



Service de soutien matériel sur place de HP – Amériques

Services HP Care Pack

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

Vous avez la possibilité de choisir différentes options de niveau de service selon plusieurs combinaisons de temps de réponse sur place ou de délai de réparation et de période de couverture afin de répondre à vos besoins précis.

Les options de niveau de service avec délai de réparation mettent à la disposition de votre directeur de l'informatique une équipe de spécialistes du soutien qui peuvent rapidement diagnostiquer le système et remettre le matériel en service dans une période de temps précise.

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic de problèmes et soutien à distance
- Soutien matériel sur place
- Pièces de rechange et matériel inclus
- Options de niveau de service avec différentes périodes de couverture
- Options de niveau de service avec différents temps de réponse sur place pour le soutien matériel
- Gestion des recours hiérarchiques
- Accès aux services et à l'information de soutien électronique
- Soutien électronique à distance HP (produits admissibles seulement)
- Protection contre les dommages accidentels (en option; produits admissibles seulement)
- Conservation des supports défectueux (en option; produits admissibles seulement)
- Conservation complète des supports défectueux (en option; produits admissibles seulement)
- Engagement de délai de réparation de matériel au lieu des options de temps de réponse sur place pour le soutien matériel (en option; produits admissibles seulement)
- Gestion améliorée des stocks de pièces (compris avec l'engagement de délai de réparation choisi en option)
- Ordinateur de bureau/poste de travail/client léger/bloc-notes Couverture exclusive (en option; produits admissibles seulement)
- Allocation de pages (en option; produits admissibles seulement)

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 téléphonique pour l'installation de micrologiciels et de pièces d'autoréparation que le client peut installer lui-même pendant la période de couverture du service.</p>

Peu importe la période de couverture du client, les incidents concernant le matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou par le portail Web, selon la disponibilité locale, ou par signalement automatisé des événements au moyen des solutions de soutien électronique à distance de HP, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. En guise d'avis de réception de la demande de service, HP enregistre l'appel, lui attribue un numéro de dossier et communique celui-ci au client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

Soutien matériel sur place

Pour les incidents matériels qui ne peuvent, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant HP autorisé offrira un soutien technique sur place sur les produits matériels couverts afin de les remettre en bon état de fonctionnement. Pour certains modèles d'imprimantes, d'ordinateurs, de serveurs ProLiant, de serveurs dotés de processeurs Intel® Pentium® ou Xeon®, de périphériques de système de point de vente et de produits 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 de remplacement dépendent de leur disponibilité locale; HP ne peut garantir la disponibilité de produits de remplacement spécifiques. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.

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.

L'achèvement du travail peut ne pas s'appliquer au soutien sur place pour ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs ou produits grand public.

La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel.

«Correctif ponctuel» : Lors de la prestation du soutien 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 niveau des micrologiciels disponibles qui, de l'avis de HP, ne peuvent être installées par le client et sont nécessaires au rétablissement de l'état de fonctionnement du produit couvert ou à la préservation de la prise en charge par HP et pour lesquelles le client possède la licence d'utilisation, s'il y a lieu.

«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, selon 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.

Nonobstant toute mention contraire dans le présent document ou dans les conditions de vente standard actuelles de HP, dans le cas de systèmes de stockage et de produits sur ruban sélectionnés, HP couvrira et remplacera les piles épuisées ou défectueuses qui sont essentielles au bon fonctionnement du produit couvert.

Pièces de rechange et matériel

HP fournira les pièces de rechange et le matériel nécessaires pour maintenir les produits matériels couverts en état de bon fonctionnement, y compris des pièces et du matériel pour les améliorations techniques possibles et recommandées. Les pièces et produits de rechange fournis par HP sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Les clients qui désirent conserver, démagnétiser ou autrement détruire physiquement la ou les pièces remplacées seront facturés et devront payer le prix courant moins les rabais applicables pour la ou les pièces de rechange.

Les fournitures et pièces consommables ne sont pas couvertes par le service de soutien et ne seront pas fournies dans le cadre de ce service; les modalités de garantie standard s'appliquent aux fournitures et aux pièces consommables.

Durée de vie et utilisation maximales relativement au soutien :

Les pièces et les composants dont les limites de durée de vie maximale relative au soutien ou les limites d'utilisation maximales ont été dépassées, selon ce qui est mentionné dans le guide d'utilisation du fabricant, les spécifications rapides ou les fiches techniques du produit, ne seront ni fournis, ni réparés ni remplacés dans le cadre du présent service.

Période de couverture

La période de couverture définit la période durant laquelle les services décrits sont fournis sur place ou à distance.

Les appels reçus en dehors de cette période de couverture seront consignés au moment de l'appel à HP, mais ne feront l'objet d'un accusé de réception, comme décrit dans les «Dispositions générales», que le jour suivant pour lequel le client a une période de couverture.

Les options de temps de réponse offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service.

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.

Temps de réponse sur place pour le soutien matériel

Pour les incidents touchant du matériel couvert et ne pouvant être résolus à distance, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour se conformer au temps de réponse sur place donné.

On entend par temps de réponse sur place la période qui commence au moment où la demande initiale de service est reçue et que l'avis de réception est émis par HP, tel que décrit dans les dispositions générales. Le temps de réponse sur place se termine lorsque le représentant HP autorisé arrive chez le client ou lorsque l'événement est terminé et qu'il est précisé dans le dossier que HP a établi qu'une intervention sur place n'est pas nécessaire.

Les temps de réponse sont calculés uniquement durant la période de couverture et peuvent être transférés au jour suivant pour lequel une période de couverture est offerte. Les options de temps de réponse offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service. Tous les temps de réponse sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes HP de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.

Gestion des recours hiérarchiques

HP a créé une procédure de recours hiérarchique pour résoudre des incidents logiciels complexes. La direction régionale de HP coordonne le recours hiérarchique en faisant appel aux compétences des spécialistes en résolution de problèmes de HP ou de certains partenaires tiers.

Accès aux services et à l'information de soutien électronique

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 :

- Certaines capacités mises à la disposition d'utilisateurs enregistrés, notamment le téléchargement de certains micrologiciels ou correctifs HP qui peut nécessiter des ententes de soutien logiciel, l'inscription aux avis de service proactif lié au matériel et la participation aux forums de soutien pour la résolution de problèmes et l'échange de pratiques exemplaires avec d'autres utilisateurs inscrits.
- La fonction de recherche en ligne approfondie de documents de soutien technique dans le but de faciliter le processus de résolution de problèmes.
- Certains outils de diagnostic HP avec accès par mot de passe.
- Un outil Web pour soumettre directement les questions à HP. L'outil contribue à une résolution rapide des problèmes grâce à un processus de préqualification qui oriente la demande d'assistance ou de service vers un membre du personnel qualifié pour répondre à la question posée. Cet outil permet en outre de voir l'état de la demande d'assistance ou de service, incluant les demandes faites par téléphone.
- Rechercher dans des bases de connaissances hébergées par HP et des tiers afin d'extraire l'information sur des produits, trouver des réponses à des questions de soutien et participer à des forums de soutien. Ce service peut être soumis à des restrictions d'accès par un tiers.

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

Caractéristiques du service

Tableau 2. Caractéristiques optionnelles du service

Caractéristique	Caractéristiques de la prestation de service
Protection contre les dommages accidentels	<p>Pour les produits admissibles, des niveaux de service particuliers peuvent être offerts avec une protection contre les dommages accidentels attribuables à la manipulation. Lorsque la protection contre les dommages accidentels est en vigueur, les produits matériels couverts du client sont protégés contre de tels dommages.</p> <p>Les dommages accidentels attribuables à la manipulation sont les dommages physiques causés par un incident imprévu survenant durant l'usage normal. Les incidents couverts incluent les déversements accidentels de liquides, les chutes et les surtensions, de même que les écrans à cristaux liquides (ACL) endommagés ou brisés, ainsi que les pièces brisées.</p> <p>Pour connaître les détails et les exclusions relatives à l'option de protection contre les dommages accidentels, reportez-vous à la section «Restrictions du service» ci-après.</p>
Conservation des supports défectueux	<p>Pour certains produits admissibles, cette option permet au client de conserver des disques durs ou des supports électroniques défectueux en raison des données sensibles qui s'y trouvent. Tous les disques et disques SSD/à mémoire flash admissibles d'un système couvert doivent être inclus dans l'option de conservation des supports défectueux. Nonobstant toute mention contraire dans le présent document ou dans les conditions de vente standard actuelles de HP, HP renonce au droit de prendre possession d'un disque ou d'un disque SSD/à mémoire flash défectueux couvert par l'option de conservation de supports défectueux, si HP envoie au client un disque ou disque SSD/à mémoire flash de remplacement. 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>
Conservation complète des supports défectueux	<p>Outre la conservation des supports défectueux, cette option du service permet au client de conserver des composantes supplémentaires qui ont été désignées par HP comme ayant des capacités de conservation de données, comme les modules de mémoire. Tous les supports électroniques admissibles sur un système couvert doivent être visés par l'option de conservation complète de supports défectueux. Les supports qui peuvent être conservés aux termes de cette option de service sont décrits dans le document qui se trouve à l'adresse www.hp.com/services/cdmr.</p>
Engagement de réparation pour le soutien matériel	<p>Plutôt que de se procurer un service de réparation sur place avec un temps de réponse donné, le client peut choisir un engagement de délai de réparation pour des produits admissibles. Pour les incidents critiques (niveau de gravité 1 ou 2) concernant du matériel couvert qui ne peut être réparé à distance, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement, dans le temps prévu par l'engagement de réparation de matériel. Pour les incidents non critiques (niveau de gravité 3 ou 4), ou à la demande du client, HP collaborera avec le client pour convenir d'un moment pour commencer la réparation, et l'engagement de délai de réparation de matériel commence alors à ce moment. Les niveaux de gravité d'incident sont définis à la section «Dispositions générales». Par temps de réparation, on entend la période qui commence au moment où la demande initiale de service est reçue et où l'avis de réception est émis par HP, comme mentionné à la section «Dispositions générales».</p>

L'engagement de réparation se termine lorsque HP détermine que le matériel est réparé, ou lorsque le dossier de l'incident rapporté est fermé et que HP a déterminé qu'une intervention sur place n'est pas nécessaire. Les délais de réparation sont calculés uniquement durant la période de couverture et peuvent être transférés au jour suivant pour lequel une période de couverture est offerte. Les options de délai de réparation offertes pour les produits admissibles sont précisées dans le tableau des options de niveaux de service. Tous les délais de réparation dépendent de la disponibilité des ressources locales. Pour en savoir davantage, communiquez avec le bureau des ventes HP de votre région. La réparation est considérée comme étant achevée lorsque HP constate la correction de la défaillance ou le remplacement du matériel. HP n'est responsable d'aucune perte de données, et le client a la responsabilité de mettre en œuvre des procédures de sauvegarde particulières, ou encore, dans le cas de produits de stockage admissibles, l'accès aux données du client doit avoir été rétabli. La confirmation de HP peut consister à exécuter un autotest de démarrage, un diagnostic autonome ou une vérification visuelle du bon fonctionnement. À son gré, HP détermine le niveau de test nécessaire pour s'assurer que le matériel est réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer temporairement ou de manière permanente le produit afin de respecter l'engagement de réparation. Les produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Avant que n'entre en vigueur l'engagement de délai de réparation, il faut compter 30 jours à partir de l'achat du service pour son établissement et l'exécution des vérifications et des procédures préalables. Au cours de cette période de 30 jours et jusqu'à 5 jours ouvrables additionnels après l'exécution de la vérification, HP offrira le service avec réponse sur place en 4 heures.

Gestion améliorée des stocks de pièces (compris avec l'engagement de délai de réparation)	Pour soutenir les engagements de réparation de HP, un inventaire des pièces de remplacement importantes est géré pour les clients bénéficiant du service de réparation. Ces stocks sont conservés dans une installation HP désignée. Les pièces de remplacement sont gérées de manière à permettre une augmentation de la disponibilité des stocks et sont accessibles aux représentants HP qui répondent aux demandes de service admissibles.
Ordinateur de bureau/poste de travail/client léger/bloc-notes - Couverture exclusive	<p>Parmi les produits admissibles, le client peut limiter la couverture aux ordinateurs de bureau, aux postes de travail, aux clients légers ou aux blocs-notes. Malgré toute mention contraire dans le présent document ou les conditions de vente standard de HP pour les services de soutien HP Care Pack, les options et accessoires suivants ne sont pas couverts lorsque le client choisit une couverture exclusive :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moniteur externe : • Tout accessoire externe qui n'a pas été acheté ou fourni avec l'ordinateur de bureau, le poste de travail, le client léger ou le bloc-notes d'origine. Le poste d'accueil et le duplicateur de port sont couverts dans le pays où les services HP Care Pack ont été achetés, mais ils ne le sont pas à l'extérieur du pays d'achat.
Allocation de pages	<p>Certains produits d'impression peuvent être offerts avec une allocation maximale de pages. Le nombre de pages pour toute imprimante est défini comme le nombre de pages standard (imprimées ou blanches) passées dans le moteur d'impression de l'imprimante, tel qu'il est enregistré sur la page d'essai. Différentes tailles de papier et options d'impression peuvent être associées à différentes valeurs de pages standard afin de calculer le nombre de pages.</p> <p>Pour les imprimantes devant être installées par HP, la durée du contrat débute à la date d'installation de ces imprimantes à l'établissement du client. Dans les cas où les allocations de pages s'appliquent, la couverture de soutien est valable jusqu'à la fin du contrat ou quand le nombre maximal de pages est atteint, selon la première occurrence. Si le client dépasse le nombre maximal de pages avant la fin du contrat, les services procurés par HP seront facturés selon les coûts établis par HP à la date de prestation, à moins qu'une autre entente Care Pack soit signée à ce moment.</p>

Options de niveau de service

Tableau 3. Choix de niveau de service

Les choix de niveau de service ne sont pas tous offerts pour tous les produits. Les choix de niveau de service sélectionnés par le client seront indiqués dans la documentation

Options	Caractéristiques de la prestation de service
Temps de réponse standard, pendant les heures normales d'ouverture (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel selon le temps de réponse sur place convenu suivant le moment où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP. Le temps de réponse sur place peut varier de quelques heures à quelques semaines ouvrables selon la disponibilité locale. Les demandes de service reçues en dehors de la période de couverture seront enregistrées le jour ouvrable suivant, et le service aura lieu selon le temps de réponse sur place convenu. Pour connaître les temps de réponse sur place offerts dans un pays ou une région, communiquez avec le bureau des ventes HP de la région.</p>
Réponse en 3 jours, pendant les heures normales d'ouverture (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel le troisième jour suivant la journée où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP. Les demandes de service reçues en dehors de la période de couverture seront enregistrées le jour ouvrable suivant, et le service aura lieu dans les trois jours de couverture suivants.</p>
Réponse le jour ouvrable suivant, pendant les heures normales d'ouverture (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p>

Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel le lendemain de la journée où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP. Les demandes de service reçues en dehors de la période de couverture seront enregistrées le jour ouvrable suivant, et le service aura lieu le prochain jour ouvrable.

Réponse en 4 heures, pendant les heures normales d'ouverture (9x5)	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel dans les 4 heures suivant le moment où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP. Le temps de réponse sur place en 4 heures est calculé durant la période de couverture seulement. Pour les demandes de service reçues après 13 h (heure locale), le temps de réponse peut être reporté au jour de couverture suivant.</p>
Réponse en 4 heures, pendant les heures d'ouverture prolongées (13x5)	<p>Le service est disponible 13 heures par jour, de 8 h à 21 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p> <p>Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel dans les 4 heures suivant le moment où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP. Le temps de réponse sur place en 4 heures est calculé durant la période de couverture seulement. Pour les demandes de service reçues après 17 h (heure locale), le temps de réponse peut être reporté à la période de couverture suivante.</p>
Réponse en 4 heures, pendant les heures d'ouverture prolongées (13x7)	<p>Le service est disponible 13 heures par jour, de 8 h à 21 h (heure locale), du lundi au dimanche, ainsi que durant les jours fériés de HP. Un représentant HP autorisé se présente chez le client durant la période de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel dans les 4 heures suivant le moment où la demande est reçue et que l'avis de réception est émis par HP. Le temps de réponse sur place en 4 heures est calculé durant la période de couverture seulement. Pour les demandes de service reçues après 17 h (heure locale), le temps de réponse peut être reporté à la période de couverture suivante.</p>
Réponse en 4 heures, 24x7	<p>Le service est disponible 24 h sur 24, du lundi au dimanche, ainsi que durant les jours fériés de HP. Un représentant HP autorisé se présente sur les lieux pour commencer le service de maintenance du matériel dans les quatre heures suivant l'enregistrement de la demande de service, peu importe le jour de l'année et l'heure.</p>
Engagement de réparation en 6 heures, 24x7	<p>Le service est disponible 24 h sur 24, du lundi au dimanche, ainsi que durant les jours fériés de HP.</p> <p>Pour les incidents critiques touchant le matériel couvert, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans les 6 heures suivant l'enregistrement de la demande de service.</p>
Engagement de réparation en 24 heures, 24x7	<p>Le service est disponible 24 h sur 24, du lundi au dimanche, ainsi que durant les jours fériés de HP.</p> <p>Pour les incidents critiques touchant le matériel couvert, HP déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans les 24 heures suivant l'enregistrement de la demande de service.</p>

Limitations du service

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

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

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

Pour les systèmes et solutions HP de point de vente, comme les solutions de détail, les kiosques ou les chariots, le service couvre l'unité principale uniquement; Le service relatif aux périphériques sera assuré par l'expédition de pièces ou de produits complets de remplacement pour autoréparation ou installation par le messenger technique qui assure l'expédition de la pièce ou du produit.

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

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

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

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

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

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

Le service ne comprend pas les activités suivantes :

- La sauvegarde, la récupération et le soutien du système d'exploitation, d'autres logiciels et 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 micrologiciels ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HP.

Restrictions relatives à l'option de protection contre les dommages accidentels

Pour être admissible au service de protection contre les dommages accidentels, le produit doit être couvert par une garantie ou un plan de protection prolongée du fabricant dont la période de couverture est égale ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels. Cette protection couvre les dommages physiques causés par un incident de manipulation imprévu et soudain, à condition que l'incident soit survenu durant l'usage normal. Elle ne couvre pas les situations ni les dommages attribuables à :

- l'usure normale, les changements de couleur, de texture ou de fini, la détérioration graduelle, la rouille, la poussière, ou la corrosion.
- Le feu, un accident de véhicule, un accident à domicile (lorsqu'il est couvert par une police d'assurance ou une autre garantie de produit), un désastre naturel (p. ex., une inondation) ou tout autre incident dont le produit n'est pas la source.
- L'exposition du produit couvert à des températures ou à un environnement non prévus par les spécifications de HP, l'exposition à des matières dangereuses ou biodangereuses, la négligence de l'utilisateur, une manipulation inadéquate, une alimentation électrique incorrecte, les réparations ou tentatives de réparation et les modifications, ajouts ou installations incorrects ou non autorisés, le vandalisme, les animaux et les insectes, les batteries défectueuses, les fuites de batterie et une maintenance insuffisante ou non conforme aux spécifications du fabricant (incluant l'usage de nettoyeurs inappropriés).
- Les erreurs au niveau de la conception, de la fabrication, de la programmation ou des instructions du produit.
- La maintenance, la réparation ou le remplacement pour perte ou dommage subis hors d'un usage normal ou dans des conditions d'entreposage et d'utilisation non conformes aux spécifications du fabricant.
- Le vol, la perte ou la disparition.
- La perte ou l'altération des données, et l'interruption des activités commerciales.
- La fraude, y compris toute déclaration inexacte, trompeuse, erronée ou incomplète à l'arbitre du client, au fournisseur de services de réparation ou à HP concernant la façon dont les dommages sont survenus.
- Les dommages accidentels ou autres au produit qui sont de nature esthétique, c'est-à-dire les dommages sans répercussions sur son bon fonctionnement.
- Les imperfections des moniteurs d'ordinateur, incluant les pixels brûlés ou manquants suite à un usage normal du produit.

- Les produits dont le numéro de série a été altéré ou retiré.
- Les produits couverts par la garantie du fabricant ou ayant fait l'objet d'un rappel.
- Les dommages subis par un produit couvert durant son transport.
- Le matériel, les logiciels, les supports d'information et les données endommagés par un virus, une application, un programme réseau, une mise à niveau, un formatage, une base de données, des fichiers, des pilotes, du code source ou du code objet, et toute assistance, configuration, installation ou réinstallation de logiciel ou de données et de supports endommagés ou défectueux.
- Tout dommage subi avant la date d'achat du service HP Care Pack.
- L'obsolescence des produits.

Tout équipement relocalisé à l'extérieur du pays et qui n'est pas couvert par un service HP Care Pack de protection contre les dommages accidentels et subis durant le transport.

- Écrans ACL endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est attribuable à une mauvaise utilisation ou qui est exclue par ailleurs aux présentes.
- Les dommages intentionnels qui découlent d'un écran d'ordinateur ou d'un moniteur fissuré ou endommagé.
- Une intervention policière, une guerre ouverte ou non déclarée, un accident nucléaire ou un acte terroriste.
- L'altération ou la modification du produit de quelque façon que ce soit.
- Les disparitions mystérieuses ou inexplicables ou les actes volontaires qui causent un dommage au produit couvert.

Un usage abusif ou une conduite intentionnellement dommageable pour le produit durant sa manipulation ou son utilisation. Si le produit couvert a été livré avec des accessoires de protection tels un couvercle, un étui ou une mallette de transport, le client doit les utiliser en tout temps afin de le protéger contre les dommages en vertu du service de protection. Un usage abusif ou une conduite intentionnellement dommageable inclut, sans y être limité, le traitement ou l'utilisation du produit couvert de manière nuisible, abusive ou excessive pouvant causer des dommages et tout dommage découlant d'un acte intentionnel. Les dommages qui en résultent ne sont PAS couverts par le service de protection contre les dommages accidentels.

Restrictions relatives à l'option de protection contre les dommages accidentels

En ce qui a trait aux blocs-notes professionnels HP, HP ne limite pas le nombre de réclamations admissibles pendant la période de couverture du contrat HP Care Pack; cependant, le nombre de réclamations pour dommage accidentel par produit HP et par compte client fait l'objet d'un suivi constant. HP se réserve le droit de vérifier le bien-fondé des réclamations et d'exiger la collaboration du client si les réclamations sont jugées trop nombreuses.

Pour les autres produits que les blocs-notes professionnels, la protection contre les dommages accidentels est limitée à une réclamation par produit, par période de 12 mois commençant à la date d'entrée en vigueur du service HP Care Pack.

Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût des réparations sera facturé en fonction des pièces et de la main-d'œuvre, mais tous les autres aspects du service HP Care Pack demeurent inchangés, à moins d'indications contraires spécifiques au pays où le service a été acheté.

HP se réserve le droit de refuser de vendre le service de protection contre les dommages accidentels aux clients ayant un historique de réclamations jugé abusif.

Restriction du service de conservation des supports défectueux

L'option 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, les spécifications en bref du produit ou dans les fiches techniques connexes, ne sont pas admissibles à l'option de conservation des supports défectueux.

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

Les taux de défaillance des disques durs et des 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 elle 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 DISQUE SSD/À MÉMOIRE FLASH QUE CONSERVE LE CLIENT. NONOBTANT TOUTES LES CONDITIONS DE VENTE STANDARD DE HP OU TOUTE FICHE TECHNIQUE 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 CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX.

Zones de déplacement

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

Le déplacement vers des sites aux États-Unis situés dans un rayon de 320 km d'un centre de soutien HP désigné est offert sans frais supplémentaires. Si le site est situé à plus de 320 km d'un centre de soutien HP désigné, les temps de réponse seront ajustés et des frais de déplacement supplémentaires peuvent s'appliquer. Si le site est au Canada à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné, les temps de réponse seront ajustés et des frais de déplacement supplémentaires s'appliquent.

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

Les zones et les frais de déplacement peuvent varier d'un endroit à l'autre.

Les temps de réponse pour des sites situés à plus de 160 km d'un centre de soutien HP désigné seront ajustés comme suit :

Distance à partir du centre de soutien HP désigné	Réponse sur place en 4 heures	Réponse le jour suivant/en 3 jours
0 à 160 km	4 heures	Réponse en 3 jours/jour ouvrable suivant
161 à 320 km	8 heures	1 journée de couverture supplémentaire
321 à 480 km	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles	2 journées de couverture supplémentaires
Plus de 480 km	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles	Déterminé au moment de la commande et sous réserve des ressources disponibles

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

Pour les sites dans un rayon de 81 à 161 km d'un centre de soutien HP désigné, le tableau ci-après indique les engagements de délai de réparation ajustés qui s'appliquent.

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

Distance à partir du centre de soutien HP désigné	Engagement de réparation de matériel en 6 heures	Engagement de réparation de matériel en 24 heures
0 à 80 km	4 heures	24 heures
81 à 160 km	8 heures	24 heures
Plus de 160 km	Non disponible	Non disponible

Prérequis au service

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

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

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

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

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

Responsabilités du client

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

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 (10) jours suivant le changement.

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

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

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

- Fournir en temps opportun toute l'information nécessaire pour faciliter la prestation du service de soutien à distance et pour permettre à HP de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.
- Commencer à effectuer des tests automatiques et installer et lancer d'autres outils et programmes de diagnostic.
- Installer des mises à jour et des programmes de correction de micrologiciels.
- Mener toute activité raisonnable pour aider HP à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HP.

Le client est responsable de l'installation, en temps opportun, des mises à jour de micrologiciels critiques installées par le client, de même que des pièces d'autoréparation et des produits de rechange qui lui sont livrés.

Le client accepte de payer des frais supplémentaires s'il demande à HP d'installer des mises à jour ou des correctifs de micrologiciels qu'il peut installer lui-même. Tous les frais supplémentaires 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 démagnétisés ou physiquement endommagés à la réception, le client sera tenu de payer des frais pour les pièces ou les produits, tels que déterminés par HP.

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.

Dans le cas des services Care Pack comprenant l'option de protection contre les dommages accidentels, le client a la responsabilité de signaler le dommage accidentel à HP dans les 30 jours suivant l'incident, afin que HP puisse accélérer la réparation du système. HP se réserve le droit de refuser de réparer des systèmes couverts par ce programme de protection lorsque l'incident ayant causé les dommages est signalé plus de 30 jours après son occurrence. Si le produit couvert a été livré avec des accessoires de protection tels un couvercle, un étui ou une mallette de transport, le client doit les utiliser en tout temps afin de le protéger contre les dommages.

Avec l'option de conservation des supports défectueux, le client doit :

- Assumer le contrôle physique des disques durs et supports électroniques en tout temps pendant la prestation du service de soutien assuré par HP. HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques durs et les supports électroniques;
- 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;
- Disposer de 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 ou SSD/à mémoire flash fournis au client par HP sous forme de prêt ou de location, le client doit rapidement les retourner à l'échéance ou à la résiliation du contrat de soutien HP. Le client est seul responsable de la suppression 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.

Couverture

Ce service offre une couverture pour les produits matériels de marque HP ou Compaq, les composants internes fournis ou pris en charge par HP, comme les cartes mémoire et les lecteurs 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).

Nonobstant toute modalité dans ce document, le service acheté pour le produit principal ne s'étend pas à toutes les options. La couverture du service pour certaines options doit être achetée et configurée séparément, sinon les modalités de garantie standard s'appliquent. Pour une liste complète des options HP ProLiant et BladeSystem qui nécessite une couverture du service distincte, visitez la page www.hp.com/go/excludedoptions.

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).

Pour les systèmes et solutions HP de point de vente, comme les solutions de détail, les kiosques et les chariots, le service couvre l'unité principale et les périphériques HP tels les caisses enregistreuses, les imprimantes, les présentoirs pour moniteurs et les lecteurs de codes à barres vendus avec le système ou la solution de point de vente.

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, notamment 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 pièces et composants de remplacement discontinués, une mise à niveau pourrait être nécessaire. Les mises à niveau pour les pièces ou les composants discontinués peuvent dans certains cas occasionner des frais supplémentaires pour le client. HP travaillera avec le client pour lui suggérer une pièce de remplacement. Les composants couverts varient selon les capacités de soutien locales.

Ce service offre une couverture pour les produits de marque HP ou Compaq, tous les composants internes fournis ou pris en charge par HP (comme les cartes JetDirect, la mémoire et les lecteurs optiques), ainsi que les accessoires 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.

Nonobstant toute modalité dans ce document, le service acheté pour le produit principal ne s'étend pas à toutes les options. La couverture du service pour certaines options doit être achetée et configurée séparément, sinon les modalités de garantie standard s'appliquent. Pour une liste complète des options HP ProLiant et BladeSystem qui nécessite une couverture du service distincte, visitez la page www.hp.com/go/excludedoptions.

Dispositions générales et autres exclusions

HP accusera réception d'un appel en ouvrant un dossier, en communiquant le numéro de dossier au client et en confirmant la gravité de l'incident du client et le temps requis pour commencer à appliquer les mesures correctives. Remarque : Pour les événements signalés par l'entremise de solutions de soutien à distance de HP, HP a l'obligation de communiquer avec le client, de déterminer la gravité de l'incident avec le client et de prévoir l'accès au système avant que ne débute l'engagement de réparation de matériel ou le temps de réponse sur place.

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

Commandes

Toutes les unités vendues individuellement avec les services HP Care Pack doivent être commandées avec le même niveau de service que le produit dans lequel elles se trouvent, si ce niveau est disponible pour ces unités.

La disponibilité des caractéristiques et des niveaux de services peut varier selon les ressources locales et peut être limitée aux produits et aux emplacements admissibles. Pour obtenir plus de renseignements ou pour commander le Service de soutien matériel sur place de HP, communiquez avec le bureau des ventes HP de votre région.

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 :

Services de soutien HP : www.hp.com/services/support

Services HP Care Pack : www.hp.com/go/carepack

© Copyright 2005, 2006, 2008, 2009, 2011-2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. et sa filiale Hewlett-Packard (Canada) Cie. L'information contenue dans ce document est susceptible d'être modifiée sans préavis. Les seules garanties couvrant les produits et les services HP sont énoncées exclusivement dans la documentation accompagnant ces produits et services. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire ou une condition, expresse ou implicite, en fait ou en droit. HP ne se tient responsable d'aucune erreur technique ou de rédaction, ni d'omission dans le présent document.

Les Services technologiques HP sont régis par les Conditions de HP relatives à une commande individuelle de Services d'assistance ou la convention d'achat entre le client et HP.

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

5982-6547FCCA, septembre 2013, Rev. 13

