

Service d'assistance matérielle HP sur site

Services HP Care Pack et services d'assistance contractuels



Avantages des services

- Amélioration du temps de fonctionnement des produits
- Flexibilité pour répondre à vos besoins d'assistance spécifiques
- Confort de l'assistance sur site par des experts qualifiés

Caractéristiques du service

- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Assistance matérielle sur site
- Matériel et pièces de rechange
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits
- Choix des fenêtres de couverture et des délais d'intervention
- Accès aux outils et ressources électroniques de support technique

Présentation du service

Le service d'assistance matérielle HP sur site assure une assistance à distance et sur site pour votre matériel couvert, ce qui optimise son temps de fonctionnement. Vous pouvez choisir l'un des niveaux de service prédéfinis : chaque niveau propose plusieurs combinaisons de période de couverture/délais d'intervention sur site pour répondre à vos besoins spécifiques. Les options de niveau de service Call to Repair offrent l'accès à des spécialistes de l'assistance qui dépannent rapidement le système pour remettre votre matériel en état de fonctionnement dans un délai spécifique.

Caractéristiques et spécifications

Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance

Dès que votre appel a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner, corriger et résoudre l'incident matériel. Avant toute assistance sur site, HP peut exécuter des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques pour accéder aux produits couverts ou utiliser d'autres solutions pour faciliter la résolution à distance de l'incident. Pendant la période de couverture du service, HP propose une assistance téléphonique spécialisée pour les microprogrammes installables par le client et les pièces remplaçables par le client. Quelle que soit votre fenêtre de couverture, les incidents impliquant du matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou sur le site Web, selon les disponibilités locales, ou sous la forme d'une demande d'assistance automatique pour le matériel via les solutions de support électronique à distance HP 24 h/24 et 7 j/7. HPE accuse réception de la demande de service, enregistre l'appel, affecte un identifiant d'incident et vous le communique. 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 être résolus à distance, un représentant HP agréé assure sur site le support technique nécessaire à la remise en service des appareils pris en charge. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs sur le plan fonctionnel. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Dès leur arrivée, les agents HP assurent la prestation du service (sur site ou à distance, à leur discrétion) jusqu'à ce que les produits soient réparés. Si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, les activités de support technique peuvent être temporairement interrompues, mais reprennent dès que ces pièces/ressources sont disponibles.

Caractéristiques et spécifications (suite)

- Réparation d'une défaillance : lors du support technique sur site, HP peut décider d'installer certaines améliorations techniques et des mises à jour du micrologiciel non installables par le client pour les produits matériels couverts dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la remise en service des produits ou à la prise en charge par HP.
- Réparation sur demande : à votre demande, HP peut installer des mises à jour de microprogrammes critiques non installables par le client dont l'installation immédiate sur les produits matériels couverts est recommandée par la division Produits de HP.

Matériel et pièces de rechange

HP fournit les produits de remplacement (pièces et matériaux) nécessaires pour maintenir le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les produits nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange seront neuves ou présentent des performances équivalentes à celles de pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées recevront une facture pour ces produits au prix catalogue.

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. La réparation et le remplacement des consommables relèvent de votre responsabilité. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Pour plus de détails, contactez HP. Veuillez consulter la section « Couverture » en page 6 pour plus d'informations.

Mise à jour du micrologiciel de certains produits

Des mises à jour des micrologiciels HP sont mises à la disposition des clients disposant d'un contrat actif qui leur permet de bénéficier de ces mises à jour. Dans le cadre de ce service de mise à jour, vous pouvez télécharger, installer et utiliser les nouveaux microprogrammes des produits couverts, sous réserve des restrictions de licence stipulées dans les conditions commerciales standard en vigueur de HP. HP peut fournir, installer ou aider à l'installation des mises à jour des micrologiciels dans le cadre de ses activités de support matériel sur site à la seule condition que vous disposiez d'une licence valide pour l'utilisation de ces mises à jour logicielles.

Caractéristiques optionnelles du service

- Protection contre les dommages accidentels : des niveaux de service spécifiques peuvent inclure une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation de produits matériels éligibles et couverts. On entend par « dommage accidentel » un dommage physique subi par un produit dû ou consécutif à un incident soudain et imprévisible, dans la mesure où ce dommage survient dans le cadre d'une utilisation normale du produit. Les risques couverts comprennent les déversements accidentels de liquide sur ou à l'intérieur de l'appareil, les chutes, les chocs et les surtensions électriques, les écrans à cristaux liquides (LCD) et autres éléments endommagés ou cassés. Des restrictions nationales peuvent s'appliquer ; pour de plus amples précisions, veuillez consulter votre représentant HP.
- Conservation des supports défectueux : cette option vous permet de conserver les disques durs ou les composants de disques SSD/flash défectueux dont vous ne souhaitez pas vous séparer en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs éligibles d'un système couvert doivent bénéficier de la garantie de conservation des supports défectueux.
- Service HP Call-to-Repair : Pour les produits éligibles, il est possible de sélectionner un délai de réparation garanti plutôt qu'un délai d'intervention sur site. Pour les produits couverts affectés par des problèmes critiques qui ne peuvent pas être résolus à distance dans un délai acceptable, HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai spécifié après la demande de service initiale auprès de HP Solution Center. Le service Call to Repair n'est pas disponible dans toutes les régions. Pour plus de détails, contactez le service commercial HP local.
- Gestion améliorée du stock des pièces : Afin de respecter l'engagement de délai de réparation du service Call to Repair, HP maintient un inventaire de pièces de rechange critiques qui doivent être stockées dans une installation désignée par HP. Ces pièces sont gérées de façon à permettre une augmentation de la disponibilité des stocks et sont accessibles aux représentants agréés HP répondant aux demandes d'assistance éligibles. La gestion améliorée du stock des pièces est incluse dans les délais garantis entre l'appel et la réparation effective optionnels choisis.



Caractéristiques et spécifications (suite)

- Couverture pour ordinateur de bureau/station de travail/station de travail mobile/client léger/ordinateur portable uniquement : Pour les ordinateurs éligibles, vous pouvez choisir une couverture pour les ordinateurs de bureau, les stations de travail, les stations de travail mobiles, les clients légers ou les ordinateurs portables uniquement. Le service HP Care Pack avec cette limitation de couverture ne couvre pas les moniteurs externes ou les accessoires qui ne sont pas achetés et inclus dans l'emballage d'origine du produit.
- Remplacement du kit de maintenance : Un technicien formé par HP se rend sur votre site et fournit l'ensemble de la main-d'œuvre, des pièces et du matériel nécessaires pour remplacer le kit de maintenance et nettoyer l'imprimante. L'imprimante doit fonctionner correctement avant que le kit puisse être installé. HP est en droit d'utiliser des pièces remises à neuf équivalentes à du neuf en matière de performances ; les pièces remplacées deviennent la propriété de HP. L'engagement à la réparation est rempli lorsque le technicien remplace le kit de maintenance et réussit à imprimer une page de test.

Modalités du service

Période de couverture

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance. Pendant la période de couverture, un représentant HP agréé se présente sur le site du client pour initier le support technique matériel dans le délai d'intervention prévu après la réception et la prise en charge de l'appel par HP. Les appels reçus en dehors de la fenêtre de couverture seront consignés, feront l'objet d'un accusé de réception le jour de couverture suivant et seront traités selon le délai d'intervention approprié.

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

Délai d'intervention sur site

Pour les incidents relatifs au matériel couvert qui ne peuvent être résolus à distance, HP s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, d'intervenir sur place dans le délai d'intervention spécifié (c'est-à-dire le troisième jour de couverture, le jour de couverture suivant ou dans les quatre heures). Le délai d'intervention sur site commence dès la réception et la prise en charge de votre appel initial par HP et prend fin dès l'arrivée de l'agent HP sur votre site, ou lorsque HP estime que l'événement signalé ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site. Les délais d'intervention sont calculés dans le cadre de la période de couverture et peuvent se poursuivre le jour suivant dans la mesure où celui-ci est dans la période de couverture.

Spécifications de support (suite)

Options de niveau de service

Les options de niveau de service ne sont pas disponibles sur tous les produits. Les options de niveau de service que vous avez choisies seront indiquées dans la documentation contractuelle. Pour plus de détails sur la disponibilité et la couverture d'un service, contactez le service commercial HP local.

Option de niveau de service	Période de couverture
Jours ouvrables standard	5 jours par semaine (du lundi au vendredi, hors jours fériés HP)
Extension de la couverture à des jours supplémentaires	<p>La fenêtre de couverture est étendue en appliquant les jours supplémentaires de la semaine sélectionnés aux heures de couverture sélectionnées, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samedis, hors jours fériés HP. • Dimanches (exige une couverture avec des horaires d'intervention le samedi et les jours fériés). • Jours fériés HP, lorsque ceux-ci tombent un jour en semaine qui, le cas échéant, serait couvert par les horaires d'intervention choisis.
Heures ouvrables traditionnelles	9 heures par jour (de 8h00 à 17h00, heure locale)
Extension de la couverture à des horaires supplémentaires	<p>Les horaires d'intervention sont élargis et personnalisés afin d'inclure des heures en plus avant ou après les horaires d'intervention qui ont été sélectionnés. Cette extension peut appliquer les heures de couverture sélectionnées aux jours de couverture sélectionnés, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 heures par jour (de 8h00 à 18h00, heure locale) • 13 heures par jour (de 8h00 à 21h00, heure locale) • 16 heures par jour (de 8h00 à 00h00, heure locale) • 24 heures sur 24
Options de délai d'intervention sur site	Un représentant agréé HP se rend sur votre site pendant les horaires d'intervention couverts afin de commencer le service de maintenance matérielle dans le délai spécifié suivant la réception et la prise en charge de l'appel par HP.
Délai d'intervention sur site de 1 heure	Intervention sur site dans l'heure suivant la prise en charge de l'appel
Délai d'intervention sur site de 2 heures	Intervention sur site dans les 2 heures suivant la prise en charge de l'appel
Délai d'intervention sur site de 4 heures	Intervention sur site dans les 4 heures suivant la prise en charge de l'appel
Délai d'intervention sur site d'un jour	Intervention sur site le jour suivant la prise en charge de l'appel
Délai d'intervention sur site de 2 jours	Intervention sur site dans les deux jours couverts
Délai d'intervention sur site de 3 jours	Intervention sur site dans les trois jours couverts
Délai d'intervention sur site de 5 jours	Intervention sur site dans les cinq jours couverts
Options de délai de réparation sur site	HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai spécifié après la demande de service initiale auprès de HP Solution Center.
Call to Repair 6 heures	Réparation dans les 6 heures suivant l'enregistrement de la demande de service initiale
Call to Repair 8 heures	Réparation dans les 8 heures suivant l'enregistrement de la demande de service initiale
Call to Repair 24 heures	Réparation dans les 24 heures suivant l'enregistrement de la demande de service initiale

Des accords de niveau de service (SLA) supplémentaires sont disponibles par contrat.

Spécifications de support (suite)

Service HP Call-to-Repair

Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective désigne la période de temps qui s'écoule entre le moment où la demande de service initiale est enregistrée au sein du HP Solution Center et le moment où HP détermine que le matériel est réparé. Les délais d'intervention sont calculés dans le cadre de la période de couverture et peuvent se poursuivre le jour suivant dans la mesure où celui-ci entre dans la période de couverture. Contactez votre représentant HP pour connaître les délais de réparation Call to Repair disponibles dans votre région. Les délais garantis entre l'appel et la réparation effective dépendent de la disponibilité au plan local.

La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel. La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un auto-test de mise sous tension ou d'un auto-diagnostic, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP déterminera le niveau de tests nécessaires pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon temporaire ou permanente le produit, de façon à honorer ses engagements de délais de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.

Un délai maximum de 60 jours est nécessaire entre l'achat et de l'enregistrement de ce service et la préparation et l'exécution des analyses de niveau de service jugées nécessaires par HP, les procédures associées et la planification des pièces nécessaires avant que le délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne commence à courir. Lors de cette période initiale de 60 jours, si une analyse de niveau de service est exécutée, HP assurera le service sur site aussi rapidement que possible, en fonction de la disponibilité des pièces et des ressources. Les délais d'intervention peuvent varier selon la géographie et le site.

La couverture ne sera pas prise en charge en dehors du pays pour lequel le Care Pack HP Call to Repair a été vendu.

Gestion des paliers d'intervention

Pour faciliter la résolution des incidents complexes, HP a défini des procédures formelles de remontée d'information. Pour faciliter la résolution des problèmes, les managers HP locaux coordonnent la remontée des informations relatives aux incidents et font appel aux compétences des ressources appropriées (HP et/ou tiers sélectionnés).

Accès aux outils et ressources électroniques de support technique

Dans le cadre de ce service, HP propose l'accès à des outils Web disponibles dans le commerce, notamment :

- Certaines fonctions mises à disposition des utilisateurs enregistrés, par exemple l'abonnement aux notifications de services proactifs d'ordre matériel, et la participation aux forums d'assistance pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.
- Des recherches Web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes.
- Certains outils de diagnostic exclusifs HP avec accès par mot de passe.
- Un outil Web pour permettre de poser des questions directement à HP. Cet outil accélère la résolution des problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui achemine la demande de service ou de support technique vers les ressources les plus qualifiées. Il permet également de consulter le statut de chaque demande d'assistance ou de service soumise, y compris les tickets soumis par téléphone.
- Bases de connaissances hébergées par HP ou des tiers, pour certains produits tiers, où les clients peuvent rechercher et récupérer des informations sur un produit, trouver des réponses à leurs questions techniques, participer aux forums d'assistance. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.

Spécifications de support (suite)

Solution d'assistance électronique à distance

Pour les produits éligibles, la solution d'assistance électronique à distance offre de solides capacités de dépannage et de réparation. Elle peut comporter des solutions d'accès au système à distance, offrir un point de gestion central et une vue globale des incidents en cours et de leur historique. Cet accès au système à distance peut permettre au spécialiste HP de fournir un dépannage plus efficace et de résoudre plus rapidement les problèmes. Les spécialistes de l'assistance HP n'utiliseront l'accès au système à distance qu'avec votre autorisation.

Achèvement des travaux

La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel. HP n'est pas responsable de la perte de données ; vous êtes responsable de la mise en œuvre des procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un auto-test de mise sous tension ou d'un auto-diagnostic, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP déterminera le niveau de tests nécessaires pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon temporaire ou permanente le produit, de façon à honorer les engagements de délais de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. L'achèvement des travaux peut nécessiter la réparation de l'appareil hors site s'il ne peut pas être diagnostiqué et réparé sur place. HP détermine à sa discrétion la nécessité d'une réparation hors site.

Couverture

Ce service offre une couverture pour les ordinateurs, imprimantes, multifonctions (MFP) HP admissibles et autres produits matériels de la marque HP, y compris les composants internes fournis et pris en charge par HP, tels que la mémoire et les lecteurs optiques. Cela comprend les accessoires de marque HP achetés ensemble et inclus dans l'emballage d'origine de l'ordinateur de bureau, de la station de travail, du client léger, de l'ordinateur portable, de la tablette ou de l'imprimante ou multifonction de point de vente, tels qu'une souris, un clavier, une station d'accueil, une pochette, un réplicateur de ports, un adaptateur secteur, un accessoire de finition ou un bac à papier.

Les services HP Care Pack, avec cette limitation de couverture, ne couvrent pas les moniteurs HP externes. Les appareils tout-en-un comprennent un écran, qui n'est pas considéré comme un moniteur externe séparé. Toutefois, un deuxième moniteur fixé à un appareil tout-en-un, par exemple, ne serait pas couvert par ce HP Care Pack.

Les stations d'accueil HP ou les réplicateurs de ports sont couverts dans le pays où le service HP Care Pack a été acheté, mais pas en dehors du pays d'achat.

Pour les systèmes de point de vente (POS) HP et les solutions de produits groupés telles que les solutions de points de vente au détail ou mobiles, ce service couvre uniquement l'unité de base, sauf si le service indique qu'il s'agit d'un service de solution POS, qui couvre l'unité de base ainsi que jusqu'à six périphériques avec des numéros de pièces et des numéros de série HP, tels que les tiroirs de caisse, les imprimantes, les écrans sur pied pour moniteurs, les lecteurs de codes à barres ou les scanners portables qui ont été vendus dans le cadre de la solution POS ou de produits groupés.

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

Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et d'autres marques que HP ne sont pas couverts par ce service. Les batteries des ordinateurs portatifs professionnels HP sont couvertes pendant une période maximale de trois ans. Recherchez « Comprendre les garanties de batterie pour les ordinateurs portables professionnels » sur [hp.com](https://www.hp.com) pour plus de détails.

Spécifications de support (suite)

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, une mise à niveau peut être nécessaire. Les mises à niveau pour les pièces ou les composants qui ne sont plus fabriqués peuvent dans certains cas entraîner des frais supplémentaires. HP travaillera avec vous pour vous recommander des produits 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.

Conditions préalables

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout microprogramme sous-jacent qui sera couvert par ces services. HP peut exiger une analyse de niveau de service sur les produits couverts. Dans ce cas, un représentant agréé HP vous contactera pour organiser l'analyse du niveau de service. Au cours de cette analyse, HP recueillera des informations clés sur la configuration du système, ce qui permettra aux ingénieurs de résolution HP d'étudier et de résoudre d'éventuels problèmes matériels futurs et d'effectuer les réparations aussi rapidement et efficacement que possible. L'analyse de niveau de service peut être effectuée sur place, par accès au système à distance, par des outils à distance ou par téléphone, à la seule discrétion de HP.

Il peut falloir jusqu'à soixante jours pour réaliser les audits et les processus nécessaires au service Call to Repair avant que l'engagement de délai de réparation du matériel puisse être mis en œuvre.

Il y aura un examen d'éligibilité au service Call to Repair. Vous devez fournir à HP tous les emplacements de couverture requis avant cet examen.

HP se réserve le droit de rétrograder le service à un délai d'intervention sur place ou d'annuler le contrat de service si des recommandations déterminantes formulées lors de l'audit n'ont pas été suivies ou si l'audit n'est pas réalisé dans le délai imparti, sauf si HP est responsable de ce retard.

En ce qui concerne les options d'intervention sur site pour le matériel, HP vous recommande fortement d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée (avec connexion sécurisée à HP) de façon à permettre la livraison du service à distance. Pour l'engagement de délai de réparation du matériel du service Call to Repair, la solution de support à distance HP est requise. Si la solution de support à distance HP appropriée n'est pas déployée, HP peut ne pas être en mesure de fournir le service tel que défini et n'est pas obligé de le faire. Des frais supplémentaires seront appliqués pour l'installation sur site de micrologiciels non installables par le client si la solution de support à distance HP appropriée n'est pas déployée.

Responsabilités du Client

Si les responsabilités spécifiées du client ne sont pas respectées, HP (i) ne sera pas dans l'obligation de fournir les services tels que décrits, ou (ii) effectuera lesdits services à vos frais aux tarifs en vigueur pour la durée et le matériel.

À la demande de HP, vous ou le représentant HP agréé doit activer les matériels dans les dix jours suivant l'achat de ces services pour qu'il soient pris en charge, en suivant les instructions d'enregistrement contenues dans le service HP Care Pack ou le document fourni par HP par e-mail, ou selon toutes autres directives formulées par HP. Si un produit couvert change de localisation, l'enregistrement (ou une modification d'un enregistrement HP existant) doit avoir lieu dans les dix jours suivant ledit changement.

HP procédera à un examen pour déterminer si le service peut être couvert dans ce nouvel emplacement. Si HP détermine qu'il sera impossible de garantir l'intervention de réparation sur appel dans le nouvel emplacement, le service sera régi par défaut par les conditions des services d'intervention sur site le jour ouvrable suivant.

L'engagement de délai de réparation est conditionné à l'autorisation par vous d'un accès immédiat et sans restriction au système sur demande de HP. Cet engagement de délai de réparation ne s'applique pas lorsque l'accès au système pour examen sur site, dépannage à distance et diagnostic du matériel est refusé ou retardé. Si vous demandez un service planifié, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective commence à la date planifiée convenue avec HP.

Spécifications de support (suite)

Une solution de support à distance HP appropriée, avec une connexion sécurisée à HP, est fortement recommandée pour les options de délais d'intervention sur place pour le matériel, et requise pour l'engagement de délai de réparation du matériel. Vous devez fournir toutes les ressources nécessaires, conformément aux notes de version de la solution de support à distance HP, afin de permettre la fourniture du service et de ses options. Lorsque la solution d'assistance à distance HP est installée, vous devez également tenir à jour les informations de contact configurées dans celle-ci que HP utilisera pour intervenir en cas de défaillance de l'appareil. Pour plus de détails sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre représentant HP local.

Sur demande, vous devez soutenir les efforts de résolution de problèmes à distance déployés par HP en mettant en place les mesures suivantes :

- 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 HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Il vous incombe d'installer rapidement des mises à niveau des microprogrammes critiques appropriés, ainsi que les produits de remplacement et pièces de rechange remplaçables par le client (CSR) qui vous sont fournis. Vous acceptez de payer des frais supplémentaires si vous demandez à HP d'installer des mises à jour ou des correctifs de microprogrammes installables par le client. Sauf accord différent conclu au préalable par écrit, ces frais supplémentaires seront calculés en fonction du coût de la main-d'œuvre et des matériaux.

En cas d'expédition par HP de pièces remplaçables par l'utilisateur (CSR) ou de produits de remplacement pour résoudre un problème, vous devez retourner la pièce ou le produit défectueux dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux dans les délais définis, ou si la pièce ou le produit est démagnétisé ou physiquement endommagé au moment de la réception, vous devrez payer la pièce ou le produit défectueux au prix catalogue, tel que déterminé par HP.

Vous êtes responsable de la sécurité de vos propres informations propriétaires et confidentielles, ainsi que du nettoyage ou de la suppression des données des produits qui peuvent être remplacés et renvoyés à HP dans le cadre du processus de réparation. Pour plus d'informations sur ces responsabilités, dont celles stipulées dans la Politique de nettoyage des supports et la Politique de manipulation des supports de HP pour les clients du secteur de la santé, consultez la page hp.com/go/mediahandling.

Protection contre les dommages accidentels (service en option)

Pour les offres HP Care Pack qui comprennent le service de protection contre les dommages accidentels proposé en option, vous devez signaler les dommages accidentels à HP dans les trente jours suivant la date de l'incident afin que HP puisse accélérer la réparation du système. Le rapport doit contenir une explication détaillée de l'incident, y compris le moment, le lieu et la manière dont il s'est produit, ainsi qu'une description des dommages subis par l'unité. HP refusera la demande en l'absence de ces informations ou si l'incident est signalé plus de trente jours après la date de l'incident. À compter de la date de début du HP Care Pack, un maximum d'une (1) réparation ou d'un remplacement de produit HP peut être effectué par période de 12 mois

Spécifications de support (suite)

Conservation des supports défectueux et conservation complète du matériel défectueux (services en option)

Dans le cadre de l'option de conservation des supports défectueux, il vous incombe de :

- garder le contrôle physique des disques durs ou lecteurs SSD/flash à tout moment. HP n'est pas responsable des données contenues sur les disques ou les lecteurs SSD/flash.
- vérifier que les données sensibles stockées sur les supports conservés (disques durs ou unités SSD/flash) sont sécurisées ou effacées ;
- fournir à HP des informations d'identification pour chaque disque dur ou lecteur SSD/flash conservé en vertu des présentes, et exécuter un document fourni par HP attestant de votre conservation des disques durs ou lecteurs SSD/flash ;
- Détruire les disques durs ou lecteurs SSD/flash conservés et/ou s'assurer que ces disques ne soient pas réutilisés.
- Éliminer les supports conservés (disques durs ou lecteurs SSD/flash) en respectant les lois et les réglementations environnementales applicables.

La conservation complète du matériel défectueux (CDMR) est proposée uniquement en tant qu'option. Elle couvre tout support défectueux ainsi que les composants supplémentaires qui ont été désignés par HP comme dotés de capacités de stockage de données, tels que les modules de mémoire. HP renonce au droit de prendre possession de ces composants et d'en obtenir le titre dans le cas où une pièce ou un produit de remplacement vous est livré par HP. Vous conserverez tous les composants dotés de capacités de stockage de données défectueux pris en charge par HP dans le cadre du contrat de support HP et resterez responsable de la protection et de la confidentialité des données résidant sur ces composants ainsi que de la destruction et de l'élimination de ces composants physiques.

Les pièces et les composants qui ne sont pas désignés par HP comme dotés de capacités de stockage de données doivent être renvoyés à HP en suivant les procédures de retour standard applicables, comme indiqué par HP. L'option CDMR est utilisée principalement pour assurer la visibilité du droit tant au niveau du modificateur qu'au niveau des prestations.

En ce qui concerne les disques durs ou lecteurs SSD/flash qui vous sont fournis par HP avec une formule de prêt, de location ou de leasing, vous devez retourner rapidement les disques durs, disques électroniques (SSD) ou lecteurs flash de remplacement (à l'expiration du contrat de support technique ou à la fin de la livraison par HP des services de support technique concernés). Il est de votre responsabilité de supprimer les données sensibles conservées sur les disques durs ou lecteurs SSD/flash qui vous sont confiés par HP sous forme de prêt, de location ou de leasing (LOA) avant de les renvoyer à HP. HP ne saurait être tenu responsable de la protection de la confidentialité des données sensibles résidant sur lesdits disques durs, disques électroniques (SSD) ou lecteurs flash.

Limitations applicables au service

À la discrétion de HP, le service sera assuré au moyen de différentes méthodes, dont le diagnostic et le support technique à distance, la prestation sur site. Ces autres méthodes peuvent inclure la livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client (CSR) ou le remplacement de l'intégralité du produit faisant l'objet du service. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour fournir une assistance efficace en temps opportun et respecter l'engagement de délai de réparation, le cas échéant.

HP conçoit ses produits pour qu'ils soient réparables par le client. L'auto-réparation par le client est un composant clé des termes de garantie de HP. Celle-ci permet à HP de vous expédier directement des pièces de remplacement telles qu'un clavier, une souris ou toute autre pièce considérée comme une pièce remplaçable par le client dès qu'un dysfonctionnement a été constaté. Les pièces sont en général expédiées du jour au lendemain, afin qu'elles puissent être reçues aussi rapidement que possible. Vous pouvez alors remplacer les pièces comme vous l'entendez.

L'auto-réparation par le Client « obligatoire » fait partie intégrante de la garantie standard associée à certains produits. Elle est proposée en option pour les clients ayant souscrit à un Care Pack HP ou ayant signé un accord d'assistance contractuel. Cette option vous permet de réaliser vous-même le remplacement des pièces ou de choisir qu'un membre du service HP réalise la réparation, sans aucuns frais supplémentaires, au cours de la période durant laquelle le produit est couvert.



Limites du service (suite)

Le HP Care Pack et les accords d'assistance contractuels qui incluent des termes « sur site » entraînent l'expédition directe des pièces CSR si vous avez choisi l'option CSR. À l'inverse, un représentant de l'assistance HP se rend sur place pour effectuer la réparation si vous décidez de ne pas utiliser le service CSR.

Pour un service HP Care Pack et des accords d'assistance contractuels incluant des termes relatifs à une intervention « hors site » tels que « Enlèvement et retour » ou « Retour à HP » vous devez expédier le produit à une structure de réparation agréée par HP ou directement à HP, à sa discrétion, si vous décidez de ne pas choisir l'option d'auto-réparation.

Si vous acceptez d'effectuer une réparation CSR et que l'envoi d'une pièce CSR suffit pour remettre l'équipement ou le système en état de fonctionnement, le niveau de service sur site ne s'applique pas. Dans ces cas-là, HP effectue une livraison express des pièces d'auto-réparation par le client essentielles au fonctionnement du produit à votre adresse.

Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si le service peut être assuré à l'aide du diagnostic ou de l'assistance à distance, ou d'autres méthodes de prestation de service décrites précédemment.

Pour les systèmes de TPV HP et les solutions de produits groupées comme les solutions de point de vente, les kiosques ou les chariots, le service sera fourni sur site pour l'unité de base uniquement. Le service applicable aux appareils connectés sera assuré par expédition des pièces de rechange nécessaires ou de l'intégralité du produit de remplacement en vue d'une installation par le Client ou avec installation par le transporteur chargé de livrer ces pièces ou ce produit.

Exclusions du Service d'assistance matérielle sur site HP

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Tests fonctionnels des applications ou tests complémentaires demandés ou exigés par vous
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité
- Assistance pour les problèmes liés au réseau
- Services rendus obligatoires par votre incapacité à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.)
- Services rendus obligatoires par l'incapacité à appliquer une mesure préventive conseillée par HP
- Services rendus obligatoires par des pratiques incorrectes d'utilisation ou de traitement des produits considérés
- Services rendus obligatoires par des initiatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des logiciels et/ou des microprogrammes

Période de durée de vie supportée ou d'utilisation maximum

Les pièces et autres éléments qui ont atteint leur durée de vie maximum supportée et/ou leurs limites d'utilisation maximale (selon spécifications présentes dans la documentation du fabricant ou dans les QuickSpecs ou/et dans la fiche technique du produit) ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.

Limites du service (suite)

Exclusions de la protection contre les dommages accidentels

Le service de protection contre les dommages accidentels offre une protection contre les dommages accidentels soudains et imprévisibles liés à la manipulation, dans la mesure où ceux-ci se produisent dans le cadre d'une utilisation normale du produit. Le service ne couvre pas les situations et dommages suivants dus aux éléments ci-dessous :

- l'usure normale ; les modifications de couleur, de texture ou d'aspect ; la détérioration progressive ; la rouille ; la poussière ; ou la corrosion.
- un incendie, un accident de véhicule ou du propriétaire (dans les cas où l'accident en question est couvert par une police d'assurance ou autre garantie produit), un phénomène naturel (tel que, mais sans s'y limiter, une inondation), ou tout autre danger dont l'origine est extérieure au produit.
- l'exposition à des conditions climatiques ou environnementales excédant les spécifications de HP, l'exposition à des substances dangereuses (y compris les matières biologiques dangereuses), la négligence de l'utilisateur, l'utilisation abusive, la mauvaise manipulation, une alimentation électrique inadaptée, les réparations ou tentatives de réparation non autorisées, les modifications d'équipement inadéquates ou non autorisées, les fixations ou l'installation, le vandalisme, les dommages provoqués par des animaux ou insectes ou leur invasion, les batteries défectueuses, les fuites de batteries, le non-respect de la maintenance spécifiée par le fabricant (y compris l'utilisation de nettoyeurs inappropriés).
- une erreur dans la conception, la construction, la programmation du produit ou les instructions.
- une maintenance, une réparation ou un remplacement nécessaire suite à une perte ou à un dommage résultant de toute cause autre que l'utilisation, le stockage et le fonctionnement normaux du produit en accord avec les spécifications du fabricant et le manuel du propriétaire.
- le vol, la perte, la disparition mystérieuse ou le placement erroné.
- la perte ou la corruption de données ; les interruptions d'activité.
- la fraude (y compris, mais sans s'y limiter, une indication incorrecte, trompeuse, erronée ou incomplète de la façon dont l'équipement a été endommagé).
- les dommages accidentels ou autres au produit qui sont cosmétiques par nature, ce qui signifie que ces dommages n'ont aucune incidence sur le fonctionnement de l'ordinateur.
- les imperfections de l'écran de l'ordinateur, y compris, mais sans s'y limiter, le marquage et des pixels manquants, causées par une utilisation et un fonctionnement normaux du produit.
- les dommages à un ou des produits dont les numéros de série sont absents ou altérés.
- les dommages ou défaillance de l'équipement couverts par la garantie du fabricant, un rappel ou des bulletins d'usine.
- les dommages causés durant l'expédition du produit couvert vers ou depuis un autre emplacement.
- les dommages au matériel, aux logiciels, aux supports, aux données, etc. résultant de causes incluant, mais sans s'y limiter, des virus ; des programmes d'applications ; des programmes réseau ; des mises à niveau ; tout type de formatage ; des bases de données ; des fichiers ; des pilotes ; le code source ; du code objet ou des données propriétaire ; tout support, toute configuration, installation ou réinstallation de logiciels ou de données ; ou l'utilisation de supports endommagés ou défectueux.
- toute condition pré-existante ayant eu lieu avant la date d'achat des services HP Care Pack.
- l'obsolescence du produit.
- tout équipement déplacé en dehors du pays d'achat et non couvert par un HP Care Pack HP Travel (Voyage) + Protection contre les dommages accidentels.
- les écrans LCD endommagés ou défectueux lorsque la défaillance est causée par un abus ou qu'elle est exclue dans le présent document.
- les dommages intentionnels provoquant un écran d'ordinateur cassé ou endommagé ou un moniteur endommagé.
- les dommages causés par une action des forces de police, une guerre non déclarée ou déclarée, un incident nucléaire ou un acte de terrorisme.



Limites du service (suite)

- toute transformation ou modification du produit couvert.
- tout acte délibéré visant à causer des dommages au produit couvert.
- tout comportement imprudent, négligent ou abusif lors de la manipulation ou de l'utilisation du produit.
- l'appareil se fend ou se perce lorsque les dommages ne pénètrent pas dans le boîtier extérieur et/ou révèlent des circuits internes ou des arêtes vives.
- des touches de clavier manquantes ou cassées non liées à un accident couvert (par exemple, chute, déversement de liquide).

Limites de la protection contre les dommages accidentels

L'éligibilité pour l'achat du service de protection contre les dommages accidentels nécessite que le produit soit couvert par une garantie usine ou un service d'extension de garantie avec une période de couverture égale ou supérieure au service de protection contre les dommages accidentels.

Si des éléments de protection (étuis, housses de transport, pochettes, etc.) ont été fournis ou mis à disposition avec le produit couvert, vous devez utiliser ces accessoires systématiquement pour bénéficier de la protection proposée dans le cadre du service de couverture contre les dommages accidentels.

Une conduite imprudente, négligente ou abusive inclut, sans toutefois s'y limiter, le traitement et l'utilisation des produits couverts de façon dangereuse, préjudiciable ou offensante pouvant entraîner des dommages, ainsi que tout dommage délibéré ou intentionnel au produit. Les dommages résultant de tels actes ne sont pas couverts par ce service de protection contre les dommages accidentels.

La protection contre les dommages accidentels comprend plusieurs réclamations à partir de la date de début du HP Care Pack et le coût du service est limité au prix d'achat du produit. Une fois la limite spécifiée atteinte, le coût des réparations pour toute réclamation supplémentaire sera facturé sur la base de temps et de matériel, mais tous les autres aspects du HP Care Pack acheté resteront en vigueur sauf indication contraire spécialement mentionnée dans le pays d'achat.

Pour les clients ayant des antécédents de sinistres importants, HP se réserve le droit de refuser les demandes d'achat du service de protection contre les dommages accidentels.

Limites du service (suite)

Des restrictions nationales peuvent s'appliquer. Pour plus de détails sur la disponibilité du service de protection contre les dommages accidentels, contactez le service commercial HP local.

Limites de la conservation des supports défectueux

Le service de conservation des supports défectueux s'applique uniquement aux disques durs et aux unités SSD/flash éligibles remplacés par HP suite à une défaillance ; il ne s'applique pas au remplacement des disques durs ou des unités SSD/flash qui n'ont pas subi de défaillance.

Les disques SSD/flash qui sont définis par HP comme des pièces consommables et/ou ayant atteint leur durée de vie maximale et/ou leurs limitations d'utilisation maximale supportées telles qu'énoncées dans le manuel d'utilisation du fabricant, les caractéristiques techniques du produit ou la fiche produit, ne sont pas admissibles au service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance sur ces disques durs ou disques SSD/flash sont constamment contrôlés et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec un préavis de 30 jours si HP estime raisonnablement que vous abusez du service de conservation des supports défectueux (notamment lorsque le remplacement des disques durs ou disques SSD/flash excède matériellement les taux de défaillance standard pour le système en question).

HP n'a aucune obligation concernant le contenu ou la destruction de tout disque ou lecteur SSD/flash conservé par vous ou envoyé à HP par vous. Nonobstant toute disposition contraire des conditions de vente actuelles de HP ou de la fiche produit, en aucun cas HP ou ses affiliés, sous-traitants ou fournisseurs ne seront responsables de dommages accessoires, spéciaux ou consécutifs ou liés à la perte ou à l'utilisation abusive de données dans le cadre de ce service de conservation des supports défectueux.

Les taux de défaillance de ces éléments sont suivis en continu, et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec préavis de trente jours si HP estime raisonnablement que vous faites trop souvent appel au service de conservation des supports défectueux (par exemple, si la fréquence de remplacement de vos unités de stockage de données est supérieure au taux de défaillance standard relevé pour le système considéré).

Exclusions du remplacement du kit d'entretien

Cette option ne comprend pas de réparation autre que le remplacement du kit d'entretien. Si votre imprimante nécessite le remplacement de pièces supplémentaires, ce service fera l'objet d'une facturation distincte. Les kits de maintenance pour les imprimantes HP ne peuvent être remplacés que par des techniciens agréés HP.

Niveau de gravité des incidents

HP accusera réception d'un appel puis attribuera un identifiant de demande et vous le communiquera. HP vous confirmera la gravité de l'incident et le temps nécessaire pour le commencement de la résolution du problème. Remarque : pour les événements reçus via les solutions HP de support électronique à distance, HP vous contactera, vous demandera de définir la gravité de l'incident et organisera l'accès au système avant que le délai de réparation du matériel ou le délais d'intervention sur place pour le matériel ne commence à être décompté. Le délai d'intervention sur site pour assistance matérielle et l'engagement de délai de réparation peuvent varier selon la gravité de l'incident. Vous déterminez le niveau de gravité de l'incident.

Niveau de gravité	Exemples
Gravité 1 : Panne critique	Environnement de production en panne ; panne d'un système de production ou d'une application de production/forte menace de panne ; corruption/perte des données ou risque important ; le fonctionnement de l'organisation est gravement perturbé ; problèmes de sécurité.
Gravité 2 : Dégradation critique	Environnement de production gravement altéré ; système de production ou application de production interrompu ou endommagé ; risque de réapparition ; impact important sur les activités.
Gravité 3 : Normal	Panne ou dégradation d'un système non dédié à la production (par exemple : un système de test) ; le système de production ou l'application de production est altéré par la solution de contournement mise en place ; perte de fonctionnalités non critiques ; impact limité sur l'entreprise.
Gravité 4 : Faible	Aucun impact sur l'activité ou les utilisateurs.



Limites du service (suite)

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. Pour les sites distants de plus de 160 km du centre de support technique HP correspondant, les délais d'intervention sont fonction de la distance (cf. tableau ci-dessous). Les distances indiquées ci-dessous sont fournies uniquement à titre indicatif. Pour plus de détails sur les zones d'intervention, contactez le service commercial HP local.

Distance du centre de support technique HP désigné	Délai d'intervention sur site d'une heure	Délai d'intervention sur site de 2 heures	Délai d'intervention sur site de 4 heures	Délai d'intervention sur site le jour suivant ou au-delà
0 à 40 km	1 heure	2 heures	4 heures	Jour suivant ou 2e/3e/5e jour
41 à 80 km	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	4 heures	Jour suivant ou 2e/3e/5e jour
81 à 160 km	Non disponible	Non disponible	4 heures	Jour suivant ou 2e/3e/5e jour
161 à 320 km	Non disponible	Non disponible	8 heures	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	Non disponible	Non disponible	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	2 jours de couverture supplémentaires
Au-delà de 480 km	Non disponible	Non disponible	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources

Le service Call to Repair est disponible uniquement aux sites localisés dans un rayon de 80 km d'une plateforme d'assistance HP dédiée. Pour les sites situés dans un rayon de 81 à 160 km d'une plateforme d'assistance HP, un ajustement du délai de réparation garanti du matériel est appliqué, comme l'indique le tableau ci-dessous. Le délai de réparation garanti du matériel n'est pas disponible pour tous les emplacements situés à plus de 160 km d'une plateforme d'assistance HP dédiée. Les distances indiquées ci-dessous sont fournies uniquement à titre indicatif. Pour plus de détails sur les zones d'intervention, contactez le service commercial HP local.

Limites du service (suite)

Distance du centre de support technique HP désigné	Délai garanti de 4 heures entre l'appel et la réparation effective du matériel	Délai garanti de 6 heures entre l'appel et la réparation effective du matériel	Délai garanti de 8 heures entre l'appel et la réparation effective du matériel	Délai garanti de 24 heures entre l'appel et la réparation effective du matériel
0 à 80 km	4 heures	6 heures	8 heures	24 heures
81 à 160 km	6 heures	8 heures	10 heures	24 heures
Au-delà de 160 km	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible

Les déplacements vers les sites se trouvant dans un rayon de 320 km autour du centre de support technique HP correspondant sont gratuits. Si la distance est supérieure à 320 km, des frais de déplacement seront facturés en sus.

Si le produit est situé ou doit être installé à l'extérieur de la zones d'intervention spécifiée ou si l'emplacement du site n'est pas accessible par la route et demande donc un accès spécial (par exemple les plateformes pétrolières, navires, zones reculées dans le désert, etc.), le service fera l'objet de frais d'assistance supplémentaires, de délais d'intervention plus longs, et d'horaires d'intervention ou d'un service d'enlèvement ou de retour réduits, à la discrétion de HP. Veuillez vérifier les conditions d'assistance au plan local auprès de vos représentants commerciaux HP.

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

La couverture ne sera pas prise en charge en dehors du pays pour lequel le Care Pack HP Call to Repair a été vendu. Veuillez consulter votre représentant local HP pour plus de détails.

Informations liées aux commandes

Toutes les unités et options accompagnées des offres HP Care Pack vendues individuellement doivent être commandées avec le même niveau de service que le produit dans lequel elles sont contenues, si ce niveau de service est disponible pour ces unités et options. La disponibilité des services et niveaux de services peut varier en fonction des ressources locales et être limitée aux produits et zones géographiques éligibles. Contactez votre représentant commercial HP local ou votre partenaire de distribution pour commander le service de support matériel HP sur site ou pour demander des informations complémentaires.

Conditions générales

Pour plus de détails sur les conditions générales des HP Care Packs, consultez les [Conditions générales](#).

Pour plus d'informations

Prenez contact avec votre représentant commercial ou votre partenaire de distribution local pour plus d'informations ou rendez-vous sur hp.com/go/pcandprintservices.

Abonnez-vous à notre liste de diffusion
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document avec des collègues

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

© Copyright 2021 HP 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.

4AA5-6385FRE, 14 avril 2022

Ce document regroupe les informations précédemment contenues dans des fiches techniques distinctes pour les services HP Care Pack et les services de maintenance contractuels en une seule et même fiche technique.

