

# Storage Works Division (SWD)

## Garantie internationale limitée et assistance technique

Français

321708-454

Mai 2007

# Garantie internationale limitée et assistance technique

La présente garantie limitée couvre les produits spécifiés, achetés après le 1 mai 2007.

## Garantie limitée du matériel

### Conditions générales

La présente garantie limitée de matériel HP accorde à vous, le client, des droits de garantie spécifiques de la part de HP, le constructeur. En outre, cette garantie peut être complétée, d'une part par la législation locale en vigueur, et d'autre part par un accord écrit spécial conclu avec HP.

HP N'ACCORDE AUCUNE AUTRE GARANTIE OU CONDITION SPÉCIFIQUE ÉCRITE OU ORALE, ET HP EXCLUT EXPRESSÉMENT TOUTES LES GARANTIES ET CONDITIONS AUTRES QUE CELLES SPÉCIFIÉES DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE. SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DU DROIT LOCAL DES JURIDICTIONS SITUÉES EN DEHORS DES ÉTATS-UNIS, HP EXCLUT TOUTES GARANTIES OU CONDITIONS TACITES, Y COMPRIS GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE POTENTIEL COMMERCIAL, DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. POUR TOUTES TRANSACTIONS AYANT LIEU AUX ÉTATS-UNIS, TOUTES GARANTIE OU CONDITIONS IMPLICITES DE POTENTIEL COMMERCIAL, DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER SONT LIMITÉES À LA DURÉE DE LA GARANTIE EXPRESSE DÉFINIE PLUS HAUT. CERTAINS ÉTATS OU PAYS N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION DE LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE NI L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS POUR LES PRODUITS GRAND PUBLIC. DANS CES ÉTATS OU PAYS, IL SE PEUT QUE CERTAINES DE CES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS NE VOUS SOIENT PAS APPLICABLES.

EN CE QUI CONCERNE LES TRANSACTIONS COMMERCIALES EFFECTUÉES EN AUSTRALIE OU EN NOUVELLE-ZÉLANDE, LES TERMES DE LA GARANTIE LIMITÉE DÉFINIS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT, SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DU DROIT LOCAL, N'EXCLUENT, NE RESTREIGNENT NI NE MODIFIENT LES DROITS STATUTAIRES OBLIGATOIRES APPLICABLES À LA VENTE À VOUS DE CE PRODUIT, MAIS S'AJOUTENT À CES DROITS.

SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DU DROIT LOCAL, LES PRÉSENTES CONDITIONS DE GARANTIE N'EXCLUENT, NE RESTREIGNENT NI NE MODIFIENT LES DROITS STATUTAIRES OBLIGATOIRES APPLICABLES À LA VENTE À VOUS DE CE PRODUIT, MAIS S'AJOUTENT À CES DROITS.

La présente garantie est applicable dans tous les pays et pourra être rendue obligatoire dans tous les pays ou régions dans lesquels HP ou les Mainteneurs agréés HP proposent un service de garantie pour le même numéro de modèle de produit, compte tenu des termes et conditions spécifiés dans la présente garantie.

Dans le cadre du programme HP de garantie limitée internationale, les produits peuvent être achetés dans un pays et transférés vers un autre pays dans lequel HP ou les Mainteneurs agréés HP proposent un service de garantie pour le même numéro de modèle de produit sans que la garantie perde sa validité. Toutefois, les modalités de garantie, la disponibilité des services et les délais d'intervention sont susceptibles de varier d'un pays ou d'une région à l'autre. En particulier, les délais d'intervention standard garantis risquent de varier en fonction de la disponibilité locale des pièces détachées. Votre Mainteneur agréé HP local est en mesure de vous fournir tous les détails à cet égard.

HP n'est en aucun cas responsable des éventuels droits de douane ou taxes occasionnés par le transfert des produits. Les produits sont susceptibles d'être soumis à des restrictions d'exportation édictées par les États-Unis ou par les gouvernements des pays concernés par ces transferts.

La présente garantie s'applique exclusivement aux matériels de marque HP et Compaq (désignés collectivement « Produits Matériels HP » dans cette garantie), vendus ou loués par Hewlett-Packard Company, ses filiales, affiliés, revendeurs agréés ou distributeurs locaux dans le monde (collectivement désignés « HP » dans cette garantie). Le terme « Produit Matériel HP » est réservé aux composants matériels et aux firmwares associés. Le terme « Produit Matériel HP » ne couvre aucunement les applications logicielles ou autres programmes, les produits de sociétés tierces ou les périphériques ne portant pas la marque HP. Tous les produits de sociétés tierces ou les périphériques externes ne portant pas la marque HP (sous-systèmes de stockage, moniteurs, imprimantes, etc.), sont fournis « en l'état », et sans aucune garantie de la part de HP. Cependant, les sociétés tierces (fabricants, fournisseurs ou éditeurs) sont susceptibles de vous proposer leur propre garantie directement.

HP garantit que les Produits Matériels HP achetés ou loués auprès de HP seront exempts de défaut (matériaux/fabrication) dans le cadre d'une utilisation normale, et pendant toute la durée de cette garantie limitée. La garantie prend effet soit à la date de l'achat ou de début de location auprès de HP, soit à la date à laquelle HP a terminé l'installation. La facture ou le bon de livraison portant la date d'achat ou de début de location du produit constitue la preuve de la date d'achat ou de début de location (cette preuve peut être exigée comme condition préalable au bénéfice du service de garantie). Vous avez droit au service de garantie du matériel au cas où une réparation de votre Produit Matériel HP couverte par les termes et conditions de la présente garantie serait nécessaire durant la période de garantie.

Sauf indication contraire et dans les limites autorisées par la législation locale, les nouveaux Produits Matériels HP peuvent être fabriqués à partir de matériaux neufs ou d'une combinaison de matériaux neufs et reconditionnés, dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles du matériel neuf. HP se réserve le droit de réparer ou de remplacer les Produits Matériels HP (a) à partir de produits ou de pièces de rechange neufs ou reconditionnés dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles du matériel neuf, ou (b) à partir de produits équivalents à un produit original dont la production a été abandonnée. Les pièces de rechange sont garanties exemptes de défaut (matériaux/fabrication) pendant quatre-vingt-dix (90) jours ou pour le restant de la période de garantie du Produit Matériel HP qu'elles remplacent ou dans lequel elles ont été installées – la durée la plus longue prévalant.

Pendant la période de garantie, HP s'engage à réparer ou à remplacer (à sa discrétion) les éléments défectueux. Tout élément ou produit matériel remplacé dans le cadre de cette garantie devient la propriété de HP. Dans le cas (peu probable) d'incidents récurrents, HP pourra décider, à son entière discrétion, (a) de remplacer votre produit par un produit identique ou équivalent en matière de fonctionnalités et de performances ou (b) de vous offrir, au lieu du remplacement de ce produit, le remboursement de son prix d'achat ou de location (déduction faite des intérêts). Ces dispositions constituent votre recours exclusif en ce qui concerne les produits défectueux.

## Exclusions

HP NE GARANTIT PAS LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU OU SANS ERREUR DE CE PRODUIT. HP NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES RÉSULTANT DU NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS PRÉVUES POUR CE PRODUIT MATÉRIEL HP.

La présente garantie ne couvre ni les consommables ni les produits dont le numéro de série a été effacé, ou qui ont été endommagés, ou qui sont devenus défectueux à la suite d'un ou plusieurs des événements suivants : (a) Accident, utilisation incorrecte, usage abusif, contamination, opération de maintenance/étalonnage inadéquate ou incorrecte ou autres causes externes. (b) Non-respect des conditions d'utilisation énoncées dans la documentation fournie avec le produit. (c) Utilisation de logiciels, d'interfaces, de pièces de rechange ou de fournitures de société tierce. (d) Préparation ou maintenance inadéquate du site. (e) Infection par virus. (f) Perte ou dommages en cours de transport. (g) Modification ou intervention effectuée par quiconque autre que (i) HP, (ii) un prestataire de maintenance agréé HP ou (iii) par vous-même de pièces agréées par HP si celles-ci sont disponibles dans votre pays ou votre région.

HP NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DES DOMMAGES CAUSÉS AUX PROGRAMMES, AUX DONNÉES OU AUX SUPPORTS DE STOCKAGE AMOVIBLES. HP NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU DE LA RÉINSTALLATION DES PROGRAMMES OU DES DONNÉES AUTRES QUE LES LOGICIELS INSTALLÉS PAR HP LORS DE LA FABRICATION DU PRODUIT.

HP ne pourra être tenu responsable des problèmes d'interopérabilité ou de compatibilité qui peuvent se produire dans les cas suivants : (1) Des produits, des logiciels ou des options non supportés par HP sont utilisés. (2) Des configurations non supportées par HP sont implémentées. (3) Des pièces prévues pour un système sont installées dans un autre système d'une marque ou/et d'un modèle différent.

## Recours exclusif

DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LÉGISLATION LOCALE, LES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT DOCUMENT DÉFINISSENT LIMITATIVEMENT LE CADRE DE LA GARANTIE ACCORDÉE PAR HP SUR LE PRODUIT MATÉRIEL HP QUE VOUS AVEZ ACHETÉ OU LOUÉ. CES TERMES ET CONDITIONS REMPLACENT TOUT ACCORD OU REPRÉSENTATION PRÉALABLE, Y COMPRIS LES REPRÉSENTATIONS FIGURANT DANS LES DOCUMENTS PUBLICITAIRES HP OU LES CONSEILS PRODIGUÉS PAR HP, UN AGENT OU UN EMPLOYÉ DE HP, EN RAPPORT AVEC L'ACHAT OU LA LOCATION DU PRODUIT MATÉRIEL HP. Aucune modification des dispositions de la présente garantie ne sera valable si elle n'a pas fait l'objet d'un accord écrit et signé par un représentant HP dûment habilité.

## Limite de responsabilité

EN CAS DE DÉFAUT DE MATÉRIAUX OU FABRICATION, LA RESPONSABILITÉ DE HP DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE EST EXPRESSÉMENT LIMITÉE AU PRIX D'ACHAT DU PRODUIT EN CAUSE OU – LA VALEUR LA PLUS FAIBLE PRÉVALANT – AU COÛT DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DES ÉLÉMENTS QUI AURAIENT SUBI DES INCIDENTS DANS DES CONDITIONS D'UTILISATION NORMALE.

SOUS RÉSERVE DE CE QUI PRÉCÈDE, HP NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES CAUSÉS PAR LE PRODUIT OU PAR LE NON-FONCTIONNEMENT DU PRODUIT, Y COMPRIS PERTES DE PROFITS OU D'ÉCONOMIES, INTERRUPTION DE SERVICE, PERTES DE DONNÉES, PERTES DE REVENUS, PERTES D'USAGE OU AUTRES PERTES COMMERCIALES OU ÉCONOMIQUES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, NI DES DOMMAGES SPÉCIAUX, FORTUITS OU CONSÉCUTIFS. HP NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DES RÉCLAMATIONS FAITES PAR UNE SOCIÉTÉ TIERCE NI PAR VOUS-MÊME POUR LE COMPTE D'UNE SOCIÉTÉ TIERCE.

CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUE AUSSI BIEN AUX DEMANDES DE DOMMAGES-INTÉRÊTS ET AUX RÉCLAMATIONS EN VERTU DE CETTE GARANTIE QU'AUX ACTIONS EN RESPONSABILITÉ CIVILE (Y COMPRIS POUR NÉGLIGENCE ET RESPONSABILITÉ STRICTE DU PRODUIT), AUX RÉCLAMATIONS POUR INFRACTION CONTRACTUELLE ET AUX AUTRES RÉCLAMATIONS, QUELLE QU'EN SOIT LA NATURE. NUL NE POURRA CONTESTER NI AMENDER CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ. CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ RESTERA EN VIGUEUR MÊME SI VOUS AVEZ PREVENU HP OU UN DE SES REPRÉSENTANTS AGRÉÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES, NI MÊME SI UNE TELLE ÉVENTUALITÉ ÉTAIT RAISONNABLEMENT PRÉVISIBLE. CEPENDANT, CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ NE S'APPLIQUERA PAS EN CAS DE PRÉJUDICE CORPOREL.

CETTE GARANTIE LIMITÉE VOUS CONFÈRE DES DROITS SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT BÉNÉFICIER D'AUTRES DROITS, QUI SONT SUSCEPTIBLES DE VARIER SELON LES ÉTATS OU LES PAYS. NOUS VOUS INVITONS À VOUS INFORMER DE LA NATURE ET DE L'ÉTENDUE DE VOS DROITS EN CONSULTANT LES LOIS APPLICABLES DANS VOTRE ÉTAT OU PAYS.

# Responsabilités du client

Pour permettre à HP d'assurer le meilleur niveau de support technique et de service pendant la période de garantie, vous êtes prié de tenir compte des points suivants :

- Conserver un environnement propre et adéquat et utiliser le Produit Matériel HP conformément aux instructions qui l'accompagnent.
- Vérifier les configurations, charger le firmware le plus récent, installer les correctifs logiciels, exécuter les diagnostics et utilitaires HP et implémenter les procédures temporaires ou les solutions de contournement fournies par HP pendant que HP recherche des solutions définitives.
- Autoriser HP à installer des outils de diagnostic et de maintenance système/réseau sur vos systèmes ou sur vos sites pour faciliter l'assistance dans le cadre de la garantie (collectivement désignés « Outils de service propriétaires »). Ces Outils de service propriétaires sont et restent la propriété exclusive de HP. Par ailleurs, vous vous engagez à respecter les points suivants :
  - Utiliser les Outils de service propriétaires exclusivement pendant la période de garantie applicable et conformément aux prescriptions de HP.
  - Prendre en charge l'installation, la maintenance et le support des Outils de service propriétaires, y compris le cas échéant les mises à jour et les correctifs requis.
  - Le cas échéant, assurer la connectivité distante requise, via un moyen de communication agréé par HP.
  - Aider HP à exécuter les Outils de service propriétaires.
  - Utiliser la fonction de transfert de données prévue pour informer HP des événements identifiés par les Outils de service propriétaires.
  - Le cas échéant, acheter le matériel de connexion distante spécifié par HP pour le service de diagnostic.
  - À échéance de la période de garantie, renvoyer les Outils de service propriétaires ou autoriser HP à retirer les Outils de service propriétaires.
  - Ne pas vendre, transférer, céder, mettre en gage ni en aucune manière hypothéquer ou transmettre les Outils de service propriétaires.

Dans certains cas, HP peut exiger le chargement de logiciels supplémentaires tels que des pilotes et des agents sur votre système pour vous permettre de bénéficier de ces solutions et fonctions d'assistance.

- Le cas échéant, utiliser les solutions d'assistance à distance HP. HP vous encourage vivement à employer les technologies d'assistance proposées par HP. Si vous choisissez de ne pas utiliser ces moyens d'assistance à distance, vous risquez d'encourir un coût supplémentaire par suite de la mobilisation de ressources techniques plus importantes.
- Coopérer avec HP pour tenter de résoudre le problème par téléphone. Il peut s'agir d'appliquer des procédures de diagnostic, d'installer des mises à jour ou des correctifs de logiciel, de supprimer certaines options tierces et/ou de remplacer certaines options standard.
- Effectuer des copies de sauvegarde (backup) régulières des fichiers, des données ou des programmes stockés sur votre disque dur ou autres périphériques de stockage pour vous protéger contre toutes pannes, altérations ou pertes potentielles. Avant de renvoyer un Produit Matériel HP pour assistance sous garantie, il est fortement conseillé de sauvegarder (backup) vos fichiers, données et programmes et d'éliminer du Produit Matériel HP toutes informations confidentielles, propriétaires ou personnelles.
- Définir et appliquer une procédure qui ne soit pas liée au Produit Matériel HP couvert par la garantie pour la restauration des fichiers, des données ou des programmes qui auraient été perdus ou altérés.
- Informer HP si vous utilisez les Produits Matériels HP dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HP. Tant que ces risques n'auront pas été éliminés par vous, HP pourra exiger que vous procédiez à la maintenance de ces produits sous sa supervision et différer le service de garantie.
- Exécuter les tâches supplémentaires définies dans les différents types de service de garantie répertoriés ci-après et toute autre action que HP pourra raisonnablement solliciter pour assurer au mieux l'assistance prévue dans le cadre de la garantie.

# Types de service de garantie pour le matériel

Cette section présente les différents types de services de garantie pouvant s'appliquer au Produit Matériel HP que vous avez acheté. Pour plus de détails, consultez la section « [Période de garantie limitée](#) ».

## Pièces remplaçables par l'utilisateur

Les produits HP sont conçus avec de nombreuses « pièces remplaçables par l'utilisateur » (CSR, Customer Self Repair) afin de minimiser les délais de réparation et d'assurer une plus grande flexibilité dans le remplacement des pièces défectueuses. Si, pendant la période de diagnostic, HP détermine que la réparation peut être effectuée à l'aide d'une ou plusieurs pièces CSR, HP vous livrera cette ou ces pièces directement afin que vous puissiez procéder au remplacement. Il existe deux catégories de pièces CSR :

- Pièces pour lesquelles la réparation doit être obligatoirement effectuée par le client. Si vous demandez à HP de remplacer ces pièces, les frais de déplacement et de main-d'œuvre vous seront facturés.
- Pièces pour lesquelles la réparation par le client est facultative. Ces pièces sont également conçues pour être remplaçables par l'utilisateur. Toutefois, si vous demandez à HP de les remplacer, aucun frais supplémentaire ne vous sera facturé (variable selon service de garantie applicable à votre produit).

Sous réserve de disponibilité, et si la configuration géographique le permet, les pièces CSR sont expédiées de façon à être livrées le jour ouvré suivant. Si la configuration géographique le permet, une livraison le même jour ou dans les quatre heures peut également être proposée moyennant des frais supplémentaires. Si une assistance supplémentaire est requise, il vous suffira d'appeler le Centre de support technique HP pour qu'un technicien vous aide par téléphone. Les documents livrés avec toute pièce CSR précise si la pièce remplacée doit être renvoyée à HP ; dans ce cas, vous devrez expédier la pièce dans un délai défini, généralement cinq (5) jour ouvrés. La pièce remplacée devra être renvoyée avec sa documentation dans les matériaux d'emballage qui vous auront été livrés à cet effet. Si vous ne renvoyez pas la pièce remplacée, HP risque de vous facturer la pièce de remplacement. Dans le cas d'une réparation CSR, HP prendra en charge tous les frais d'expédition et de renvoi de pièce et déterminera le service de transport à utiliser.

## Service de garantie Pièces seules

Votre garantie limitée HP peut inclure le service « Pièces seules ». Dans le cadre de la garantie Pièces seules, HP fournit gratuitement les pièces de rechange. Si HP effectue la réparation, les frais de main-d'œuvre et de logistique vous seront facturés.

## Service de garantie Échange anticipé

Certains Produits Matériels HP peuvent être couverts par le service de garantie « Échange anticipé ». Dans le cadre de la garantie Échange anticipé, si un diagnostic établit qu'un Produit Matériel HP est défectueux, HP vous fera parvenir directement un Produit Matériel HP de remplacement. À la réception de ce Produit Matériel HP de remplacement, vous devrez retourner le Produit Matériel HP défectueux dans l'emballage du Produit Matériel HP de remplacement, dans un délai défini – généralement cinq (5) jours. HP prendra à sa charge tous les frais d'expédition et d'assurance inhérents au renvoi à HP du Produit Matériel HP défectueux. Si vous ne renvoyez pas le Produit Matériel HP défectueux, HP vous facturera l'unité de remplacement.

## Service de garantie Sur site

Certains Produits Matériels HP peuvent être couverts par un service de garantie « Sur site ». Dans le cadre de la garantie Sur site, HP peut, à sa seule discrétion, déterminer les conditions de réparation d'un défaut :

- Application d'une procédure à distance.
- Utilisation d'une pièce remplaçable par l'utilisateur (CSR).
- Demande de service sur le site du Produit Matériel HP défectueux.

Si HP conclut que la réparation du défaut constaté exige un service sur site, l'intervention de HP sera planifiée pendant les heures d'ouverture normales, sauf spécification contraire pour le Produit Matériel HP considéré. Par « heures d'ouverture normales », on entend généralement la période comprise entre 8 h 00 et 17 h 00, du lundi au vendredi, mais ces heures peuvent varier en fonction des pratiques commerciales locales. Si le Produit Matériel HP défectueux est installé en dehors de la zone de service habituelle (généralement, un rayon de 50 km), il est possible que les délais d'intervention soient plus longs ou que des frais supplémentaires soient facturés. Pour localiser le Mainteneur agréé HP le plus proche, connectez-vous à l'adresse suivante : [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

Pour bénéficier d'une intervention sur site, vous devez tenir compte des points suivants :

- Veiller à la présence de votre représentant au moment de l'intervention de HP sur votre site.
- Informer HP si vous utilisez les produits HP dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HP.
- Sous réserve du respect des critères de sécurité raisonnables exigé par HP, offrir à HP un accès suffisant, libre et sécurisé aux installations, aux informations et aux systèmes jugés nécessaires par HP pour effectuer la réparation dans les délais.
- Vérifier que les marques constructeur (par exemple, les numéros de série) sont en place, accessibles et lisibles.
- Assurer un environnement compatible avec les spécifications des produits et les configurations définies.

## Mise à niveau des services

HP propose une gamme complète d'extensions de services et de garanties de produits que vous pouvez acheter localement. Toutefois, il est possible que certaines de ces extensions et/ou de ces garanties ne soient pas disponibles dans tous les pays. Pour plus de détails sur la disponibilité et le coût de la mise à niveau des services et des garanties, connectez-vous à l'adresse suivante : <http://www.hp.com/support>.

## Période de garantie limitée

La période de garantie d'un Produit Matériel HP est fixe, et elle commence à la date d'achat du produit. La date figurant sur votre facture est considérée comme la date d'achat, à moins que HP ou votre revendeur ne vous ait fourni une autre information par écrit.

Produits	Durée* et nature de la garantie limitée***	Disponibilité et délai d'intervention**
<b>HP StorageWorks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baie de stockage EVA 3000 et 5000</li> </ul>	3 ans pièces 3 ans main-d'œuvre 3 ans sur site <i>Installation incluse pour les produits EVA</i>	Temps de réponse à distance de 4 heures (7x24)
<b>HP StorageWorks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baie de stockage EVA 4000, 6000 et 8000</li> <li>Modules EVA FC Drive</li> <li>Baie de stockage XP</li> </ul>	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans sur site <i>Installation incluse pour les produits EVA et XP.</i>	Temps de réponse à distance de 4 heures (7x24)  Disponibilité/en urgence 7x24 pour les baies de stockage XP.
<b>HP StorageWorks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disk Subsystem DS2405</li> <li>Virtual Array 71xx et 74xx</li> </ul>	2 ans pièces 2 ans main-d'œuvre 2 ans sur site	Temps de réponse à distance de 4 heures (heures ouvrées normales)
<b>HP StorageWorks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reference Information Storage System (RISS)</li> <li>Continuous Information Capture Solution (CIC)</li> <li>Medical Archive Solution (MAS)</li> <li>FSE Tiered Storage Server</li> <li>FSE Tiered Storage Archive Solution</li> </ul>	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Temps de réponse à distance de 4 heures (heures ouvrées normales)
<b>HP StorageWorks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL380</li> <li>Tape Array 5300</li> </ul> <b>Serveur de stockage ProLiant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>DL380 G4, DL580 G2, DL585, ML350 G4 et ML370 G4</li> <li>MSA 500</li> </ul>	3 ans pièces 3 an main-d'œuvre 3 an sur site	Jour ouvré suivant (heures ouvrées normales)
<b>HP StorageWorks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>EMA 8000, 12000 et 16000</li> <li>MSA 1000/1500/1510i</li> <li>NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000</li> <li>HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL320</li> </ul> <b>Serveur de stockage ProLiant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>DL100</li> </ul>	3 ans pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site	Jour ouvré suivant (heures ouvrées normales)
<b>HP StorageWorks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Commutateurs de structure et d'infrastructure</li> <li>Bande virtuelle VLS 6000</li> <li>Disk Subsystem DS2120</li> <li>Bibliothèques de sauvegarde sur bande : ESL-e, EML, MSL5000/6000</li> <li>MSL8096</li> <li>Kits de démarrage sur réseau SAN EVA4000 &amp; EVA4000</li> <li>SVS200</li> <li>Juke-box optiques 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux et 7100ux</li> <li>NAS - 500s, S1000</li> </ul> <b>Serveur de stockage ProLiant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ML310, 110</li> </ul>	1 an pièces 1 an main-d'œuvre 1 an sur site  <i>Installation incluse pour les produits 1200mx et 2200mx</i>  <i>Installation incluse pour les produits SVS200</i>	Jour ouvré suivant (heures ouvrées normales)
<b>HP StorageWorks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unités DLT, DLT VS, DDS, SDLT et LTO</li> <li>USB DAT 40, 72</li> <li>Ultrium 448c Tape Blade</li> <li>SCSI DAT 24</li> <li>Cartes de couplage (HBA)</li> <li>MSA20, 30, 50, 60, 70 et SFS20</li> </ul>	3 ans pièces <i>Support téléphonique à distance avec remplacement des pièces si les tests de diagnostic confirment une défaillance de celles-ci.</i>	Jour ouvré suivant (heures ouvrées normales)  Échange de pièces/unités anticipé

<p><b>HP Storage Works</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• USB DAT 24</li> <li>• Autoloaders VLS 1000, SSL1016, 1/8 et 1/8 G2</li> <li>• Bibliothèque de bande MSL2024</li> <li>• Lecteur optique 9100mx</li> <li>• Cartes réseau (NIC)</li> <li>• Autoloader HP DAT 72x10 1U</li> <li>• Ultra 320 dual-channel HBA</li> <li>• D2D Backup System</li> </ul>	<p>1 an pièces</p> <p><i>Support téléphonique à distance avec remplacement des pièces si les tests de diagnostic confirment une défaillance de celles-ci.</i></p>	<p>Jour ouvré suivant (heures ouvrées normales)</p> <p><i>Échange de pièces/unités anticipé</i></p>
--	---	---

\* Les services de garantie présentés dans ce tableau correspondent à l'offre de base. Des extensions de cette garantie de base peuvent être proposées avec votre Produit Matériel HP. Pour plus de détails, consultez les spécifications du produit considéré sur [www.hp.com](http://www.hp.com).

\*\* Les délais d'intervention dépendent des jours et des heures ouvrés dans le pays concerné. Sauf indication contraire, tous les délais d'intervention correspondent au temps écoulé entre l'appel du client et le moment où HP a fixé un rendez-vous d'intervention accepté par les deux parties ou a commencé à fournir une assistance ou un diagnostic à distance. Le délai d'intervention est calculé sur la base d'initiatives commercialement raisonnables. Dans certains pays ou zones géographiques et en fonction de certaines contraintes d'approvisionnement, les délais d'intervention peuvent être différents. Si votre site est situé en dehors de la zone de service habituelle, il est possible que les délais d'intervention soient plus longs ou que des frais supplémentaires soient facturés. Pour plus de détails sur les délais d'intervention possibles pour votre site, contactez votre service local de maintenance HP.

\*\*\* L'assistance à distance et le service CSR (Customer Self Repair) sont disponibles pour les composants sélectionnés ; reportez-vous à la documentation sur les produits pour en savoir plus.

## Garantie limitée des logiciels

SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES PRÉVUES (selon le cas) DANS LA LICENCE DU LOGICIEL OU DANS LE CONTRAT DE LICENCE DU PROGRAMME, OU IMPOSÉES PAR LA LÉGISLATION LOCALE EN VIGUEUR, LES PRODUITS LOGICIELS, Y COMPRIS LES FREEWARES (selon définition ci-dessous) OU LE SYSTÈME D'EXPLOITATION PRÉINSTALLÉ PAR HP, SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », ET HP EXCLUT PAR LA PRÉSENTE TOUTE AUTRE GARANTIE OU CONDITION EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE, Y COMPRIS MAIS NON SEULEMENT, LES GARANTIES DE TITRE DE PROPRIÉTÉ ET DE NON-INFRACTION, LES GARANTIES IMPLICITES, LES OBLIGATIONS OU CONDITIONS DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE VIRUS. Dans la mesure où certains pays ou juridictions ne permettent pas l'exclusion des garanties implicites ou les limitations sur la durée des garanties implicites, il est possible que l'exclusion de garantie ci-dessus ne vous concerne pas en totalité ou en partie. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LÉGISLATION EN VIGUEUR, HP OU SES FOURNISSEURS NE POURRONT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES D'AUCUN DOMMAGE SPÉCIAL, ACCESSOIRE, INDIRECT OU CONSÉCUTIF QUEL QU'IL SOIT (Y COMPRIS MAIS NON SEULEMENT, LES DOMMAGES ENTRAÎNÉS PAR LA PERTE DE BÉNÉFICES, LA PERTE D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES OU AUTRES, L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS, LES PRÉJUDICES CORPORELS, LA PERTE DE CONFIDENTIALITÉ) QUI DÉCOULERAIT DE, OU QUI SERAIT LIÉ DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT À L'UTILISATION DU PRODUIT LOGICIEL OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE PRODUIT LOGICIEL, ET CE MÊME DANS LE CAS OÙ COMPAQ OU L'UN DE SES FOURNISSEURS AURAIT ÉTÉ AVISÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES ET MÊME SI LE RECOURS NE PRODUIT PAS L'EFFET ESCOMPTÉ. Dans la mesure où certains pays ou juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects, il est possible que la limitation ou l'exclusion ci-dessus ne vous concerne pas.

Les seules obligations de HP en matière de logiciels distribués par HP sous la marque HP sont spécifiées dans le document de licence fourni avec ce logiciel (selon le cas, licence du logiciel ou contrat de licence du programme). Si le support amovible contenant les logiciels distribués par HP présente un défaut de matériau ou de fabrication pendant la période de garantie de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat, votre seul recours consiste à renvoyer ce du support amovible à HP pour remplacement. Pour un support amovible à base de bandes, consultez l'adresse suivante : <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpj50101>

Si la garantie est assurée par des fabricants ou par des fournisseurs tiers, il vous incombe de contacter ceux-ci pour obtenir une assistance de leur part.

## Systèmes d'exploitation et applications en freeware

HP n'offre aucune assistance pour les logiciels fournis sous licence publique par des sociétés tierces, y compris les systèmes d'exploitation ou applications en freeware. L'assistance des freewares livrés avec les Produits Matériels HP est assurée par le fournisseur de ces freewares. Pour plus de détails, consultez la spécification d'assistance du système d'exploitation ou de l'application en freeware qui accompagne le Produit matériel HP.

## Assistance pour l'installation initiale

Une assistance électronique ou téléphonique pour l'installation initiale est disponible auprès de HP pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat. Pour plus de détails sur les ressources Web et sur l'assistance téléphonique, consultez la section « [Contacter HP](#) ».

Cette assistance couvre les opérations suivantes :

- Réponse aux questions relatives à l'installation (procédure, mise en route et prérequis).
- Installation et configuration des logiciels et des options fournis ou achetés avec les Produits Matériels HP (procédure et mise en route).
- Interprétation des messages système.
- Identification des problèmes du système.
- Présentation d'informations sur les « Support Packs » ou sur les mises à jour disponibles pour les logiciels achetés ou fournis avec les Produits Matériels HP.

Cette assistance ne couvre pas les opérations suivantes :

- Exécution ou diagnostic des programmes ou des codes source de l'utilisateur.
- Installation de produits de sociétés tierces.
- Optimisation ou personnalisation du système, configuration du réseau.

## Contacter HP

Si votre Produit Matériel HP subit un incident pendant la période de garantie et que sa documentation ne vous permettent pas de résoudre le problème, vous pouvez obtenir de l'assistance procédant comme suit :

- Localisez le Mainteneur agréé HP le plus proche en consultant le site [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support)
- Contactez le Mainteneur agréé HP le plus proche. Avant de téléphoner, rassemblez les informations suivantes :
  - Référence du produit (nom et numéro de modèle, numéro de série).
  - Messages d'erreur (le cas échéant).
  - Options complémentaires installées.
  - Système d'exploitation utilisé.
  - Matériels ou logiciels de sociétés tierces installés.
  - Vos questions, aussi détaillées que possible.