

## **Descriptif des prestations**

### **IBM Hardware Support Services**

### **IBM Global Hard Drive Retention (GHDR)**

Edition février 2016

#### **1. Objet**

Le présent descriptif des prestations s'applique aux machines prises en charge mentionnées dans le formulaire de commande et couvertes par l'IBM Global Hard Drive Retention.

Il a pour objet la possibilité qu'a le client de conserver les disques durs, les unités SSD et/ou les cartes mémoire Flash défectueux en cas de remplacement de ces derniers, dans la mesure où la machine concernée est couverte par un contrat de maintenance IBM en vigueur ou par la Déclaration de garantie IBM.

Les prestations décrites ci-dessous sont fournies aux conditions contractuelles définies dans le formulaire de commande.

#### **2. Etendue des prestations**

IBM et le client ont la possibilité de convenir que les disques durs, les unités SSD et/ou les cartes mémoires Flash défectueux qui ont été remplacés par IBM ne sont pas retournés à IBM mais deviennent la propriété du client. Dans le cas où le client souhaite bénéficier de ce service, les machines pour lesquelles il désire conserver les disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux sont mentionnées dans la liste des machines ou des services. L'accord s'applique alors aux disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash de l'ensemble des machines pour lesquelles figure la mention « Hard Drive Retention » dans la colonne « Description » de la liste des machines ou services. Lorsque cela est le cas, IBM ne demande pas la restitution des disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux qu'elle a remplacés.

##### **2.1. Lieu d'exécution du service**

Le remplacement des disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux ainsi que la remise de ces derniers sont effectués par IBM sur le lieu de service des machines prises en charge indiqué dans le formulaire de commande.

##### **2.2. Horaires de service**

IBM fournit les prestations convenues dans le cadre d'une intervention, durant les heures de travail normales d'IBM (du lundi au vendredi de 8h à 17h, hors jours fériés officiels), à moins que d'autres horaires n'aient été convenus dans le contrat de maintenance et/ou dans la Déclaration de garantie IBM des machines prises en charge.

#### **3. Limitation des prestations**

La conservation des disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux n'est possible que si le présent service a été convenu pour les machines concernées.

IBM ne peut être tenue pour responsable de la perte de données pouvant se trouver sur les disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux remplacés ou de dommages aux dites données.

#### **4. Responsabilités d'IBM**

Lorsque le problème signalé requiert le changement des disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux, IBM met les pièces de remplacement à disposition du client et lui transmet la propriété et la responsabilité des disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux.

#### **5. Responsabilités supplémentaires du client**

Le client

1. indique à IBM le nom d'un interlocuteur qui recevra les disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux remplacés ;
2. s'assure que les disques durs, unités SSD et/ou cartes mémoires Flash défectueux ne sont plus utilisés à des fins productives ;

#### **6. Redevances**

Le calcul des redevances est effectué sur la base des machines couvertes par le service conformément à la demande du client. Pour toutes les machines couvertes par des prestations Global Hard Drive Retention (GHDR) ajoutées au cours de la période contractuelle concernée, les redevances de service facturées correspondent à celles applicables au moment de l'ajout.

Même s'il y figure, le chapitre « Gestion automatique de l'inventaire » des Dispositions complémentaires ne s'applique pas dans le cadre du présent descriptif de prestations.

Pour le reste, ce sont les autres dispositions contractuelles figurant dans le formulaire de commande qui s'appliquent.

#### **7. Résiliation et retrait d'un service**

En cas de remplacement d'une machine, le client ne peut exiger que des prestations soient fournies pour la nouvelle machine, et le service Global Hard Drive Retention (GHDR) doit faire l'objet d'un accord séparé pour cette dernière.

Lorsque la maintenance cesse d'être proposée pour des machines (« End of Service »), le service IBM Global Hard Drive Retention (GHDR) cesse lui aussi au même moment. Le retrait ou la résiliation du service comprend donc toujours également la résiliation du service GHDR.

S'il est mis fin au service IBM Global Hard Drive Retention (GHDR) pour des machines spécifiques, les éventuelles redevances payées à l'avance peuvent être, à la demande du client, remboursées proportionnellement.

Pour le reste, ce sont les autres dispositions contractuelles figurant dans le formulaire de commande qui s'appliquent.

\*\*\*