

Service d'assistance matérielle sur site



Care Pack, partie de HP Care

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Assistance matérielle sur site
- Pièces et matériel de remplacement compris
- Mises à jour de micrologiciel pour les produits sélectionnés
- Gestion des escalades
- Accès aux informations sur l'assistance électronique et aux services
- Solution HP d'assistance électronique à distance (pour produits éligibles uniquement)
- Protection contre les dommages accidentels (en option, pour les produits éligibles uniquement)
- Conservation des supports défectueux (pour les produits éligibles uniquement et en option pour les PC)
- Délai de réparation pour le matériel au lieu des temps de réponse sur site (facultatif, pour les produits éligibles uniquement)
- Imprimantes, imprimantes multifonction et scanners éligibles
- Pour les produits PC éligibles, choix de couverture pour ordinateur de bureau/station de travail/client léger/ordinateur portable uniquement (en option pour les produits éligibles)
- Remplacement du kit de maintenance

Aperçu du service

Le service d'assistance matérielle sur site assure une assistance à distance et un support technique sur site pour votre matériel couvert, ce qui permet d'optimiser son temps de fonctionnement.

Vous avez la possibilité de choisir parmi les différents niveaux de service pré-définis, qui offrent plusieurs combinaisons de réponses sur site, d'engagement sur le délai de réparation et de fenêtres de couverture de durées variées, pour répondre à vos besoins particuliers.

Les options de niveau de service avec engagement sur le délai de réparation garantissent le support de spécialistes qui procéderont rapidement à un dépannage du système pour remettre le matériel en état de fonctionnement dans un délai spécifique.

Caractéristiques

Tableau 1. Caractéristiques du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	<p>Une fois que l'appel Client sera pris en charge par HP, tel qu'indiqué dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions », HP travaillera pendant la fenêtre de couverture pour isoler l'incident matériel et résoudre les problèmes à distance avec le Client. Avant toute assistance sur site, HP peut engager et réaliser des diagnostics à distance en utilisant des solutions d'assistance électronique afin d'accéder aux produits couverts, ou utiliser d'autres moyens pour faciliter la résolution des problèmes à distance.</p> <p>HP proposera une assistance téléphonique pour l'installation du micrologiciel et les pièces réparables par le client pendant la fenêtre de couverture du service.</p> <p>Indépendamment de la fenêtre de couverture et selon les disponibilités locales, les incidents liés au matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone, via le portail web, ou via les solutions d'assistance électronique à distance 24 h/24, 7 jours sur 7. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.</p>
Assistance matérielle sur site	<p>Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant agréé HP fournira une assistance technique sur site sur les produits matériels couverts pour les remettre en état de fonctionnement. Pour certains produits, HP peut choisir, à sa seule discrétion, de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Une fois le représentant agréé HP arrivé chez le Client, celui-ci continue la prestation du service, sur place ou à distance, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient réparés. Le travail peut être suspendu temporairement si des pièces ou d'autres ressources sont nécessaires, mais il reprend lorsqu'elles sont disponibles. Le travail en continu jusqu'à la résolution du problème peut ne pas s'appliquer au support sur site proposé pour les ordinateurs de bureau et portables, imprimantes et les produits grand public. La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.</p>

Assistance matérielle sur site, suite

Solution ponctuelle : de plus, lors de la prestation d'assistance technique sur place, HP peut :

- 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 jour du micrologiciel 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.

Solutions sur demande : de plus, à la demande du Client, HP installera pendant les heures d'intervention les mises à jour essentielles du micrologiciel qui, de l'avis de HP, ne peuvent être installées par le client pour les produits matériels couverts. Les mises à jour essentielles du micrologiciel sont recommandées par la division des produits HP pour une installation immédiate.

En dépit de 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 d'entreprise sélectionnés, HP couvrira et remplacera les batteries épuisées ou défectueuses qui sont essentielles au bon fonctionnement du produit couvert.

Pièces et matériel de remplacement

HP fournira des pièces de remplacement supportées par HP et les matériels nécessaires pour maintenir le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les pièces et les matériels destinés à des améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de remplacement devront être neuves ou posséder des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui désirent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées seront facturés et devront payer le prix catalogue des pièces de rechange.

Les fournitures et les consommables ne sont pas supportés et ne seront pas inclus dans le cadre de ce service. Les modalités et conditions de garantie standard s'appliquent à ces derniers. La réparation ou le remplacement des fournitures ou consommables est de la responsabilité du Client. Certaines exceptions peuvent s'appliquer ; veuillez contacter HP pour en savoir plus. Si une partie consommable est éligible pour la couverture, tel que déterminé par HP, les engagements sur les délais de réparation ou d'intervention sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement des parties consommables couvertes.

Durée de vie et utilisation maximales supportées : les pièces et les composants ayant atteint leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale supportées telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant (les spécifications QuickSpecs du produit) ou la fiche technique, ne seront pas fournies, réparées ni remplacées dans le cadre de ce service.

Mises à jour de micrologiciels pour les produits sélectionnés

Au fil de la publication par HP de mises à jour autorisées de micrologiciel pour les produits HP, seuls les Clients ayant conclu un accord actif peuvent accéder à celles-ci.

Dans le cadre de ce service, les Clients auront le droit de télécharger, installer et utiliser les mises à jour de micrologiciels pour les produits couverts par ce service. Ceci est soumis à toutes les restrictions de licence applicables dans les conditions de vente standard actuelles HP.

HP vérifiera le droit aux mises à jour par des moyens raisonnables (tels qu'un code d'accès ou autre moyen d'identification), et le Client sera responsable de l'utilisation de tels outils d'accès en conformité avec les conditions de cette fiche technique et autres accords applicables avec HP.

HP peut prendre toutes les mesures supplémentaires raisonnables, dont des audits, pour vérifier l'adhésion du Client aux conditions de son accord avec HP, y compris cette fiche de données.

Les Clients possédant des licences de produits logiciels fondés sur micrologiciel (fonctionnalités installées dans le micrologiciel activées par l'achat d'une licence produit logiciel séparée), doivent également disposer, si possible, d'un accord actif d'assistance logicielle pour recevoir, télécharger, installer et utiliser les mises à jour de micrologiciel associées. HP fournira, installera ou assistera le Client dans l'installation des mises à jour de micrologiciel tel que précédemment décrit dans ce document, seulement si le Client dispose de la licence pour utiliser les mises à jour logicielles en question pour chaque système, connecteur, processeur, cœur de processeur ou licence logicielle d'utilisateur final, tel qu'autorisé par les conditions de licence logicielle HP d'origine ou du fabricant d'origine.

Fenêtre de couverture	<p>La fenêtre de couverture précise les heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance.</p> <p>Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront enregistrés au moment où l'appel est passé auprès de HP, mais ne seront pas confirmés avant le jour suivant pour lequel le Client bénéficie d'une fenêtre de couverture. Voir description dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions »,</p> <p>Les options de fenêtres de couverture disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau d'options de niveau de service.</p> <p>Les horaires d'intervention dépendent de la disponibilité au niveau local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>
Temps de réponse sur site pour l'assistance matérielle	<p>Pour les incidents liés au matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP aura recours aux moyens commercialement raisonnables pour apporter une réponse sur site dans le temps de réponse spécifié.</p> <p>Le temps de réponse sur site précise la période de temps qui débute lorsque l'appel a été reçu et pris en charge par HP, tel que décrit dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ». Le temps de réponse sur site prend fin lorsque le représentant agréé HP arrive sur le site du Client, ou lorsque l'évènement signalé est clos, accompagné d'une explication de la part de HP précisant que celui-ci ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site.</p> <p>Les temps de réponse sont mesurés pendant la fenêtre de couverture uniquement et peuvent être reportés au jour suivant pour lequel il existe une fenêtre de couverture. Les options de temps de réponse disponibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau d'options de niveau de service. Les temps de réponse dépendent de la disponibilité au niveau local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.</p>
Gestion des escalades	<p>HP a établi des procédures formelles de hiérarchisation des cas afin de faciliter la résolution des incidents complexes. La gestion locale HP coordonne la remontée des incidents, mobilisant les compétences des ressources appropriées de HP et/ou des tiers choisis pour aider à la résolution des problèmes.</p>
Accès aux informations sur l'assistance électronique et aux services	<p>Dans le cadre de ce service, HP offre au Client l'accès à certains outils électroniques et fondés sur le web disponibles dans le commerce. Le Client bénéficie d'un accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • certaines options disponibles pour les utilisateurs enregistrés, telles que l'abonnement aux notifications de services proactifs liés aux matériels et la participation à des forums d'assistance pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec les autres utilisateurs enregistrés ; • des recherches web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes ; • certains outils de diagnostic de service HP exclusifs, avec accès par mot de passe ; • un outil en ligne pour soumettre des questions directement à HP ; celui-ci aide à la résolution rapide des problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui dirige la demande de service ou d'assistance aux ressources qualifiées pour répondre à la question ; l'outil permet également d'appréhender l'état de chaque demande de service ou d'assistance effectuée, y compris les cas soumis par téléphone ; • des bases de données de connaissance hébergées par HP et autres tierces parties pour certains produits tiers, où les Clients peuvent rechercher et obtenir des informations produit, trouver des réponses à leurs questions d'assistance et prendre part à des forums d'aide ; ce service peut être limité par des restrictions d'accès aux tiers.
Solution d'assistance électronique à distance	<p>Pour les produits éligibles, la solution d'assistance électronique à distance, offre de solides capacités de dépannage et de réparation. Elle peut comporter des solutions d'accès au système à distance, un point d'administration central, une vue des incidents en cours et de leur historique. Le spécialiste d'assistance HP utilisera le système d'accès à distance uniquement avec l'autorisation du Client. Le système d'accès à distance peut permettre au spécialiste d'assistance HP de fournir un dépannage plus efficace et une résolution des problèmes plus rapide.</p>

Spécifications (en option)**Tableau 2.** Caractéristiques optionnelles du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Protection contre les dommages accidentels	<p>Pour les produits éligibles, des niveaux de services spécifiques peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation. Lorsque la protection contre les dommages accidentels s'applique, le Client reçoit une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation infligés au matériel couvert en tant que partie intégrante de ce service.</p> <p>Le dommage accidentel est défini comme le dommage physique à un produit causé par ou résultant d'un incident soudain imprévu, dans la mesure où celui-ci se produit dans des conditions normales d'utilisation. Les risques couverts comprennent les déversements accidentels de liquide à l'intérieur de ou sur l'unité, les chutes, les chocs et les surtensions électriques ainsi que les écrans à cristaux liquides (LCD) et autres pièces endommagés ou cassés. Des détails et exclusions supplémentaires concernant le service de protection contre les dommages accidentels sont répertoriés dans la section « Limites du service ».</p>
Conservation des supports défectueux	<p>Pour les produits éligibles, cette option de service permet au Client de conserver les composants de disque dur ou de disque SSD/Flash défectueux éligibles dont il ne souhaite pas se séparer du fait de données sensibles contenues dans le disque (disque dur ou SSD/Flash) couvert par ce service. Pour les imprimantes haut de gamme, la conservation des supports défectueux est comprise dans le niveau de service standard.</p>
Engagement de délai de réparation du matériel	<p>Un délai de réparation du matériel peut être choisi à la place d'un temps de réponse sur site pour les produits éligibles. Pour les incidents graves (gravité 1 ou 2) avec un matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel en état de fonctionnement pendant le délai garanti entre l'appel et la réparation effective. Pour les incidents non-graves (gravité 3 ou 4), ou à la demande du Client, HP travaillera avec ce dernier pour programmer une heure convenue pour démarrer les mesures correctives. Le délai de réparation garanti démarrera à ce moment. Les niveaux de gravité des incidents sont définis dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ».</p> <p>L'engagement de délai de réparation fait référence à la période de temps qui débute lorsque l'appel a été reçu et pris en charge par HP, tel que décrit dans la section « Dispositions générales/Autres exclusions ». Il prend fin lorsque HP détermine que le matériel a été réparé ou que l'évènement signalé est clos, accompagné d'une explication de la part de HP précisant que celui-ci ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site. L'engagement de délai de réparation est mesuré pendant la fenêtre de couverture uniquement et peut être reportés au jour suivant pour lequel il existe une fenêtre de couverture.</p> <p>L'option engagement de délai de réparation, disponible pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau d'options de niveau de service. L'engagement de délai de réparation dépend de la disponibilité au niveau local. Veuillez contacter un bureau de vente local HP pour obtenir davantage d'informations.</p> <p>La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel. HP décline toute responsabilité en cas de perte de données et il incombe au Client de mettre en place les procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HP peut être effectuée par l'accomplissement d'un auto-test d'allumage, d'un diagnostic autonome ou la vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP déterminera le niveau de test nécessaire pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon temporaire ou permanente le produit, de façon à honorer les engagements de délai de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>30 jours seront nécessaires à partir de l'achat de ce service pour installer et effectuer les évaluations et procédures requises avant que l'engagement de délai de réparation sur appel soit effectif. Au cours de cette période initiale de 30 jours et pour jusqu'à 5 jours ouvrés supplémentaires après la réalisation de l'évaluation, HP fournira un temps de réponse sur site de 4 heures.</p>

Gestion améliorée du stock des pièces	Pour assurer l'engagement de délai de réparation, un inventaire des pièces de remplacement essentielles est tenu à jour pour les Clients de ce service. Cet inventaire est stocké dans un centre HP dédié. Ces pièces sont gérées de façon à permettre une augmentation de la disponibilité des stocks et sont accessibles aux représentants agréés HP répondant aux demandes d'assistance éligibles. La gestion améliorée du stock des pièces est incluse dans l'engagement de délai de réparation.
Choix de couverture pour ordinateur de bureau/station de travail/client léger/ordinateur portable uniquement	<p>Pour les produits PC éligibles, le Client peut choisir la couverture pour ordinateur de bureau/station de travail/client léger/ordinateur portable uniquement. En dépit de toute disposition contraire dans ce document, ou les conditions de vente actuelles de HP, les Care Pack avec cette limitation de couverture ne couvrent pas les options et accessoires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • moniteur externe ; • tout accessoire externe qui n'est pas acheté et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau, de la station de travail, du client léger ou de l'ordinateur portable principal. <p>La station d'accueil ou le duplicateur de port sont couverts dans le pays où ont été achetés les Care Pack, mais ne sont pas couverts en dehors du pays d'achat.</p>
Remplacement du kit de maintenance	Un technicien formé par HP se rend sur le site du Client et fournit toute la main-d'œuvre, les pièces et le matériel nécessaires pour remplacer le kit d'entretien et nettoyer l'imprimante. HP peut utiliser des pièces re-manufacturées dont la performance est équivalente à celle de pièces neuves ; les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. L'engagement de réparation sur l'imprimante du Client est respecté lorsque le technicien a remplacé le kit de maintenance et imprimé avec succès une page test. Remarque : l'imprimante doit fonctionner correctement avant que le kit puisse être installé (voir la section « Limitations de service »).

Caractéristiques

Tableau 3. Options de niveau de service

Option	Caractéristiques de livraison
Réponse le jour suivant, heures de bureau normales (9x5)*	<p>Service disponible 9 heures par jour entre 8 h et 17 h heure locale, du lundi au vendredi, hors vacances HP.</p> <p>Un représentant agréé HP se rend sur le site du Client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle le jour ouvré suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront pris en charge le jour de couverture suivant et seront traités au cours du jour de couverture suivant.</p> <p>Sauf dans certains pays d'Afrique, d'Europe de l'Est ou du Moyen-Orient, où les temps de réponse sur site peuvent varier de plusieurs jours ouvrés à plusieurs semaines et dépendent des capacités des prestataires de services locaux. Pour plus d'informations sur les temps de réponse sur site standards applicables en fonction des pays, veuillez contacter un bureau de vente HP local ou un représentant agréé HP.</p>

* Le temps de réponse sur site le jour ouvré suivant n'est pas disponible pour tous les pays.

Couverture

Ce service offre une couverture pour les produits matériels HP ou de la marque Compaq éligibles et tous les composants internes supportés et fournis par HP tels que les mémoires et les lecteurs DVD-ROM, ainsi que les accessoires HP ou Compaq achetés avec le produit principal, comme les souris, claviers, stations d'accueil, adaptateurs secteur CA, ou encore les écrans externes d'une taille allant jusqu'à 22 pouces.

Pour les systèmes de terminaux de point de vente (TPV) HP et les solutions de produits groupées comme les solutions au détail, les kiosques ou les chariots, ce service couvre l'unité de base ainsi que les périphériques attachés de marque HP tels que les tiroirs-caisses, les imprimantes et les supports séparés pour les moniteurs, les lecteurs de code-barre ou encore les scanners portables qui ont été vendus avec le TPV ou la solution de produit groupée.

La couverture pour les systèmes multi-fournisseurs éligibles inclut tous les composants internes standards fournis par le vendeur ainsi que le moniteur externe, le clavier et la souris.

Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que la maintenance des utilisateurs et les appareils de marques autres que HP ne sont pas couverts par ce service. Les batteries longue durée pour ordinateurs portables et tablettes HP possèdent une couverture allant jusqu'à 3 ans.

Pour les pièces de rechange et les composants qui ne sont plus fabriqués, une procédure de mise à niveau peut s'avérer nécessaire. Les mises à niveau pour les pièces ou les composants qui ne sont plus fabriqués peuvent dans certains cas entraîner des frais supplémentaires pour le Client. HP travaillera avec le Client pour recommander un remplacement. Tous les composants ne bénéficieront pas systématiquement de remplacements disponibles dans tous les pays, en raison des capacités locales d'assistance.

Pré-requis

Le Client doit avoir acquis de façon légitime une licence pour tout micrologiciel sous-jacent qui sera couvert par ces services.

HP peut, à sa seule discrétion, demander un audit des produits couverts. Si une telle évaluation est requise, un représentant agréé par HP contactera le Client, afin de planifier l'audit dans le délai initial de 30 jours. Au cours de celui-ci, des informations essentielles sur la configuration du système sont collectées et un inventaire des produits couverts est effectué. Les informations recueillies lors de l'audit permettent à HP de planifier et d'entretenir les inventaires de pièces de rechange au niveau et aux emplacements appropriés, et permettent également à HP d'inspecter et de dépanner d'éventuels incidents matériels futurs, de sorte que les réparations puissent être effectuées aussi rapidement et efficacement que possible. À la seule discrétion de HP, l'audit peut être effectué sur site, via un accès à distance au système, via des outils d'évaluation à distance, ou par téléphone.

Si un audit est requis par HP, 30 jours seront nécessaires à partir de l'achat de ce service pour installer et effectuer les évaluations et procédures requises avant que l'engagement de délai de réparation puisse être mis en place. L'engagement de délai de réparation du matériel ne prendra effet que cinq (5) jours ouvrés après la fin de l'audit. Jusqu'à ce moment, le service pour le matériel couvert sera assuré à un niveau de service de temps de réponse sur site de 4 heures.

En outre, HP se réserve le droit de rétrograder le service à un temps de réponse sur site ou d'annuler le contrat de service si des suggestions déterminantes formulées lors de l'audit n'ont pas été suivies ou si l'audit n'est pas réalisé dans le délai imparti, sauf si HP est responsable du retard.

Pour les options de temps de réponse sur site pour le matériel, HP recommande fortement au Client d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, de façon à permettre la prestation de service. Pour les délais garantis entre l'appel et la réparation effective du matériel, HP demande au Client d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, de façon à permettre la prestation de service. Veuillez contacter un représentant local HP pour plus d'informations

concernant les exigences, caractéristiques et exclusions. Si le Client ne déploie pas la solution d'assistance à distance appropriée, HP ne sera pas en mesure d'assurer le service tel que défini et n'est pas tenu de le faire. Des frais supplémentaires s'appliqueront pour l'installation sur site de micrologiciel non-installable par le Client, si celui-ci ne déploie pas la solution d'assistance à distance appropriée HP pour les cas où elles sont recommandées et disponibles. L'installation d'un micrologiciel installable par le Client est la responsabilité du Client. Des frais supplémentaires s'appliqueront si le Client demande à HP d'installer des mises à jour pour les logiciels ou les micrologiciels installables par le Client. Tout frais supplémentaire pour le Client sera calculé sur la base temps-et-matériel, sauf accord contraire préalable par écrit entre HP et le Client.

Responsabilités du Client

Si le Client ne respecte pas les responsabilités spécifiées, HP ou le prestataire de services agréé par HP, à la discrétion de HP, 1) ne seront en aucun cas tenus d'assurer les services décrits ou 2) assureront le service concerné aux frais du Client, au taux horaire et au prix du matériel alors applicables.

À la demande de HP, le Client ou représentant agréé HP doit activer le produit matériel dans les dix jours suivant l'achat de ce service pour qu'il soit pris en charge, en suivant les instructions d'enregistrement contenues dans le Care Pack ou le document fourni par HP par e-mail, ou selon toutes autres directives formulées par HP. Dans le cas où un produit couvert change d'emplacement, l'activation et l'enregistrement (ou un ajustement adapté à un enregistrement HP déjà existant) doivent avoir lieu dans les 10 jours suivant le changement.

Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective est soumis à la fourniture par le Client d'un accès immédiat et sans restriction au système, comme le demande HP. L'engagement de délai de réparation ne s'applique pas lorsque l'accès au système, y compris physique, le dépannage à distance et les évaluations de diagnostic matériel sont retardés ou refusés. Si le Client requiert un service programmé, l'engagement de délai de réparation commence au moment programmé convenu.

Pour les options de temps de réponse sur site et pour l'engagement de délai de réparation du matériel, HP recommande fortement que le Client installe la solution d'assistance à distance appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, et fournisse toutes les ressources nécessaires selon les notes de version de la solution d'assistance à distance HP, de façon à permettre la prestation du service et des options. Lorsque la solution d'assistance à distance HP est installée, le Client doit également tenir à jour les informations de contact configurées dans celle-ci que HP utilisera pour répondre à une défaillance de l'appareil. Veuillez contacter un représentant local HP pour plus d'informations concernant les exigences, caractéristiques et exclusions.

À la demande de HP, le Client sera tenu d'aider HP à résoudre le problème à distance. Il pourra s'agir de :

- fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'éligibilité à l'assistance ;
- démarrer des auto-tests, d'installer et d'exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic ;
- installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par le client ;
- effectuer, à la demande de HP, toute autre activité appropriée pour permettre à HP d'identifier ou de résoudre les problèmes.

Il incombe au Client d'installer le plus rapidement possible des mises à jour essentielles des micrologiciels installables par le Client, ainsi que des pièces d'auto-réparation et des pièces de remplacement livrées à ce dernier.

Le Client accepte de payer des frais supplémentaires s'il demande à HP d'installer des mises à jour et des correctifs de micrologiciels installables par le Client. Tout frais supplémentaire pour le Client sera calculé sur la base temps-et-matériel, sauf accord contraire préalable par écrit entre HP et le Client.

Dans les cas où les pièces d'auto-réparation par le Client ou les produits de remplacement sont expédiés pour résoudre un problème, le Client est responsable du retour des pièces ou du produit défectueux dans une période de temps définie par HP. Dans l'hypothèse où HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux au cours de la période définie, ou si la pièce ou le produit est démagnétisé(e) ou physiquement endommagé(e) au moment de la réception, le Client devra payer le prix catalogue de la pièce ou du produit défectueux, tel que déterminé par HP.

Pour les offres Care Pack qui incluent la protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation, il est de la responsabilité du Client de signaler à HP le dommage accidentel dans les 30 jours suivant la date de l'incident pour que HP puisse accélérer le processus de réparation du système. HP se réserve le droit de refuser les réparations comprises dans ce programme de couverture pour les dommages liés aux systèmes où l'incident a été reporté

plus de 30 jours après la date de celui-ci. Si les éléments protecteurs comme les housses, les mallettes de transport ou les pochettes, etc. étaient fournis ou mis à disposition pour être utilisés avec le produit couvert, il est de la responsabilité du Client d'utiliser constamment ces accessoires pour protéger le produit couvert des dommages.

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles. Le Client est responsable du nettoyage ou de la suppression adaptés des données des produits qui peuvent être remplacés et retournés à HP dans le cadre du processus de réparation pour garantir la sauvegarde des données Client. Pour plus d'informations sur les responsabilités du Client, y compris celles exposées dans les politiques HP Media Sanitisation Policy et Media Handling Policy for Healthcare Customers, veuillez vous rendre sur hp.com/go/mediahandling.

Si le Client choisit de conserver les pièces réparées couvertes par les options de fonctions de service de conservation des supports défectueux, il est de sa responsabilité de :

- conserver les composants relatifs à la conservation des données couverts qui sont remplacés lors de la livraison d'assistance par HP ;
- s'assurer que toutes les données sensibles du Client présentes sur les composants conservés sont détruites ou sécurisées ;
- avoir un représentant agréé présent pour conserver le composant défectueux relatif à la conservation des données, accepter le composant de remplacement et fournir à HP les informations d'identification comme le numéro de série de chaque composant retenu ci-dessous, et, sur demande de HP, signer un document fourni par HP reconnaissant la conservation du composant de conservation des données ;
- détruire les composants relatifs à la conservation des données gardés et/ou s'assurer qu'ils ne soient pas réutilisés ;
- éliminer tous les composants de conservation des données en conformité avec les lois et réglementations environnementales applicables.

Pour les composants relatifs à la conservation des données fournis par HP au Client en tant que prêt, location ou produit de leasing, le Client retournera promptement les composants de remplacement à l'expiration ou la résiliation de l'assistance avec HP. Le Client sera seul responsable de la suppression des données sensibles avant de retourner tout composant ou produit HP prêté, loué ou en leasing, et HP ne sera pas responsable du maintien de la confidentialité ou de la sécurité de toute donnée sensible restant sur ces composants.

Limitations applicables au service

À la discrétion de HP, le service sera assuré via la combinaison d'une assistance et d'un diagnostic à distance, de services offerts sur site et d'autres méthodes de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison via un transporteur de pièces remplaçables par le Client telles qu'un clavier, une souris, ou en cas d'accord avec le Client, d'autres pièces classées par HP comme pièces d'auto-réparation par le Client, ou un produit de remplacement intégral. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour fournir une assistance efficace en temps opportun et respecter le délai garanti entre l'appel et la réparation effective, le cas échéant.

HP a beaucoup investi afin de mettre au point des produits qui puissent être réparés par le client. La réparation par le client est un élément essentiel des clauses de garantie de HP. Ce concept permet à HP de livrer directement au client des pièces de rechange, telles qu'un clavier, une souris ou d'autres accessoires classés parmi les composants réparables par le client, dont le dysfonctionnement a été confirmé. Les pièces sont généralement livrées sous 24 heures. Le client peut ensuite remplacer les pièces à sa convenance.

La réparation « obligatoire » par le client fait partie intégrante de la garantie standard qui couvre certains produits. La CSR est facultative pour les clients qui ont souscrit un service d'assistance contractuel ou HP Care Pack. Dans le cas de la réparation « facultative », le client peut effectuer la réparation ou demander l'intervention d'un technicien de HP qui effectuera le remplacement sans surcoût pendant la période de validité du contrat d'assistance pour le produit.

Les services d'assistance Care Pack et contractuels, qui sont assortis de conditions prévoyant une intervention sur site, comprennent la livraison des pièces réparables directement au client s'il a fait le choix de l'option CSR. À l'inverse, un technicien de HP se rendra sur le site du client pour effectuer la réparation si le client décide au contraire de ne pas effectuer la réparation lui-même (CSR).

Dans le cadre des services d'assistance contractuels ou Care Pack, qui sont assortis de conditions prévoyant une prestation « hors site », comme un enlèvement et un retour ou un retour à HP, le client doit envoyer le produit à un centre de réparation HP agréé ou l'envoyer directement à HP s'il préfère ne pas effectuer la réparation lui-même.

Si le Client accepte l'auto-réparation et qu'une pièce d'auto-réparation lui est fournie pour remettre le système en état de fonctionnement, le niveau de service sur site ne s'appliquera pas. Dans ces cas-là, HP procède en effectuant une livraison express des pièces d'auto-réparation par le Client essentielles au fonctionnement du produit à l'adresse de celui-ci.

Un temps de réponse sur site ne s'appliquera pas si le service peut être assuré à l'aide du diagnostic ou l'assistance à distance, ou d'autres méthodes de prestation de service décrites précédemment.

Pour les Systèmes de TPV HP et les solutions de produits groupées comme les solutions au détail, les kiosques ou les chariots, le service peut être fourni sur site pour l'unité de base uniquement. Le service pour les périphériques rattachés sera fourni via l'expédition des pièces ou des produits intégraux de remplacement, pour une installation par le Client ou par un transporteur spécialisé s'occupant de la livraison de la pièce ou du produit. Si une vérification initiale est demandée par HP, l'engagement de délai de réparation ne prendra pas effet avant cinq (5) jours ouvrés après la fin de l'audit. En outre, HP se réserve le droit de rétrograder le service à un temps de réponse sur site ou d'annuler le contrat de service si des suggestions déterminantes formulées lors de l'audit n'ont pas été suivies ou si l'audit n'est pas réalisé dans le délai imparti.

Les activités ou situations suivantes suspendront le calcul d'engagement de délai de réparation (le cas échéant), jusqu'à ce qu'elles soient terminées ou résolues :

- toute action ou inaction du Client ou d'un tiers affectant le processus de réparation ;
- toute procédure de réparation automatique ou manuelle déclenchée par la défaillance du matériel, comme un mécanisme de reconstruction du disque, des procédures de préservation ou des mesures de protection de l'intégration des données ;
- toute autre activité non spécifique à la réparation du matériel, mais nécessaire pour vérifier que le mauvais fonctionnement du matériel a été corrigé, comme le redémarrage du système d'exploitation.

HP se réserve le droit de modifier l'engagement de délai de réparation tel qu'il s'applique à la configuration, au lieu et à l'environnement spécifiques du produit. Ceci est établi au moment de la commande de l'accord d'assistance, sous réserve de ressources disponibles.

L'engagement de délai de réparation et les temps de réponse sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement des batteries défectueuses ou épuisées pour des systèmes de stockage et de produits sur ruban sélectionnés.

Un engagement de délai de réparation ne s'applique pas lorsque le Client choisit que HP prolonge le diagnostic au lieu d'exécuter les procédures de récupération recommandées.

Si le Client requiert un service programmé, l'engagement de délai de réparation commence au moment programmé convenu.

Les actions suivantes sont exclues de ce service :

- sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données ;
- test opérationnel des applications, ou tests supplémentaires demandés ou requis par le Client ;
- dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité ;
- assistance pour les problèmes liés au réseau ;
- services requis dus à l'incapacité du client à appliquer une solution, une réparation, une modification ou un correctif lui ayant été fournis par HP ;
- services requis dus à l'incapacité du client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP ;
- services qui, selon HP, sont nécessaires en raison d'un traitement ou d'une utilisation inappropriés du produit ;
- services qui, de l'avis de HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installer, de modifier ou de réparer un matériel, un micrologiciel ou un logiciel ou d'en assurer la maintenance, par du personnel n'appartenant pas à HP.

Exceptions de l'option de service de protection contre les dommages accidentels

L'éligibilité pour l'achat de l'option de service de protection contre les dommages accidentels requiert que le produit soit couvert par une garantie d'usine ou un service d'extension de garantie avec une durée de couverture égale à ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels. La fonctionnalité de service de protection contre les dommages accidentels garantit une protection contre les dommages accidentels soudains et imprévisibles

liés à la manipulation, dès lors que les dommages en question surviennent dans le cadre d'une utilisation normale. Elle ne couvre pas les situations et dommages suivants causés par :

- l'usure normale, le changement de couleur, de texture, de finition, la détérioration progressive, la rouille, la poussière ou la corrosion ;
- un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire (dans les cas où l'accident en question est couvert par une police d'assurance ou autre garantie produit), un phénomène naturel (tel que, mais sans s'y limiter, une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit ;
- l'exposition à des conditions climatiques ou environnementales en dehors des spécifications de HP, l'exposition à des matériaux dangereux (y compris les matières infectieuses), la négligence de l'utilisateur, le mauvais usage, la mauvaise utilisation, une alimentation électrique inadaptée, les réparations ou tentatives de réparation non autorisées, les modifications d'équipement inadéquates ou non autorisées, les fixations ou l'installation, le vandalisme, les dommages liés aux animaux ou insectes ou leur invasion, les batteries défectueuses, les fuites de batteries, le manque d'entretien spécifié par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeur inapproprié) ;
- les erreurs dans la conception, la construction, la programmation ou les instructions du produit ;
- l'entretien, la réparation ou le remplacement rendu nécessaire par la perte ou des dommages provenant de causes autres que l'usure, le stockage et l'utilisation normale du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le guide du propriétaire ;
- le vol, la perte, la disparition mystérieuse ou l'égarement ;
- la perte ou la corruption des données, l'interruption des activités ;
- la fraude (y compris, sans s'y limiter, une déclaration incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète sur la façon dont l'équipement a été endommagé à l'arbitre du Client, au technicien ou à HP) ;
- les dommages accidentels ou autres subis par le produit qui sont de nature cosmétique, c'est-à-dire des dommages n'altérant pas l'utilisation et le fonctionnement de l'ordinateur ;
- les imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, les pixels « brûlés » ou manquants, causées par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit ;
- les dommages subis par un/des produit(s) dont les numéros de série ont été retirés ou altérés ;
- les dommages ou pannes de matériels couverts par la garantie, le rappel ou les bulletins d'usine du fabricant ;
- les dommages causés pendant l'expédition par le Client du produit couvert depuis ou vers un autre emplacement ;
- les dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, données, etc., découlant de causes comprenant notamment, mais ne se limitant pas à, des virus, les programmes d'applications, les programmes réseaux, les mises à jour, tout formatage, les bases de données, les fichiers, les pilotes, le code source, le code objet ou les données propriétaires, toute assistance, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou données, ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux ;
- toutes les conditions pré-existantes survenues (c'est-à-dire qui ont eu lieu) avant la date d'achat du service HP Care Pack ;
- l'obsolescence du produit ;
- tout équipement relocalisé en dehors du pays d'achat et non couvert par une protection Care Pack contre les dommages accidentels et ceux liés aux voyages ;
- les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est provoquée par un usage abusif ou exclue dans le présent document ;
- les dommages intentionnels qui provoquent une fissure ou un endommagement de l'écran de l'ordinateur ou un moniteur abîmé ;
- les dommages dus à une intervention policière, une guerre déclarée ou non déclarée, un incident nucléaire ou au terrorisme ;
- l'altération ou la modification du produit couvert de quelque façon que ce soit ;
- les disparitions inexplicables ou mystérieuses, ou tout acte délibéré destiné à endommager le produit couvert ;
- une conduite imprudente, négligente ou abusive lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit.

Si les éléments protecteurs comme les housses, les malles de transport ou les pochettes, etc. étaient fournis ou mis à disposition pour les utiliser avec le produit couvert, le Client doit continuellement utiliser ces accessoires pour être éligible à une protection avec ce service de

couverture contre les dommages accidentels. Une conduite imprudente, négligente ou abusive inclut, sans toutefois s'y limiter, le traitement et l'utilisation du produit couvert de façon dangereuse, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner des dommages et tout dommage délibéré ou intentionnel au produit. Tout dommage résultant de tels actes NE SERA PAS couvert par ce service de protection contre les dommages accidentels.

Pour les produits commerciaux et de consommation HP, les dommages accidentels liés à la manipulation sont limités à un incident par produit par période de 12 mois, à partir de la date de début du service Care Pack.

Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût des réparations pour toute réclamation supplémentaire sera facturé sur la base de temps et de matériel, mais tous les autres aspects des services HP Care Pack achetés resteront en vigueur sauf indication contraire spécialement mentionnée dans le pays d'achat.

Pour d'autres Clients ayant un historique de réclamations particulièrement élevé, HP se réserve également le droit de refuser d'accepter les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation.

Limitations de l'option de service de conservation des supports défectueux

L'option de service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux composants éligibles relatifs à la conservation des données remplacés par HP en raison d'une défaillance. Elle ne s'applique pas aux échanges de composants relatifs à la conservation des données qui n'ont pas montré de défaillance.

Les composants de conservation des données qui sont spécifiés par HP comme des pièces consommables et/ou ayant atteint leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale supportées telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les spécifications QuickSpecs du produit ou la fiche technique ne seront pas couverts dans le cadre de ce service.

La couverture de service de conservation des supports défectueux pour les options désignées par HP comme nécessitant une couverture séparée, si disponible, doit être configurée et achetée séparément.

Les taux de défaillance sur ces composants sont constamment contrôlés et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours s'il estime raisonnablement que le Client sur-utilise l'option de service de conservation des supports défectueux (comme lorsque le remplacement des composants relatifs à la conservation des données excède matériellement les taux d'échec standards pour le système en question).

Exclusions de la fonction de service de remplacement du kit d'entretien

Sont exclues de la fonction de service optionnelle de remplacement du kit d'entretien les activités telles que, sans s'y limiter :

- toute réparation effectuée au-delà du remplacement du kit de maintenance ; si l'imprimante du Client nécessite des pièces de remplacement supplémentaires, une tarification spécifique pour ce service sera mise en place ;
- Les kits de maintenance pour les imprimantes HP ne peuvent être remplacés que par des techniciens agréés par HP.

Dispositions générales/Autres exclusions

HP accusera réception d'un appel en enregistrant un dossier, en communiquant son numéro d'identification au Client et en confirmant les spécifications d'heure et de gravité des incidents du Client pour commencer la réparation. Remarque : pour les événements reçus via les solutions d'assistance à distance électroniques HP, HP doit contacter le Client, déterminer la gravité de l'incident avec ce dernier et convenir de l'accès au système avant que le délai de réparation du matériel ou celui de l'intervention sur site ne débute.

Les temps de réponse de l'assistance matérielle sur site et l'engagement de délai de réparation peuvent varier selon la gravité de l'incident. Le Client détermine le niveau de gravité de l'incident.

La gravité des incidents est définie comme suit :

- Gravité 1 – Incident grave : par exemple, l'environnement de production est interrompu : panne/forte menace de panne d'un système de production ou d'une application de production ; corruption/perte des données ou risque important ; fonctionnement de l'entreprise gravement perturbé ; problèmes de sécurité.

- Gravité 2 – Incident relativement grave : par exemple, l'environnement de production est gravement touché ; système de production ou application de production interrompu(e) ou endommagé(e) ; risque de réapparition ; important impact sur l'activité.
- Gravité 3 – Niveau normal : par exemple, panne ou dégradation d'un système non dédié à la production (tel qu'un système de test) ; système de production ou application de production altéré(e) avec une solution de contournement mise en place ; perte de fonctionnalité non critique ; impact limité sur l'entreprise.
- Gravité 4 – Niveau bas : par exemple, aucun impact sur l'entreprise ou l'utilisateur.

Zones de déplacement

Tous les temps de réponse sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites situés dans un rayon de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP. Les trajets vers des sites situés dans un rayon de 320 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée sont effectués sans frais supplémentaires. Si le site est situé à plus de 320 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée, des frais de déplacement supplémentaires seront facturés.

Si le produit est situé ou doit être installé à l'extérieur de la zone de déplacement spécifiée, ou si l'emplacement du site n'est pas accessible par la route et demande donc un accès spécial (ex. plate-forme pétrolière, navires, zones reculées dans le désert, etc.), le service peut être sujet à des frais d'assistance supplémentaires, des temps de réponse plus longs, et des heures de couverture et un service d'enlèvement ou de renvoi réduits, comme déterminé par HP. Veuillez vérifier les conditions locales d'assistance avec vos représentants commerciaux HP locaux.

Les zones de déplacement et les frais liés, le cas échéant, peuvent varier dans certaines régions.

Les temps de réponse pour les sites situés à plus de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée pourront subir des changements en raison des déplacements supplémentaires effectués, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

L'engagement de délai de réparation est possible pour tous les sites situés dans un rayon de 80 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée.

Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km d'une plate-forme d'assistance HP, un ajustement de l'engagement de délai de réparation du matériel est appliqué, comme l'indique le tableau ci-dessous.

L'engagement de délai de réparation du matériel n'est pas disponible pour tous les emplacements situés à plus de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée.

Distance depuis la plate-forme d'assistance HP dédiée	Temps de réponse sur site le jour suivant
0–160 km	Temps de réponse sur site le jour suivant
161–320 km	1 jour de couverture supplémentaire
321–480 km	2 jours de couverture supplémentaires
Au-delà de 480 km	Établi au moment de la commande et sous réserve de ressources disponibles

Distance depuis la plate-forme d'assistance HP dédiée	Engagement de délai de réparation du matériel effective de 24 heures
0–80 km	24 heures
81–160 km	24 heures
Au-delà de 160 km	Non disponible

Informations pour la commande

Toutes les unités et options qui accompagnent les offres Care Pack vendus individuellement doivent être commandées avec le même niveau de service que les produits dans lesquels elles sont contenues, si ce niveau de service est disponible pour ces unités et options.

La disponibilité des fonctionnalités de service et des niveaux de services peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits et zones géographiques éligibles. Pour obtenir de plus amples informations ou commander le service d'assistance matérielle sur site HP, veuillez contacter votre représentant commercial HP local.

En savoir plus

Services HP Care Pack : hp.com/go/pcandprintingservices

Inscrivez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partagez avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au Client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le Client peut disposer de droits supplémentaires accordés par les lois locales, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2015–2016 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne peuvent en aucun cas être interprétées comme une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, en droit ou en fait. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

