



# Service d'assistance sur site pour matériel mature

## Services contractuels dans le cadre de HP Care

### Avantages du service

Ce service apporte à votre entreprise les avantages suivants :

- Assistance sur site pratique
- Choix des horaires d'intervention
- Choix des délais d'intervention sur site

### Caractéristiques du service

- Diagnostic des produits matures
- Assistance sur site pour matériel mature
- Matériels matures
- Horaires d'intervention
- Délai d'intervention sur site pour l'assistance matérielle
- Prise en charge de bout en bout
- Accès aux informations et services d'assistance électronique

### Aperçu du service

Le service d'assistance sur site pour matériel mature vous permet de réaliser un diagnostic de ce type de produits et vous garantit un support technique sur site pour certains d'entre eux lorsqu'ils ne sont plus pris en charge par HP. Les avantages de ce service, listés ci-dessous, ne sont valables que pendant une durée limitée. L'assistance sur site pour matériel mature est proposée uniquement pour les produits couverts par une garantie d'assistance matérielle HP déjà existante. L'identification des problèmes et le dépannage peuvent prendre plus de temps que prévu et HP peut ne pas être en mesure de résoudre tous les problèmes ou de restaurer l'état de fonctionnement total du produit. HP s'abstient de toute déclaration vis-à-vis de l'efficacité de cette assistance. HP se réserve le droit de résilier l'assistance sans préavis, si son maintien n'est pas raisonnablement possible.

Vous disposez de plus d'un large choix de délais et d'horaires d'intervention en fonction de vos besoins d'assistance spécifiques.

### Fonctionnalités du service

Tableau 1. Fonctionnalités du service

Fonctionnalité	Modalités de prestation
<b>Diagnostic du produit mature</b>	<p>Lorsque le client effectue une demande de service via le numéro de téléphone d'assistance HP dédié, HP collabore avec lui pendant les horaires d'intervention pour identifier le problème matériel, y remédier et le résoudre à distance avec lui en utilisant toutes les ressources disponibles.</p> <p>Aucun nouveau micrologiciel ou correctif ne sera fourni. Si HP détermine que le problème ne peut être résolu avec les micrologiciels et correctifs existants, ce dernier mettra fin à l'appel et la demande sera classée sans que le problème ne soit réglé.</p> <p>L'assistance à distance restera en vigueur tant que des ressources seront disponibles.</p> <p>Les problèmes concernant des matériels couverts peuvent être signalés au centre d'appel HP par téléphone ou message électronique, selon les conditions de disponibilité locales, 24 h/24 et 7 j/7, indépendamment des horaires d'intervention. HP accusera réception de la demande de service et informera le bureau local lors des prochains horaires d'intervention prévus couverts par le service. HP se réserve le droit de déterminer le règlement final de tous les problèmes signalés. Le délai d'intervention sur site pour les demandes de service transmises par message électronique ou en dehors des horaires d'intervention peut varier.</p>
<b>Assistance sur site pour matériel mature</b>	<p>Pour les problèmes matériels de nature technique qui, selon HP, doivent être résolus sur site, une assistance technique sera assurée par un représentant agréé HP en vue de les remettre en état de fonctionnement, sous réserve que les pièces nécessaires soient disponibles. L'identification des problèmes et le dépannage peuvent prendre plus de temps que prévu et HP peut ne pas être en mesure de résoudre tous les problèmes ou de restaurer l'état de fonctionnement total du produit. HP ne s'engage en aucune manière sur la disponibilité des pièces au cours de l'intervention sur site initiale.</p> <p>En outre, HP peut installer des améliorations techniques existantes afin d'aider le client à garantir le bon fonctionnement de son matériel et de maintenir la compatibilité avec les pièces de rechange fournies par HP.</p>

Fonctionnalité	Modalités de prestation
<b>Matériels matures</b>	HP s'efforcera de fournir les pièces et matériels pris en charge par HP requis pour maintenir le produit couvert en état de fonctionnement, jusqu'au moment où le stock de pièces disponibles sera épuisé. Les pièces de rechange possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.
<b>Horaires d'intervention</b>	<p>Les horaires d'intervention précisent les heures auxquelles les services décrits sont fournis sur site ou à distance.</p> <p>Les demandes de service reçues en dehors de ces horaires seront enregistrées le jour suivant au cours duquel le client est couvert pour des horaires d'intervention.</p> <p>Horaires d'intervention disponibles pour les produits éligibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horaires de travail et jours ouvrés standard (9 h x 5 j) : service disponible du lundi au vendredi de 8 h à 17 h (heure locale), hors congés HP.</li> <li>• Horaires étendus, jours ouvrés standard (13 h x 5 j) : service disponible du lundi au vendredi de 8 h à 21 h (heure locale), hors congés HP.</li> <li>• 24 h x 7 j : service disponible 24 h/24, du lundi au dimanche, congés HP compris. Les horaires d'intervention dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente HP local pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.</li> </ul>
<b>Délai d'intervention sur site pour l'assistance matérielle</b>	Le délai d'intervention sur site précise la durée entre la réception et l'enregistrement de la demande de service initiale par HP et l'arrivée du représentant agréé HP chez le client pendant les horaires d'intervention. Les délais d'intervention sont calculés pendant les horaires d'intervention couverts seulement et peuvent être reportés au jour suivant couvert par ces horaires. Les options de délai d'intervention possibles pour les produits éligibles sont précisées dans le tableau d'options de niveau de service. Celles-ci dépendent de la disponibilité au plan local. Veuillez contacter un bureau de vente HP local pour obtenir des informations détaillées sur la disponibilité du service.
<b>Prise en charge de bout en bout</b>	<p>Lorsque le représentant agréé HP arrive chez le client, la prestation du service sur site ou à distance sera poursuivie jusqu'à ce que les produits soient opérationnels ou qu'un progrès notable puisse être constaté, à la discrétion de HP. Le travail peut être suspendu temporairement si des pièces ou d'autres ressources supplémentaires sont nécessaires. Si les pièces ne sont plus disponibles, HP interrompra le service.</p> <p>L'achèvement du travail peut ne pas s'appliquer à l'assistance sur site pour les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables ou produits grand public.</p>
<b>Accès aux informations et services d'assistance électronique</b>	<p>Dans le cadre de ce service, HP vous donne accès à certains outils de service HP exclusifs, électroniques ou basés sur le web, disponibles dans le commerce. Le client possède un accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certaines fonctions mises à la disposition d'utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement de correctifs de certains micrologiciels et logiciels HP, la souscription à des notifications de service proactives relatives à certains produits matériels, et la participation à des forums d'assistance pour la résolution de problèmes et le partage des bonnes pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.</li> <li>• Des possibilités étendues de recherche de documents d'assistance technique sur Internet pour accélérer la résolution des problèmes.</li> <li>• Certains outils de diagnostic HP exclusifs avec accès par mot de passe.</li> <li>• Support Case Manager, un outil pour soumettre des questions directement au Centre de solutions HP ; celui-ci permet de résoudre les problèmes rapidement grâce à un processus de préqualification qui dirige les demandes d'assistance ou de service vers l'ingénieur qualifié pour répondre à la question ; cet outil permet également de voir l'état de chaque demande d'assistance ou de service, y compris celui des cas soumis par téléphone.</li> <li>• La fonctionnalité « HP Live » permettant de communiquer en direct avec un technicien HP en ligne pendant les horaires d'intervention standard de HP, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 8 h à 17 h (heure locale), hors congés HP ; en partageant le contenu du navigateur, le technicien HP peut aider le client à trouver le contenu approprié en ligne pour résoudre son problème ; il est possible d'accéder à cette aide en ligne en temps réel via le bouton « HP Live » sur certaines pages Internet.</li> <li>• Une fonctionnalité de recherche dans des bases de connaissances hébergées par HP et par des tierces parties de certains produits tiers, afin de récupérer des informations sur les produits, obtenir des réponses à des questions de support technique et participer à des forums d'assistance.</li> </ul>

## Fonctionnalités du service (en option)

Tableau 2. Fonctionnalités optionnelles du service

Fonctionnalité	Modalités de prestation
<b>Rétention des supports défectueux</b>	Pour les produits éligibles, cette option de service permet au client de conserver les composants des disques durs défectueux couverts par ce service (« disques durs ») dont il ne souhaite pas se séparer en raison d'informations sensibles contenues sur ceux-ci. Tous les disques durs d'un même système couvert doivent être couverts par le service de rétention des supports défectueux. Nonobstant toute disposition contraire indiquée dans ce document ou les conditions spécifiques de la commande de service d'assistance HP, HP renonce au droit de reprendre possession d'un disque dur défectueux couvert par l'option de service de rétention des supports défectueux lorsqu'un produit de remplacement a été fourni et livré au client. Le client conservera tous les disques durs défectueux dont HP assure l'assistance au titre du contrat d'assistance HP.

## Options de niveau de service

Tableau 3. Options de niveau de service

Option	Modalités
<b>Options d'horaires d'intervention</b>	Options d'horaires d'intervention disponibles :
<b>Heures et jours ouvrables standard (9 h x 5 j)</b>	Service disponible 9 heures par jour du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure locale), hors congés HP.
<b>13 heures, jours ouvrables standard (13 h x 5 j)</b>	Service disponible 13 heures par jour du lundi au vendredi, de 8 h à 21 h (heure locale), hors congés HP.
<b>24 heures, jours ouvrables standard</b>	Service disponible 24 h/24 du lundi au vendredi, hors congés HP.
<b>Extension de la couverture à des jours supplémentaires</b>	Il est possible d'ajouter des jours d'intervention par l'application des horaires d'intervention sélectionnés à d'autres jours de la semaine : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samedis hors congés HP</li> <li>• Dimanches (exige que les samedis et congés HP soient également pris en charge)</li> <li>• Congés HP, lorsque ceux-ci tombent un jour de semaine qui, sinon, aurait été couvert par les horaires d'intervention choisis.</li> </ul>
<b>Options de délai d'intervention sur site</b>	Délais d'intervention sur site disponibles :
<b>Délai d'intervention sur site de 4 heures</b>	Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour démarrer le service de maintenance matérielle dans les 4 heures suivant l'enregistrement de la demande de service par HP.
<b>Intervention sur site le jour ouvré suivant</b>	Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour démarrer le service de maintenance matérielle le jour couvert suivant l'enregistrement de la demande de service par HP.

## Couverture

- Les horaires d'intervention doivent être d'un seul tenant et inclure les heures et jours ouvrables habituels. Si la couverture est étendue à des horaires ou des jours supplémentaires, les mêmes horaires doivent être choisis pour tous les jours couverts.
- Le service d'assistance sur site pour matériel mature est proposé avec des modalités entièrement personnalisables (certaines règles de configuration s'appliquent, comme indiqué ci-dessous).

Dispositions spécifiques aux ordinateurs HP :

- Ce service propose une couverture pour les produits matériels de marque HP ou Compaq et tous les composants internes fournis par HP (tels que les cartes HP Jetdirect, les mémoires et les lecteurs CD-ROM), ainsi que les accessoires HP ou Compaq achetés avec le produit principal, comme les souris, claviers, stations d'accueil et écrans externes.
- Les consommables y compris, sans caractère limitatif, les stylets pour tablettes, batteries, kits de maintenance et autres, ainsi que la maintenance utilisateur et les appareils de marques autres que HP ne sont pas couverts par ce service.
- Pour les composants qui ne sont plus fabriqués, une procédure de mise à niveau peut s'avérer nécessaire. HP travaillera avec le client pour recommander un remplacement. Dans certains pays, il est possible que des composants ne puissent pas être remplacés en raison des capacités locales sur le plan de l'assistance.

## Responsabilités du client

À la demande de HP, le client sera tenu d'aider HP à résoudre le problème à distance. Il incombe à celui-ci de :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour que HP puisse assurer en temps voulu la prestation d'une assistance à distance professionnelle et déterminer le niveau d'éligibilité à l'assistance.
- Lancer les auto-tests et installer et faire fonctionner d'autres programmes et outils de diagnostic.
- Installer les correctifs et mises à jour de micrologiciels installables par le client.
- Effectuer, à la demande de HP, toute autre action appropriée pour lui permettre d'identifier ou de résoudre les problèmes.

Le client est également tenu d'installer en temps opportun les mises à jour essentielles des micrologiciels installables par le client, ainsi que les pièces d'auto-réparation et les produits de remplacement lui ayant été livrés.

Si des pièces d'auto-réparation sont expédiées au client pour résoudre un problème, celui-ci est tenu de renvoyer les pièces défectueuses dans le délai défini par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce défectueuse dans le délai imparti ou si la pièce est physiquement endommagée lors de sa réception, le client devra payer des frais pour la pièce défectueuse, qui seront fixés par HP.

Le client doit s'inscrire pour utiliser le système électronique de HP, obtenir l'accès à des informations à diffusion restreinte et recevoir les notifications proactives et autres services à la disposition du client.

Dans le cadre de l'option de rétention des supports défectueux, il incombe au client de :

- Conserver à tout moment le contrôle physique de tous les disques durs pendant la prestation de service par HP ; HP n'est en aucun cas responsable des données contenues sur les disques durs.
- S'assurer que toute donnée importante pour lui présente sur le disque conservé ait bien été détruite ou soit sécurisée.
- Disposer d'un représentant autorisé à conserver les disques durs défectueux, accepter les disques de remplacement, fournir à HP les informations d'identification pour chaque disque dur conservé au titre du présent service et signer, à la demande de HP, un document fourni par HP reconnaissant la conservation de ces disques durs.
- Détruire le disque dur conservé ou s'assurer qu'il ne soit pas remis en service.
- Se débarrasser de tout disque dur conservé en conformité avec les lois et réglementations environnementales applicables.

## Limites du service

HP se réserve le droit de résilier l'assistance sans préavis, si son maintien n'est pas raisonnablement possible.

Le service sera assuré par la combinaison d'une assistance et d'un diagnostic à distance, de services sur site et d'autres méthodes de prestation de service, à la discrétion de HP. Les autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par courrier ou transporteur d'un produit de remplacement complet ou de pièces remplaçables par le client, telles qu'un clavier, une souris ou d'autres pièces définies par HP comme pièces d'auto-réparation par le client. HP déterminera le mode de prestation approprié afin de fournir au client une assistance efficace en temps opportun.

Le délai d'intervention sur site ne s'appliquera pas si le service peut être assuré par un diagnostic ou une assistance à distance ou d'autres méthodes de prestation de service décrites ci-dessus.

Le délai sera reporté si un diagnostic à distance établit qu'une pièce particulière est nécessaire pour la réparation du produit et que celle-ci est alors en commande et/ou indisponible.

L'identification des problèmes et le dépannage peuvent prendre plus de temps que prévu et HP peut ne pas être en mesure de résoudre tous les problèmes ou de restaurer l'état de fonctionnement total du produit. HP s'abstient de toute déclaration vis-à-vis de l'efficacité de cette assistance. HP se réserve le droit de résilier l'assistance sans préavis, si son maintien n'est pas raisonnablement possible.

Du fait des ressources limitées, la gestion des remontées d'incidents n'est pas disponible. Le fait que les remontées d'incidents ne soient pas gérées ne peut être considéré comme un motif de résiliation des services d'assistance.

Les actions comme celles indiquées ci-dessous, sans que la liste soit limitative, sont exclues de ce service :

- Récupération du système d'exploitation, d'autres logiciels ou des données et assistance relative à ceux-ci
- Test opérationnel d'applications ou tests supplémentaires demandés ou requis par le client
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Assistance pour des problèmes liés au réseau
- Services requis en raison du fait que le client a omis d'intégrer une solution système, une réparation, une modification ou un correctif lui ayant été fourni(e) par HP
- Services requis dus à l'incapacité du client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP.

#### **Limites de l'option de service de rétention des supports défectueux :**

- L'option de service de rétention des supports défectueux ne permet pas au client de conserver tout disque fourni par HP dans le cadre d'un prêt ou d'une location.
- Le client sera entièrement responsable de la suppression des données sensibles contenues sur les disques durs prêtés ou proposés en location avant de les renvoyer à HP.
- L'option de rétention des supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs remplacés par HP en raison d'un dysfonctionnement. Elle ne s'applique pas à tout échange de disques durs n'ayant pas montré de défaillance.
- Les taux de défaillance de disques durs sont constamment contrôlés, et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours s'il considère raisonnablement que le client sur-utilise l'option de service de rétention des supports défectueux (si le remplacement des disques durs dépasse significativement les taux d'échec standard pour le système en question, par exemple).
- HP ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la destruction de tout disque dur conservé par le client ou du contenu figurant sur celui-ci. Nonobstant toute disposition contraire indiquée dans les conditions spécifiques de la commande de service d'assistance HP ou les fiches techniques, HP ou ses filiales, sous-traitants et fournisseurs ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables de tout dommage indirect, spécial ou consécutif dû à la perte ou à une utilisation inappropriée des données dans le cadre de ce service de rétention des supports défectueux.

## Dispositions générales/autres exclusions

### **Conditions supplémentaires**

Sous réserve des dispositions expresses figurant dans ce document, ce service est régi par les conditions générales de la commande de service d'assistance HP, le contrat Care Pack, le contrat client HP applicable ou le contrat d'achat du client chez HP (« contrat d'assistance HP »). En cas de divergence entre le contrat d'assistance HP et ce document, les conditions de ce document prévaudront.

HP se réserve le droit de modifier ou d'annuler ce service à tout moment, sans préavis. Ce document constitue l'intégralité de l'accord entre HP et le client relatif au service présenté ici et se substitue à tout accord, toute communication ou toute déclaration préalable existant entre les parties concernées, qu'il/elle soit écrit(e) ou oral(e), en ce qui concerne les objets figurant spécifiquement dans son champ d'application.

Il est possible que l'identification et le dépannage des problèmes prennent plus de temps que prévu et que HP ne puisse pas être en mesure de trouver une solution. Si HP décide qu'il n'existe aucune solution au problème, celui-ci cessera de travailler sur le problème en question. HP s'abstient de toute déclaration vis-à-vis de l'efficacité de cette assistance.

La capacité de HP à réparer le matériel est soumise à la disponibilité de pièces de remplacement au moment de la demande de service. Si les pièces de rechange ne sont pas disponibles et si la réparation ou la résolution du problème ne peut être effectuée, ce service sera résilié avec effet immédiat. Aucun préavis n'est nécessaire.

Aucun avoir ou remboursement ne sera accordé avant la date de résiliation.

## Zones de déplacement

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

Des frais de déplacement seront également appliqués à tout site nécessitant un moyen de transport autre que l'automobile (par ex., l'avion), un hébergement ou des conditions de voyage non usuelles.

Les zones de déplacement et les frais liés, le cas échéant, peuvent varier dans certaines régions. Les délais d'intervention pour les sites localisés dans un rayon de plus de 160 km d'une plate-forme d'assistance HP dédiée pourront être modifiés pour tenir compte des déplacements supplémentaires effectués, comme indiqué dans le tableau suivant.

Distance par rapport à la plate-forme d'assistance HP dédiée	Délai d'intervention sur site de 4 heures	Délai d'intervention sur site le jour suivant
De 0 à 40 km	4 heures	Jour couvert suivant
De 40 à 80 km	4 heures	Jour couvert suivant
De 80 à 160 km	4 heures	Jour couvert suivant
De 160 à 320 km	8 heures	1 jour couvert supplémentaire
De 320 à 480 km	Établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	2 jours couverts supplémentaires
Au-delà de 480 km	Établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	Établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources

## Informations sur la commande

La disponibilité des services et niveaux de services peut varier en fonction des ressources locales et être limitée aux produits et zones géographiques éligibles. Pour obtenir de plus amples informations ou commander le service d'assistance sur site HP pour le matériel mature, veuillez contacter votre représentant local agréé HP en indiquant la référence produit suivante :

- HE808AC pour l'assistance sur site HP personnalisable pour le matériel mature.

En savoir plus sur  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Abonnez-vous pour rester informé  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

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

© Copyright 2007, 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 constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

