

Service HP de réparation du matériel sur site

Services HP Care Pack



Le service HP de réparation du matériel sur site met à la disposition du responsable informatique une équipe de spécialistes de la maintenance qui entame dans les plus brefs délais le dépannage du système afin de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai défini à compter de la demande de service initiale.

Pour répondre à vos besoins spécifiques, vous avez la possibilité de choisir entre plusieurs options de niveau de service, qui présentent des délais de réparation différents, avec ou sans option de conservation des supports défectueux.

Avantages du service

- Contribue à améliorer ou à maintenir la disponibilité du système
- Délais de réparation plus prévisibles
- Contribue à planifier les ressources informatiques plus efficacement

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic des problèmes et maintenance à distance
- Maintenance matérielle sur site
- Choix de délais de réparation garantis
- Pièces détachées et composants compris
- Gestion étendue des stocks de pièces détachées
- Horaire de couverture 24x7
- Travail en continu jusqu'à résolution du problème
- Gestion des escalades
- Accès aux services et informations de maintenance en ligne
- Solution HP de maintenance HP à distance en ligne (pour les produits éligibles uniquement)
- Conservation des supports défectueux (en option, pour les produits éligibles uniquement)

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Diagnostic et maintenance à distance en cas de problème	<p>Lorsque le Client rencontre un problème technique et le signale au Centre de solutions HP en téléphonant au support HP dédié, HP s'efforce dans un premier temps de résoudre le problème à distance, en collaboration avec le Client. Avant toute intervention sur site, un ingénieur HP peut réaliser un diagnostic à distance en vue de faciliter la résolution des problèmes.</p> <p>Les problèmes concernant le matériel couvert peuvent être signalés au Centre de solutions HP par téléphone ou par voie électronique, selon les disponibilités locales, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. HP accuse alors réception de la demande de service et en informe l'agence locale lors de l'horaire de couverture suivant. HP se réserve le droit de déterminer les dispositions définitives concernant tous les problèmes notifiés. Les délais de réparation pour les demandes de service soumises par voie électronique peuvent varier.</p>
Maintenance matérielle sur site	<p>Pour les problèmes techniques relatifs au matériel qui, selon le point de vue de HP, ne peuvent pas être rapidement résolus à distance, HP fait appel à un ingénieur, qui, si nécessaire, se rend chez le Client afin d'apporter une maintenance sur site pour les produits matériels couverts, en vue de rétablir leur état de fonctionnement. Pour certains types d'imprimantes, PC, serveurs ProLiant, Intel® Pentium® et Xeon® et produits de réseau et de stockage, HP peut juger préférable de procéder à un remplacement plutôt qu'à une réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Par ailleurs, 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. De sa propre initiative, HP peut installer les mises à jour de microcodes qui lui semblent nécessaires pour remettre le produit couvert en état de fonctionnement ou pour assurer le maintien de la prise en charge par HP. L'installation des améliorations techniques ou des mises à jour de microcodes n'est pas incluse dans le délai de réparation garanti, le cas échéant.</p>
Délai de réparation garanti pour le matériel	<p>Si des problèmes critiques concernant le matériel couvert ne peuvent pas être rapidement résolus à distance, HP s'efforce, conformément aux usages de la profession, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai donné à compter de la soumission de la demande de service initiale au Centre de solutions HP. Le délai de réparation correspond au délai écoulé entre la réception et l'enregistrement de la demande de service initiale par HP et le moment où HP considère que le matériel est réparé. Les options de délai de réparation disponibles pour les produits éligibles sont indiquées dans le tableau des options de niveau de service. Tous les délais de réparation sont sujets aux réserves de disponibilité locale. Pour plus d'informations sur les disponibilités, contactez votre revendeur HP.</p> <p>La réparation est considérée comme achevée après vérification par HP que le dysfonctionnement du matériel a été corrigé ou que ce matériel a été remplacé, ou encore (pour les produits de stockage concernés) que le Client peut de nouveau accéder à ses données.</p> <p>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. A sa seule appréciation, HP détermine le niveau de test nécessaire pour vérifier que le matériel est réparé.</p> <p>HP peut, de sa propre initiative, remplacer de façon temporaire ou permanente le matériel concerné de façon à respecter le délai de réparation garanti. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Il faut compter 30 jours à compter de la date d'achat de ce service pour la mise en place et l'exécution des processus et audits nécessaires avant que le délai de réparation garanti pour le matériel commence à courir. Pendant cette période initiale de 30 jours, à laquelle s'ajoute un délai pouvant atteindre 5 jours ouvrés après l'achèvement de l'audit, le délai d'intervention sur site est de 4 heures (un ingénieur HP agréé se rend sur le site du Client pendant l'horaire de couverture et entame la prestation de maintenance du matériel dans les 4 heures qui suivent l'enregistrement de la demande de service).</p>
Pièces détachées et composants	<p>HP fournit tous les composants et pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement matériel couvert, y compris les pièces et équipements destinés aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.</p>
Gestion étendue des stocks de pièces détachées	<p>Dans le cadre de la prestation optionnelle délai de réparation garanti, un inventaire des pièces de remplacement essentielles est effectué pour les clients. Celles-ci sont stockées dans un centre HP désigné. Ces pièces sont gérées de façon à garantir autant que possible leur disponibilité constante et sont accessibles aux ingénieurs de la maintenance chargés de répondre aux demandes de service autorisées.</p>
Horaire de couverture	<p>Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au dimanche, y compris pendant les jours fériés.</p>
Travail en continu jusqu'à résolution du problème	<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 opérationnels ou tant que l'avancement du travail est satisfaisant. Le travail peut être suspendu si des pièces détachées ou des ressources supplémentaires sont nécessaires, mais il reprend dès que celles-ci sont disponibles.</p> <p>Le travail en continu jusqu'à la résolution du problème peut ne pas s'appliquer à la maintenance sur site proposée pour les ordinateurs de bureau et portables et les produits grand public.</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. Pour les assister dans la résolution, ils font appel aux compétences de ressources HP appropriées et/ou de tiers sélectionnés.</p>

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Caractéristiques des prestations
Accès aux services et informations de maintenance en ligne	Dans le cadre de ce service, HP fournit l'accès à certains outils de service propriétaires en ligne disponibles dans le commerce. Le Client a accès aux ressources suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement de certains correctifs de microcodes et de logiciels HP, l'abonnement à des notifications de service proactif lié au matériel, la participation à des forums de maintenance dédiés à la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.• 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 qui permet de soumettre directement ses questions au Centre de solutions 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 un technicien qualifié pour répondre à la question posée. Cet outil permet également de consulter le statut de chaque demande de maintenance ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone.• Des recherches dans les bases de connaissances hébergées par HP ou un tiers pour certains produits, afin de récupérer des informations produit, de trouver des réponses à des questions de maintenance et de participer à des forums de maintenance.
Solution HP de maintenance à distance en ligne	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 de la maintenance HP.

Spécifications

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles

Désignation	Caractéristiques des prestations
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 de maintenance, HP renonce à ses droits de devenir propriétaire et de prendre les titres d'un disque dur ou d'un lecteur SSD/Flash défectueux couvert par l'option de conservation des supports défectueux si un produit de remplacement est fourni par HP au Client. Le Client conserve tous les disques 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
Options de délai de réparation garanti pour le matériel :	
Délai de réparation garanti de 6 heures	Pour les problèmes critiques concernant le matériel couvert, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai de 6 heures après soumission de la demande de service initiale au Centre de solutions HP.
Délai de réparation garanti de 24 heures	Pour les problèmes critiques concernant le matériel couvert, HP s'efforce, conformément aux usages du commerce, de remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai de 24 heures après soumission de la demande de service initiale au Centre de solutions HP.

Zones d'intervention

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

Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 161 km du centre de support HP désigné, le délai de réparation garanti pour le matériel fait l'objet d'un ajustement, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

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

La prestation délai de réparation garanti pour le matériel n'est pas disponible pour les sites situés dans un rayon de plus de 161 km du centre de support HP désigné.

Distance du centre de support HP désigné	Délai de réparation garanti de 6 heures pour le matériel	Délai de réparation garanti de 24 heures pour le matériel
0 – 80 km	6 heures	24 heures
81 – 161 km	8 heures	24 heures
Au-delà de 161 km	Prestation délai de réparation garanti non disponible	Prestation délai de réparation garanti non disponible

Couverture

Ce service couvre les produits matériels de marque HP ou Compaq et 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 associés achetés avec le produit principal, notamment les souris, claviers, stations d'accueil et moniteurs externes de 22 pouces maximum en diagonale).

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

Les moniteurs externes et les stations d'accueil 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 serveurs PC multifournisseurs, ce service s'applique uniquement à un serveur PC individuel et ne s'applique pas aux environnements MCSC ou de cluster.

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 de façon non exhaustive, les supports amovibles, les batteries, les stylets des PC tablette, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et non HP, ne sont pas couverts par ce service.

Dans le cas de composants qui ne sont plus référencés, une mise à niveau peut être nécessaire. HP élabore avec le Client une recommandation quant à leur remplacement. Tous les composants ne bénéficient pas d'un remplacement dans tous les pays du fait des capacités de maintenance locales.

Dans le cas des systèmes de stockage et des serveurs ProLiant, ce service couvre les options matérielles de marque HP qualifiées pour le serveur, achetées en même temps que le serveur ou ultérieurement, et internes à son châssis, ainsi que les moniteurs externes 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 conditions générales de garantie standard s'appliquent.

Conditions préalables

HP peut, à sa seule appréciation, exiger un audit du matériel couvert. Dans ce cas, un ingénieur agréé HP prend contact avec le Client qui accepte qu'un audit soit organisé durant la période initiale de 30 jours.

Au cours de l'audit, l'ingénieur collecte les principales informations de configuration système et procède à l'inventaire des produits couverts. Les informations ainsi recueillies permettent à l'ingénieur HP chargé du dépannage d'étudier et d'anticiper les éventuels problèmes matériels futurs ainsi que de faciliter et d'accélérer les réparations. A 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. Si un audit est requis, le délai de réparation garanti pour le matériel ne commence à courir qu'au terme de cinq jours ouvrés après la réalisation 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.

Pour les délais de réparation garantis pour le matériel, le Client est tenu d'installer et de gérer une solution HP de maintenance à distance appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, pour que les prestations principales et optionnelles du service puissent être exécutées. Pour plus d'informations sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre ingénieur 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.

Responsabilités du Client

Si le Client ne se conforme pas aux responsabilités qui lui incombent, HP ou le prestataire de services agréé HP n'est pas dans l'obligation de fournir les services décrits.

Si HP le demande, le Client ou un ingénieur 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 de chaque service HP 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 délais de réparation garantis pour le matériel, le Client est tenu d'installer une solution HP de maintenance à distance appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, pour que les prestations principales et optionnelles du service puissent être exécutées. Lorsqu'il installe une solution HP de maintenance à distance appropriée, 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.

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

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

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

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

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

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

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

- Conserver le contrôle physique des disques durs ou des lecteurs SSD/Flash pendant toute la durée de la maintenance fournie par HP ; HP n'est pas responsable des données stockées sur les disques durs ou les lecteurs SSD/Flash
- S'assurer que toutes ses données sensibles conservées

sur le disque ou lecteur SSD/Flash défectueux sont détruites ou sécurisées

- Désigner un ingénieur chargé de conserver les disques durs ou lecteurs SSD/Flash défectueux, d'accepter les disques durs ou lecteurs SSD/Flash de remplacement, de fournir à HP les données d'identification de chaque disque ou lecteur SSD/Flash conservé et, sur demande, de remplir un document fourni par HP attestant que les disques durs ou lecteurs SSD/Flash en question ont été conservés
- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés et/ou s'assurer qu'ils ne sont pas réutilisés
- Eliminer tous les disques durs ou lecteurs SSD/Flash conservés conformément aux lois et normes de protection de l'environnement en vigueur

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 de maintenance ou à la fin de la prestation de maintenance 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

Le mode de prestation du service est laissé à l'appréciation de HP, qui peut combiner la maintenance et le diagnostic à distance, la prestation de services sur site ou d'autres modes de fourniture de service. La livraison par transporteur de pièces remplaçables par le Client, telles que les claviers et souris ou autres articles classés comme pièces remplaçables, ou encore un produit de remplacement complet, compte parmi les autres méthodes de prestation de service. HP détermine la méthode de prestation la plus appropriée pour fournir une maintenance efficace et rapide au Client et respecter le délai de réparation garanti le cas échéant.

Si l'envoi d'une pièce remplaçable par le client suffit à la remise en état de fonctionnement du système, le délai de réparation garanti ne s'applique pas.

Sont exclus de la prestation délai de réparation garanti (le cas échéant) :

- Le temps nécessaire aux procédures de restauration ou de remplacement des mécanismes de disque
- Les situations dans lesquelles un LUN (Logical Unit Number) peut être bloqué pour préserver l'intégrité des données
- Toute restauration ou récupération de données

endommagées

- Les périodes d'indisponibilité qui ne sont pas directement liées à la défaillance matérielle

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

Si le Client demande un service planifié, le délai de réparation garanti commence à courir à la date planifiée convenue.

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

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

- Restauration et dépannage du système d'exploitation, des autres logiciels et des données
- Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client
- Résolution des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Maintenance pour les problèmes liés au réseau
- Services requis parce que le Client n'a pas intégré les réparations, correctifs ou modifications système qui lui ont été fournis par HP
- Services requis parce que le Client n'a pas pris les mesures préventives préconisées par HP

Limites de l'option de conservation des supports défectueux

L'option 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 de l'option 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.

Références de commande

La disponibilité des prestations et niveaux de service peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée à des produits éligibles et à des emplacements géographiques donnés.

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

Pour plus d'informations ou pour commander le service HP de réparation du matériel sur site - délai de réparation garanti de 6 heures, contactez votre ingénieur commercial HP en indiquant la référence produit HA105Ax (x renvoie à la durée du service en nombre d'années).

D'autres références produit peuvent s'appliquer pour le service HP de réparation du matériel sur site - délai de réparation garanti de 24 heures et selon le revendeur. 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, contactez l'un de nos bureaux de vente ou revendeurs ou consultez l'un de nos sites Web aux adresses suivantes :

www.hp.com/hps/support

www.hp.com/hps/carepack