez votre revendeur HP.</p> <p>Consultez le tableau 1 pour obtenir des caractéristiques et descriptions supplémentaires.</p>
Options de niveaux de service HP Foundation Care	<p>HP offre trois niveaux de service distincts pour les produits couverts par Foundation Care :</p> <ul style="list-style-type: none">– Service HP Foundation Care NBD– Service HP Foundation Care 24x7– Service HP Foundation Care CTR <p>La gamme HP Foundation Care propose également ces mêmes trois niveaux de service avec la conservation des supports défectueux (DMR) et la conservation complète du matériel défectueux (CDMR) comme services de base supplémentaires. Consultez le tableau 2 pour en savoir plus sur les services DMR et CDMR.</p> <p>Les niveaux de service HP Foundation Care sont détaillés ci-après.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Service HP Foundation Care NBD	<p>Support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">– Horaires d'intervention : Heures de bureau normales, jours ouvrés normaux : Le service est disponible 9 heures par jour de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.– Délai d'intervention sur site : Intervention sur site le jour ouvrable suivant : 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 le jour ouvrable suivant. 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. Le temps de réponse sur site spécifie la période qui commence lorsque l'appel initial a été reçu et approuvé par HP, comme décrit dans les dispositions générales/autres exclusions. Il se termine lorsque le représentant autorisé HP arrive sur le site du Client ou lorsque l'événement reporté est clos avec l'explication fournie par HP signalant qu'aucune intervention sur site n'est nécessaire. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture sont enregistrés le jour de couverture suivant et sont traités au cours du jour de couverture suivant. <p>Support logiciel :</p> <ul style="list-style-type: none">– Horaires d'intervention : Heures de bureau normales, jours ouvrés normaux : Le service est disponible 9 heures par jour de 8h00 à 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.– Délai d'intervention à distance : Dès qu'un problème logiciel est signalé, un ingénieur du centre de solutions HP répond à l'appel dans les deux heures, comme indiqué dans la section Support logiciel du tableau 1.
Service HP Foundation Care 24x7	<p>Support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">– Horaires d'intervention : 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HP.– Intervention sur site en 4 heures : Pour les incidents relatifs au matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, d'intervenir sur site dans les 4 heures. 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 quatre heures qui suivent la confirmation de la réception de l'appel par HP. 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/Autres exclusions ». 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>Support logiciel :</p> <ul style="list-style-type: none">– Horaires d'intervention : 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HP.– Délai d'intervention à distance : Dès qu'un problème logiciel est signalé, un ingénieur du centre de solutions HP répond à l'appel dans les deux heures, comme indiqué dans la section Support logiciel du tableau 1.
Service HP Foundation Care CTR	<p>Support matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">– Horaires d'intervention : 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HP.– Délai de réparation de 6 heures : Pour les problèmes critiques (gravité 1 ou 2), HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après la demande de service initiale. La disponibilité des délais de réparation dépend de la proximité du site du client par rapport au centre de soutien HP désigné, conformément aux indications de la section relative aux zones de déplacement.

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Descriptif de la livraison
	<p>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 commence à partir de cette heure de début. Les niveaux de gravité des problèmes sont définis dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ».</p> <p>Le délai de réparation du matériel désigne la période commençant à la réception et à l'enregistrement par HP de la demande de service initiale ou au début des travaux planifiés en accord avec le Client, tel que spécifié dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ». Cette période se termine lorsque HP considère que le matériel est réparé ou lorsque la demande de service est clôturée avec l'explication que HP a déterminé qu'elle ne nécessite pas d'intervention sur site.</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. 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 pour le matériel prenne effet. 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>
	<p>Gestion étendue des stocks de pièces détachées</p> <p>Pour respecter ses délais de réparation, HP gère un stock de pièces de rechange critiques pour les Clients qui ont choisi l'option de délai de réparation garanti. Celles-ci sont stockées dans un centre HP désigné. Elles sont gérées de façon à garantir, dans la mesure du possible, leur disponibilité constante et sont accessibles aux représentants autorisés HP chargés de répondre aux demandes de service éligibles.</p> <p>Support logiciel :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Horaires d'intervention : 24x7 : Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, y compris les jours de congés HP. – Délai d'intervention à distance : Dès qu'un problème logiciel est signalé, un ingénieur du centre de solutions HP répond à l'appel dans les deux heures, comme indiqué dans la section Support logiciel du tableau 1.
	<p>Les fonctions d'assistance de HP Foundation Care indiquées ci-dessous dépendent du produit. HP assurera ces fonctions d'assistance aux matériels et logiciels couverts.</p>
Gestion des escalades ;	<p>Des procédures formelles d'escalade ont été définies par HP afin de faciliter la résolution des problèmes complexes. Les gestionnaires HP locaux coordonnent l'escalade en faisant appel aux compétences de ressources HP appropriées pour aider le Client à résoudre son problème. Les logiciels tiers pour lesquels HP offre des services de support et de mise à jour font l'objet d'un processus d'escalade défini par un accord entre HP le prestataire tiers pour collaborer à la résolution du problème.</p>
Solution HP de support à distance en ligne	<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 problèmes par le spécialiste HP en charge du support.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Support logiciel de base et gestion collaborative des incidents pour les logiciels autres que HP sur des matériels HP admissibles	<p>Lorsque le Client n'a pas acheté le support HP Foundation Care pour des logiciels autres que HP se trouvant sur des matériels admissibles couverts par le support HP Foundation Care, HP assurera le support logiciel de base et la gestion collaborative des incidents comme décrit ci-dessous, au lieu du support logiciel Foundation Care décrit dans la section Support logiciel du tableau 1.</p> <p>Le support logiciel de base sur une sélection de logiciels autres que HP se limite comme suit : HP tentera de résoudre les problèmes affectant ces logiciels en appliquant ou en demandant au Client d'appliquer des correctifs fournis ou signalés à HP. Dans certains cas, le support peut être limité à la communication d'un correctif connu disponible via l'installation d'une mise à jour logicielle ou d'un patch et le Client est dirigé vers des sources disponibles de correctifs ou de mises à jour applicables étant donné que le correctif connu nécessite des contrats de service supplémentaires avec HP ou le fournisseur logiciel correspondant. Si le problème n'est toujours pas résolu, la gestion collaborative des incidents peut être lancée sur demande du Client. Le support logiciel de base est disponible 24h/24, 7j/7</p> <p>Si HP détermine que le problème vient du logiciel tiers sélectionné et qu'il ne peut être résolu par le Client en appliquant les solutions connues disponibles, HP pourra, à la demande du Client, recourir à la gestion collaborative des incidents avec l'éditeur de logiciel indépendant.</p> <p>La gestion collaborative des incidents ne peut être assurée que si des accords de support sont signés avec les fournisseurs sélectionnés et si le Client a effectué les étapes nécessaires pour garantir que HP peut envoyer les appels au nom du Client dans le seul but de passer un appel de support avec eux. HP collaborera avec le fournisseur du logiciel et fournira des informations sur le problème du Client, collectées lors de l'appel du service du support logiciel de base. Il incombe ensuite à l'éditeur de logiciel indépendant de résoudre le problème du Client.</p> <p>Une fois l'appel transmis à l'éditeur de logiciel indépendant, il est soumis aux niveaux de support de l'accord entre le Client et le prestataire indépendant.</p> <p>Une fois le fournisseur du logiciel informé, HP fermera l'appel effectué auprès de HP, mais le Client peut reprendre le problème avec HP si nécessaire en fournissant la référence du numéro d'identification de la demande initiale.</p> <p>Remarque – *Pour obtenir la liste des produits logiciels non HP éligibles au support logiciel de base et à la gestion collaborative des incidents, veuillez consulter la page www.hp.com/go/collaborativesupport.</p>
Accès aux services et informations de support en ligne	<p>Dans le cadre de ce service, HP offre au Client l'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"> • Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés avec des droits associés, telles que le téléchargement de certains correctifs logiciels et mises à jour de micrologiciels logiciels 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 • Des fonctions étendues de recherche en ligne de documents de maintenance, visant à faciliter et à accélérer la résolution des problèmes • Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HP avec accès par mot de passe ; • 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. • Des bases de connaissances hébergées par HP ou un tiers (pour certains produits), où les Clients peuvent chercher et récupérer des informations produit, trouver des réponses à des questions liées au support, participer à des forums de support et télécharger des mises à jour logicielles. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès émises par des tiers • Le portail des Mises à jours et des licences logicielles fournit au Client un accès électronique pour qu'il puisse recevoir et gérer de manière proactive les mises à jour des logiciels ; l'accès au portail s'effectue par l'intermédiaire du centre d'assistance HP

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Assistance matérielle	
Support et diagnostic des problèmes à distance	<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/Autres exclusions, 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 confirme la réception en enregistrant l'appel, puis attribue un identifiant de demande et le communique au Client. HP se réserve le droit de déterminer quand les incidents notifiés sont effectivement résolus.</p>
Support matériel sur site ;	<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. 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">• 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.• Installer les mises à jour de microcodes disponibles définies par HP comme non installables par le Client et qui, selon HP, sont nécessaires 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. <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 installées par le client et pour lesquelles 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>

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Composants et pièces de remplacement ;	<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 requises par HP pour assurer la prise en charge du produit. 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 catalogue de la pièce de rechange. 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>
Assistance logicielle	
Accès aux ressources techniques	Le Client peut contacter les ingénieurs HP par téléphone, e-mail ou fax (selon les disponibilités) pour obtenir de l'aide en cas de problèmes de mise en œuvre ou de fonctionnement des logiciels.
Licence d'utilisation des mises à jour des logiciels	<p>Le Client reçoit la licence d'utilisation des mises à jour des logiciels HP ou tiers pour chaque système, processeur, cœur de processeur ou licence d'utilisateur final couvert par ce service, conformément aux conditions définies dans la licence du logiciel de l'éditeur d'origine ou de HP, sous réserve que le Client dispose de la licence d'origine requise.</p> <p>Les termes de cette licence doivent être conformes à la description figurant dans les conditions de cession de licence logicielle HP ou être conformes, le cas échéant, aux conditions de licence courantes de l'éditeur de logiciels tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.</p> <p>Pour certains produits tiers, au lieu d'acheter une licence logicielle initiale, ce service permet au Client de télécharger à partir d'un site web, hébergé par HP ou un prestataire de service tiers, la révision en cours du logiciel et toutes les mises à jour diffusées pendant la durée de l'accord de support.</p>
Support logiciel	<p>Dès qu'un problème logiciel est signalé, un ingénieur du centre de solutions HP répond à l'appel dans les deux heures. Les appels reçus et ayant fait l'objet d'une réponse hors de la fenêtre de couverture du Client seront pris en compte le jour suivant où le Client bénéficie du service (cela peut varier en fonction de la situation géographique). HP fournit des services de support correctif pour la résolution des problèmes logiciels identifiants et reproductibles par le client, et propose également de l'aide pour l'identification des problèmes difficiles à reproduire. En outre, le Client bénéficie d'une assistance pour la résolution des problèmes et la détermination des paramètres de configuration pour les configurations prises en charge.</p>
Assistance conseil à l'installation	<p>Une assistance conseil de base limitée est fournie au Client qui rencontre des difficultés lors de l'installation d'un logiciel ou qui a besoin de conseils relatifs aux méthodes d'installation et à la mise à jour des applications autonomes. Cette assistance conseil limitée est également proposée pour les produits logiciels installés dans un environnement réseau. Le champs de cette assistance conseil est à la discrétion de HP.</p> <p>Les exclusions qui s'appliquent à cette assistance conseil incluent mais sans s'y limiter les suivantes : tout téléchargement de logiciels complets ou l'accompagnement du Client du début à la fin de l'installation. Ces prestations sont facturables et peuvent être achetées séparément auprès de HP.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Fonctionnalités logicielles et maintenance opérationnelle	HP fournit des informations, disponibles dans le commerce, sur les fonctionnalités actuelles des produits, sur les problèmes connus et les solutions disponibles, et offre une assistance et des conseils opérationnels.
Mises à jour des logiciels et de la documentation	<p>À mesure que HP met à jour ses logiciels, les révisions les plus récentes et les manuels de référence associés sont mis à la disposition du Client. Dans le cas de certains logiciels tiers, HP peut fournir les mises à jour diffusées par l'éditeur tiers ou indiquer au Client la procédure à suivre pour les obtenir directement auprès de l'éditeur. Une clé de licence ou un code d'accès, ou des instructions pour leur obtention, sont également fournis au Client lorsqu'il s'avère nécessaire de télécharger, d'installer ou d'exécuter la révision la plus récente d'un logiciel.</p> <p>Pour la plupart des logiciels HP et certains logiciels tiers pris en charge par HP, les mises à jour seront mises à disposition sur le portail des Mises à jours et des licences logicielles via le Centre de support HP. Le portail des Mises à jours et des licences logicielles fournit au Client un accès électronique pour qu'il puisse recevoir et gérer de manière proactive les mises à jour des produits logiciels et des documentations.</p> <p>Pour certains logiciels tiers pris en charge par HP, le Client peut être tenu de télécharger les mises à jour directement sur le site Web de l'éditeur.</p>
Méthodes de mise à jour des logiciels et de la documentation recommandées par HP	Pour les mises à jour des logiciels et de la documentation de HP ou de fournisseurs tiers pris en charge par HP, la méthode de mise à disposition recommandée est déterminée par HP. La principale méthode de livraison des mises à jour logicielles et des documentations est le téléchargement à partir du portail des Mises à jours et des licences logicielles ou du site Web hébergé tiers.

Tableau 2. Caractéristiques en option

Caractéristique	Descriptif de la livraison
	<p>La gamme Foundation Care offre également les niveaux de service supplémentaires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service HP Foundation Care NBD avec DMR • Service HP Foundation Care 24x7 avec DMR • Service HP Foundation Care CTR avec DMR
Conservation des supports défectueux	Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au Client de conserver les composants éligibles de disque dur ou lecteur SSD/Flash 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.
Conservation complète du matériel défectueux	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 www.hp.com/services/cdmr .

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles (suite)

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Fonctions optionnelles disponibles uniquement avec les services contractuels HP :	
Maintenance préventive	<p>Un ingénieur HP agréé consulte le site du Client à intervalles réguliers, dans le respect de modalités définies par HP. Le Client doit contacter HP pour demander et planifier une visite de maintenance préventive selon les intervalles convenus.</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>
Les informations des sections qui suivent s'appliquent à toutes les prestations disponibles avec les services HP Foundation Care Pack et les services du contrat HP Foundation Care.	

Limites du service

HP se réserve le droit de déterminer les résolutions finales de toutes les demandes de 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.

La livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client, telles que les claviers et souris, certains disques durs ou autres articles classés par HP comme pièces remplaçables (CSR), compte parmi les autres méthodes de prestation de service. HP détermine la méthode de prestation adaptée nécessaire pour fournir une maintenance efficace et rapide au client et respecter le délai de réparation, le cas échéant.

Si 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 CSR (réparables par le client), veuillez consulter la page www.hp.com/go/selfrepair.

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

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités qui sont exclues de ce service :

- Services requis parce que le Client n'a pas intégré les réparations, correctifs ou modifications système qui lui ont été fournis par HP.
- Services qui, de l'avis de HP, sont rendus obligatoires par l'intervention non autorisée de personnes ne faisant pas partie du personnel HP pour installation, réparation, maintenance ou modification de matériel, de logiciels ou de microcodes.
- Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client.
- 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 requis parce que le Client n'a pas pris les mesures de résolution précédemment préconisées par HP.
- Sauvegarde et restauration du système d'exploitation, des autres logiciels et des données.
- Installation des micrologiciels ou mises à jour logicielles installables par le Client.
- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Prise en charge des problèmes liés au réseau

Maintenance sur site pour le matériel ;

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 précédemment.

Le délai d'intervention dépend de l'emplacement de votre site par rapport au centre de support HP désigné. Contactez votre représentant local HP pour vérifier la disponibilité du service.

Pour les problèmes techniques relatifs au matériel 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.

Délai de réparation pour le matériel

Si HP exige un audit, le délai de réparation 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.

Le délai de réparation peut varier selon les produits.

Aucun délai de réparation 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 du serveur recommandées.

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

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 déclenché par une défaillance matérielle, telle qu'une reconstruction du mécanisme de disque ou des procédures d'évitement
- 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 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.

Gestion collaborative des incidents sur les produits logiciels non HP

Le Client doit avoir signé un contrat de support approprié avec les fournisseurs sélectionnés et effectué les étapes nécessaires pour garantir que HP peut envoyer les appels au nom du Client dans le seul but de passer un appel de support avec eux. HP ne pourra transmettre le numéro de dossier existant aux fournisseurs et ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable. HP n'est pas responsable de la performance ou de la non performance des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de support. Les obligations de HP sont limitées aux appels de support uniquement et l'achat de ce service ne détermine pas l'accord de support entre le Client et le fournisseur pour HP. Le Client est toujours responsable de la performance de ses obligations dans le cadre de tels contrats, y compris du paiement de tous les frais applicables, notamment de ceux qui peuvent s'appliquer en cas d'enregistrement de demandes auprès du fournisseur.

La conservation des supports et de tous les matériels 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. Elles ne couvrent 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 PRÉSENT SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX, HP NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE DU CONTENU OU DE LA DESTRUCTION DE TOUT COMPOSANT DE STOCKAGE DES DONNÉES CONSERVÉ PAR LE CLIENT. SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACTUELLES DE HP OU DANS LA FICHE TECHNIQUE PRODUIT, NI HP NI 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 IMPROPRE DES DONNÉES, DANS LE CADRE DU PRÉSENT SERVICE DE CONSERVATION DES MÉDIAS DÉFECTUEUX OU DU SERVICE DE CONSERVATION COMPLÈTE DU MATÉRIEL DÉFECTUEUX.

Support logiciel

Les mises à jour de logiciel ne sont pas disponibles pour tous les produits logiciels. Si cette prestation n'est pas disponible, elle n'est pas incluse dans ce service.

Pour certains produits, les mises à jour de logiciel incluent uniquement des améliorations mineures. Dans ce cas, de nouvelles versions des logiciels doivent être achetées séparément.

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 160 km du centre de support HP désigné, les délais d'intervention seront ajustés pour prendre en compte la distance supplémentaire, comme indiqué dans le tableau suivant.

Les zones d'intervention et frais de déplacement peuvent varier selon la situation géographique.

Distance du centre technique HP	Délai d'intervention sur site de 4 heures pour le matériel	Intervention sur site le jour suivant pour le matériel
0-80 km	4 heures	Jour de couverture suivant
81-160 km	4 heures	Jour de couverture suivant
161 à 320 km	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	Fixé au moment de la commande et en fonction de la disponibilité	2 jours de couverture supplémentaires
Plus de 480 km	Fixé au moment de la commande et en fonction de la disponibilité	Fixé au moment de la commande et en fonction de la disponibilité

La prestation de délai de réparation pour le matériel est disponible pour les sites situés dans un rayon de 80 km du centre de support HP désigné. Les zones d'intervention et les frais varient selon les zones géographiques. La prestation de délai de réparation pour le matériel n'est pas disponible pour les sites situés en dehors d'un rayon de 160 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 qui s'applique fait l'objet d'un ajustement, comme indiqué dans le tableau suivant.

Distance du centre technique HP	Délai de réparation de 6 heures pour le matériel
0-80 km	6 heures
81-160 km	8 heures
Plus de 160 km	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 rassemblées au cours de l'audit permettent à HP de planifier et gérer les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'emplacement appropriés. Le spécialiste HP du support peut ainsi étudier et dépanner les éventuels et futurs incidents matériels et procéder à leur réparation aussi rapidement et efficacement que possible. 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 les délais de réparation pour le matériel ne prennent effet. Le délai de réparation ne prend effet que cinq (5) jours ouvrés après l'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 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 assurées. 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 préalable conclu par écrit entre HP et le Client.

Pour être éligible à l'achat de ce service, le Client doit être en possession de la licence d'utilisation de la révision du logiciel en vigueur au début de la période du contrat de support ; dans le cas contraire, des frais supplémentaires seront appliqués pour permettre au Client d'être éligible au service.

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 actif HP Foundation Care 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 au Client selon les tarifs applicables basés sur le temps passé et les matériels concernés.

Le Client doit communiquer de façon exacte, complète et rapide les informations requises par HP pour fournir ces services.

Le respect des 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 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.

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

- 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 logiciels et microcodes
- Exécuter des scripts de collecte de données pour le compte de HP lorsqu'ils ne sont pas exécutables à partir de la technologie d'assistance à distance HP
- 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
- À la demande de HP, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HP à identifier ou à résoudre des 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 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.

Le Client est tenu d'installer et de configurer tous les dispositifs pris en charge et de maintenir la technologie de support à distance HP appropriée avec une connexion sécurisée à HP. Le Client est tenu de fournir toutes les ressources nécessaires, conformément aux notes de mise à jour de la solution de soutien à distance HP, afin de permettre la fourniture du service et des options. Le Client doit également fournir tout le matériel nécessaire à l'hébergement de la solution de support à distance. 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. Le Client doit contacter un représentant local HP pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions. En ce qui concerne les appels planifiés, le Client devrait rendre l'équipement disponible à HP pour des réparations à une heure convenue.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par l'utilisateur (CSR) 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 ou démagnétisé à réception, le Client devra payer à HP le prix moins les réductions applicables à la pièce de rechange, dans le respect de modalités définies par HP.

Pour que HP puisse assurer la gestion collaborative des incidents, le Client doit avoir signé un contrat de support avec le fournisseur du logiciel, accord qui doit comprendre les caractéristiques et le niveau de service requis pour que le Client puisse soumettre ses demandes et obtenir le support du fournisseur. Si le fournisseur l'exige, le Client devra effectuer toutes les démarches nécessaires pour s'assurer que HP peut effectivement soumettre les demandes du Client pour le compte de ce dernier. De plus, le Client doit fournir à HP les informations appropriées requises pour que HP puisse envoyer une demande de service au fournisseur du logiciel pour le compte du Client. HP ne pourra transférer les demandes au fournisseur et ne sera en aucun cas tenu responsable. Les obligations de HP se limitent uniquement à l'envoi des demandes de support. L'achat du service de gestion collaborative des incidents ne transfère pas le contrat de support entre le Client et le fournisseur à HP. Le Client reste responsable de la performance de ses obligations dans le cadre de tels contrats, y compris du paiement de tous les frais applicables, notamment de ceux qui peuvent s'appliquer en cas d'enregistrement de demandes auprès du fournisseur. HP n'est pas responsable de la performance ou de la non performance des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de support.

Le Client est tenu aux obligations suivantes :

- S'enregistrer auprès de HP pour pouvoir utiliser les outils électroniques de HP ou de fournisseurs tiers afin d'accéder à des bases de données de connaissances et d'obtenir des informations produit. HP fournit des informations d'enregistrement au Client, comme convenu. En outre, pour certains produits, il se peut que le Client soit obligé d'accepter des conditions spécifiques au fournisseur en ce qui concerne l'utilisation des outils électroniques
- Conserver et fournir à HP, sur demande, toutes les licences logicielles d'origine, tous les contrats et clés de licence et toutes les informations relatives à l'enregistrement du service par abonnement, selon les conditions d'application du service.
- S'engager à agir conformément aux mises à jour logicielles et aux notifications sur l'obsolescence de versions transmises par le Centre d'assistance HP
- Utiliser tous les produits logiciels conformément aux termes des licences logicielles HP correspondant à la licence logicielle qui sous-tend les prérequis du Client ou, le cas échéant, conformément aux termes de licence courants de l'éditeur tiers, y compris à tout terme de licence supplémentaire susceptible d'accompagner ces mises à jour logicielles dans le cadre de ce service.

Si HP le demande, le Client ou un ingénieur commercial HP agréé doit activer le produit matériel à prendre en charge dans un délai de dix (10) jours à compter de l'achat de ce service, en utilisant les instructions d'enregistrement de la documentation Care Pack ou du document envoyé par messagerie électronique provenant de HP, sauf indication contraire. Si un produit couvert change d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou la modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doivent être effectués dans un délai de dix jours à compter du changement d'emplacement.

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 des 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.

Étendue de la couverture

Ce service couvre les produits matériels éligibles de marque HP ou Compaq et les composants internes fournis et pris en charge par HP tels que la mémoire et les lecteurs de DVD-ROM, ainsi que les accessoires de marque HP ou Compaq associés achetés avec le produit principal, notamment les souris, claviers, stations d'accueil, adaptateurs secteur et moniteurs externes de 22 pouces maximum).

La couverture des systèmes éligibles impliquant des constructeurs multiples comprend tous les composants internes standard fournis par lesdits constructeurs, ainsi que les moniteurs externes, claviers et souris.

Pour le remplacement de pièces et de composants qui ne sont plus référencés, une mise à niveau peut s'avérer nécessaire. Les mises à niveau pour des pièces ou des composants qui ne sont plus référencés peuvent être soumises à des coûts supplémentaires. HP élabore avec le Client une recommandation quant à leur remplacement. Tous les composants ne bénéficient pas d'un service de remplacement dans tous les pays du fait de limites de capacités de maintenance locales.

Les consommables, notamment mais de façon non exhaustive, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur, ne sont pas couverts par ce service.

Pour certains serveurs, équipements de réseau et produits de stockage, les processeurs, disques, options et autres composants internes et externes majeurs sont pris en charge si la maintenance a été configurée de manière appropriée et s'ils figurent dans la section du support matériel de la liste des équipements du contrat (le cas échéant).

En ce qui concerne les systèmes de stockage, les équipements de réseau et les serveurs HP ProLiant, le service du produit principal couvre les options matérielles de marque HP non désignées par HP comme nécessitant une couverture séparée, qui sont qualifiées pour le serveur, internes au boîtier et achetées en même temps ou ultérieurement. Ce service couvre également les moniteurs externes jusqu'à 22 pouces et les systèmes d'alimentation sans coupure en tour pris en charge et fournis par HP. Ces éléments seront couverts au même niveau de service que le produit principal.

En ce qui concerne les serveurs HP ProLiant, le stockage ou les boîtiers HP BladeSystem installés dans un rack, le service couvre également toutes les options de rack qualifiées HP non désignées par HP comme nécessitant une couverture séparée. La couverture inclut le système d'alimentation sans coupure ne dépassant pas 12 kVA, le commutateur KVM, la console et l'unité de distribution électrique installés dans le même rack qui sont pris en charge et fournis par HP. La batterie du système d'alimentation sans coupure est couverte séparément selon ses propres conditions générales pour la durée de la période de garantie.

Pour les boîtiers HP BladeSystem, le service couvre le boîtier, les éléments d'alimentation électriques, les ventilateurs, les périphériques du boîtier et les options non désignées par HP comme nécessitant une couverture séparée.

Pour les systèmes HP Moonshot, le service couvre le châssis, les éléments d'alimentation électriques, les ventilateurs, les périphériques du châssis et les serveurs non désignés par HP comme nécessitant une couverture séparée.

Sauf indication contraire dans ce document, le service acheté sur le produit principal ne s'étend pas à toutes les options ou tous les serveurs Moonshot. La couverture du service pour certaines options ou certains serveurs Moonshot doit être configurée et achetée séparément. Dans le cas contraire, les conditions générales de garantie standard s'appliquent. Pour obtenir la liste complète des options HP ProLiant et HP BladeSystem et des serveurs HP Moonshot qui nécessitent cette couverture de service séparée, consultez le site www.hp.com/go/excludedoptions.

Dispositions générales/autres exclusions

La distribution au Client des mises à jour, accords de licence et clés de licence tiers peut provenir directement du fournisseur tiers, le cas échéant.

Si le service est déployé pour une solution composée de plusieurs produits HP et/ou tiers, le support logiciel sera assuré uniquement pour les mises à jour proposées par HP pour cette solution. HP accuse réception de la demande de service en enregistrant l'appel. Un identifiant d'incident est ensuite attribué et communiqué au Client en confirmant les spécifications d'heure et de gravité de l'incident du Client pour commencer la réparation. 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.

Les délais d'intervention sur site et les délais de réparation du matériel, ainsi que les délais d'intervention du support logiciel à distance peuvent varier selon la gravité de l'incident. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident.

Les niveaux de gravité d'un incident se définissent 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, ou forte menace de panne ; corruption, perte des données ou risque important ; le fonctionnement de l'organisation est gravement perturbé ; problèmes de sécurité.
- Gravité 2—Dégradation critique : par exemple, l'environnement de production est gravement touché ; le système de production ou l'application de production a été interrompu(e) ou endommagé(e) ; risque de récurrence ; impact important sur l'organisation.
- Gravité 3—Normale : par exemple, panne ou dégradation d'un système non dédié à la production (par ex. un système de test) ; un système de production ou une application de production est altéré(e) par la solution de contournement mise en place ; perte de fonctionnalité non critique ; impact limité sur l'organisation.
- Gravité 4—Réduite : aucun impact sur l'organisation 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.

Ce support logiciel doit être acheté pour chaque système, processeur, cœur de processeur ou utilisateur final qui le requiert dans l'environnement du client.

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

Pour plus d'informations ou pour commander le service HP Foundation Care, contactez votre représentant commercial HP en indiquant les références produits suivantes (x renvoie à la durée du service en nombre d'années ; les options sont 1, 3, 4 ou 5 ans, ou C pour les services contractuels).

- Service HP Foundation Care NBD (H7J32Ax)
- Service HP Foundation Care NBD avec DMR (H7J33Ax)
- Service HP Foundation Care 24x7 (H7J34Ax)
- Service HP Foundation Care 24x7 avec DMR (H7J35Ax)
- Service HP Foundation Care CTR (H7J36Ax)
- Service HP Foundation Care CTR avec DMR (H7J37Ax)

L'option de conservation complète du matériel défectueux (CDMR) peut être sélectionnée dans la configuration des niveaux de service de conservation des supports défectueux (DMR).

Selon le revendeur et l'option de niveau de service, d'autres références produit peuvent s'appliquer. Contactez votre revendeur HP pour connaître la référence produit la plus adaptée à vos besoins.

Pour plus de détails...

Pour plus d'informations sur l'offre de service HP Foundation Care ou sur d'autres services de maintenance HP, contactez l'un de nos revendeurs ou consultez les sites Web suivants :

Assistance HP : www.hp.com/services/support

Services HP Care Pack : www.hp.com/services/carepack

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec des collègues

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne saurait être considérée comme constituant une extension de garantie. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques de ce document.

Les HP Technology Services sont régis par les conditions générales HP (associées au service fourni ou indiquées au Client au moment de l'achat).

4AA4-8876FRE, créé en octobre 2013

