



Assistance matérielle sur site HP

Services HP Care Pack



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

Pour répondre à vos besoins spécifiques, vous avez la possibilité de choisir entre différentes options de niveau de service, qui présentent des temps de réponse et des fenêtres et périodes de couverture distincts.

Disponible en option, une maintenance préventive vous permet d'éviter les problèmes par le biais du remplacement rapide des kits de maintenance.

Avantages du service

- Contribue à améliorer la disponibilité du système
- Assistance sur site pratique
- Temps de réponse fiables

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Assistance matérielle sur site
- Plusieurs options de niveau de service présentant différents temps de réponse et fenêtres de couverture
- Exécution de bout en bout
- Gestion de la remontée des informations
- Accès aux informations et services d'assistance électronique
- Solution HP de maintenance à distance en ligne
- Maintenance préventive (en option)

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	<p>Une fois la demande de service effectuée par le Client par le biais d'un numéro d'assistance téléphonique HP spécifié, HP collabore à distance avec le Client sur toute la fenêtre de couverture afin d'isoler le problème matériel et le résoudre en collaboration avec le client. Avant toute intervention d'assistance sur site, HP a la possibilité de lancer des diagnostics au moyen d'outils d'assistance à distance électronique (si ceux-ci sont disponibles), afin d'accéder aux produits couverts, ou d'utiliser d'autres moyens disponibles facilitant la résolution des problèmes à distance. Si nécessaire, un technicien agréé HP intervient sur site pour fournir une assistance.</p> <p>Quelle que soit la fenêtre de couverture retenue par le Client, ce dernier peut rapporter les problèmes liés au matériel couvert au Centre de solutions HP par téléphone ou voie électronique, selon les services localement disponibles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. HP accuse alors réception de la demande de service et notifie l'agence locale HP lors de la fenêtre de couverture suivante. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les problèmes rapportés. Tels qu'ils s'appliquent, les temps de réponse sur site ou les durées écoulées entre la demande et la réparation peuvent varier pour les demandes de services soumises par voie électronique ou hors de la fenêtre de couverture.</p>
Assistance matérielle sur site	<p>Pour les questions techniques relatives au matériel qui, selon le point de vue de HP, ne peuvent pas être résolues à distance, un représentant autorisé HP fournit une assistance technique sur site pour les produits matériels couverts, afin de rétablir leur état de fonctionnement. Dans le cas de certains matériels, notamment les imprimantes, PC, serveurs ProLiant, serveurs à architectures Intel® Pentium® et Xeon®, périphériques HP POS (Point of Sale) et produits réseau et de stockage, HP peut, à sa seule discrétion, opter pour le remplacement plutôt que la réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou équivalents au neuf en termes de fonctionnalités et de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>De plus, HP peut 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 qu'il fournit. A sa seule discrétion, HP peut procéder à la mise à niveau des micrologiciels qui, de son point de vue, sont nécessaires au rétablissement de l'état de fonctionnement du produit couvert ou à la préservation de la prise en charge par HP.</p>
Pièces et équipements	<p>HP fournit les pièces et les équipements pris en charge par sa marque nécessaires au bon fonctionnement du produit matériel couvert, y compris les pièces et équipements destinés aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange sont neuves ou équivalentes au neuf en termes de fonctionnalités et de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.</p>

Désignation	Caractéristiques des prestations
Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture spécifie la durée pendant laquelle le Client bénéficie des services décrits, sur site ou à distance. Les demandes de service reçues hors de cette fenêtre sont enregistrées pour le jour suivant où le Client bénéficie du service.</p> <p>Les options disponibles en termes de couverture pour les produits éligibles sont spécifiées dans le tableau des options de niveau de service. Toutes les fenêtres de couverture sont sujettes aux réserves de disponibilité locale. Pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service, contactez votre bureau commercial HP.</p>
Temps de réponse sur site pour l'assistance matérielle	<p>Le temps de réponse sur site désigne la durée écoulée entre la réception et l'enregistrement de la demande de service initiale par HP et l'arrivée du technicien agréé HP sur le site du Client dans la fenêtre de couverture spécifiée. Les temps de réponse sont mesurés au cours de la fenêtre de couverture et peuvent être reportés au jour suivant bénéficiant d'une fenêtre de couverture. Tous les temps de réponse sont sujets aux réserves de disponibilité locale. Pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service, contactez votre bureau commercial HP local.</p>
Maintenance préventive (en option)	<p>Un technicien agréé HP remplace les kits de maintenance des produits HP selon les spécifications de HP. Lorsque votre imprimante vous informe qu'un kit de remplacement est nécessaire*, il vous suffit de contacter votre revendeur autorisé HP ou le centre clientèle HP, pendant les heures ouvrées, pour demander et planifier la prestation. A un moment convenu, un technicien formé par HP se rend sur votre site pour remplacer le kit, nettoyer l'imprimante et vous remettre une liste de contrôle des actions effectuées en vue de préserver la qualité d'impression.</p> <p>Votre imprimante doit être en bon état de fonctionnement avant l'installation du kit.</p> <p>Suite au remplacement du kit de maintenance, la prestation du service s'achève lorsque le technicien parvient à imprimer une page de test.</p> <p>Seuls des techniciens formés par HP peuvent remplacer les kits de maintenance.</p>
Exécution de bout en bout	<p>A son arrivée sur le site du client, le technicien agréé HP poursuit la prestation de service à distance ou sur site, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient opérationnels ou aussi longtemps que des avancées raisonnables sont obtenues. Le travail peut être interrompu si des pièces ou des ressources supplémentaires se révélaient nécessaires, mais reprend lorsque celles-ci deviennent disponibles.</p> <p>Une exécution de bout en bout de la tâche peut ne pas s'appliquer à l'assistance sur site proposée pour les ordinateurs de bureau et portables, ni pour les imprimantes et les produits grand public.</p>
Gestion de la remontée des informations	<p>Pour faciliter la résolution des problèmes complexes, HP a mis en place des procédures formelles de remontée d'informations. Les gestionnaires HP coordonnent la remontée des problèmes. Pour les assister dans la résolution, ils font appel aux compétences de ressources HP appropriées et/ou de tiers sélectionnés.</p>
Accès aux informations et services d'assistance électronique	<p>Dans le cadre de ce service, HP donne accès à certains outils Web et électroniques. Le Client a accès aux ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement des correctifs d'une sélection de micrologiciels et de logiciels HP ; l'abonnement à des notifications de service proactives liées au matériel ; la participation à des forums d'assistance destinés à la résolution de problèmes, et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés • Des fonctions de recherche Web étendues de documents d'assistance technique, visant à faciliter et à accélérer la résolution de problèmes • Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HP avec accès par mot de passe • Un outil Web qui permet de soumettre directement ses questions au Centre de solutions HP. Le chargé des demandes d'assistance contribue à une résolution rapide des problèmes. Par un processus de préqualification, il oriente la demande d'assistance ou de service vers un technicien qualifié pour répondre à la question posée. L'outil a également la possibilité de consulter l'état de chaque demande d'assistance ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone.
Solution HP de maintenance à distance en ligne	<p>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 ingénieur 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 l'ingénieur HP chargé de la maintenance.</p>

*Certaines imprimantes ne déclenchent pas de signal. Dans ce cas, un technicien HP vérifie si le kit doit être remplacé.

Spécifications
Tableau 2. Caractéristiques
facultatatives du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Couverture ordinateur de bureau et portable/station de travail/client léger uniquement	Pour les produits PC éligibles, le Client peut opter pour la couverture des seuls ordinateurs de bureau et portables/stations de travail/clients légers. Les services HP Care Pack bénéficiant de cette couverture n'étendent par le niveau de service spécifié au moniteur externe ou à la station d'accueil.
Protection contre les dommages accidentels	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de service spécifiques sont proposés pour la protection contre les dommages accidentels. Lorsque cette protection s'applique, le Client en bénéficie pour le produit couvert dans le cadre de ce service.</p> <p>Le dommage accidentel est défini en tant que dommage physique infligé à un produit du fait d'un accident fortuit. Les sinistres couverts incluent le renversement accidentel de liquides dans ou sur l'unité, la chute et les surtensions. Ces conditions prennent en compte les écrans à cristaux liquides, ou LCD (Liquid Crystal Display), cassés ou endommagés.</p> <p>La protection contre les dommages accidentels ne couvre pas, entre autres exclusions, le vol, la perte, les incendies, les dommages causés par un accident d'automobile ou une catastrophe naturelle, l'usure normale, les consommables et les dommages intentionnels, tels qu'elles sont décrites dans la section "Limites du service". Le remplacement des pièces principales est soumis à certaines limitations, conformément à la description de la section "Limites du service".</p>
Conservation des supports défectueux	Dans le cas de produits éligibles, cette option du service permet au client de conserver les composants 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 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 d'assistance, HP renonce au droit de devenir propriétaire et de prendre les titres d'un disque dur ou lecteur SSD/Flash défectueux couvert par le service optionnel de conservation des supports défectueux en cas de remplacement par ses soins. Le Client conserve tous les disques ou lecteurs SSD/Flash 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	Caractéristiques des prestations
Intervention sur site J+3, heures ouvrées standard (9x5)	<p>Le service est disponible pendant la fenêtre de couverture, 9 heures par jour, de 8h00 à 17h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés.</p> <p>Le troisième jour de couverture consécutif à l'enregistrement de la demande de service, un technicien agréé HP arrive sur le site du Client, pendant la fenêtre de couverture, pour entamer la prestation de maintenance du matériel. Les demandes de service reçues hors de la période de couverture sont enregistrées le jour de couverture suivant, puis traitées dans les 3 jours de couverture suivants.</p>
Intervention J+1, heures ouvrées standard (9x5)	<p>Le service est disponible pendant la fenêtre de couverture, 9 heures par jour, de 8h00 à 17h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés.</p> <p>Le jour de couverture consécutif à l'enregistrement de la demande de service, un technicien agréé HP arrive sur le site du Client, pendant la fenêtre de couverture, pour entamer la prestation de maintenance du matériel. Les demandes de service reçues hors de la période de couverture sont enregistrées le jour de couverture suivant, puis traitées le jour de couverture suivant.</p>
Intervention dans les 4 heures, heures ouvrées standard (9x5)	<p>Le service est disponible pendant la fenêtre de couverture, 9 heures par jour, de 8h00 à 17h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés.</p> <p>Dans les quatre heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service, un technicien agréé HP arrive sur le site du Client, pendant la fenêtre de couverture, pour entamer la prestation de maintenance du matériel. Le temps de réponse de 4 heures est mesuré au cours de la seule fenêtre de couverture. Le temps de réponse relatif aux demandes de service reçues après 13h00, heure locale, est susceptible d'être reporté à la fenêtre de couverture suivante.</p>
Intervention dans les 4 heures heures ouvrées prolongées (13x5)	<p>Le service est disponible pendant la fenêtre de couverture, 13 heures par jour, de 8h00 à 21h00, heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés.</p> <p>Dans les quatre heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service, un technicien agréé HP arrive sur le site du Client, pendant la fenêtre de couverture, pour entamer la prestation de maintenance du matériel. Le temps de réponse de 4 heures est mesuré au cours de la seule fenêtre de couverture. Le temps de réponse relatif aux demandes de service reçues après 17h00, heure locale, est susceptible d'être reporté à la fenêtre de couverture suivante.</p>
Intervention dans les 4 heures, permanente (24x7)	<p>Le service est disponible pendant la fenêtre de couverture, 24h/24, du lundi au dimanche, y compris pendant les jours fériés.</p> <p>Dans les quatre heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service, un technicien agréé HP arrive sur le site du Client à toute heure, tous les jours de l'année, pour entamer la prestation de maintenance du matériel.</p>

Zones d'intervention

Si le site d'intervention se trouve à plus de 100 km du plus proche centre technique HP, le délai d'intervention sera augmenté du temps de transport entre le site et le centre technique HP, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Ce délai est applicable en France continentale (hors DOM-TOM, Corse et régions insulaires).

Distance du centre technique HP	Délai d'intervention de 4 heures	Intervention le premier/troisième jour de couverture
0-160 km	4 heures	Premier/troisième jour de couverture
161- 320 km	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
321- 480 km	Fixé au moment de la commande et en fonction des ressources disponibles	2 jours de couverture supplémentaire
Au-delà 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

Ce service 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, adaptateurs secteur et moniteurs externes de 22 pouces maximum.

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

Les moniteurs externes, stations d'accueil et tout autre accessoire externe ne sont pas couverts dans le cas de services HP Care Pack bénéficiant de la couverture "ordinateur de bureau et portable/station de travail/client léger uniquement".

Pour les systèmes HP POS (Point of Sale), ce service couvre l'unité de base POS ainsi que les périphériques associés de marque HP tels que le tiroir-caisse, les imprimantes, le présentoir sur pied pour les moniteurs et les lecteurs de codes à barres ou scanners portatifs vendus dans le cadre de la solution POS.

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.

Les consommables, notamment mais sans s'y limiter, les batteries et les stylets des PC tablette, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils non HP et relevant d'une maintenance utilisateur, ne sont pas couverts par ce service.

Dans le cas où la production d'un composant a cessé, HP collaborera avec le Client à la recommandation d'un remplacement. Tous les composants ne bénéficient pas d'un remplacement dans tous les pays du fait des capacités d'assistance 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 de 22 pouces maximum et les produits UPS au format tour ; ces éléments sont couverts selon le même niveau de service et pour la même période de couverture que le serveur.

Pour les boîtiers BladeSystem, ce service couvre le boîtier, les alimentations, les ventilateurs et les équipements tels que les modules Passthru, d'interconnexion Ethernet et Virtual Connect.

Pour les serveurs, les systèmes de stockage et les boîtiers BladeSystem installés dans un rack, le service couvre également toutes les options de rack certifiées HP, incluant les produits UPS ne dépassant pas 12kVA, le switch KVM, la console et l'alimentation, installées dans le même rack. La couverture des batteries UPS n'est pas comprise ; pour celles-ci, les termes et conditions de garantie standard s'appliquent.

Responsabilités du client

Si HP le demande, le Client ou un technicien agréé HP doit enregistrer 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 du HP Care Pack ou du document envoyé par e-mail par HP, sauf indication contraire de HP. Si un produit couvert change d'emplacement, l'enregistrement (ou la modification appropriée de l'enregistrement HP existant) doit être effectué dans un délai de dix jours à compter du changement d'emplacement.

Pour les options délai d'intervention sur site pour le matériel, 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 que les prestations principales et optionnelles du service puissent être exécutées. Lorsqu'une solution HP de maintenance à distance est installée, le Client doit également gérer les informations de contact configurées dans la solution de maintenance 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 ingénieur HP.

A la seule discrétion de HP, les niveaux de service affichant un temps de réponse sur site de 4 heures peuvent nécessiter l'installation d'un équipement et d'outils de connectivité distante. Si une assistance à distance est disponible et requise pour le produit couvert, le Client doit fournir et autoriser un accès distant à HP, afin de bénéficier d'un temps de réponse sur site de 4 heures.

Sur demande de HP, le client doit soutenir les efforts de résolution des problèmes à distance de HP. Le Client a les obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de mettre en œuvre une assistance à distance et de déterminer le niveau d'éligibilité en termes d'assistance
- Lancer des autotests et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic
- Procéder à l'installation de certains correctifs et mises à niveau de micrologiciels dont il a la charge
- Procéder à d'autres activités raisonnables afin d'aider HP à identifier ou résoudre les problèmes, à la demande de HP

Le Client est responsable de l'installation rapide de certaines mises à niveau des micrologiciels critiques, ainsi que de certaines pièces CSR (réparation par le client) et des produits de remplacement qui lui sont fournis.

En cas d'expédition de pièces CSR par le client pour la résolution d'un problème, le retour de la pièce défectueuse dans un délai fixé par HP relève de la responsabilité du Client. Si HP ne recevait pas la pièce défectueuse dans le délai imparti ou si cette pièce se trouvait physiquement endommagée à réception, des frais déterminés par HP pour cette dernière seraient à la charge du Client.

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.

Lorsque l'option de conservation du support défectueux est retenue, le Client est responsable des opérations suivantes :

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

Dans le cas de disques durs ou lecteurs SSD/Flash fournis au client par HP en tant que produits loués ou prêtés, le client est tenu de retourner rapidement les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement à l'expiration du contrat ou à la fin de la prestation d'assistance dispensée par HP.

La responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur des disques durs ou lecteurs SSD/Flash loués ou prêtés avant de retourner ceux-ci à HP incombe au client et à lui seul.

Limites du service

A la discrétion de HP, le service est fourni au moyen d'une combinaison de différentes méthodes de prestation de service dont les diagnostics et l'assistance à distance, et les prestations sur site. L'expédition de pièces de rechange remplaçables par le Client, telles que claviers ou souris, classées comme pièces CRS (Customer Self Repair), ou d'un produit de remplacement complet, constitue une autre méthode de prestation de service. HP détermine la méthode de prestation adaptée nécessaire pour fournir une assistance efficace et rapide au Client.

Aucun temps de réponse sur site ne s'applique si la prestation de service peut s'effectuer au moyen de diagnostics ou d'assistance à distance, ou d'une des autres méthodes décrites ci-dessus.

Pour les systèmes HP POS (Point of Sale), le service peut être fourni sur site pour l'unité de base uniquement. Pour les périphériques POS associés, le service consiste en l'expédition de pièces de remplacement ou de produits de remplacement complets, qui seront installés par le Client ou par le technicien chargé de la livraison de la pièce ou du produit.

Ce service exclut notamment, mais sans s'y limiter, les activités suivantes :

- Sauvegarde, restauration et maintenance du système d'exploitation et d'autres logiciels et données
- Test fonctionnel des applications ou tests supplémentaires sollicités ou requis par le client
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Assistance relative à des problèmes réseau
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à intégrer d'éventuels correctifs, réparations ou modifications mis à sa disposition par HP
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à prendre une mesure préventive précédemment conseillée par HP
- Maintenance préventive par l'utilisateur (sauf en cas d'achat de l'option de maintenance préventive)

Exclusions du service optionnel de protection contre les dommages accidentels

La protection contre les dommages accidentels ne couvre pas les cas suivants :

- Dommages causés par le non-respect des spécifications d'exploitation ou de maintenance recommandées par le constructeur
- Dommages dus à une guerre, ou un incident nucléaire, un incendie, un acte de terrorisme, un accident d'automobile ou une catastrophe naturelle, à des tentatives non autorisées de réparer le produit ou à l'usage de supports endommagés ou défectueux
- Perte ou corruption de données, interruptions d'activité, obsolescence, dommages d'ordre cosmétique, rouille, altération des couleurs ou de la texture du fini, usure et bris, et détérioration progressive

- Erreur de conception, de construction ou de programmation du produit ou erreur dans les instructions relatives au produit
- Tromperie, vol, disparition mystérieuse ou inexplicite, mésusage, abus ou agissement volontaire
- Altération ou modification du produit de quelque manière que ce soit

Pour les ordinateurs portables professionnels HP, le remplacement de composants principaux est limité à trois composants principaux par produit et par période de 12 mois à compter de la date de début du service HP Care Pack ; pour tous les autres produits, le remplacement de composants principaux est limité à un composant principal par produit par période de 12 mois à compter de la date de début du service HP Care Pack.

Pour la protection contre les dommages accidentels, les pièces principales comprennent, mais sans s'y limiter, l'écran (LCD), le lecteur de DVD/CD-ROM, la carte mère, le processeur, le disque dur et la mémoire. Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût de réparation d'une pièce principale est facturé en fonction des pièces et de la main-d'œuvre.

Limites du service optionnel de conservation des supports défectueux

Le service optionnel de conservation des supports défectueux couvre uniquement les disques durs ou lecteurs SSD/Flash remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Il ne couvre pas l'échange des disques durs ou lecteurs SSD/Flash en bon état de fonctionnement.

Les taux de défaillance des disques durs ou lecteurs SSD/Flash 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 du service optionnel de conservation des supports défectueux (notamment lorsque le remplacement des disques durs ou lecteurs SSD/Flash 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 OU LECTEUR SSD/FLASH 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.

Informations sur la commande

L'ensemble des composants installés dans un même boîtier BladeSystem (serveurs lame, lames de stockage, interconnexions, commutateurs SAN, etc.) doivent être commandés avec le même niveau de service que le boîtier, si ce niveau est disponible.

La disponibilité des caractéristiques et des niveaux de service peut varier selon les ressources locales et se trouver restreinte à des produits éligibles et à des zones géographiques.

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 (x renvoie à la durée du service en nombre d'années) :

- HA101Ax pour intervention J+1, heures ouvrées standard (9h/j, 5j/7)
- HA103Ax pour intervention dans les 4 heures, heures ouvrées étendues (13h/j, 5j/7)
- HA104Ax pour intervention dans les 4 heures, 24h/24, 7j/7

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 d'informations

Pour plus d'informations sur les services HP Care Pack, contactez l'un de nos revendeurs ou bureaux commerciaux dans le monde, ou visitez nos sites Web aux adresses :

www.hp.com/hps/support

www.hp.com/hps/carepack

© Copyright 2008, 2009, 2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont décrites dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucun élément du présent document ne saurait être considéré comme une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs techniques ou éditoriales ni des omissions que pourrait comporter le présent document. Intel, Pentium et Xeon sont des marques commerciales ou des marques déposées de la société Intel Corporation ou de ses filiales, aux États-Unis et dans d'autres pays.

*La technologie pour de meilleures performances d'entreprise

Technology for better business outcomes*

Pour en savoir plus, consultez le site www.hp.com

5982-6547FRE Rév. 3, Mai 2010

