

FICHE TECHNIQUE SUPPLÉMENTAIRE

La présente fiche technique supplémentaire fournit des exigences et des restrictions additionnelles d'ordre général qui s'appliquent aux services d'assistance de HP détaillés dans les fiches techniques spécifiques des services, à l'exception des services d'assistance fournis par Logiciel HP.

1. ADMISSIBILITÉ AU SERVICE

- **Admissibilité au support-General matériel.** Pour être admissibles à ce service, les produits matériels doivent être en bon état de marche, tel que jugé raisonnable par HP. Vous devez aussi maintenir les produits admissibles aux plus récents niveaux de configuration et de révision précisés par HP.
- **Reprise des services d'assistance.** Si vous laissez les services d'assistance devenir caducs, HP peut vous facturer un supplément pour les reprendre ou exiger que vous procédiez à certaines mises à niveau matérielles ou logicielles.
- **Utilisation d'outils de service exclusifs.** HP peut exiger que vous utilisiez certains programmes de maintenance et de diagnostic de système et de réseau matériel et/ou logiciel (les «outils de service exclusifs»), ainsi que certains outils de diagnostic pouvant être inclus dans votre système. Les outils de service exclusifs sont et demeurent la propriété exclusive de HP et sont fournis «tels quels». Les outils de service exclusifs peuvent résider sur vos systèmes ou vos sites. Vous ne pouvez utiliser les outils de service exclusifs que pendant la période de couverture des services d'assistance applicables, et seulement dans la mesure permise par HP et vous ne pouvez pas vendre, transférer, céder, nantir ni grever ou transporter d'aucune façon les outils de service exclusifs. À la résiliation ou à l'expiration des services d'assistance, vous devrez retourner les outils de service exclusifs ou permettre à HP de les retirer. Vous devrez également :
 - permettre à HP de garder les outils de service exclusifs résidents sur vos systèmes ou vos sites et aider HP à les exécuter;
 - installer les outils de service exclusifs, y compris tout programme de correction ou mise à jour;
 - utiliser la fonction de transfert de données électroniques pour informer HP d'événements identifiés par le logiciel;
 - s'il y a lieu, acheter le matériel de connexion commuté précisé par HP pour les systèmes équipés du service de télédiagnostic; et
 - fournir une connexion à distance par une ligne de communication approuvée.

2. RESTRICTIONS RELATIVES À L'ASSISTANCE

- **Disponibilité locale de l'assistance.** Certaines offres, caractéristiques et couvertures (et les produits associés) peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou toutes les régions. De plus, les services d'assistance demandés en dehors des zones de couverture applicables de HP peuvent être assujettis à des frais de déplacement, à des délais de réponse plus longs, à des engagements réduits de restauration ou de réparation et à des heures de couverture réduites.
- **Assistance liée aux versions.** À moins que HP n'en convienne autrement par écrit, et pour les offres qui ne sont pas fournies par Logiciel HP, HP ne fournit des services d'assistance que pour la version courante et la version précédente d'un logiciel de marque HP, et uniquement lorsque le logiciel est utilisé avec du matériel ou des logiciels inclus dans les configurations précisées par HP au niveau concerné de la version. Le terme «version» désigne une édition d'un logiciel qui contient de nouvelles caractéristiques, améliorations ou mises à jour de maintenance ou, pour certains logiciels, un ensemble de révisions intégrées à un produit unique et offert à ce titre par HP à ses clients.
- **Déménagement et incidence sur l'assistance.** Vous êtes responsable du déménagement de tout produit couvert par les services d'assistance, sous réserve de la disponibilité locale et des

changements de frais. Un préavis raisonnable à HP peut être exigé pour reprendre les services d'assistance après un déménagement. Dans le cas de produits, tout déménagement est également assujéti aux conditions de licence desdits produits.

- **Services d'assistance multifournisseurs.** HP fournit des services d'assistance à l'égard de certains produits qui ne sont pas de marque HP. La fiche technique pertinente en précisera la disponibilité et les niveaux de couverture et les services d'assistance seront fournis en conséquence, que les produits visés soient ou non sous garantie. HP peut interrompre la prestation des services d'assistance à l'égard des produits de marque autre que HP si le fabricant ou le concédant de licence cesse de fournir des services d'assistance à l'égard de ces produits.
- **Modifications.** Vous autoriserez HP, à sa demande et sans frais supplémentaires, à modifier les produits pour en améliorer le fonctionnement, la fiabilité ou la facilité de soutien, ou pour satisfaire aux exigences juridiques.

3. Client :

- **Accès aux emplacements et aux produits.** Vous devrez permettre à HP d'accéder aux produits couverts par les services d'assistance; et le cas échéant, lui fournir un espace de travail ou des locaux adéquats à distance raisonnable des produits; lui donner accès à vos renseignements, vos ressources et vos installations, tel que HP le juge raisonnablement nécessaire pour fournir les services d'assistance à l'égard des produits et lui permettre de les utiliser à cette fin; et répondre à toute autre exigence d'accès décrite dans la fiche technique pertinente. Si vous ne fournissez pas un tel accès, entraînant l'incapacité de HP de fournir les services d'assistance, HP pourra vous facturer les services d'assistance selon ses tarifs de service publiés. Il vous incombe de retirer tout produit non admissible aux services d'assistance pour permettre à HP de fournir les services. Si la prestation des services d'assistance est rendue plus difficile en raison de la présence de produits non admissibles, HP vous facturera le travail supplémentaire selon ses tarifs de service publiés.
- **Licences.** Vous ne pouvez acheter des services d'assistance relativement à un produit de marque HP que si vous pouvez faire la preuve que vous avez acquis de façon légitime une licence HP appropriée relativement à ce produit et vous ne pouvez ni altérer ni modifier le produit sans une autorisation de HP.
- **Documentation relative aux services d'assistance et droit de copie.** Vous ne pouvez copier les mises à jour des documentations que si vous avez acheté le droit de les copier pour les produits associés. Les copies doivent inclure les avis appropriés de marques de commerce et de droits d'auteur de HP.
- **Unités prêtées.** HP conserve son titre de propriété et vous assumez le risque de perte ou d'endommagement relativement aux unités prêtées, le cas échéant, à la discrétion de HP, dans le cadre des services d'assistance relatifs aux produits matériels ou des services de garantie, et ces unités seront retournées à HP sans privilège ni charge à la fin de la période de prêt.
- **Soutien des produits matériels : câbles et connecteurs compatibles.** Vous devez connecter les produits matériels couverts par les services d'assistance avec des câbles ou des connecteurs (y compris à fibre optique, s'il y a lieu) qui sont compatibles avec le système, en suivant les consignes du fabricant.
- **Sauvegarde des données.** Vous êtes responsable du maintien d'un système ou d'une procédure de sauvegarde externe aux produits faisant l'objet des services d'assistance, permettant de reconstituer vos fichiers, données ou programmes perdus ou altérés.
- **Solutions de rechange temporaires.** Vous appliquerez les procédures ou les solutions de rechange temporaires fournies par HP pendant que HP travaille sur des solutions permanentes.
- **Environnement dangereux.** Vous devrez informer HP si vous utilisez des produits dans un environnement qui constitue un danger pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HP. HP pourra exiger que vous assuriez la maintenance de ces produits sous sa surveillance, et pourra reporter le service jusqu'à ce que vous éliminiez le danger.

- **Représentant autorisé.** Vous devrez faire en sorte qu'un représentant soit présent lorsque HP fournit les services d'assistance à l'établissement du client.
- **Liste de produits.** Vous créez et mettez à jour une liste de tous les produits couverts par les services d'assistance en énumérant : l'emplacement des produits, les numéros de série, les codes d'identification système désignés par HP et les niveaux de couverture.
- **Appelants désignés des centres de solutions.** Vous désignerez un nombre raisonnable d'appelants, tel que déterminé par HP et le client (les «appelants désignés»), qui pourront accéder aux centres d'appels des services d'assistance aux clients de HP (les «centres de solutions») ou aux outils d'aide en ligne.
- **Qualifications des appelants désignés des centres de solutions.** Les appelants désignés doivent être généralement bien informés et démontrer des aptitudes techniques dans le domaine de l'administration et de la gestion de systèmes et, s'il y a lieu, de l'administration et de la gestion de réseaux et des tests de diagnostic. HP peut passer en revue l'expérience d'un appelant désigné, et en discuter avec vous, afin de déterminer son admissibilité initiale. Si des problèmes surviennent au cours d'un appel à un centre de solutions qui, de l'avis raisonnable de HP, s'explique par le manque d'expérience et de formation générale d'un appelant désigné, vous pouvez être tenu de remplacer cet appelant désigné. Tous les appelants désignés doivent avoir le code d'identification système approprié, tel qu'il vous a été fourni au début de la prestation des services d'assistance. Les centres de solutions peuvent fournir les services d'assistance en anglais seulement ou en anglais et dans les langues locales.

4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **Annulation.** Vous pouvez annuler une commande de services d'assistance ou supprimer certains produits des services d'assistance sous réserve d'un préavis écrit de trente (30) jours, sauf entente contraire formulée par écrit. HP peut cesser de fournir des services d'assistance relativement à certains produits ou mettre fin à des services particuliers qui ne sont plus compris dans l'offre de services d'assistance de HP sous réserve d'un préavis écrit de soixante (60) jours, sauf entente contraire formulée par écrit. Si vous annulez des services d'assistance prépayés, HP vous remboursera un montant calculé au prorata pour les services d'assistance prépayés inutilisés, sous réserve de tous les frais de résiliation anticipée applicables ou de toute restriction énoncée par écrit.
- **Établissement des prix.** À l'exception des services d'assistance prépayés ou sauf entente contraire formulée par écrit, HP peut modifier le prix de ses services d'assistance moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours.
- **Services supplémentaires.** Les services supplémentaires fournis par HP à votre demande et qui ne sont pas inclus dans les services d'assistance que vous avez achetés seront facturés aux tarifs publiés applicables dans le pays où le service est fourni.
- **Pièces de rechange.** Les pièces fournies en vertu des services d'assistance relatifs aux produits matériels peuvent être des remplacements d'unité complète, ou des pièces neuves ou de fonctionnalité équivalente à des neuves quant à la performance ou à la fiabilité et couvertes par la même garantie qu'une pièce neuve. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP, à moins que HP n'en décide autrement et que vous ne payiez tous les frais applicables.