



Service de soutien matériel sur place de HP – Amériques

Services technologiques HP – Services contractuels

Le service prolongé de soutien matériel sur place de HP offre une aide à distance et du soutien sur place pour votre matériel couvert admissible, ce qui permet d'augmenter le temps de disponibilité des produits.

Vous pouvez choisir parmi différents ensembles de services comprenant des niveaux de service prédéfinis ou cibler vos besoins précis en matière de soutien en configurant les caractéristiques optionnelles de service et en choisissant parmi des temps de réponse et des périodes de couverture.

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic de problèmes et soutien à distance
- Soutien matériel sur place
- Pièces de rechange et matériel inclus
- Choix de périodes de couverture
- Choix de temps de réponse sur place
- Gestion des recours hiérarchiques
- Accès aux services et à l'information de soutien électronique
- Soutien électronique à distance HP (produits admissibles seulement)
- Entretien préventif (en option pour produits matériels admissibles seulement)
- Conservation des supports défectueux (optionnel, produits admissibles seulement)
- Conservation complète des supports défectueux (optionnel, produits admissibles seulement)
- Choix d'engagement de réparation à la place d'un temps de réponse sur place (optionnel, produits admissibles seulement)
- Gestion améliorée des stocks de pièces (compris avec l'engagement de délai de réparation choisi)
- Ingénieur attiré (optionnel)
- Ingénieur matériel attiré HP (optionnel)

Caractéristiques du service

Tableau 1. Caractéristique de service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Diagnostic de problèmes et soutien à distance	<p>Une fois que le client a fait une demande de service et que HP a donné un avis de réception de cette demande tel qu'il est décrit dans les Dispositions générales, HP travaillera pendant la période de couverture pour isoler l'incident matériel et, à distance, s'occupera de diagnostiquer, de corriger 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 pour accéder aux produits couverts; HP peut également utiliser d'autres moyens à sa disposition pour simplifier la résolution des problèmes à distance.</p> <p>HP offrira de l'assistance téléphonique pour l'installation de micrologiciels et de pièces d'autoréparation que le client peut installer lui-même pendant la période de couverture du service.</p> <p>Peu importe la période de couverture du client, les incidents concernant le matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou par le portail Web, selon la disponibilité locale, ou par signalement automatisé des événements au moyen des solutions de soutien électronique à distance de HP, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. En guise d'avis de réception de la demande de service, HP enregistre l'appel, lui attribue un numéro de dossier et communique celui-ci au client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>

Soutien matériel sur place	<p>Pour les incidents matériels qui ne peuvent, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant HP autorisé offrira un soutien technique sur place sur les produits matériels couverts afin de les remettre en bon état de fonctionnement. Pour certains produits, HP peut choisir, à sa seule discrétion, de remplacer ces produits au lieu de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>À l'arrivée du représentant HP autorisé chez le client, le représentant continue la prestation du service, sur place ou à distance, au gré de HP, jusqu'à ce que le produit soit réparé. Le travail peut être suspendu temporairement si des pièces ou d'autres ressources sont nécessaires, mais le travail reprend lorsqu'elles sont disponibles.</p> <p>L'achèvement du travail peut ne pas s'appliquer au soutien sur place pour ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs ou produits grand public.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.</p> <p>«Correctif ponctuel» : Lors de la prestation du soutien technique sur place, HP peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 fournies par HP. • Installer les mises à niveau des micrologiciels disponibles qui, de l'avis de HP, ne peuvent être installées par le client et sont nécessaires au rétablissement de l'état de fonctionnement du produit couvert ou à la préservation de la prise en charge par HP, et pour lesquelles le client possède la licence d'utilisation exigée, s'il y a lieu. <p>«Demande de correctif» : De plus, à la demande du client, HP installera durant les heures de service les mises à jour de micrologiciels essentielles qui, de l'avis de HP, ne peuvent être installées par le client, et pour lesquelles le client possède la licence d'utilisation, s'il y a lieu. Les mises à jour de micrologiciels essentielles sont des mises à jour recommandées par la division des produits HP pour installation immédiate.</p> <p>Nonobstant toute mention contraire dans le présent document ou dans les conditions de vente standard actuelles de HP, dans le cas de systèmes de stockage et de produits sur ruban sélectionnés, HP couvrira et remplacera les piles épuisées ou défectueuses qui sont essentielles au bon fonctionnement du produit couvert.</p>
Pièces de rechange et matériel	<p>HP fournira les pièces de rechange et le matériel nécessaires pour maintenir les produits matériels couverts en état de bon fonctionnement, y compris des pièces et du matériel pour les améliorations techniques possibles et recommandées. Les pièces et produits de rechange fournis par HP sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Les clients qui désirent conserver, démagnétiser ou autrement détruire physiquement la ou les pièces remplacées seront facturés et devront payer le prix courant moins les rabais applicables pour la ou les pièces de rechange.</p> <p>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 standard s'appliquent aux fournitures et aux pièces consommables.</p> <p>Durée de vie et utilisation maximales relativement au soutien :</p> <p>Les pièces et les composants dont les limites de durée de vie maximale relative au soutien ou les limites d'utilisation maximales ont été dépassées, 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.</p>
Période de couverture	<p>La période de couverture définit la période durant laquelle les services décrits sont fournis sur place ou à distance.</p> <p>Les appels reçus en dehors de cette période de couverture seront consignés au moment de l'appel à HP, mais ne feront l'objet d'un accusé de réception, comme décrit dans les «Dispositions générales», que le jour suivant pour lequel le client a une période de couverture.</p> <p>Les options de temps de réponse offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service.</p> <p>Toutes les périodes de couverture de service sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes HP de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.</p>
Temps de réponse sur place pour le soutien matériel	<p>Pour les incidents touchant du matériel couvert et ne pouvant être résolus à distance, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour se conformer au temps de réponse sur place donné.</p> <p>On entend par temps de réponse sur place la période qui commence au moment où la demande initiale de service est reçue et que l'avis de réception est émis par HP, tel qu'énoncé dans les dispositions générales. Le temps de réponse sur place se termine lorsque le représentant HP autorisé arrive chez le client ou lorsque l'événement est terminé et qu'il est précisé dans le dossier que HP a établi qu'une intervention sur place n'est pas nécessaire.</p> <p>Les temps de réponse sont calculés uniquement durant la période de couverture et peuvent être transférés au jour suivant pour lequel une période de couverture est offerte. Les options de temps de réponse offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service. Tous les temps de réponse sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes HP de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.</p>
Gestion des recours hiérarchiques	<p>HP a créé une procédure de recours hiérarchique pour résoudre des incidents logiciels complexes. La direction régionale de HP coordonne le recours hiérarchique en faisant appel aux compétences des spécialistes en résolution de problèmes de HP ou de certains partenaires tiers.</p>
Accès aux services et à l'information de soutien électronique	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines capacités mises à la disposition d'utilisateurs enregistrés, notamment le téléchargement de certains micrologiciels ou correctifs HP qui peut nécessiter des ententes de soutien logiciel, 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 exemplaires 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. • Certains outils de diagnostic HP avec accès par mot de passe

- Un outil Web pour soumettre directement les questions à HP. L'outil contribue à une résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui oriente la demande d'assistance ou de service vers un membre du personnel qualifié pour répondre à la question posée. Cet outil permet en outre de voir l'état de la demande d'assistance ou de service, incluant les demandes faites par téléphone.
- Rechercher dans des bases de connaissances 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.

Soutien électronique à distance HP Pour les produits admissibles, le soutien électronique à distance HP propose de puissantes capacités de dépannage et de réparation. Il peut inclure des solutions d'accès au système à distance et peut tenir lieu d'administration centralisée et offrir une vue des incidents ouverts et de l'historique. Un spécialiste du soutien de HP utilisera l'accès au système à distance seulement avec l'autorisation du client. L'accès au système à distance permet au spécialiste des services HP de fournir un service de dépannage plus efficace et une résolution d'incident plus rapide.

Caractéristiques du service

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Entretien préventif	<p>Un représentant HP autorisé visite l'établissement du client à des intervalles réguliers. Pour tous les produits autres que des imprimantes qui nécessitent un service d'entretien préventif, le client doit appeler HP pour demander et planifier une visite d'entretien préventif à intervalles convenus. Pour toutes les imprimantes nécessitant un service d'entretien préventif, le client communiquera avec HP pour planifier des visites d'entretien préventif lorsque l'imprimante affichera l'alerte en question ou lorsque le nombre de pages s'approchera du rendement de la trousse.</p> <p>Au cours de la visite, le représentant autorisé de HP déterminera le niveau de vérification nécessaire dans le cadre des services d'entretien préventif, comme les diagnostics et la vérification des journaux d'erreur des systèmes couverts pour identifier des problèmes matériels possibles, et, au besoin, répondre à des plaintes portant sur le système mécanique ou électronique et nettoyer et remplacer des pièces usées ou défectueuses ou des éléments d'entretien.</p> <p>Le représentant peut également chercher à identifier des problèmes potentiels en inspectant les câbles et les branchements ou les témoins d'état visuels du matériel couvert, en comparant la température et le taux d'humidité aux recommandations du fournisseur, et en installant des améliorations techniques ou de mises à jour de micrologiciels qui sont nécessaires selon HP pour le bon fonctionnement des produits matériels. Le représentant produira un rapport final quant à l'état du matériel.</p> <p>Les services d'entretien préventif seront offerts entre 8 h et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP, peu importe la période de couverture sélectionnée.</p> <p>La disponibilité et le coût peuvent varier selon les régions.</p>
Conservation des supports défectueux	<p>Pour certains produits admissibles, cette option permet au client de conserver des disques durs ou des supports électroniques défectueux en raison des données sensibles qui s'y trouvent. Tous les disques et disques SSD/à mémoire flash admissibles d'un système couvert doivent être inclus dans l'option de conservation des supports défectueux.</p>
Conservation complète des supports défectueux	<p>Outre la conservation des supports défectueux, cette option du service permet au client de conserver des composantes supplémentaires qui ont été désignées par HP comme ayant des capacités de conservation de données, comme les modules de mémoire. Tous les supports électroniques admissibles sur un système couvert doivent être visés par l'option de conservation complète de supports défectueux. Les supports qui peuvent être conservés aux termes de cette option de service sont décrits dans le document qui se trouve à l'adresse www.hp.com/services/cdmr.</p>
Engagement de délai de réparation	<p>Plutôt que de se procurer un service de réparation sur place avec un temps de réponse donné, le client peut choisir un engagement de délai de réparation pour des produits admissibles. Pour les incidents critiques (niveau de gravité 1 ou 2) concernant du matériel couvert qui ne peut être réparé à distance, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement, dans le temps prévu par l'engagement de réparation de matériel. Pour les incidents non critiques (niveau de gravité 3 ou 4), ou à la demande du client, HP collaborera avec le client pour convenir d'un moment pour commencer la réparation, et l'engagement de délai de réparation de matériel commence alors à ce moment. Les niveaux de gravité d'incident sont définis à la section «Dispositions générales».</p> <p>Par délai de réparation, on entend la période qui commence au moment où la demande de service initiale est reçue par HP, tel qu'il est précisé à la section «Dispositions générales». Le délai de réparation prend fin lorsque HP détermine que le matériel est réparé, ou lorsque le dossier est fermé et indique que HP a établi qu'une intervention sur place n'était pas nécessaire. Les délais de réparation sont calculés uniquement durant la période de couverture et peuvent être transférés au jour suivant pour lequel une période de couverture est offerte.</p> <p>Les options de délai de réparation offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service. Tous les délais de réparation dépendent de la disponibilité des ressources locales. Pour en savoir davantage, communiquez avec le bureau des ventes HP de votre région.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel. HP n'est pas responsable des données perdues, et il incombe au client de mettre en place les procédures de sauvegarde appropriées. La confirmation de HP peut consister à exécuter un autotest de démarrage, un diagnostic autonome ou une vérification visuelle du bon fonctionnement. À son gré, HP détermine le niveau de test nécessaire pour s'assurer que le matériel est réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer temporairement ou de manière permanente le produit afin de respecter l'engagement de réparation. Les produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p>

Avant que n'entre en vigueur l'engagement de délai de réparation, il faut compter 30 jours à partir de l'achat du service pour son établissement et l'exécution des vérifications et des procédures préalables. Au cours de cette période de 30 jours et jusqu'à 5 jours ouvrables additionnels après l'exécution de la vérification, HP offrira le service avec réponse sur place en 4 heures.

Gestion améliorée des stocks de pièces (compris avec l'engagement de délai de réparation choisi en option)	Pour soutenir les engagements de délai de réparation HP, un inventaire des pièces de remplacement importantes est maintenu pour les clients bénéficiant de ce service. Ces stocks sont conservés dans une installation HP désignée. Les pièces de remplacement sont gérées de manière à permettre une augmentation de la disponibilité des stocks et sont accessibles aux représentants HP qui répondent aux demandes de service admissibles.
Ingénieur attitré	Cette caractéristique de service détermine un ingénieur de soutien désigné par HP comme ingénieur principal pour offrir du soutien matériel sur place, selon la disponibilité.
Ingénieur matériel attitré HP	Cette caractéristique de service permet de désigner un ingénieur matériel attitré pour offrir le soutien matériel sur place.

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
Options de périodes de couverture :	Options de périodes de couverture :
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.
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.
16 heures, jours ouvrables (16 x 5)	Le service est disponible 16 heures par jour, de 8 h à minuit (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.
24 heures, jours ouvrables	Le service est disponible 24 heures sur 24, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.
Extension pour l'ajout d'heures de couverture	La période de couverture est étendue pour définir les heures de période de couverture personnalisée incluant des heures additionnelles avant ou après la période de couverture sélectionnée.
Extension pour l'ajout de jours de couverture	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 (couverture samedis et jours fériés requise) • Les jours fériés observés par HP, s'ils tombent durant les jours de semaine qui seraient par ailleurs inclus dans la période de couverture sélectionnée
Options de temps de réponse sur place :	
Réponse sur place en 2 heures	Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel dans les 2 heures suivant le moment où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP.
Réponse sur place en 4 heures	Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel dans les 4 heures suivant le moment où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP.
Réponse sur place le lendemain	Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel le lendemain de la journée où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP.
Réponse sur place deux jours après	Un représentant HP autorisé se présentera chez le client durant la période de couverture pour commencer le service d'entretien du matériel le jour suivant la journée où la demande a été reçue et que l'avis de réception a été émis par HP.
Réponse sur place trois jours après	Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel le troisième jour suivant la journée où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP.

Réponse sur place cinq jours après	Un représentant HP autorisé se présentera chez le client durant la période de couverture pour commencer le service d'entretien du matériel le cinquième jour suivant la journée où la demande a été reçue et que l'avis de réception a été émis par HP.
Réponse sur place prévue	Un représentant HP autorisé se présente chez le client pour commencer le service de maintenance du matériel entre 8 h et 17 h, heure locale, durant les visites hebdomadaires prévues lors des jours de semaine convenus, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de HP.
Options d'engagement de réparation de matériel (à la place des options de temps de réponse sur place) :	
Engagement de réparation en 6 heures	Pour les incidents critiques touchant le matériel couvert, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans les six (6) heures suivant l'appel de service initial à HP, si ce délai correspond à la période de couverture.
Engagement de réparation en 8 heures	Pour les incidents critiques touchant le matériel couvert, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans les huit (8) heures suivant l'appel de service initial à HP, si ce délai correspond à la période de couverture.
Engagement de réparation en 24 heures	Pour les incidents critiques touchant le matériel couvert, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'appel de service initial à HP, si ce délai correspond à la période de couverture.
Allocation de pages	<p>Certains produits d'impression peuvent être offerts avec une allocation maximale de pages. Le nombre de pages pour toute imprimante est défini comme le nombre de pages standard (imprimées ou blanches) passées dans le moteur d'impression de l'imprimante, tel qu'il est enregistré sur la page d'essai. Différentes tailles de papier et options d'impression peuvent être associées à différentes valeurs de pages standard afin de calculer le nombre de pages. Les allocations de pages sont précisées en fonction d'une couverture annuelle et seront calculées au prorata pour des durées plus courtes. Dans le cas d'ententes pluriannuelles, le nombre de pages précisé est multiplié par le nombre d'années de contrat, ce qui permet de calculer l'allocation de pages maximale pour toute la durée du contrat.</p> <p>Pour les imprimantes devant être installées par HP, la durée du contrat débute à la date d'installation de ces imprimantes à l'établissement du client. Dans les cas où les allocations de pages s'appliquent, la couverture de soutien est valable jusqu'à la fin du contrat ou quand le nombre maximal de pages allouées est atteint, selon la première des éventualités. Si le client dépasse le nombre maximal de pages avant la fin du contrat, il versera à HP le solde impayé du contrat et, à moins qu'il signe une autre entente à ce moment, les services procurés par HP seront facturés selon les coûts établis par HP à la date de prestation.</p> <p>Si le client annule un contrat avant d'avoir atteint le maximum de pages ou la date de fin du contrat, des frais d'annulation peuvent s'appliquer.</p>

Limitations du service

Au gré de HP, le service sera offert en ayant recours à une combinaison d'outils de diagnostic et de soutien à distance, de services sur place et d'autres méthodes de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de service peuvent comprendre la livraison, par service de messagerie, de pièces que le client peut remplacer lui-même comme un clavier, une souris ou d'autres pièces classées comme pièces d'autoréparation par le client, ou un produit de remplacement complet. HP détermine la méthode de prestation qui convient pour assurer au client un soutien qui soit efficace et rapide et pour respecter l'engagement de délai de réparation, le cas échéant.

Si le client accepte la recommandation d'autoréparation et que la pièce lui est fournie pour remettre le système en état de bon fonctionnement, le niveau de service sur place ne s'applique pas. Dans ces cas, la pratique de HP est d'expédier au client par messagerie les pièces d'autoréparation essentielles au fonctionnement du produit. Pour de plus amples renseignements concernant le processus et les pièces d'autoréparation, veuillez consulter le site : www.hp.com/go/selfrepair.

Le temps de réponse sur place ne s'applique pas si le service peut être livré à l'aide de méthodes de diagnostic à distance, du soutien à distance ou d'autres méthodes de prestation de service décrites plus haut.

Si HP exige une vérification initiale, l'engagement de délai de réparation du matériel entre en vigueur cinq (5) jours ouvrables après la fin de la vérification. De plus, HP se réserve le droit de déclasser le service ou d'annuler le contrat de service si, après vérification, des suggestions importantes ne sont pas suivies ou que la vérification n'est pas effectuée dans le délai précisé.

Les activités ou situations suivantes suspendront le calcul de la période de l'engagement de réparation (au besoin), jusqu'à ce qu'elles soient terminées ou résolues :

- Toute action ou inaction imputable au client ou à un tiers affectant le processus de réparation;

- Tout processus automatisé ou manuel déclenché par une défaillance matérielle, comme une reconstitution du mécanisme du disque, des procédures liées aux pièces de rechange ou des mesures de protection de l'intégrité des données;
- Toute autre activité qui n'est pas à proprement parler une réparation matérielle, mais qui requiert néanmoins de vérifier si une défaillance de matériel a été réparée, comme le redémarrage du système d'exploitation.

HP se réserve le droit de modifier l'engagement de délai de réparation en fonction de la configuration, de l'emplacement et de l'environnement du produit du client. Ce point est établi au moment de la commande du contrat de soutien et sous réserve de la disponibilité des ressources.

Les engagements de délai de réparation ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement des batteries épuisées ou défectueuses de certains systèmes de stockage et lecteurs de bande pour entreprise.

Un engagement de délai de réparation ne s'applique pas lorsque le client demande à HP de prolonger des diagnostics au lieu d'effectuer les procédures de reprise recommandées.

Si le client demande un service planifié, l'engagement de délai de réparation commence à partir du moment convenu par les parties.

Le service ne comprend pas les activités suivantes :

- La sauvegarde, la récupération et le soutien du système d'exploitation, d'autres logiciels et de données
- Les essais fonctionnels des applications ou les tests supplémentaires demandés ou requis par le client
- Le dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité.
- L'assistance dans le cas de problèmes de réseau.
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à incorporer tout programme de correction du système, réparation, correctif ou modification fournis par HP au client.
- Les services requis en raison de l'incapacité du client à prendre une mesure d'évitement conseillée par HP.
- Les services qui, de l'avis de HP, sont requis en raison d'un traitement ou d'un usage inapproprié des produits ou du matériel
- 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.

Les options de service de conservation des supports défectueux et de conservation complète des supports défectueux ne s'appliquent qu'aux supports électroniques admissibles remplacés par HP en raison d'une défaillance. Elle ne s'applique pas aux échanges de supports électroniques n'ayant pas eu de défaillance.

Les supports électroniques qui sont définis par HP comme étant des pièces consommables ou qui dépassent la durée de vie maximale relativement au soutien ou la limite d'utilisation maximale, définies dans le guide d'utilisation du fabricant, les spécifications en bref du produit, ou dans les fiches techniques connexes, ne sont pas admissibles à l'option de conservation complète des supports défectueux.

La couverture du service de conservation des supports défectueux ou des services de conservation complète des supports défectueux pour les options HP désignées nécessitant une couverture distincte, le cas échéant, doit être achetée et configurée séparément.

Les taux de défaillance des disques durs et lecteurs HP 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 défectueux ou de l'option de conservation complète des supports défectueux (par exemple, lorsque le remplacement d'un support électronique 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 SUPPORT ÉLECTRONIQUE QUE CONSERVE 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 DOIVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES ACCESSOIRES, SPÉCIAUX ET CONSÉCUTIFS RELATIVEMENT À LA PERTE OU À LA MAUVAISE UTILISATION DES DONNÉES VISÉES PAR LA PRÉSENTE OPTION DE SERVICE DE CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX OU DE CONSERVATION COMPLÈTE DES SUPPORTS DÉFECTUEUX

Zones de déplacement

Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 40 km d'un centre de soutien HP désigné. Les déplacements vers des sites situés dans un rayon de 320 km d'un centre de soutien HP désigné n'entraînent aucun supplément. Si le site est situé à plus de 320 km d'un centre de soutien HP désigné, des frais de déplacement supplémentaires peuvent s'appliquer.

Les zones et les frais de déplacement peuvent varier d'un endroit à l'autre. Les temps de réponse vers des sites situés à plus de 40 km d'un centre de soutien HP désigné varieront en fonction du temps de déplacement, tel qu'il est précisé dans le tableau ci-dessous.

Si le site est au Canada à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné, les temps de réponse seront ajustés et des frais de déplacement supplémentaires s'appliquent.

Des frais de déplacement s'appliqueront aussi pour tout lieu nécessitant un hébergement, un mode de transport autre que l'automobile (par exemple, l'avion) ou des circonstances de voyage extraordinaires.

Distance à partir du centre de soutien HP désigné	Réponse sur place en 2 heures	Réponse sur place en 4 heures	Réponse sur place en une journée ou plus pour le soutien matériel
0 à 40 km	2 heures	4 heures	Prochaine/2e/3e/5e journée de couverture
41 à 80 km	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles	4 heures	Prochaine/2e/3e/5e journée de couverture
81 à 160 km	Non disponible	4 heures	Prochaine/2e/3e/5e journée de couverture
161 à 320 km	Non disponible	8 heures	1 journée de couverture supplémentaire
321 à 480 km	Non disponible	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles	2 journées de couverture supplémentaires
Plus de 480 km	Non disponible	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles

Un engagement de délai de réparation est offert pour les sites situés dans un rayon de 80 km d'un centre de soutien HP désigné.

Pour les sites dans un rayon de 81 à 160 km d'un centre de soutien HP désigné, le tableau ci-après indique les engagements de réparation ajustés qui s'appliquent.

Aucun engagement de réparation de matériel n'est offert aux sites dans un rayon de plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné.

Distance à partir du centre de soutien HP désigné	Engagement de réparation de matériel en 6 heures	Engagement de réparation de matériel en 8 heures	Engagement de réparation de matériel en 24 heures
0 à 80 km	6 heures	8 heures	24 heures
81 à 160 km	8 heures	10 heures	24 heures
Plus de 160 km	Non disponible	Non disponible	Non disponible

Prérequis au service

HP, à sa seule discrétion, peut exiger la vérification des produits couverts. Si une telle vérification est requise, un représentant HP autorisé communiquera avec le client et le client prendra des dispositions pour qu'une vérification puisse être effectuée dans une période initiale de 30 jours. Pendant la vérification, l'information sur la configuration du système est recueillie et un inventaire des produits couverts est effectué. L'information recueillie pendant la vérification permet à HP de planifier et de garder les stocks de pièces de rechange au niveau et à l'endroit qui conviennent, et elle permet à HP de sonder de possibles incidents matériels futurs et d'en faire le dépannage pour effectuer la réparation aussi rapidement et efficacement que possible. À la seule discrétion de HP, la vérification peut être effectuée sur place, par l'accès à distance au système, par des outils de vérification à distance ou par téléphone.

Si HP exige une vérification, il faut compter 30 jours à partir de l'achat du service pour préparer et effectuer les vérifications et procédures requises avant que n'entre en vigueur l'engagement de délai de réparation de matériel. L'engagement de délai de réparation du matériel entre en vigueur cinq (5) jours ouvrables après la fin de la vérification. Entre-temps, le service sur place peut être assuré dans un délai de 4 heures pour le matériel couvert.

De plus, HP se réserve le droit de déclasser le service ou d'annuler le contrat de service si, après vérification, des suggestions importantes ne sont pas suivies ou que la vérification n'est pas effectuée dans le délai précisé, à moins que ce délai ne soit causé par HP.

Pour les options de délais de réponse sur place pour soutien matériel, HP recommande fortement que le client installe et exécute la solution de soutien à distance de HP appropriée, au moyen d'une connexion sécurisée à HP, afin de pouvoir assurer la prestation du service. Pour l'engagement de délai réparation de matériel sur place, HP exige que le client installe et exécute la solution de soutien à distance de HP appropriée, au moyen d'une connexion sécurisée à HP, afin de pouvoir assurer la prestation du service. Veuillez consulter un représentant HP de votre région pour plus de renseignements sur les exigences, les spécifications et les exclusions. Si le client ne déploie pas la solution de soutien à distance de HP appropriée, HP peut ne pas être en mesure de fournir le service comme convenu et n'est pas dans l'obligation de le faire non plus. Des frais supplémentaires s'appliqueront pour l'installation sur place des micrologiciels que le client ne peut pas installer lui-même, si le client ne déploie pas la solution de soutien à distance requise, dans les cas où elle a été recommandée et qu'elle est disponible. L'installation de micrologiciels que le client peut installer lui-même est la responsabilité du client. Des frais supplémentaires seront exigés si le client demande à HP d'installer des mises à jour de micrologiciels et de logiciels qu'il peut installer lui-même. Tous les frais supplémentaires sont facturés au client en fonction des pièces et de la main-d'œuvre, à moins d'une entente écrite à cet effet entre HP et le client.

Pour les clients qui détiennent des licences de produits logiciels basés sur des micrologiciels (caractéristiques mises en œuvre dans le micrologiciel activé par l'achat d'une licence logicielle séparée) ou des micrologiciels sous licence, le client doit également avoir, si disponible, un contrat actif d'assistance logicielle HP pour recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à jour associées. HP fournira, installera les mises à jour des micrologiciels ou aidera le client à les installer comme décrit précédemment dans le présent document, seulement si le client détient une licence d'utilisation des mises à jour logicielles associées pour chaque système, connecteur, processeur, cœur de processeur, ou si une licence logicielle d'utilisateur final est permise par les conditions de la licence logicielle initiale de HP ou du fabricant.

Responsabilités du client

Si le client n'assume pas les responsabilités qui lui incombent, il est établi qu'à son entière discrétion HP ou le fournisseur de service autorisé par HP i) ne sera pas tenu de fournir les services tels qu'ils sont décrits ou ii) fournira lesdits services aux frais du client, en fonction des pièces et de la main-d'œuvre au taux alors en vigueur.

L'engagement de délai de réparation est conditionnel à l'obligation du client de fournir un accès immédiat et illimité au système, comme l'exige HP. L'engagement de délai de réparation ne s'applique pas lorsque l'accès au système, y compris le dépannage à distance ou sur place et les évaluations diagnostiques du matériel, est retardé ou refusé. Si le client demande un service planifié, l'engagement de délai de réparation commence à partir du moment convenu par les parties.

Pour les engagements de réparation de matériel, HP exige, et le recommande fortement pour les options de temps de réponse sur place en cas de soutien matériel, que le client installe la solution de soutien à distance de HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, et qu'il fournisse toutes les ressources nécessaires conformément aux notes de mises à jour de solution de soutien à distance de HP afin de permettre la prestation du service et des options. Lorsqu'une solution de soutien à distance de HP est installée, le client doit aussi tenir à jour les coordonnées de la personne-ressource configurée dans la solution de soutien à distance qu'utilisera HP pour répondre à une défaillance de dispositif. Veuillez consulter un représentant HP de votre région pour plus de renseignements sur les exigences, les spécifications et les exclusions.

Pour pouvoir utiliser les services électroniques de HP dans le but d'obtenir l'accès à l'information limitée sur les produits et de recevoir un avis proactif et d'autres services offerts aux clients, le client doit s'inscrire et conserver l'information sur l'inscription.

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

- Fournir en temps opportun toute l'information nécessaire pour faciliter la prestation du service de soutien à distance et 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;
- Installer des mises à jour et des programmes de correction de micrologiciels;
- Mener toute activité raisonnable pour aider HP à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HP.

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 accepte de payer des frais supplémentaires s'il demande à HP d'installer des mises à jour ou des correctifs de micrologiciels qu'il peut installer lui-même. Tous les frais supplémentaires sont facturés au client en fonction des pièces et de la main-d'œuvre, à moins d'une entente écrite à cet effet entre HP et le client.

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 démagnétisés ou physiquement endommagés à la réception, le client sera tenu de payer des frais pour les pièces ou les produits, tels que déterminés par HP.

Le client est entièrement responsable de la sécurité de ses renseignements confidentiels. Le client est responsable de nettoyer ou de supprimer adéquatement les données des produits à remplacer ou à retourner à HP, dans le cadre du processus de réparation, pour protéger ses données. Pour de plus amples renseignements sur les responsabilités du client, entre autres celles qui sont décrites dans les politiques de HP sur le nettoyage des supports et la gestion des supports pour les clients du secteur de la santé, allez à <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Si le client choisit de conserver des pièces de réparation couverte par les options de conservation de supports défectueux ou de conservation complète de supports défectueux, les responsabilités suivantes incombent alors au client :

- Assumer le contrôle physique des disques durs et supports électroniques en tout temps pendant la prestation du service de soutien assuré par HP. HP n'est pas responsable des données contenues sur les composantes de rétention de données.
- S'assurer que ses données sensibles sur les composantes couvertes sont détruites ou conservées en lieu sûr.
- Avoir un représentant autorisé sur place pour conserver la pièce défectueuse de conservation de données, accepter la pièce de remplacement, fournir à HP l'information permettant d'identifier chaque support de données conservé en vertu des présentes, et, à la demande de HP, produire un document fourni par HP dans lequel le client reconnaît qu'il conserve les supports de données.
- Détruire les supports conservés ou s'assurer qu'ils ne sont pas réutilisés.
- Disposer de tous les supports électroniques conservés conformément aux lois et règlements en vigueur sur l'environnement.

En ce qui concerne les supports électroniques fournis par HP au client sous forme de prêt ou en location, le client doit rapidement les retourner à l'expiration ou à la fin du soutien fourni par HP. Le client est seul responsable du retrait de toutes les données sensibles avant de retourner à HP les supports électroniques prêtés ou loués, et HP n'est aucunement responsable du maintien de la confidentialité des données sensibles qui restent sur ces supports.

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 et le temps requis pour commencer à appliquer les mesures correctives. Remarque : Pour les événements signalés par l'entremise de solutions de soutien à distance de HP, HP a l'obligation de communiquer avec le client, de déterminer la gravité de l'incident avec le client et de prévoir l'accès au système avant que ne débute l'engagement de réparation de matériel ou le temps de réponse sur place. Les niveaux de gravité d'incident sont définis ci-dessous.

Le temps de réponse sur place pour le soutien matériel et l'engagement de réparation peut varier selon la gravité de l'incident. Le client détermine le niveau de gravité de l'incident.

La gravité de l'incident se définit comme suit :

- Niveau de gravité 1 – panne critique : par exemple, l’environnement de production est en arrêt; le système de production ou l’application de production est en panne ou court un grave risque; des données ont été ou risquent d’être endommagées ou perdues; les activités de l’entreprise sont gravement touchées; problèmes touchant la sécurité
- Niveau de gravité 2 – dégradation critique : par exemple, l’environnement de production est sévèrement touché; le système de production ou l’application de production est en panne ou compromis; il y a un risque que cela survienne à nouveau; il y a des répercussions significatives pour l’entreprise.
- Niveau de gravité 3 – normal : par exemple, un système non lié à la production (p. ex., un système de test) est en panne ou sa condition est dégradée; le système ou l’application de production est dégradé et une solution de rechange est en place; perte d’une fonctionnalité non critique; incidence limitée sur les activités de l’entreprise.
- Niveau de gravité 4 – faible : par exemple, aucune incidence sur les activités de l’entreprise ou les utilisateurs.

Commandes

Pour les produits comprenant des unités et des options vendues individuellement, toute les unités et options vendues et prises en charge doivent apparaître sur le contrat et doivent faire partie du même niveau de service que le produit de base, si un niveau de service est offert pour ces unités ou ces options.

Pour être admissible au niveau de service de réponse sur place prévue, les frais mensuels qui s’appliquent pour les produits couverts avec ce niveau de service à un établissement particulier du client devront excéder un montant minimal.

La réponse sur place planifiée est offerte uniquement pendant les heures ouvrables standard; les extensions de la période de couverture ne s’appliquent pas.

Les périodes de couverture doivent se suivre et se situer à l’intérieur des heures normales d’ouverture des jours ouvrables. Si la couverture est prolongée pour inclure des heures ou des jours de couverture supplémentaires, les mêmes heures de couverture doivent être choisies pour tous les jours couverts.

Les options d’engagement de réparation de matériel sont choisies à la place des options de temps de réponse sur place. Le client ne peut pas choisir à la fois l’option de réponse sur place et l’engagement de réparation pour le même produit.

La gestion améliorée de l’inventaire des pièces et la vérification initiale sont incluses avec l’engagement de réparation et ne peuvent être achetées séparément.

Pour commander le service comprenant la conservation du matériel défectueux, le service de conservation de supports défectueux doit également être commandé.

Le soutien matériel sur place de HP est offert en tant que service entièrement configurable (une certaine configuration est prédominante, ce qui est mentionné ci-dessus s’applique) ou peut être acheté sous forme d’ensemble de services préconfigurés avec des choix facultatifs limités.

La disponibilité des fonctions et des niveaux de service peut varier selon la disponibilité des ressources locales et peut ne s’appliquer qu’à certains produits admissibles, engagements minimaux et emplacement géographiques. Pour obtenir plus de renseignements ou pour commander le soutien matériel sur place de HP, communiquez avec un représentant HP de votre région et mentionnez les numéros de produits suivants :

- HA151AC : HP pour un soutien matériel HP sur place entièrement configurable
- HA101AC : HA101AC pour un soutien matériel HP sur place avec réponse sur place le jour suivant, heures d’ouverture normales (9 x 5)
- HA116AC : HA101AC pour un soutien matériel HP sur place avec réponse sur place en 4 heures, heures d’ouverture normales (9 x 5)
- HA103AC : HA101AC pour un soutien matériel HP sur place avec réponse sur place en 4 heures, heures d’ouverture prolongées (13 x 5)
- HA104AC : HA104AC pour un soutien matériel HP sur place avec réponse sur place en 4 heures, 24 x 7
- HA105AC : HA105AC pour un soutien matériel HP sur place avec engagement de réparation de matériel en 6 heures, 24x7

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 :

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.

5982-4596FCCA, juin 2013 révisé le 2

