Données techniques

Service de pièces de rechange et de soutien à distance HP

Services HP

Le service de pièces de rechange et de soutien à distance HP fournit une assistance à distance professionnelle ainsi que des pièces de rechange de haute qualité 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 additionnelles sont offertes pour les livraisons dont l'heure et la destination sont prédéterminées. Vous pouvez choisir parmi plusieurs ensembles de services avec niveau de service prédéfini, ou configurer des caractéristiques des services additionnelles, notamment des délais de livraison ou des périodes de couverture adaptées à vos besoins d'affaires particuliers.

De plus, le service de pièces de rechange et de soutien à distance HP comprend une allocation annuelle de têtes d'impression. Pour les produits admissibles qui nécessitent le remplacement périodique de têtes d'impression, la caractéristique d'allocation des têtes d'impression ajoutera un nombre limité de têtes d'impression à la liste des pièces de rechange admissibles.

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
- Dotation en têtes d'impression (produits admissibles seulement)
- 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)
- Conservation des supports défectueux (facultative, pour les 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 de remplacement fournies par HP doivent être neuves ou comme neuves pour ce qui est du rendement et à la version actuelle disponible dans l'inventaire HP. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Les fournitures et pièces consommables ne sont pas couvertes par le service de soutien et ne seront pas fournies dans le cadre de ce service; les modalités de garantie standards s'appliquent aux fournitures et pièces consommables. Durée de vie et utilisation maximales relativement au soutien : Les pièces et les composants qui ont excédé les limites de durée de vie et d'utilisation maximales relativement au soutien selon ce qui est mentionné dans le guide d'utilisation du fabricant ou les fiches techniques du produit ne seront ni fournis, ni réparés ni remplacés dans le cadre du présent service.
Échange anticipé	Avant la fin des heures normales d'ouverture, HP confirmera que la pièce de remplacement sera livrée avant la réception de la pièce défectueuse pour répondre au délai de livraison des pièces sélectionnées 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. La pièce remplacée devient 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 de pièces à destination et en provenance de l'emplacement du client dans le pays où elles ont été achetées.

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.

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 des pièces est mesuré à partir du moment où HP reçoit la demande et donne un avis de réception de cette demande, tel que décrit dans les «Dispositions générales», et se termine lorsque la pièce est livrée au client 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	Une fois que le client a fait une demande de service et que HP a donné un avis de réception* de cette demande, HP travaillera pendant la période de couverture pour isoler l'incident matériel et s'occupera, à distance, de dépanner, de remédier et de résoudre l'incident avec le client. Avant toute réparation de pièce, 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. Peu importe la période de couverture du client, les problèmes matériels couverts peuvent être signalés à HP par téléphone ou par voie électronique, selon la disponibilité locale, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En guise d'avis de réception de la demande de service, HP enregistre l'appel, lui attribue un numéro de dossier et communique ce numéro de dossier au client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.
Allocation annuelle de têtes d'impression	Pour les produits admissibles qui nécessitent le remplacement périodique de têtes d'impression, la caractéristique d'allocation des têtes d'impression ajoute un nombre limité de têtes d'impression à la liste des pièces de rechange admissibles pour une durée du contrat de 12 mois. Veuillez communiquer avec votre bureau de ventes HP pour obtenir des renseignements détaillés sur les produits admissibles et les conditions applicables. HP vérifiera périodiquement la consommation en têtes d'impression et informera le client de la disponibilité restante. Le client a la responsabilité et accepte de payer le prix de liste en vigueur moins les rabais applicables pour toutes les têtes d'impression qui ont été remplacées en surplus du nombre spécifié dans l'allocation de têtes d'impression.
Rabais pour trousse Temps et matériel – Temps de disponibilité	Dans le cadre de ce service, le client a droit de recevoir, pour les produits admissibles seulement, un rabais précisé à pourcentage fixe du prix courant HP pour les trousses de temps de disponibilité commandées par l'intermédiaire d'un appel de soutien à HP. 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 à HP. 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 de la main-d'œuvre fournie sur place au client par HP ou par un représentant autorisé à effectuer les réparations; entretien préventif; 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.

Caractéristiques du service

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Conservation des supports défectueux	Dans le cas de produits admissibles, ce service optionnel permet au client de conserver le disque dur défectueux ou les composants du disque dur électronique que le client ne veut pas céder en raison des données sensibles qui s'y trouvent (ci-après nommés «disque ou disque SSD/à mémoire flash») couvert par ce service. 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 ou d'un disque SSD/à mémoire flash défectueux couvert par l'option de conservation de supports défectueux, si HP envoie au client un disque ou disque SSD/à mémoire flash de remplacement . Le client conserve tout disque ou disque SSD/à mémoire flash défectueux pris en charge par HP en vertu d'une entente de soutien HP, et le client demeurera entièrement responsable de la protection et de la confidentialité des données qui se trouvent sur le disque défectueux.

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

Options	Caractéristiques de la prestation de service
Heures normales d'ouverture, jours ouvrables (9 x 5)	Options pour la période de couverture pour le soutien à distance (pour les produits admissibles seulement) : 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.
12 heures, jours ouvrables (12 x 5)	Options pour la période de couverture pour le soutien à distance (pour les produits admissibles seulement) : Le service est disponible 12 heures par jour, de 8 h à 20 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.
18 heures, jours ouvrables (18 x 5)	Options pour la période de couverture pour le soutien à distance (pour les produits admissibles seulement) : Le service est disponible 18 heures par jour, de 6 h à minuit (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.
24 heures, jours ouvrables	Options pour la période de couverture pour le soutien à distance (pour les produits admissibles seulement) : 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	Options pour la période de couverture pour le soutien à distance (pour les produits admissibles seulement) : La période de couverture est étendue en appliquant les heures de couverture sélectionnées aux jours de semaine additionnels, notamment : • 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, habituellement entre 5 à 7 jours ouvrables, 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 second jour ouvrable à l'adresse indiquée au contrat ou à une autre adresse acceptée par HP.

Limitations du service

Ce service ne comprend pas le soutien sur place. Si le client requiert des services sur place pour remplacer la pièce défectueuse, le client doit demander le service Temps et matériel HP aux taux pour le temps sur place et le matériel ou communiquer avec un partenaire de service autorisé.

Les pièces d'entretien préventif sont exclues de ce service. 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

Certaines activités, dont les suivantes, ne sont pas incluses dans ce service :

- Services qui, selon HP, sont requis en raison d'un usage abusif ou 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 microcodes ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HP
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à incorporer tout correctif de système, réparation ou modification fournis par HP.
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à prendre une mesure d'évitement conseillée par HP.
- La sauvegarde, la récupération et le soutien du système d'exploitation, d'autres logiciels et des données
- Les essais fonctionnels des applications ou les tests supplémentaires demandés ou requis par le client

Restriction des options du service de conservation de supports défectueux : L'option du service de conservation de supports défectueux s'applique uniquement aux disques ou aux disques SSD/à mémoire flash remplacés par HP en raison d'un mauvais fonctionnement. Elle ne s'applique pas aux échanges de disques ou de disques 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 de disques ou de lecteurs 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 HP croit, de manière raisonnable, que le client abuse de l'option de service de conservation de supports physiques (par exemple, lorsque le remplacement de disque ou de disques SSD/à mémoire flash défectueux excède les taux de défaillance courants pour le 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. NONOBSTANT 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

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

Responsabilités du client

Si le client n'assume pas les responsabilités qui lui incombent, il est établi que le fournisseur de service autorisé par HP, i) ne sera pas tenu de fournir les services tels que décrits ou ii) fournira lesdits services aux frais du client, en fonction du taux pour le temps sur place et le matériel en vigueur.

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 par pays, 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 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

Avec l'option du service de conservation de supports défectueux, en plus des responsabilités indiquées ci-dessus, le client doit :

- Conserver tous les disques ou disques SSD/à mémoire flash; HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques ou les disques 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 ou des disques 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 ou disques SSD/à mémoire flash conservés, conformément aux lois et règlements en vigueur sur l'environnement.

En ce qui concerne les disques ou les disques SSD/à mémoire flash fournis par HP au client 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.

Dispositions générales et autres exclusions

HP accusera réception d'un appel en ouvrant un dossier, en communiquant le numéro de dossier au client, et en confirmant la gravité de l'incident du client, la destination de la livraison, les exigences en matière d'heure d'arrivée des pièces, et les coûts potentiels additionnels associés avec les destinations d'expédition ou les destinations alternatives d'expédition.

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 :

HK964AC

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/support

© Copyright 2013 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.

4AA3-3981FCCA, septembre 2013