

Service de pièces de rechange et de soutien à distance HP

Services HP

Données techniques



Le service de pièces de rechange et de soutien à distance HP fournit une assistance à distance professionnelle ainsi que des pièces de rechange pour le matériel couvert admissible. Les pièces de rechange sont livrées à l'adresse désignée par le client, puis celui-ci retourne les pièces défectueuses à HP. Les frais d'expédition sont inclus pour la livraison standard, et des options sont offertes pour les livraisons dont l'heure et la destination sont prédéterminées. Plusieurs ensembles avec niveau de service prédéfini sont offerts, ou le client peut ajouter des options, notamment des délais de livraison ou des périodes de couverture adaptées à ses besoins.

Principales caractéristiques du service

- Échange de pièces
- Échange anticipé
- Délais de livraison flexibles
- Télédiagnostic et soutien à distance
- Périodes de couverture flexibles pour le soutien à distance
- Rabais pour trousse Temps et matériel – Temps de disponibilité (produits admissibles seulement)
- Rabais Temps et matériel – Têtes d'impression (produits admissibles seulement)
- Rabais Temps et matériel – Main-d'œuvre sur place (produits admissibles seulement)
- Dotation pour trousse de maintenance préventive (facultatif, produits admissibles seulement)
- Dotation en têtes d'impression (facultatif, produits admissibles seulement)
- Conservation des supports défectueux (facultatif, produits admissibles seulement)

Caractéristiques du service

Tableau 1. Caractéristique de service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Échange de pièces	Les pièces défectueuses seront remplacées par des pièces de rechange. Les pièces défectueuses seront remplacées au niveau de révision actuel de l'inventaire HP.
Échange anticipé	Avant la fin des heures normales d'ouverture, HP confirmera que la pièce commandée sera livrée sans attendre la réception de la pièce défectueuse, dans un délai spécifié par HP. Le client doit retourner la pièce défectueuse avant la date limite déterminée par HP, soit 30 jours après la date de livraison de la pièce de rechange. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Les pièces retournées en retard seront facturées au client au prix courant en vigueur dans son pays. HP assumera l'entière responsabilité pour les pièces de rechange et les pièces retournées endommagées ou perdues durant leur transport. HP assumera les frais d'expédition des pièces de rechange et des pièces retournées dans le pays où elles ont été achetées.
Délai de livraison	HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour expédier les pièces admissibles à l'adresse désignée en respectant le délai de livraison prévu. Le délai de livraison commence au moment où HP reçoit l'appel du client et se termine lorsque la pièce est livrée à l'adresse désignée. Les commandes doivent être reçues durant les jours ouvrables, du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés de HP), et acceptées avant 17 h, heure locale. Les commandes reçues après 17 h seront acceptées le jour ouvrable suivant. Les délais de livraison offerts pour les produits admissibles sont indiqués dans le tableau des options de niveau de service. Les options de délai de livraison sont offertes sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec votre bureau de ventes HP pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.
Télédiagnostic et soutien à distance	<p>Une fois que le client a fait une demande de service en composant le numéro de téléphone du centre de soutien HP désigné, HP travaillera à distance avec le client, pendant la période de couverture, pour isoler l'incident matériel et s'occupera de dépanner, de remédier et de résoudre l'incident avec le client. Avant toute assistance sur place, HP peut amorcer et exécuter des diagnostics à distance au moyen d'outils électroniques de soutien à distance (si disponibles) pour accéder aux produits couverts, ou bien HP peut utiliser d'autres moyens à sa disposition pour faciliter la résolution des problèmes à distance. Au besoin, un représentant HP autorisé fournira l'assistance sur place.</p> <p>Peu importe la période de couverture du client, les problèmes matériels couverts peuvent être signalés au Centre de solutions mondial HP par téléphone ou par voie électronique, selon la disponibilité locale, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. HP accusera réception de la demande de service et avisera le bureau HP local lors de la prochaine période de couverture. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les problèmes signalés. Les temps de réponse sur place ou les temps de réparation, selon le cas, pour des demandes de service soumises de façon électronique ou à l'extérieur de la période de couverture peuvent varier.</p>
Rabais pour trousse Temps et matériel – Temps de disponibilité	Ce service pour les produits admissibles permet au client d'obtenir un rabais à taux fixe applicable au prix courant de HP pour les trousse Temps de disponibilité commandées en passant un appel de service. Le taux applicable est indiqué dans le contrat du client. Les pièces de la trousse Temps de disponibilité sont des pièces de rechange qui ne sont pas nécessaires pour résoudre un incident rapporté. Elles permettent au client de maintenir ou d'augmenter un inventaire de pièces. Le rabais pour trousse Temps et matériel – Temps de disponibilité remplace tous les autres rabais auxquels le client pourrait être admissible en vertu d'autres contrats.
Rabais Temps et matériel – Têtes d'impression	Ce service pour les produits admissibles permet au client d'obtenir un rabais à taux fixe applicable au prix courant de HP pour les pièces de tête d'impression non couvertes et commandées en passant un appel de service. Le taux applicable est indiqué dans le contrat du client. Le rabais Temps et matériel – Têtes d'impression remplace tous les autres rabais auxquels le client pourrait être admissible en vertu d'autres contrats.

Rabais Temps et matériel – Main-d’œuvre sur place	Ce service pour les produits admissibles permet au client d’obtenir un rabais à taux fixe applicable au prix courant de HP pour les tâches suivantes fournies sur place par HP ou un représentant autorisé : réparations; maintenance préventive; diagnostics techniques, assistance et autres activités de maintenance. Les frais de déplacement ne sont pas admissibles au rabais. Le taux applicable est indiqué dans le contrat du client. Le rabais Temps et matériel – Main-d’œuvre sur place remplace tous les autres rabais auxquels le client pourrait être admissible en vertu d’autres contrats.
--	---

Specifications

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Dotation pour trousse de maintenance préventive	Cette option pour les produits admissibles qui nécessitent le remplacement périodique de pièces permet d’ajouter un nombre limité de pièces ou de trousse de maintenance préventive à la liste des pièces de rechange admissibles. Veuillez communiquer avec votre bureau de ventes HP pour obtenir des renseignements détaillés sur les produits admissibles et les conditions applicables. HP vérifiera régulièrement la consommation en pièces et informera le client de la disponibilité restante. Tout usage excédant la dotation doit être payé par le client.
Dotation en têtes d’impression	Cette option pour les produits admissibles qui nécessitent le remplacement périodique de têtes d’impression permet d’ajouter un nombre limité de pièces ou de trousse de têtes d’impression à la liste des pièces de rechange admissibles. Veuillez communiquer avec votre bureau de ventes HP pour obtenir des renseignements détaillés sur les produits admissibles et les conditions applicables. HP vérifiera régulièrement la consommation en pièces et informera le client de la disponibilité restante. Tout usage excédant la dotation doit être payé par le client.
Conservation des supports défectueux	Cette option pour produits admissibles permet au client de conserver les disques durs et disques SSD/à mémoire flash couverts par le service mais qu’il ne veut pas céder en raison des données sensibles qu’ils contiennent. Tous les disques durs et SSD/à mémoire flash admissibles du système couvert doivent être inclus dans le service de conservation des supports défectueux. Nonobstant toute mention contraire dans le présent document ou dans les conditions de commande individuelle de HP pour le soutien, HP renonce au droit de prendre possession d’un disque dur ou SSD/à mémoire flash défectueux couvert par l’option de conservation de supports défectueux, si HP envoie au client un disque dur ou SSD/à mémoire flash de remplacement. Le client conservera tous les disques durs ou SSD/à mémoire flash défectueux qui sont couverts par l’entente de soutien HP.

Options de niveau de service

Tableau 3. Choix de niveau de service

Les choix de niveau de service ne sont pas tous offerts pour tous les produits. Les choix de niveau de service sélectionnés par le client seront indiqués dans la documentation accompagnant le contrat du client.

Options	Caractéristiques de la prestation de service
Heures normales d’ouverture, jours ouvrables (9 x 5)	Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.
10 heures, jours ouvrables (10 x 5)	Le service de diagnostic et de soutien à distance est disponible 10 heures par jour, de 8 h à 18 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.
13 heures, jours ouvrables (13 x 5)	Le service est disponible 13 heures par jour, de 8 h à 21 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.

24 heures, jours ouvrables	Le service est disponible 24 heures par jour, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.
Prolongation de la couverture pour jours additionnels	La période de couverture est étendue en appliquant les heures de couverture sélectionnées aux jours de semaine additionnels, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Les samedis, sauf les jours fériés observés par HP • Les dimanches, sauf les jours fériés observés par HP • Les jours fériés observés par HP, s'ils tombent durant les jours de semaine qui seraient par ailleurs inclus dans la période de couverture choisie
Délai de livraison standard	Les pièces de rechange seront livrées conformément au délai d'exécution standard local à l'adresse indiquée au contrat ou à une autre adresse acceptée par HP.
Livraison le jour ouvrable suivant	Les pièces de rechange seront livrées le jour ouvrable suivant à l'adresse indiquée au contrat ou à une autre adresse acceptée par HP.
Livraison le deuxième jour ouvrable	Les pièces de rechange seront livrées le deuxième jour ouvrable suivant à l'adresse indiquée au contrat ou à une autre adresse acceptée par HP.
Livraison le troisième jour ouvrable	Les pièces de rechange seront livrées le troisième jour ouvrable suivant à l'adresse indiquée au contrat ou à une autre adresse acceptée par HP.
Livraison en quatre heures	Les pièces de rechange seront livrées dans les quatre heures à l'adresse indiquée au contrat ou à une autre adresse acceptée par HP. Les pièces sont expédiées uniquement de 8 h à 17 h (heure locale) durant les jours ouvrables, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés de HP).

Responsabilités du client

Emballer convenablement les pièces à envoyer à HP : Les colis doivent indiquer le numéro de compte de retour du service de pièces de rechange HP. Les colis n'indiquant pas le numéro de compte de retour pourraient être retardés, et des frais de retard pourraient être facturés au client.

Pour les échanges anticipés, les pièces admissibles doivent être renvoyées à HP dans les 30 jours suivant l'expédition des pièces de rechange par HP, sans quoi le client devra payer le prix courant en vigueur dans son pays.

Remettre à HP un bon de commande pour les frais par événement, ou payer ces frais d'avance par carte de crédit. Le bon de commande doit couvrir toutes les pièces remplacées et non réparables qui ne sont pas renvoyées au prix courant en vigueur, ainsi que les frais d'expédition ou de restockage applicables encourus par le client.

Au besoin, fournir à HP une preuve d'achat ou la documentation d'importation appropriée pour les pièces renvoyées.

Faire appel à des effectifs qualifiés et accrédités.

À moins d'avis contraire de HP, soumettre les demandes de service par l'intermédiaire du site Web CSN de HP.

À la demande de HP, le client est tenu de soutenir les efforts de HP pour la résolution des problèmes à distance. Le client devra :

- Fournir en temps opportun toute l'information nécessaire pour faciliter la prestation du service de soutien à distance pour permettre à HP de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.
- Effectuer des tests automatiques et installer, puis exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic.

- Mener toute activité raisonnable pour aider HP à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HP.

Si le client n'assume pas les responsabilités qui lui incombent, il est établi qu'à sa discrétion, HP ou le fournisseur de service autorisé par HP ne sera pas tenu de fournir les services tels que décrits.

Dans le cas où des pièces d'autoréparation ou des produits de rechange sont livrés pour résoudre un problème, le client est responsable de retourner les pièces ou les produits défectueux dans un délai déterminé par HP. Si HP ne reçoit pas les pièces ou les produits défectueux dans ce délai, ou si les pièces ou les produits sont physiquement endommagés à la réception, le client sera tenu de payer des frais pour les pièces ou les produits, tels que déterminés par HP.

Si le client opte pour l'option de conservation des supports défectueux, en plus des responsabilités indiquées ci-dessus, il doit :

- Retirer tous les disques durs ou SSD/à mémoire flash avant de retourner le produit défectueux à l'emplacement désigné par HP aux fins de réparation ou de remplacement. HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques durs ou SSD/à mémoire flash.
- S'assurer que les données sensibles sur disques durs ou SSD/à mémoire flash sont détruites ou conservées en lieu sûr.
- Fournir à HP des données d'identification pour chaque disque dur ou SSD/à mémoire flash conservé en vertu des présentes et remplir, puis retourner un document fourni par HP et confirmant la conservation des disques durs ou SSD/à mémoire flash par le client.
- Détruire les disques durs ou SSD/à mémoire flash conservés ou s'assurer qu'ils ne sont pas réutilisés.
- Mettre au rebut tous les disques durs ou SSD/à mémoire flash conservés conformément aux lois et règlements en vigueur sur l'environnement.

En ce qui concerne les disques durs ou SSD/à mémoire flash fournis au client par HP sous forme de prêt ou de location, le client doit rapidement les retourner à l'échéance ou à la résiliation du contrat de soutien HP. Seul le client aura la responsabilité de supprimer les données sensibles avant de retourner à HP lesdits disques durs ou SSD/à mémoire flash.

Limitations du service

Ce service ne comprend pas le soutien sur place. Si le client a besoin de soutien sur place pour remplacer une pièce endommagée, il doit se procurer un service Temps et matériel de HP ou s'adresser à un fournisseur de services HP autorisé.

Les pièces de maintenance préventive et de tête d'impression sont exclues de ce service si le client ne s'est pas procuré l'option applicable. Les autres fournitures et pièces consommables, notamment l'encre, ne sont pas couvertes par ce service. Les modalités de garantie standard s'appliquent.

Tout service qui n'est pas expressément précisé dans ce document ou dans un énoncé des travaux connexe est exclu de ces services.

Les services qui, selon HP, sont requis en raison d'un mauvais traitement ou d'un usage inapproprié du produit

Les services qui, selon HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des micrologiciels ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HP

Restrictions de l'option de conservation des supports défectueux

L'option de conservation de supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs ou SSD/à mémoire flash remplacés par HP en raison d'un mauvais fonctionnement. Elle ne s'applique pas aux échanges de disques durs ou SSD/à mémoire flash qui n'ont pas eu de défaillance.

Les disques SSD/à mémoire flash qui sont définis par HP comme étant des pièces consommables ou qui dépassent leur durée de vie ou leur limite d'utilisation maximale, tel que décrites dans le mode d'emploi du fabricant ou dans les fiches techniques connexes, ne sont pas admissibles à l'option de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance des disques durs ou SSD/à mémoire flash font l'objet d'une surveillance constante, et HP se réserve le droit d'annuler ce service sur avis de 30 jours si elle croit, de manière raisonnable, que le client abuse de l'option de conservation des supports (par exemple, lorsque le nombre de disques durs ou SSD/à mémoire flash remplacés excède les taux de défaillance courants du système en question).

HP N'ASSUME AUCUNE OBLIGATION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT EN CE QUI A TRAIT AU CONTENU OU À LA DESTRUCTION DE TOUT DISQUE DUR OU LECTEUR SSD/FLASH CONSERVÉ PAR LE CLIENT. NONOBTANT TOUTE MODALITÉ DE COMMANDE UNIQUE DE SOUTIEN HP OU DE FICHES TECHNIQUES MENTIONNANT LE CONTRAIRE, EN AUCUN CAS HP OU SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SOUS-TRAITANTS OU FOURNISSEURS NE SERONT TENUS RESPONSABLES DES PRÉJUDICES ACCESSOIRES, SPÉCIAUX ET CONSÉCUTIFS RELATIVEMENT À LA PERTE OU LA MAUVAISE UTILISATION DES DONNÉES VISÉES PAR L'OPTION DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

Eligibilité au service

Veillez consulter votre représentant HP autorisé pour savoir si un site particulier est admissible au service.

Commandes

La disponibilité des caractéristiques et niveaux de services peut varier selon la disponibilité des ressources locales et être limitée aux produits et aux emplacements admissibles. Pour obtenir plus de renseignements ou pour commander le service de pièces de rechange et de soutien à distance HP, communiquez avec un représentant HP de votre région et mentionnez le numéro de produit suivant :

- HK707AC

Renseignements supplémentaires

Pour en savoir davantage sur les services HP, communiquez avec l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou consultez les sites Web suivants.

Services de soutien HP : www.hp.com/services/alwayson

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. et sa filiale Hewlett-Packard (Canada) Cie. L'information contenue dans ce document est susceptible d'être modifiée sans préavis. Les seules garanties couvrant les produits et les services HP sont énoncées exclusivement dans la documentation accompagnant ces produits et services. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire ou une condition, expresse ou implicite, en fait ou en droit. HP ne se tient responsable d'aucune erreur technique ou de rédaction, ni d'omission dans le présent document.

Les Services technologiques HP sont régis par les Conditions de HP relatives à une commande individuelle de Services d'assistance ou la convention d'achat entre le client et HP.

