

HP Active Care

Services HP Care Pack



Avantages des services

- Atténuer les temps d'arrêts grâce aux interventions rapides
- Résoudre rapidement les problèmes des utilisateurs
- Maintenir les PC en état de marche, partout
- Protéger vos données et vos supports
- Se préparer contre les imprévus
- Répondre à des besoins de services spécifiques
- Bénéficier d'une assistance sur site utile par des experts qualifiés

Caractéristiques des services

- Analyse HP TechPulse, incluant :
 - Inventaire et contrôle de l'état de santé
 - Tableau de bord avec analyses et rapports
 - Analyses prédictives
- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Assistance matérielle sur site
- Matériel et pièces de rechange
- Accès direct à des techniciens de support à distance HP hautement qualifiés
- Services disponibles lors de vos déplacements dans plus de 90 pays
- Conservation des supports défectueux
- Protection contre les dommages accidentels

Présentation des services

HP Active Care est un service et une assistance haut de gamme pour les ordinateurs fixes et mobiles des employés. HP Active Care aide les services informatiques à avoir un temps de disponibilité optimal et une résolution rapide pour les appareils HP^{1,2}. Grâce à l'assistance technique à distance, à l'analyse prédictive de l'état de santé des appareils, aux services de remise en état et à l'intervention sur site le jour ouvré suivant, HP Active Care permet aux employés de rester opérationnels au bureau ou en déplacement.

HP Active Care permet également d'accélérer le diagnostic et la résolution des problèmes, pour que les utilisateurs se remettent rapidement au travail. La génération automatique des tickets de support minimise les perturbations : un ticket est ouvert dès qu'un problème est détecté, ce qui permet aux décideurs informatiques de programmer les réparations à leur convenance. Optimisez le temps de fonctionnement des PC grâce à des analyses prédictives et proactives qui permettent aux services informatiques de connaître l'état de santé de chaque PC de leur parc. HP identifie rapidement les problèmes, quand et où ils surviennent, commande des pièces de rechange et les installe selon les besoins.

Caractéristiques et spécifications

Caractéristiques du support HP TechPulse

HP Active Care fournit des alertes prédictives et proactives aux clients grâce à HP TechPulse, une puissante plateforme d'analyses basée sur l'IA. Vos équipes informatiques peuvent surveiller l'état de santé des appareils et recevoir des alertes relatives aux appareils qui nécessitent une attention, une réparation ou une mise à jour, le tout à partir d'un même tableau de bord unifié.

Caractéristiques et spécifications (suite)

Catégorie	Caractéristiques
Alertes et notifications prédictives et proactives de HP TechPulse	Inventaire du matériel (y compris les modèles, le type, les numéros de série et les informations de base sur la garantie)
	Nouveaux incidents critiques pour les problèmes de disques durs, de calibrage thermique, d'état de santé et de batterie
	État de santé du matériel, fournit des contrôles de santé rapides et actualisés sur les appareils de votre parc
	Classement thermique et état de santé
	État de la batterie
	Erreurs et pannes de système
	Mises à jour du BIOS et du firmware
	Emplacement de l'équipement
	Etat de santé du disque dur
Demande d'assistance automatique	Remplacement du disque dur
	Remplacement de la batterie
Diagnostic et assistance à distance	Assistance 24 h/j, 7 j/7 ³
Assistance matérielle sur site	Les techniciens HP effectuent le support sur site.

Principales caractéristiques du support HP TechPulse

- **Appareils connectés à votre tableau de bord**
 - **Inventaire du matériel** : fournit des informations détaillées sur les appareils enregistrés (c'est-à-dire les modèles de matériel, le type, les numéros de série et les informations de base sur la garantie) et l'historique d'enregistrement des appareils.
- **Appareils nécessitant une intervention**
 - **État de santé du matériel** : identifie les appareils qui ne répondent pas aux critères de performance individuels (c'est-à-dire l'état de la batterie, l'état du disque, l'état thermique, les mises à jour critiques du BIOS requises).
- **Appareils présentant des problèmes thermiques**
 - **Calibrage thermique** : fournit des informations détaillées sur les caractéristiques thermiques des appareils enregistrés.
- **Appareils nécessitant le remplacement de la batterie ou du disque dur**
 - **Remplacement de la batterie** : fournit des informations sur les délais de remplacement recommandés pour les batteries des appareils enregistrés.
- **Appareils nécessitant des mises à jour du BIOS et du firmware**
 - **Mises à jour du BIOS** : avec les fonctionnalités HP TechPulse, des notifications de mise à jour du BIOS seront fournies sur le portail pour identifier les appareils qui peuvent être mis à jour de manière proactive.

Caractéristiques et spécifications (suite)

Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance

Les pannes de disque dur et les problèmes de remplacement de la batterie peuvent être résolus en créant une demande d'assistance automatique. Pour toute autre question, vous pouvez contacter l'assistance clientèle HP.

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. 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 du matériel via les solutions de support électronique à distance HP 24 h/24 et 7 j/7³. HP accusera réception du numéro d'identification du ticket et vous le communiquera. HP conserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

Assistance matérielle avec intervention sur site le jour ouvré suivant

Pour les incidents matériels qui ne peuvent être résolus à distance, un représentant agréé se rendra sur place le jour ouvré suivant pour fournir une assistance technique sur les matériels couverts par HP Active Care afin de les remettre en état de fonctionnement. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs sur le plan fonctionnel. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP⁴. Après leur arrivée, les représentants assureront le service sur place 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 reprendront dès que ces pièces/ressources sont disponibles.

- **Réparation d'une défaillance** : lors du support technique sur site, HP peut décider d'installer certaines améliorations techniques et des mises à jour de firmware 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** : pour les demandes de remplacement de disque dur et de batterie, les clients peuvent choisir une option sur le portail HP TechPulse pour faire remplacer ces éléments au moment qui leur convient, avant que l'appareil ne tombe en panne.

Matériel et pièces de rechange

HP fournit les produits de remplacement (pièces et matériaux) supportés par HP 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 firmware de certains produits

Des mises à jour des firmwares 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 pourrez télécharger, installer et utiliser les nouveaux firmwares 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 de firmwares 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 et spécifications (suite)

Caractéristiques du service proposées en option

- **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 se produit 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.
- **Assistance matérielle le jour ouvré suivant lors des voyages** : dans le cadre de cette prestation, les utilisateurs qui disposent d'un nouveau produit portable HP bénéficient d'une assistance matérielle. Cette solution simple et pratique est disponible dans un certain nombre de pays et de zones géographiques. Ce service est réservé à certains produits HP. Dans les pays et zones géographiques où il est disponible, il prévoit la résolution des problèmes matériels par intervention sur site le jour ouvré suivant (avec diagnostic à distance dans la langue locale des pays/zones géographiques participants). La prise en charge est assurée pendant les heures et les jours de bureau standard selon l'emplacement du pays/géographique.

Spécifications de support

Les appareils gérés par HP auront un logiciel client installé soit manuellement, soit à l'usine pour collecter les informations relatives à l'appareil. Les données sensibles des utilisateurs (informations d'identification, fichiers, contenu et données personnelles) ne sont pas capturées. Les données collectées sont stockées dans un référentiel en cloud sécurisé.

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

Options de niveau de service

Pour plus de détails sur la disponibilité et la couverture d'un service, contactez le service commercial HP local.

Délai d'intervention sur site

Pour les incidents concernant du matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour répondre sur site dans le temps de réponse sur site spécifié. Le délai d'intervention sur site 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 entre dans la période de couverture.

Spécifications de support (suite)

Gestion des remontées d'information

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, en particulier :

- 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 aide à la résolution rapide 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.

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 réparations

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 de 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 temps de réparation. Les produits de rechange sont neufs ou considérés comme neufs en termes de performances. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Il est possible que les remplacements nécessaires ne puissent pas être effectués dans le cadre de l'assistance sur site pour les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables ou produits grand public. HP détermine la résolution finale de tous les incidents signalés.

Spécifications de support (suite)

Couverture

Ce service couvre les ordinateurs HP admissibles, y compris les composants internes supportés et fournis 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, tels qu'une souris, un clavier, une station d'accueil, une pochette, un réplicateur de ports ou un adaptateur secteur.

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 HP Care Pack a été acheté, mais pas en dehors du pays d'achat.

Les éléments consommables y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes 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 pour plus de détails.

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.

Exigences relatives aux appareils

Les appareils couverts par HP Active Care doivent être des PC fabriqués par HP qui répondent aux exigences suivantes :

- avoir été livrés à compter du 1er janvier 2018 ;
- fonctionner sous Windows 10 1703 ou supérieur, éditions Pro, Enterprise ou Education uniquement. Windows 10 Édition Familiale n'est pas pris en charge par cette fonctionnalité.

Conditions préalables pour le portail HP TechPulse

Cette fonctionnalité n'est prise en charge que par l'application HP TechPulse Windows (Setup.exe) version 3.20.495 et supérieure.

- Pour savoir comment utiliser et mettre en place le portail HP TechPulse, consultez le guide d'intégration à l'adresse hp.com/active-care.
- Si l'appareil n'intègre pas le logiciel HP TechPulse Persistence, celui-ci peut être téléchargé à l'adresse hpdaas.com/software.

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 du retard.



Spécifications de support (suite)

Enregistrement du service HP Care Pack

Ce service est subordonné à l'enregistrement correct des services HP Care Pack. Les informations sur la manière d'accéder au portail HP TechPulse seront fournies dans le courrier que vous recevrez lors de votre inscription au HP Care Pack. Si vous ne fournissez pas une adresse électronique correcte pour la personne qui accèdera à ce service, celui-ci risque d'être indisponible ou retardé.

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.

Responsabilités du client

Les conditions d'accès et d'intégration au portail HP TechPulse sont les suivantes :

- utiliser HP TechPulse Persistence sur les appareils qui ont cette fonction activée en usine ;
- accepter les conditions générales pour avoir le logiciel client sur vos appareils ;
- enregistrer automatiquement ou manuellement les appareils en suivant les instructions fournies par HP ;
- envoyer une demande d'ajout ou de suppression d'appareils gérés et d'utilisateurs ;
- assurer la conformité avec les exigences en matière de licences logicielles ;
- résoudre les problèmes les plus courants des utilisateurs avant de faire appel au support HP ;
- en cas d'échec des mises à jour des systèmes d'exploitation, revenir à une version antérieure ;
- le cas échéant, autoriser des partenaires à accéder au compte ou à le gérer.

Les appareils gérés par HP auront un logiciel client installé pour collecter les informations relatives à l'appareil. Les données sensibles des utilisateurs (informations d'identification, fichiers, contenu et données personnelles) ne sont pas capturées. Les données collectées sont stockées dans un référentiel en cloud sécurisé. Vous acceptez que HP recueille ces informations dans le cadre de la fourniture de ce service. Si vous n'êtes pas disposé à fournir ces informations à HP, le service ne sera pas fourni comme prévu.

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

Spécifications de support (suite)

À la demande de HP, vous ou le représentant HP agréé doit activer les matériels dans les dix jours suivant l'achat de ce service pour qu'il soit pris en charge, en suivant les instructions d'enregistrement contenues dans le 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 10 jours suivant ledit changement.

Une solution appropriée de support à distance HP, avec une connexion sécurisée à HP, est fortement recommandée pour le délai d'intervention sur place pour le 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 que HP puisse apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et 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 firmware 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 firmwares critiques appropriées, 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 firmwares 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 êtes tenu de retourner la pièce ou le produit défectueux dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux au cours de la période définie, ou si la pièce ou le produit est démagnétisé ou physiquement endommagé au moment de la réception, vous serez tenu de payer le prix catalogue de la pièce ou du produit défectueux, 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 30 jours après la date de l'incident.

Spécifications de support (suite)

Conservation des supports défectueux (service 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 qu'ils ne soient pas réutilisés ;
- éliminer les supports conservés (disques durs ou lecteurs SSD/flash) en respectant les lois et les réglementations environnementales applicables.

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.

Assistance avec intervention sur site le jour ouvré suivant lors des voyages (service en option)

La couverture pendant les voyages est disponible dans les principales zones géographiques du monde, dont la liste est en pleine expansion. Une liste détaillée est disponible [ici](#). Cette liste comporte des informations sur la disponibilité géographique spécifique de l'assistance matérielle le jour ouvré suivant pour les voyageurs, y compris les options de protection contre les dommages accidentels et de rétention des supports défectueux. La liste des pays/zones géographiques est susceptible d'être modifiée sans préavis.

HP vous recommande de valider votre couverture voyage par le biais de ce site Web avant tout départ.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays où le produit a été acheté initialement et dans l'une de ces régions géographiques, HP s'engage à :

- vous fournir le numéro de téléphone du centre de solution mondial HP Global Solution Center pour le pays ou la zone géographique concernés, disponible [ici](#) ;
- accepter les appels dans le pays ou la zone géographique de déplacement, ou les appels du service d'assistance interne de votre société ;
- diagnostiquer le degré de défaillance du matériel ;
- organiser une intervention le jour ouvré suivant (ou la livraison de pièces de rechange, si nécessaire) sur le site où vous vous trouvez dans le pays ou la région participant au programme ;
- fournir les pièces nécessaires à la résolution de l'incident en fonction des spécifications du matériel, sous réserve que ces pièces soient disponibles à l'endroit où se trouve le client.



Limites du service

HP Active Care n'a pas été conçu pour se conformer aux normes HIPAA. Les entreprises soumises aux règles de confidentialité de l'HIPAA ne doivent pas compter sur HP Active Care pour répondre à ces exigences.

Limites des services compatibles HP TechPulse

Les limitations de ce service comprennent la fonction de demande d'assistance automatique pour le disque dur et la batterie uniquement. Toutes les autres fonctionnalités du service peuvent être prises en charge par téléphone, par courrier électronique ou par discussion en ligne, selon les disponibilités locales.

Configuration système requise

Ordinateurs fonctionnant sous Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1, ou Windows 10.

Prestation des services

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. Un temps de réponse sur site ne s'appliquera pas si le service peut être assuré à l'aide du diagnostic ou l'assistance à distance, ou d'autres méthodes de prestation de service décrites précédemment.

Exclusions des services HP Active Care

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Test fonctionnel des applications ou autres tests demandés par le client
- 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

Dans le cadre de ce service, les pièces et autres éléments qui ont épuisé leur période de durée de vie supportée ou d'utilisation maximum (selon la documentation du fabricant, les caractéristiques techniques applicables ou la fiche technique du produit) ne peuvent pas être réparés ou remplacés.

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 les 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 ; le 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,
- 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 du service (suite)

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.

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.

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 technique, 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 technique, 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.



Limites du service (suite)

Limitations de la protection des voyages

Si l'équipement doit être remplacé (y compris dans le cadre d'un service de protection contre les dommages accidentels), HP exige le retour de cet équipement défectueux dans le pays d'achat. Dans le cadre de ce service, le remplacement intégral du produit défectueux n'est pas disponible en dehors du pays d'achat. La couverture dans le cadre de voyages est limitée à la réparation sur site de l'équipement d'origine.

Lorsque vous voyagez en dehors du pays d'achat, les services de support technique décrits sont assurés seulement si le pays ou la zone géographique où ces services sont demandés et assurés figurent dans le tableau consultable [ici](#). Les services proposés dans le cadre de ce contrat sont disponibles uniquement dans les pays/zones géographiques qui figurent dans ce tableau. Ils peuvent cependant être fournis à un niveau de service inférieur dans certaines zones supplémentaires ne figurant pas dans ce tableau.

Si des pièces sont nécessaires pour la réparation, en particulier des pièces spécialisées spécifiques à une langue ou à un pays, ne sont pas disponibles, vous avez les options suivantes :

- retarder la demande de service jusqu'à ce que vous soyez revenu dans le pays où le produit a été acheté initialement ;
- accepter le remplacement d'une pièce étrangère défectueuse par une pièce locale.

En général, les pièces spécifiques à un pays ou à une langue (par exemple, claviers en anglais non international, claviers dans une langue autre que la langue locale ou éléments d'alimentation électrique spécifiques à un pays ou à une région géographique) ne sont pas disponibles lors de vos déplacements internationaux, et ils ne sont pas couverts dans le cadre de ce contrat, sauf dans les limites du pays d'origine.

Les services demandés en dehors du pays d'achat initial sont limités à l'équipement de base. Les services portant sur les moniteurs externes sont assurés uniquement dans le pays d'achat initial, et à condition que cette couverture complémentaire ait été souscrite au préalable. Les stations d'accueil et les réplicateurs de ports sont couverts dans le pays où le contrat de service HP a été acheté, mais ils ne sont pas couverts lors des voyages en dehors du pays d'achat.

Ce service n'est pas applicable aux produits de marques autres que HP.

Limites du service (suite)

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 d'intervention sur place pour le matériel ne puisse commencer. Les délais garantis pour la prise en charge du matériel peuvent varier selon la gravité de l'incident. Vous déterminez le niveau de gravité de l'incident.

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 périodicité ; important impact 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.

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 d'un centre de support HP désigné, 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.

0 à 160 km	Délai d'intervention sur site le jour de couverture suivant
161 à 320 km	1 jour de couverture supplémentaire
321 à 480 km	2 jours de couverture supplémentaires
Au-delà de 480 km	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources

Informations de commande

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 disponibles 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

Voir les [conditions générales](#) complètes des HP Care Packs.

Conditions générales de HP TechPulse

Voir les [conditions générales](#) complètes de HP TechPulse.

L'accord de niveau de service conclu avec votre revendeur HP ou votre représentant commercial HP comporte ses propres conditions générales. HP Active Care avec HP TechPulse ne peut être revendu ou transféré à une autre entreprise.

Pour plus d'informations sur HP Active Care, consultez le site HP Active Care à l'adresse hp.com/active-care.

Pour plus d'informations

Prenez contact avec votre représentant commercial ou votre partenaire revendeur 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

1. Les niveaux de service et les temps de réponse proposés avec les HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour en savoir plus, rendez-vous sur hp.com/go/cpc. 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 légaux 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.

2. Un accès à Internet avec connexion au portail HP TechPulse est nécessaire. Pour plus de détails sur l'environnement minimum requis, rendez-vous sur hpdaas.com/requirements.

3. La disponibilité de l'assistance à distance varie selon les pays et les régions.

4. Si le service de conservation des supports défectueux est acheté en même temps que HP Active Care, tout disque dur remplacé sera conservé par le client.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et 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 complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

