

Service d'échange de matériel et de soutien logiciel pour certains produits HP Visual Collaboration et de réseau HP Services HP Care Pack

Données techniques



Le service HP Care Pack d'échange de matériel et de soutien logiciel regroupe un ensemble de services matériels et logiciels qui vous permettent d'accroître la disponibilité de votre infrastructure technologique. L'équipe de soutien technique HP travaille de concert avec votre service informatique pour résoudre les problèmes touchant le matériel et le logiciel. Ce service HP Care Pack est offert pour certains produits de réseau HP dotés d'une garantie limitée à vie service et certains produits HP Visual Collaboration.

Le soutien logiciel comprend l'accès au centre d'appels de HP. Les ingénieurs des centres d'appels de HP travaillent en collaboration avec votre équipe informatique pour donner des conseils sur les fonctions et l'utilisation des logiciels, le diagnostic et la résolution des problèmes, la détection des défaillances de logiciel et l'accès à des correctifs. Le service fournit également un accès électronique aux mises à jour de micrologiciel pour prolonger la durée de vie de vos technologies.

Le service d'échange de matériel permet de remplacer rapidement les produits HP Visual Collaboration et les produits de réseau HP admissibles. Spécialement destiné aux produits qui peuvent être expédiés rapidement et sur lesquels vous pouvez restaurer facilement vos données à partir de fichiers de sauvegarde, le service d'échange de matériel et de soutien logiciel HP est une alternative efficace et rentable à l'assistance sur place.

L'échange de matériel fournit un produit ou une pièce de remplacement dont la livraison est effectuée sur place sans frais dans les délais prescrits après la réception de l'appel de service par HP. Les produits de remplacement sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement.

Le service fournit également un accès électronique à de l'information de soutien complète qui permet à votre équipe informatique de trouver les renseignements essentiels sur les produits et leur maintenance.

Avantages

- Accès aux ressources techniques HP pour résoudre les problèmes
- Peut contribuer à améliorer les performances des systèmes et à minimiser les temps d'arrêt
- Permet à vos ressources informatiques de se concentrer sur les tâches et priorités essentielles
- Forfait pratique de services matériels et logiciels

Points forts du service

- Période de couverture flexible
- Gestion des recours hiérarchiques
- Diagnostic de problèmes et soutien à distance
- Analyse et résolution de problèmes
- Accès à distance
- Fonctions logicielles et soutien opérationnel
- Isolation des problèmes
- Accès aux ressources techniques
- Accès aux services et à l'information de soutien électronique
- Étiquettes d'expédition préaffranchies, matériel d'emballage et instructions pour le renvoi des produits défectueux
- Échange de pièces

Caractéristiques du service

Tableau 1. Caractéristique de service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Accès aux services et à l'information de soutien électronique	Dans le cadre de ce service, HP fournira l'accès à certains outils électroniques et en ligne offerts sur le marché. Le client a accès à ce qui suit : <ul style="list-style-type: none">• Certaines capacités mises à la disposition d'utilisateurs enregistrés, notamment le téléchargement de certains micrologiciels HP, l'inscription aux avis de service proactif lié au matériel et la participation aux forums de soutien pour la résolution de problèmes et l'échange de meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs inscrits• La fonction de recherche en ligne approfondie de documents de soutien technique dans le but de faciliter le processus de résolution de problèmes• Recherche dans des bases de données hébergées par HP et des tiers afin d'extraire l'information sur des produits, trouver des réponses à des questions de soutien et participer à des forums de soutien (ce service peut être soumis à des restrictions d'accès par un tiers).
Gestion des recours hiérarchiques	HP a créé une procédure de recours hiérarchique pour résoudre des problèmes logiciels complexes. La direction régionale de HP coordonne le recours hiérarchique en faisant appel aux compétences de spécialistes en résolution de problèmes de HP et de certains tiers.
Analyse et résolution de problèmes	HP procure du soutien correctif pour résoudre des problèmes matériels et logiciels identifiables et reproductibles par le client. HP offre également de l'aide pour aider le client à détecter des problèmes difficiles à reproduire. De plus, le client reçoit de l'aide pour faire le dépannage de problèmes et déterminer les paramètres de configuration pour les configurations prises en charge.

Accès aux ressources techniques	Le client peut accéder aux ressources techniques HP par téléphone, communication électronique ou télécopieur (selon la disponibilité locale) pour résoudre des problèmes de mise en œuvre ou d'utilisation de logiciels.
Isolation des problèmes	L'isolation des problèmes pour les produits matériels et logiciels est fournie. S'il est déterminé que le produit est défectueux, une demande de service sera enregistrée au nom du client.
Accès à distance	<p>Pour faciliter la résolution de problèmes, au gré de HP et avec l'autorisation du client, HP peut utiliser certains outils d'accès à distance. L'utilisation de ces outils permet à HP de travailler en interaction avec le client et de diagnostiquer un problème à distance.</p> <p>Le client peut choisir d'utiliser n'importe lequel de ces outils pour faciliter la résolution des problèmes. Pour cette option, seuls les outils fournis et autorisés par HP sont permis.</p>
Fonctions logicielles et soutien opérationnel	HP procure de l'information sur les récentes fonctions des produits, les problèmes connus et les solutions connexes disponibles, ainsi que des conseils et du soutien opérationnel.

Options de niveau de service

Tableau 2. 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
Soutien logiciel 24x7 + échange de matériel en 4 heures	Le service est disponible 24 h sur 24, du lundi au dimanche, ainsi que durant les jours fériés de HP. Le matériel de remplacement est livré dans les 4 heures suivant la réception de l'appel de service. Le soutien 24x7 s'applique aux appels de priorité 1 uniquement. Pour les appels de priorité inférieure, la période de couverture peut être de 24 heures sur 24, 5 jours ouvrables.
Soutien logiciel 24x7 + échange de matériel le jour ouvrable suivant	Le service est disponible 24 h sur 24, du lundi au dimanche, ainsi que durant les jours fériés de HP. Le matériel de remplacement pour les défaillances diagnostiquées après 14 h sera livré le jour ouvrable suivant. Le soutien 24x7 s'applique aux appels de priorité 1 uniquement. Pour les appels de priorité inférieure, la période de couverture peut être de 24 heures sur 24, 5 jours ouvrables.
Soutien logiciel 9x5 + échange de matériel le jour ouvrable suivant	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. Le matériel de remplacement pour les défaillances diagnostiquées après 14 h sera livré le jour ouvrable suivant. Les appels reçus et auxquels on a répondu en dehors de cette période de couverture de service seront enregistrés pour le jour suivant, selon la période de couverture de service du client (peut varier selon l'emplacement géographique). Ce service est disponible pour les produits HP Visual Collaboration.

Zones de déplacement

Les aires de déplacement s'appliquent au transport terrestre uniquement.

Les aires et frais de déplacement applicables peuvent varier d'un endroit à l'autre.

Le temps de réponse vers des sites situés à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné varie en fonction du temps de déplacement, tel qu'il est précisé dans le tableau ci-dessous.

Temps de réponse – Échange de matériel le jour ouvrable suivant

Distance du bureau principal de soutien HP désigné	Niveau de service – Réponse le jour ouvrable suivant
0-160 km	Jour de couverture suivant
161-320 km	1 journée de couverture supplémentaire
321-480 km	2 journées de couverture supplémentaires
Plus de 480 km	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles

Temps de réponse – Échange de matériel en 4 heures

Distance du bureau principal de soutien HP désigné	Réponse en 4 heures :
0-160 km	4 heures
161-320 km	8 heures
321-480 km	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles
Plus de 480 km	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles

Couverture

- À la discrétion de HP, le service sera fourni à l'aide d'outils de diagnostic et de soutien à distance ou d'autres méthodes, notamment, en livrant le jour suivant les pièces de rechange désignées remplaçables par le client au lieu d'expédier un produit de remplacement. HP déterminera la méthode de prestation appropriée pour assurer un soutien efficace et rapide.

Responsabilités du client

Conserver et fournir à HP, sur demande, toutes les licences d'origine et de mise à niveau ainsi que les clés de licence.

- À la demande de HP, le client ou le représentant HP autorisé doit enregistrer le produit matériel à couvrir dans les dix (10) jours suivant l'achat du service, en suivant les directives d'enregistrement incluses dans les documents du service Care Pack ou dans le courriel envoyé par HP, ou tel qu'indiqué par HP. Dans l'éventualité où un produit couvert devait changer d'emplacement, l'enregistrement (ou un transfert approprié vers un enregistrement HP existant) doit se produire dans les dix jours suivant le changement.
- Assumer la responsabilité de toutes les sauvegardes et restaurations de données
- Installer des mises à jour et des programmes de correction de micrologiciels.
- Le client est responsable de l'installation, en temps opportun, des mises à jour de micrologiciels critiques installées par le client, de même que des pièces d'autoréparation et des produits de rechange qui lui sont livrés.

- Le client a la responsabilité de supprimer toutes les données personnelles ou confidentielles du produit défectueux avant de l'envoyer à un centre HP désigné aux fins de réparation ou de remplacement. HP n'est pas responsable des données stockées sur le produit couvert.
- Respecter les conditions de licence du fabricant ou de l'agent du logiciel d'origine
- Il incombe au client de s'inscrire afin de pouvoir utiliser un service électronique hébergé par HP ou un tiers pour obtenir des renseignements sur les logiciels, télécharger des programmes de correction ou télécharger de nouvelles versions de logiciels
- Mener toute activité raisonnable pour aider HP à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HP
- 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.
- Commencer à effectuer des tests automatiques et installer et lancer d'autres outils et programmes de diagnostic.
- Le client doit expédier le produit ou les pièces défectueuses à HP dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du produit ou des pièces de remplacement, et il doit conserver le reçu d'assurance comme preuve d'expédition. Si le ou les produits défectueux n'ont pas été livrés à HP dans les 10 jours ouvrables suivant la date indiquée sur le reçu d'assurance du client, HP facturera le prix courant du ou des produits de remplacement.
- Les produits de remplacement sont habituellement livrés au bureau d'accueil ou au service de réception des marchandises du client s'il s'agit d'une entreprise. Le client doit accuser réception des produits de remplacement en signant le bordereau de livraison du transporteur.

Limitations du service

La couverture ne comprend pas, entre autres, les articles suivants :

- 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
- Tout service n'étant pas clairement précisé dans le présent document
- Le matériel d'autres fabricants que HP
- Trousses de maintenance et autres fournitures
- Consommables
- 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
- Le déploiement de services pour du matériel non couvert par une garantie HP ou un contrat d'assistance de HP
- Le dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité.

Eligibilité au service

Le service d'échange de matériel et de soutien logiciel HP doit être acheté pour chaque système de l'environnement du client qui nécessite ce niveau de soutien.

- Pour avoir le droit d'acheter ce service, le client doit détenir la licence appropriée pour pouvoir utiliser la version du logiciel qui est en vigueur au début de la période du contrat de soutien; autrement, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer afin que le client atteigne le niveau d'admissibilité au service.

Dispositions générales et autres exclusions

- HP se réserve le droit de facturer le temps ou le matériel lié au travail effectué en sus de l'ensemble des services prévus en vue de réunir les préalables ou de répondre aux exigences auxquelles le client n'aurait pas répondu.
- Des frais supplémentaires pourraient être facturés pour les demandes de service portant sur des produits HP non couverts par la garantie d'origine ou par un contrat de soutien matériel sur place.
- Certaines activités, dont les suivantes, ne sont pas incluses dans ce service :
- Ce service fournit de l'assistance par téléphone. Certaines interventions du client pourraient être nécessaires pour résoudre un problème.
- Tout service n'étant pas clairement précisé dans le présent document

Commandes

Pour commander le service HP Care Pack d'échange de matériel et de soutien logiciel, communiquez avec un représentant HP de votre région.

Renseignements supplémentaires

Pour en savoir davantage sur le service d'échange de matériel et de soutien logiciel HP, communiquez avec un bureau des ventes HP ou un revendeur HP autorisé, ou visitez notre site Web :

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

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

© Hewlett-Packard Development Company, L.P. et sa société affiliée Hewlett-Packard (Canada) Cie, 2011. L'information présentée ici peut être modifiée à tout moment et 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 saurait constituer une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, de fait ou de droit. HP n'est en aucun cas responsable d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou éditoriale du présent contenu.

Les services technologiques de HP sont régis par les modalités de soutien de commandes individuelles de HP, le contrat de soutien HP Care Pack ou le contrat d'achat applicable entre le client et HP.

