

Assistance matérielle HP – Réparation sur appel 6 heures

Services HP Care Pack



L'Assistance matérielle HP – Réparation sur appel 6 heures met à la disposition du responsable informatique une équipe de spécialistes d'assistance qui entame le dépannage du système dans les plus brefs délais, afin de contribuer à rétablir le fonctionnement normal du matériel dans un délai maximal de 6 heures à compter de la sollicitation initiale du service.

Avantages du service

HP s'engage à réparer votre matériel dans un délai maximal de 6 heures. Cet engagement induit les avantages suivants :

- Disponibilité système améliorée
- Durées d'intervention prévisibles
- Planification plus efficace des ressources informatiques
- Niveau d'assistance du matériel homogène à l'échelle de vos systèmes à technologies multiples

Principales caractéristiques du service

- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Assistance matérielle sur site
- Engagement sur une réparation dans les 6 heures consécutives à l'appel
- Pièces et équipements pris en charge
- Gestion améliorée du stock de pièces détachées
- Fenêtre de couverture 24x7
- Audit initial
- Exécution de bout en bout
- Gestion de la remontée des informations

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Caractéristiques des prestations
Diagnostic et assistance à distance en cas de problème	<p>Une fois la demande de service effectuée par le Client via un numéro d'assistance téléphonique HP spécifié, HP collabore à distance avec le Client sur toute la fenêtre de couverture pour isoler le problème matériel et à le résoudre. Avant toute intervention d'assistance sur site, HP a la possibilité de lancer des diagnostics à distance au moyen d'outils d'assistance à distance électronique (si ceux-ci sont disponibles), afin d'accéder aux produits couverts, ou d'utiliser d'autres moyens disponibles facilitant la résolution de problèmes à distance.</p> <p>Quelle que soit la fenêtre de couverture retenue par le Client, ce dernier peut rapporter les problèmes liés au matériel couvert au Centre d'intervention HP par téléphone ou voie électronique, selon les services localement disponibles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. HP accuse alors réception de la demande de service et notifie l'agence locale lors de la fenêtre de couverture suivante. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les problèmes rapportés. Pour les demandes de services soumises par voie électronique ou hors de la fenêtre de couverture, les temps de réponse sur site ou les durées écoulées entre la demande et la réparation peuvent varier.</p>
Assistance matérielle sur site	<p>Pour les questions techniques relatives au matériel qui, selon le point de vue de HP, ne peuvent pas être résolues à distance, un représentant autorisé HP fournit une assistance technique sur site pour les produits matériels couverts afin de rétablir leur état de fonctionnement. Dans le cas de certains matériels, notamment les imprimantes, PC, serveurs ProLiant, serveurs à architectures Intel® Pentium® et Xeon®, et produits réseau et de stockage, HP peut, à sa seule discrétion, opter pour le remplacement plutôt que la réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou équivalents au neuf en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>De plus, 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 qu'il fournit. A sa seule discrétion, HP peut procéder à la mise à niveau des micrologiciels qui, de son point de vue, sont nécessaires au rétablissement de l'état de fonctionnement du produit couvert ou à la préservation de la prise en charge par HP. Lorsqu'elles s'appliquent, l'installation d'améliorations techniques ou les mises à niveau des micrologiciels ne font pas partie de l'engagement sur le délai de réparation après appel.</p>
Engagement de réparation dans les 6 heures consécutives à l'appel	<p>Pour les problèmes critiques liés au matériel couvert qui ne peuvent être résolus rapidement à distance, HP mettra en œuvre les moyens nécessaires pour rétablir le fonctionnement normal du matériel couvert dans les 6 heures consécutives à la demande de service initiale sollicitée auprès du Centre d'intervention HP. Le délai de réparation après appel désigne la durée qui s'écoule entre la prise en compte de la première demande de service au niveau du Centre d'intervention HP et le moment où HP considère que le matériel est réparé.</p> <p>La réparation est considérée comme achevée lorsque HP s'est assuré que le dysfonctionnement matériel est corrigé ou que le matériel est remplacé, ou dans le cas des produits de stockage éligibles, lorsque l'accès aux données du Client a été rétabli.</p> <p>HP effectue la vérification au moyen d'un autotest à la mise sous tension, d'un diagnostic autonome ou d'un contrôle visuel du fonctionnement. A sa seule discrétion, HP détermine le niveau de test nécessaire à la vérification de la réparation du matériel.</p> <p>A sa seule discrétion, HP peut remplacer le produit, de manière temporaire ou définitive, afin de respecter l'engagement sur le délai de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou équivalents au neuf en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.</p> <p>Il faut 30 jours à compter de l'achat de ce service pour mettre en oeuvre et effectuer les audits et les processus nécessaires, avant que l'engagement sur le délai de réparation du matériel après appel prenne effet. Au cours de cette période initiale de 30 jours, et au cours des 1 à 5 jours ouvrés supplémentaires qui suivent la réalisation de l'audit, HP fournit un temps d'intervention sur site de 4 heures.</p>
Ressources	<p>HP fournit les pièces et les équipements pris en charge par sa marque nécessaires au bon fonctionnement du produit matériel couvert, y compris les pièces et équipements destinés aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les pièces de rechange sont neuves ou équivalentes au neuf en termes de performances. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP.</p>
Gestion améliorée du stock de pièces détachées	<p>La tenue d'un inventaire des pièces de rechange critiques vient soutenir les engagements sur le délai de réparation après appel HP. Cet inventaire est consigné sur un site spécifié par HP. Ces pièces sont gérées dans le but d'accroître la disponibilité du stock, afin que les spécialistes d'assistance HP puissent à tout moment y accéder pour fournir les prestations de service nécessaires.</p>

Spécifications

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Caractéristiques des prestations
Fenêtre de couverture	Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris pendant les jours fériés.
Audit initial	<p>A sa seule discrétion, HP peut requérir un audit des produits couverts. Si un tel audit s'avère nécessaire, un représentant autorisé HP contacte le Client et ce dernier s'accorde pour organiser l'audit au cours de la période initiale de 30 jours. L'audit permet la collecte d'informations de configuration système essentielles, ainsi qu'un inventaire des produits couverts. Les informations recueillies au cours de l'audit permettent à un technicien chargé des résolutions HP de sonder et de dépanner les problèmes matériels potentiels, et d'achever ce dépannage aussi rapidement et aussi efficacement que possible.</p> <p>A la seule discrétion de HP, l'audit peut s'effectuer sur site, au moyen d'un accès distant aux systèmes ou d'outils d'audit à distance, ou par téléphone. Lorsque HP demande un audit, l'engagement sur le délai de réparation du matériel après appel ne prend effet que 5 jours ouvrés après la fin de cet audit.</p> <p>De plus, HP se réserve le droit de modifier ou d'annuler le contrat de service, si des recommandations d'audit ne sont pas suivies ou si l'audit n'est pas réalisé dans le temps imparti.</p>
Exécution de bout en bout	<p>A son arrivée sur le site du client, le représentant autorisé HP poursuit la prestation de service, à distance ou sur site, à la discrétion de HP, jusqu'à ce que les produits soient opérationnels ou tant que des avancées raisonnables sont obtenues. Le travail peut être interrompu si des pièces ou des ressources supplémentaires se révélaient nécessaires, mais reprend lorsque celles-ci deviennent disponibles.</p> <p>Une exécution de bout en bout de la tâche peut ne pas s'appliquer à l'assistance sur site proposée pour les ordinateurs de bureau et portables, ni pour les imprimantes et les produits grand public.</p>
Gestion de la remontée des informations	Pour faciliter la résolution des problèmes complexes, HP a mis en place des procédures formelles de remontée d'informations. Les gestionnaires HP locaux coordonnent la remontée des problèmes. Pour les assister dans la résolution, ils font appel aux compétences HP appropriées et/ou de tiers sélectionnés.
Accès aux informations et services d'assistance électronique	<p>Dans le cadre de ce service, HP donne accès à certains outils Web et électroniques. Le Client a accès aux ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Certaines fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs enregistrés, telles que le téléchargement des correctifs d'une sélection de micrologiciels et de logiciels HP ; l'abonnement à des notifications de service proactives liées au matériel ; la participation à des forums d'assistance destinés à la résolution de problèmes, et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.• Des fonctions de recherche Web étendues de documents d'assistance technique, visant à faciliter et à accélérer la résolution de problèmes.• Certains outils de diagnostic des services propriétaires de HP avec accès par mot de passe.• Un outil pour soumettre directement ses questions au Centre de solutions HP. Le chargé des demandes d'assistance contribue à une résolution rapide des problèmes. Par un processus de préqualification, il oriente la demande d'assistance ou de service vers un technicien qualifié pour répondre à la question posée. L'outil a également la possibilité de consulter l'état de chaque demande d'assistance ou de service soumise, y compris des cas soumis par téléphone.• Service "HP Live", pour entrer directement en contact avec un technicien d'assistance en ligne HP aux heures ouvrées standard HP (de 08h00 à 17h00, heure locale), hors congés de fermeture HP. Cette aide en ligne en temps réel est accessible par le biais du bouton "HP Live" sur un site Web sélectionné. En partageant le contenu d'un navigateur, le technicien d'assistance HP aide le client à naviguer jusqu'à la ressource en ligne appropriée susceptible de résoudre le problème.
Assistance et surveillance électroniques à distance, configuration standard	<p>Pour les Clients qui satisfont aux exigences minimales, la surveillance et l'assistance électroniques à distance, en configuration standard, avec la gestion des événements matériels à distance en temps réel, fournit des logiciels de diagnostic pour les produits éligibles. Ce logiciel surveille l'état du matériel et génère des événements de notification lorsque des conditions préalablement déterminées sont remplies. Les événements de notification sont réceptionnés et réacheminés chez HP pour examen et pour déclencher une éventuelle action d'assistance. Avec l'autorisation du Client, et à la seule discrétion de HP, un technicien d'assistance HP peut utiliser un accès réseau distant pour accélérer le dépannage et la résolution des problèmes.</p> <p>Pour obtenir des détails sur les exigences minimales, le client peut contacter le bureau commercial HP local.</p>

Zones d'intervention

Les délais d'intervention sur site indiqués s'appliquent uniquement aux emplacements situés dans un rayon de 80 km d'un centre de support HP agréé.

Pour les distances supérieures à 80 km d'un centre de support HP agréé, les délais d'intervention ci-après sont applicables en raison des temps de trajet plus élevés.

Distance au centre de support HP assigné	Intervention Call-to-Repair
0 à 80 km	4 heures
Plus de 80 km	Pas de délai d'intervention Call-to-Repair disponible
Régions éloignées (Tessin & Engadine)	Pas de délai d'intervention Call-to-Repair disponible

Couverture

Le service HP d'assistance matérielle sur site couvre les produits matériels de marque HP et Compaq, tous les composants internes fournis par HP (tels que les cartes HP Jetdirect, la mémoire et les lecteurs de CD-ROM), ainsi que les accessoires de marque HP ou Compaq rattachés et achetés avec le produit principal, notamment les souris, claviers, stations d'accueil et moniteurs externes.

Pour certains serveurs et produits de stockage, les processeurs, disques et autres composants internes et externes majeurs sont pris en charge si l'assistance a été configurée de manière appropriée et s'ils figurent dans la liste des équipements du contrat (le cas échéant).

Les moniteurs externes et les stations d'accueil ne sont pas couverts dans le cas de services HP Care Pack bénéficiant de la couverture "ordinateur de bureau et portable/station de travail/client léger uniquement".

La couverture des systèmes éligibles impliquant des constructeurs multiples comprend tous les composants internes standard fournis par lesdits constructeurs, ainsi que les moniteurs externes, claviers et souris.

Les consommables, notamment mais sans s'y limiter, les batteries et les stylets des PC tablette, les kits de maintenance et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et non HP, ne sont pas couverts par ce service.

Dans le cas où la production d'un composant a cessé, HP collaborera avec le Client à la recommandation d'un remplacement. Pour les composants retirés du programme, un chemin de mise à jour peut s'avérer nécessaire. HP assiste le Client et lui recommande une pièce de rechange adaptée. Les composants ne sont pas tous couverts dans tous les pays du fait des capacités d'assistance locales.

Dans le cas des systèmes de stockage et des serveurs ProLiant, ce service couvre les options matérielles de marque HP qualifiées pour le serveur, achetées en même temps que le serveur ou ultérieurement, et internes à son châssis, ainsi que les moniteurs externes 22 pouces et inférieurs, et les options UPS de format tour jusqu'à 3 kVA ; ces éléments sont couverts selon le même niveau de service et pour la même période de couverture que le serveur. La couverture des batteries UPS n'est pas comprise ; pour celles-ci, les conditions générales de garantie standard s'appliquent.

Pour les serveurs ou systèmes de stockage installés dans un rack, le service couvre également toutes les options HP pouvant être intégrées à un même rack. Les services HP Care Pack proposés avec le boîtier HP BladeSystem incluent une couverture des tableaux de connexion, des interconnexions Ethernet prises en charge par HP, du boîtier et des modules d'alimentation, et de la distribution de l'alimentation.

Prérequis

Lorsque HP demande un audit initial, conformément au tableau 1, l'engagement sur le délai de réparation du matériel après appel ne prend effet que 5 jours ouvrés après la fin de l'audit. Jusqu'à cette prise d'effet, le service est fourni selon un délai d'intervention sur site de 4 heures pour le matériel couvert. A la discrétion de HP, les engagements sur le délai de réparation après appel peuvent nécessiter l'installation d'outils de connectivité distante.

Responsabilités du Client

Le cas échéant, le Client doit enregistrer immédiatement le matériel couvert et le service HP Care Pack, conformément aux conditions générales HP qui s'appliquent à ce service.

A la seule discrétion de HP, les niveaux de service affichant un temps de réponse sur site de 4 heures peuvent nécessiter l'installation d'un équipement et d'outils de connectivité distante. Si une assistance à distance est disponible et requise pour le produit couvert, le Client doit fournir et autoriser un accès distant à HP, afin de bénéficier d'un temps de réponse sur site de 4 heures.

Sur demande de HP, le client doit soutenir les efforts de résolution des problèmes à distance de HP. Le Client a les obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP de mettre en oeuvre une assistance à distance efficace et rapide, et de déterminer le niveau d'éligibilité en termes d'assistance.
- Lancer des autotests, et installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic.
- Procéder à l'installation dont il a la charge de certains correctifs et mises à niveau de micrologiciels.
- Procéder à d'autres activités raisonnables afin d'aider HP à identifier ou résoudre les problèmes, selon les demandes de HP.

Le Client est responsable de l'installation à-propos de certaines mises à niveau des micrologiciels critiques, ainsi que de certains produits de substitution et pièces de rechange qui lui sont fournis.

En cas d'expédition de pièces remplaçables par le client pour résoudre un problème, le retour de la pièce défectueuse dans un délai fixé par HP relève de la responsabilité du Client. Si HP ne recevait pas la pièce défectueuse dans le délai imparti ou si cette pièce se trouvait physiquement endommagée à réception, des frais déterminés par HP pour cette dernière seraient à la charge du Client.

Le Client doit s'enregistrer auprès de HP pour avoir accès à des informations produit restreintes et pour recevoir des notifications proactives ou d'autres services mis à sa disposition.

Limites du service

A la discrétion de HP, le service est fourni au moyen d'une combinaison de différentes méthodes de prestation de service dont les diagnostics et l'assistance à distance, et les prestations sur site. La livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client, telles que les claviers et souris, ou d'un autre produit remplaçable, compte parmi les autres méthodes de prestation de service. Le cas échéant, HP détermine la méthode de prestation adaptée requise pour fournir au Client une assistance efficace et rapide, afin de satisfaire l'engagement sur le délai de réparation après appel.

Cet engagement ne s'applique pas dans le cas où seule une pièce de rechange remplaçable par le Client peut rétablir le fonctionnement du système.

L'engagement sur le délai de réparation après appel exclut les conditions suivantes :

- Temps nécessaire à la reconstitution mécanique de disques ou procédures d'échange
- Situations dans lesquelles un LUN (Logical Unit Number) peut se trouver bloqué pour préserver l'intégrité des données
- Toute restauration/récupération de données compromises
- Toute période d'indisponibilité induite indirectement par la défaillance matérielle

HP se réserve le droit de modifier son engagement sur le délai de réparation après appel tel qu'il s'applique à l'environnement, la situation géographique et la configuration produit spécifiques au Client. Cette condition est établie au moment de la commande et est sujette à la disponibilité des ressources.

Aucun engagement ne s'applique lorsque le Client choisit l'analyse prolongée des causes fondamentales de l'incident par HP en lieu et place de l'exécution des procédures de récupération recommandées.

Ce service exclut notamment, mais sans s'y limiter, les activités suivantes :

- Récupération du système d'exploitation, et d'autres logiciels et données
- Test fonctionnel des applications ou tests supplémentaires sollicités ou requis par le client
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Assistance relative à des problèmes réseau
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à intégrer d'éventuels correctifs, réparations ou modifications mis à sa disposition par HP
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du Client à prendre une mesure préventive précédemment conseillée par HP

Informations relatives à la commande

La disponibilité des caractéristiques et des niveaux de service peut varier selon les ressources locales et se trouver restreinte à des produits éligibles et à des zones géographiques.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les services HP, contactez votre interlocuteur HP ou visitez notre site Web à l'adresse: www.hp.com/ch/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document sont sujettes à modification sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont décrites dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucun élément du présent document ne saurait être considéré comme une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs techniques ou éditoriales ni des omissions que pourrait comporter le présent document. Intel, Xeon et Pentium sont des marques déposées de la société Intel Corporation ou de ses filiales, aux Etats-Unis et dans d'autres pays.