

Service de soutien matériel avec réponse sur place prévue de HP

Services HP Care Pack

Données techniques



Le service de soutien matériel avec réponse sur place prévue de HP fournit une assistance à distance de premier ordre pour le matériel couvert, ce qui permet d'augmenter le temps de disponibilité de vos produits.

Vous pouvez choisir parmi plusieurs niveaux de service offrant un nombre de jours de couverture déterminé pour le service sur place afin de combler vos besoins spécifiques.

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic de problèmes et soutien à distance
- Soutien matériel sur place
- Pièces de rechange et matériel
- Réponse sur place prévue
- Période de couverture
- Achèvement du travail
- Gestion des recours hiérarchiques
- Accès aux services et à l'information de soutien électronique
- Soutien électronique à distance HP (produits admissibles seulement)
- Conservation des supports défectueux
- Ingénieur attitré

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 s'occupera, à distance, 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 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 par téléphone 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 ce numéro de dossier 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 d'ordre technique qui ne peuvent, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant HP autorisé offrira un soutien technique sur les produits matériels couverts afin de les remettre en bon état de fonctionnement. Pour certains modèles d'imprimantes, d'ordinateurs, de serveurs ProLiant, de serveurs dotés de processeurs Intel® Pentium® ou Xeon® et de périphériques de système de point de vente, de réseau et de stockage HP, HP peut, à sa seule discrétion, remplacer les produits plutôt que 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>«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.• 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. <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. 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 commande individuelle de HP pour le soutien, dans le cas de certains systèmes de stockage et lecteurs de bandes, HP couvrira et remplacera les batteries épuisées ou défectueuses qui sont essentielles au bon fonctionnement du produit couvert.</p>

Pièces de rechange et matériel	<p>HP will provide HP-supported replacement parts and materials necessary to maintain the covered hardware product in operating condition, including parts and materials for available and recommended engineering improvements. Replacement parts provided by HP shall be new or functionally equivalent 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.</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 standards s'appliquent aux fournitures et pièces consommables.</p> <p>Durée de vie et utilisation maximales relativement au soutien :</p> <p>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.</p>
Réponse sur place prévue	<p>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.</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 demandes de service reçues en dehors de cette période seront enregistrées le jour suivant pour lequel le client possède 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>
Achèvement du travail	<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, aux ordinateurs portatifs ou aux 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>
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 et de certains partenaires.</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 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 • Certains outils de diagnostic HP avec accès par mot de passe • Un outil 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'aide ou de service, incluant les demandes faites par téléphone. • 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.
Soutien électronique à distance HP	<p>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 du soutien HP de fournir un service de dépannage plus efficace et une résolution de problème plus rapide.</p>
Conservation des supports défectueux	<p>Pour certains produits admissibles, cette caractéristique de service permet au client de conserver des disques durs ou des supports électroniques et à mémoire flash défectueux (ci-après «disques durs et supports électroniques») en raison des données sensibles qui s'y trouvent. Tous les disques durs et supports électroniques admissibles d'un système couvert doivent être inclus dans le service de conservation des supports défectueux. Nonobstant toute mention contraire dans le présent document ou les conditions de commande individuelle de HP pour le soutien, HP renonce au droit de prendre possession d'un disque dur ou d'un support électronique défectueux couvert par l'option de conservation des supports défectueux si HP livre un produit de remplacement au client. Le client conserve tous les disques durs et supports électroniques défectueux pris en charge par HP en vertu du contrat de soutien HP et demeure entièrement responsable de la protection et de la confidentialité des données qui y sont stockées.</p>
Ingénieur attiré	<p>Un représentant HP autorisé désigné peut être attiré comme personne-ressource principale pour offrir le soutien matériel sur place, selon la disponibilité géographique.</p>

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
Réponse sur place prévue le lundi, heures normales d'ouverture (9x5) avec option de conservation des supports défectueux	<p>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 le lundi, à l'exception des jours fériés de HP.</p>
Réponse sur place prévue le mardi, heures normales d'ouverture (9x5) avec option de conservation des supports défectueux	<p>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 le mardi, à l'exception des jours fériés de HP.</p>

Réponse sur place prévue le mercredi, heures normales d'ouverture (9x5) avec option de conservation des supports défectueux

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 le mercredi, à l'exception des jours fériés de HP.

Réponse sur place prévue le jeudi, heures normales d'ouverture (9x5) avec option de conservation des supports défectueux

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 le jeudi, à l'exception des jours fériés de HP.

Réponse sur place prévue le vendredi, heures normales d'ouverture (9x5) avec option de conservation des supports défectueux

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 le vendredi, à l'exception des jours fériés de HP.

Zones de déplacement

Les temps de réponse s'appliquent uniquement aux sites dans un rayon de 160 km d'un centre de soutien HP désigné.

Les déplacements vers des sites situés aux États-Unis dans un rayon de 320 km d'un centre de soutien HP désigné n'entraînent aucuns frais supplémentaires. Si le site est situé à plus de 320 km d'un bureau principal de soutien HP désigné, le délai de réponse sera ajusté en conséquence et des frais de déplacement supplémentaires pourraient s'appliquer. Pour un déplacement vers un site au Canada à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné, 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.

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

Couverture

Ce service offre une couverture pour les produits de marque HP ou Compaq, tous les composants internes fournis par HP (comme les cartes JetDirect, la mémoire et les CD-ROM), ainsi que les accessoires connexes de marque HP ou Compaq achetés en même temps que le produit principal, comme une souris, un clavier, une station d'accueil, un bloc d'alimentation ou un moniteur externe (jusqu'à 22 po).

Dans le cas de certains serveurs et produits de stockage, les processeurs, disques et autres principaux composants internes et externes seront couverts si le soutien a été configuré en conséquence et que ces éléments figurent dans la liste du matériel de l'entente (le cas échéant).

La couverture pour les systèmes multifournisseur admissibles inclut tous les composants internes standard du fournisseur, le moniteur externe, le clavier et la souris.

Les consommables, y compris les supports amovibles, les batteries, les stylets de tablette, les trousseaux d'entretien et autres fournitures, de même que le matériel d'entretien par l'utilisateur et le matériel non HP, ne sont pas couverts par ce service.

Pour les composants abandonnés, une mise à niveau pourrait être nécessaire. HP travaillera avec le client pour lui suggérer une pièce de remplacement. On ne retrouve pas nécessairement dans tous les pays toutes les pièces de remplacement; cela dépend des capacités de soutien local.

Pour les serveurs et systèmes de stockage ProLiant, le service couvre le matériel HP compatible avec le serveur, acheté en même temps ou plus tard, à l'intérieur du châssis, de même que les moniteurs externes de 22 po maximum et les tours d'alimentation ininterrompible; ces éléments seront couverts par le même niveau de service et pour la même période de couverture que le serveur.

Pour les châssis HP BladeSystem, le service couvre le châssis, les blocs d'alimentation, les ventilateurs et les dispositifs de châssis, incluant le module d'intercommunication, l'interconnexion Ethernet et les modules Virtual Connect.

Pour les châssis HP BladeSystem, le service couvre le châssis, les blocs d'alimentation, les ventilateurs et les dispositifs de châssis, incluant le module d'intercommunication, l'interconnexion Ethernet et les modules Virtual Connect.

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 que 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.

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'activation ou l'enregistrement (ou un transfert approprié vers un enregistrement HP existant) doit se produire dans les dix jours suivant le changement.

Pour les options 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 avec HP, afin de pouvoir assurer la prestation du service et les options. 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.

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

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.

Avec l'option du service de conservation de supports défectueux, le client doit assumer les responsabilités suivantes :

- Assumer le contrôle physique du disque ou des disques SSD/à mémoire flash en tout temps pendant la prestation du service de soutien assuré par HP; HP n'est pas responsable des données contenues sur le disque ou les disques SSD/à mémoire flash.
- S'assurer que ses données sensibles sur disques durs et supports électroniques sont détruites ou conservées en lieu sûr.
- Avoir un représentant autorisé sur place pour conserver les disques durs et supports électroniques défectueux, accepter leur remplacement, fournir à HP l'information permettant d'identifier chaque disque dur et support électronique 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 disques durs et supports électroniques.
- Détruire les disques durs et supports électroniques conservés ou s'assurer qu'ils ne seront pas réutilisés.
- Mettre au rebut tous les disques durs et supports électroniques conservés conformément aux lois et règlements en vigueur sur l'environnement.

En ce qui concerne les disques durs et 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 disques durs et supports électroniques prêtés ou loués, et HP n'est aucunement responsable de préserver la confidentialité des données sensibles qui restent sur ces supports.

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 offerts dans un centre de réparation HP désigné 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 une unité de remplacement complète. HP déterminera la méthode de prestation appropriée pour assurer un soutien efficace et rapide.

Dans le cas où une pièce d'autoréparation est fournie au client 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

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

- 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 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, selon HP, sont requis en raison d'un usage abusif.
- 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

Restrictions de l'option de conservation des supports défectueux

L'option du service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs et supports électroniques remplacés par HP en raison d'un mauvais fonctionnement. Elle ne s'applique pas aux échanges de disques durs et supports électroniques n'ayant pas eu de défaillance.

Les disques durs et 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 ou dans les fiches techniques connexes, ne sont pas admissibles aux options du service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance des disques durs et supports électroniques 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 des supports défectueux (par exemple, lorsque le remplacement de disques durs et supports électroniques 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 ET 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.

Eligibilité au service

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.

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 est tenue 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 à un problème de matériel sur place.

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; la corruption ou la perte de données, ou le risque que cela survienne; les activités de l'entreprise sont gravement touchées; des 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; risque de survenir à nouveau; répercussions importantes sur les activités de l'entreprise.
- Niveau de gravité 3 – normal : par exemple, un système non productif (p. ex., le 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

Toutes les unités vendues individuellement avec des services HP Care Pack (disques durs d'un système de stockage, lames de serveur et de stockage, interconnexions ou commutateurs de réseaux de stockage dans un châssis BladeSystem, etc.) doivent être commandées avec le même niveau de service HP Care Pack que le produit dans lequel ils se trouvent, si ce niveau est disponible pour ces unités.

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 des services de soutien matériel sur place de HP, veuillez communiquer avec votre représentant HP local.

Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services HP Care Pack, communiquez avec un revendeur ou un bureau international de vente ou visiter le site :

www.hp.com/services/carepack

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.

Intel, Pentium et Xeon sont des marques de commerce d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

