

# Service d'assistance matérielle sur site destiné aux clients HP



## Services HP Care Pack

### Points forts du service

- Diagnostic/support technique en cas d'incidents
- Support matériel sur site
- Pièces de rechange et matériaux inclus
- Options de niveau de service avec différentes fenêtres de couverture

### Présentation du service

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

Vous avez la possibilité de choisir entre différentes options de niveau de services prédéfinies pour répondre à vos besoins spécifiques :

### Modalités du service

Table 1. Caractéristiques de protection contre les dommages accidentels

#### DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE À DISTANCE DES PROBLÈMES

Une fois que le Client a passé un appel et que HP en a accusé réception, pendant la période de couverture, HP se charge d'isoler l'incident matériel et d'assurer le dépannage à distance, de réparer et résoudre l'incident avec le Client.

Avant toute assistance sur site, HP peut initier et exécuter des diagnostics à distance à l'aide de solutions de support électronique à distance pour accéder aux produits couverts ou HP peut utiliser d'autres solutions disponibles pour faciliter la résolution de l'incident à distance.

HP fournit une assistance téléphonique pour l'installation du microprogramme installable par le Client et de pièces réparables par le Client durant la période de couverture du service.

Quelle que soit la période de couverture du Client, les incidents liés à du matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou par l'intermédiaire du portail Web, sous condition de disponibilité locale, ou sous forme d'événement de rapport automatique sur l'équipement par l'intermédiaire des solutions HP de support électronique à distance 24 heures par jour, 7 jours par semaine. HP accuse réception de la demande de service ; l'appel est noté, et se voit attribuer un numéro d'identification de cas, qui est ensuite communiqué au client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

#### ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE

Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas, de l'avis de HP, être résolus à distance, un représentant agréé HP fournit une assistance technique sur site sur les produits matériels couverts pour leur remise en état. Pour certaines imprimantes, certains PC et produits mémoires et de mise en réseau, HP peut, à sa seule discrétion, choisir de les remplacer au lieu de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.

# Spécifications de support (suite)

## MATÉRIEL ET PIÈCES DE RECHANGE

HP fournit le matériel et les pièces de rechange pris en charge par HP et nécessaires pour maintenir le produit matériel couvert en état de fonctionnement, y compris le matériel et les pièces pour les améliorations disponibles et recommandées en termes d'ingénierie. Les pièces de rechange fournies par HP sont neuves ou considérées comme neuves en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.

Les fournitures et les consommables ne sont pas pris en charge et ne seront pas fournis dans le cadre de ce service. Les fournitures et les consommables sont soumis aux conditions générales de la garantie standard.

Période prévue de durée de vie ou d'utilisation maximum :

Les pièces et composants ayant dépassé leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale supportées telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant ou la fiche technique du produit ne seront pas fournies, réparées ou remplacées dans le cadre de ce service.

## PÉRIODE DE COUVERTURE

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance.

Les appels reçus en dehors de la période de couverture seront enregistrés le lendemain du jour pour lequel le client dispose d'une période de couverture.

Les fenêtres de couverture dépendent de la disponibilité locale. Pour plus de détails sur la disponibilité d'un service, veuillez contacter le service commercial HP local.

## TEMPS DE RÉPONSE SUR SITE POUR LE SUPPORT MATÉRIEL

Pour les incidents concernant du matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour répondre sur site dans le temps de réponse sur site spécifié.

Le « délai d'intervention sur site » correspond à la période qui sépare la réception de l'appel et son accusé de réception par HP. Le délai d'intervention sur site prend fin lorsque le représentant agréé HP arrive sur le site du Client ou lorsque l'événement signalé est clos et accompagné d'une explication de la part de HP précisant qu'il ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site.

Les temps de réponse ne sont mesurés que pendant la période de couverture et ils peuvent être étendus au jour suivant pour lequel une période de couverture existe. Tous les délais d'intervention sont soumis à la disponibilité locale. Pour plus de détails sur la disponibilité d'un service, veuillez contacter le service commercial HP local.

---

## Modalités du service

### Table 2. Caractéristiques du service en option

#### COUVERTURE ORDINATEUR DE BUREAU/PORTABLE UNIQUEMENT

Pour les produits PC éligibles, le client peut choisir la couverture ordinateur de bureau/portable uniquement. Nonobstant toute disposition contraire dans ce document, ou les conditions de commande unique de HP pour l'assistance HP Care Pack, les services avec cette limitation de couverture ne couvrent pas les options et accessoires suivants :

- Moniteur externe
- Station d'accueil, socle ou répliqueur de port
- Tout accessoire externe qui n'est pas acheté et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau ou de l'ordinateur portable principal

# Options de spécifications de livraison

Table 3. Options de niveau de service

Les options de niveau de service choisies seront spécifiées dans la documentation contractuelle du client.

## TEMPS DE RÉPONSE STANDARD, HEURES DE BUREAU NORMALES (9X5)

Le service est disponible 9 heures par jour, de 8 h à 17 h heure locale, sur les heures de bureau normales, les jours ouvrables standard, hors vacances HP.

Un représentant agréé HP se rend sur le site du client pendant les horaires d'intervention pour commencer le service de maintenance matérielle dans un temps de réponse sur site défini localement une fois la demande de service reçue et prise en charge par HP. Les délais d'intervention standard définis localement peuvent varier de plusieurs jours ouvrables à plusieurs semaines et sont fonction des capacités locales. Les appels reçus en dehors de la période de couverture sont pris en charge le jour de couverture suivant et sont ensuite traités dans le délai d'intervention sur site défini localement. Pour en savoir plus sur les délais d'intervention standard sur site qui s'appliquent à un pays ou une zone géographique spécifiques, veuillez contacter votre représentant local HP.

# Zones d'intervention

Tous les délais d'intervention sur site pour le matériel s'appliquent uniquement aux sites se trouvant dans un rayon de 160 km d'une plateforme d'assistance HP dédiée. Interventions aux sites se trouvant dans un rayon de 320 km d'une plateforme d'assistance HP dédiée sont assurés sans frais supplémentaires. Si la distance est supérieure à 320 km, des frais de déplacement sont facturés en sus.

Les zones d'intervention et, le cas échéant, les frais de déplacement correspondants, peuvent varier en fonction de la situation géographique du site.

Pour les sites distants de plus de 160 km d'un centre de support HP désigné, les délais d'intervention sont fonction de la distance (cf. tableau ci-dessous).

Distance du centre de support technique HP désigné	Délai standard d'intervention sur site
0 à 160 km	Jour de couverture standard
161 à 320 km	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	2 jours de couverture supplémentaires
Au-delà de 480 km	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources

## Appareils pris en charge

Ce service offre une couverture pour les produits matériels HP ou de la marque 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, tels que les souris, claviers, stations d'accueil, adaptateurs secteur CA, ou encore les écrans externes d'une taille allant jusqu'à 22 pouces.

Les éléments consommables, y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client et les stylets des tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que la maintenance utilisateur et les appareils non HP, ne sont pas couverts dans le cadre de ce service.

Pour les composants qui ne sont plus fabriqués, une procédure de mise à niveau peut s'avérer nécessaire. HP travaille en collaboration avec le Client pour lui recommander un produit de remplacement. En raison des capacités de support locales, il est possible qu'il n'y ait pas de produit de remplacement disponible pour tous les composants dans tous les pays.

---

## Responsabilités du client

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

Le Client ou représentant HP agréé doit activer le service dans les 10 jours après la date d'achat. Pour cela, il doit utiliser les instructions d'inscription fournies dans le Care Pack ou la documentation envoyée par courrier électronique par HP, ou conformément aux directives HP. Si un appareil couvert change d'emplacement, son activation et son enregistrement (ou la modification de l'enregistrement HP existant) doivent avoir lieu dans un délai de 10 jours après ce changement.

À la demande de HP, le Client est tenu de supporter les efforts de HP pour la résolution à distance des problèmes. Le Client doit :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité à l'assistance.
- Lancer des tests automatiques et installer, et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic ;
- Installer les mises à jour et les correctifs du microprogramme installables par le client ;
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider à HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Le Client doit se charger de l'installation, en temps opportun, des mises à jour vitales du microprogramme installables par le Client, des pièces réparables par le Client et des produits de remplacement fournis au Client.

Le Client accepte de payer des frais supplémentaires s'il exige que HP installe des mises à jour et des correctifs du microprogramme installables par le client. Tous les frais supplémentaires seront calculés en fonction des coûts horaire et matériel, sauf accord préalable contraire par écrit entre HP et le Client.

Dans les cas où des pièces réparables par le Client ou des produits de remplacement sont expédiés pour résoudre un problème, le Client a la responsabilité de renvoyer la pièce ou le produit défectueux dans le délai spécifié par HP. Dans l'hypothèse où HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux au cours de la période définie, ou si la pièce ou le produit est physiquement endommagé au moment de la réception, le client doit payer des frais pour la pièce ou le produit défectueux, tel que déterminé par HP.

# Limitations applicables au service

À la discrétion de HP, le service est assuré au moyen de différentes méthodes, dont le diagnostic et le support technique à distance, la prestation sur site. Les autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par l'intermédiaire d'un transporteur de pièces remplaçables par le client telles qu'un clavier, une souris, ou d'autres pièces classées par HP comme pièces d'auto-réparation par le client, ou un produit de remplacement intégral. HP détermine la méthode de livraison appropriée pour fournir une assistance efficace en temps opportun et respecter le délai garanti entre l'appel et la réparation effective, le cas échéant.

Dans le cas où une pièce d'auto-réparation par le Client est fournie pour remettre le système en état de fonctionnement, le niveau de service sur site ne s'appliquera pas. Dans ces cas, HP envoie en express, sur le site du Client, les pièces d'auto-réparation client qui sont vitales au fonctionnement du produit. Pour en savoir plus sur le processus de réparation par le client et les pièces, veuillez vous rendre à l'adresse : [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair)

Le délai d'intervention sur site ne sera pas applicable si le service peut être fourni à l'aide d'un diagnostic à distance, d'un support à distance ou d'autres méthodes de prestation de service décrites ci-dessus.

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Les tests opérationnels des applications ou tests supplémentaires demandés ou requis par le Client.
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Assistance en cas de problèmes réseau
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à intégrer certains correctifs, certaines solutions, réparations ou modifications du système mis à sa disposition par HP
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à appliquer les actions préventives recommandées au préalable par HP
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect du ou des produits considérés.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel extérieur à HP en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes).

---

Pour en savoir plus, veuillez consulter [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Abonnez-vous à notre liste de diffusion  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

 |  |  |   
Partagez ce document

  
Évaluez ce document

---

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP en vigueur fournies ou notifiées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits légaux supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2012, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

4AA3-8282FRCH, octobre 2022, Rév. 3

5 | Fiche technique | Service d'assistance matérielle sur site pour les clients HP

