



Avantages du service

- Réduction des pertes d'activité
- Déplacements en toute sérénité
- Protection de vos données et de vos supports
- Préparation contre les imprévus
- Garantie d'accès à vos données
- Garantie de fonctionnement de vos appareils
- Accès universel à une alimentation électrique
- Résolution rapide des problèmes
- Niveaux de service exceptionnels

Caractéristiques du service

- Période de couverture adaptée aux besoins de votre entreprise
- Services de voyage disponibles dans plus de 90 pays
- Conservation des supports défectueux à remplacer
- Remplacement des batteries sur site
- Protection contre les accidents
- Récupération des données ou restauration du système d'exploitation
- Accès direct à des techniciens de support à distance HP hautement qualifiés
- Réparation des appareils dans un délai spécifié

Présentation du service

Les solutions HP Premier Care proposent des niveaux de protection, de support technique et de service adaptés aux besoins des professionnels, pour protéger les investissements et optimiser la productivité des ordinateurs HP EliteBook et HP ZBook. Il s'agit de solutions très simples qui regroupent un ensemble de services parfaitement adaptés aux habitudes de travail des utilisateurs.

Quel que soit le lieu de travail, garantir une expérience positive aux utilisateurs exige un ensemble de services capables d'atténuer les risques et de garantir productivité, réduction des coûts et sécurité. Avec les solutions HP Premier Care, vous avez le choix entre trois offres complètes de services (HP Essential Care, HP Expanded Care ou HP Enhanced Care). Il vous suffit de choisir la mieux adaptée aux appareils et aux habitudes de travail de vos utilisateurs.

Caractéristiques du service

Services inclus dans les solutions - Présentation générale

Services ^{1,2}	HP Essential Care	HP Expanded Care	HP Enhanced Care
Service HP Intervention sur site le jour ouvrable suivant	✓	✓	*
Assistance matérielle HP le jour ouvrable suivant lors des déplacements	✓	✓	✓
Conservation des supports défectueux HP	✓	✓	✓
Remplacement de la batterie unique HP		✓	✓
Protection contre les dommages accidentels HP ⁴		✓	✓
Récupération et restauration HP ⁵		✓	✓
HP Priority Access ⁶			✓
Assistance matérielle sur site HP Réparation sur appel ⁶			✓

* Dans l'offre HP Enhanced Care, « Le support matériel HP sur site avec réparation sur appel » remplace le « service HP Intervention sur site le jour ouvrable suivant ».

Caractéristiques et spécifications HP Essential Care

Services de protection et de support technique indispensables pour les utilisateurs d'ordinateurs portables

Avec la suite HP Essential Care de services de couverture, de protection et de support technique, bénéficiez d'une disponibilité optimale que vous travailliez au bureau, à distance ou en déplacement.

Intervention sur site le jour ouvrable suivant

Ce service assure une assistance à distance et un support technique sur site pour le matériel couvert, ce qui permet d'améliorer sa disponibilité. Vous pouvez choisir l'un des niveaux de service prédéfinis : chaque niveau propose plusieurs combinaisons de période de couverture/ temps de réponse sur site de durée variable de manière à répondre à vos besoins spécifiques. Ce service inclut les prestations suivantes :

- **Diagnostic/support technique en cas d'incidents**

Dès que votre appel a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner, corriger et résoudre l'incident matériel. Avant toute assistance sur site, HP peut exécuter des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques pour accéder aux produits couverts ou utiliser d'autres solutions pour faciliter la résolution à distance de l'incident. Pendant la période de couverture du service, HP propose une assistance téléphonique spécialisée pour les microprogrammes installables par le client et les pièces remplaçables par le client. Quelle que soit la période de couverture en vigueur, les incidents liés au matériel couvert peuvent être signalés à HP par téléphone ou sur son site Web (selon disponibilités locales) ou sous la forme d'un événement de signalement automatique via les solutions de support à distance de HP.¹

- **Matériaux et pièces de rechange⁷**

HP fournit les produits de remplacement (pièces et matériaux) supportés par HP qui sont nécessaires pour maintenir le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les produits nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. Les produits de remplacement fournis par HP sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs sur le plan fonctionnel. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement certains produits remplacés et qui n'ont pas souscrit à l'option de conservation des supports défectueux recevront une facture pour ces produits au prix catalogue.

- **Mise à jour du microprogramme de certains produits**

Des mises à jour des microprogrammes 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 aurez le droit de télécharger, installer et utiliser les nouveaux microprogrammes des produits couverts, compte tenu 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 microprogrammes 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.

Assistance matérielle le jour ouvrable suivant lors des déplacements

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 ouvrable 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.

Conservation des supports défectueux

Ce service permet aux clients de gérer en toute sécurité leurs supports défectueux (disques durs ou unités SSD/Flash) en cas de remplacement nécessaire de supports contenant des données sensibles. Ce service est disponible pour toutes les unités de stockage livrées avec l'appareil d'origine.

Caractéristiques et spécifications HP Expanded Care

Niveaux de service complémentaires pour utilisateurs en déplacement

Avec HP Expanded Care, vous profitez de l'ensemble des prestations de la suite HP Essential Care et de services complémentaires. HP Expanded Care est une offre conçue pour s'adapter à votre travail nomade et vous permet de rester concentré sur vos activités.

Service de remplacement de la batterie unique HP

Ce service permet le remplacement des batteries défectueuses des ordinateurs portables hors garantie avec support technique sur site. Il est limité à un (1) remplacement de batterie par offre achetée (HP Essential Care, HP Expanded Care ou HP Enhanced Care). Dès que la défectuosité a été établie, un représentant HP agréé assure le remplacement de celle-ci avec support technique sur site. Une fois le représentant HP agréé présent sur votre site, il assure le service jusqu'au remplacement de la batterie.

Protection contre les dommages accidentels*

Ce service garantit la protection contre les dommages accidentels subis, notamment lors de la manipulation d'appareils éligibles et couverts, selon le forfait choisi. 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.

* Service inclus si disponible dans le pays ou la zone géographique

Récupération et restauration - Service de récupération de données

Ce service assure la récupération des données en cas de perte résultant d'un incident mécanique, d'un effacement accidentel ou du blocage d'un logiciel. Les données peuvent être récupérées à partir des disques durs et des unités SSD installés sur votre plate-forme HP. Ce service est effectué hors site et nécessite entre 1 et 10 jours ouvrables, hors délai pour le transfert des données vers et depuis HP. Pendant la période de validité du service de récupération de données, le nombre de récupérations de données est illimité. Les données vous seront retournées sur une unité de stockage (en général, un disque dur externe à connexion USB) dont la capacité sera adaptée au volume de données à récupérer. Le service de récupération de données comprend tous les frais d'expédition de l'unité de stockage défectueuse (envoi à HP et depuis HP après récupération des données).

HP met en œuvre tous les efforts possibles pour la réalisation de ce service. Toute défaillance intermittente pourra nécessiter un délai plus long, auquel cas, HP vous en informera. Si vous ne pouvez pas accéder aux données en raison d'un incident mécanique, d'un effacement accidentel ou du blocage d'un logiciel, vous devez contacter directement le support technique HP et demander le diagnostic du système en question. La récupération des données est limitée aux disques durs et aux unités SSD de certains appareils HP (ordinateurs portables ou mobiles spécialisés). Les experts HP utiliseront vos coordonnées, le numéro de série du HP Care Pack et votre adresse postale aux fins de vérification et les utiliseront dans le cadre des étapes restantes du processus de récupération des données. Pour toute demande de récupération des données, un numéro de référence vous sera communiqué.

Récupération et restauration - Service de restauration du système d'exploitation

La restauration du système d'exploitation s'appuie sur un diagnostic à distance approfondie de recherche des anomalies et sur le déploiement sur site de l'OS pour les appareils couverts par HP. Ce service vise à améliorer la disponibilité et la productivité du système. En fonction du niveau de service HP Care Pack associé au produit HP, HP communique au client le délai d'intervention sur site, les plages de livraison du service et la durée prévue. Le client peut demander la restauration de l'OS dès que le support de stockage (HDD/SDD) a été diagnostiqué et reconnu défectueux. Ce service assure la réparation ou le remplacement du support de stockage défectueux (HDD/SSD), puis la restauration de l'OS.

Caractéristiques et spécifications HP Enhanced Care

Interventions de niveau supérieur pour les utilisateurs principaux.

Avec HP Enhanced Care, restez opérationnel partout où vous devez exercer vos activités. HP Enhanced Care vous propose l'ensemble des services HP Essential Care et les complète avec des niveaux de service supérieurs conçus spécifiquement pour les utilisateurs principaux et souvent en déplacement.

HP Priority Access (accès prioritaire)

Ce service permet d'améliorer les performances de votre département IT : les experts HP collaborent avec votre personnel IT dans le monde entier et offrent à vos collaborateurs une assistance d'une efficacité exceptionnelle. Avec HP Priority Access, vous disposez d'un accès privilégié à nos experts techniques dans le monde entier et à des outils avancés qui accélèrent la prise en charge de vos besoins en support technique, et améliorent la productivité et l'efficacité de vos ressources de votre assistance informatique. HP se concentre sur vos besoins en vous livrant des services et un support technique conçus pour répondre aux défis technologiques que vous rencontrez aujourd'hui et qui permettent à vos collaborateurs de reprendre leurs activités plus rapidement.

Support matériel sur site avec réparation sur appel

Une équipe de spécialistes de support technique réalisent le diagnostic à distance prioritaire et exécutent des activités de support technique et de service sur site afin de remettre en service très rapidement l'appareil (dans le délai spécifié à compter de votre demande initiale de service). Ce service vous aide à maximiser la productivité de votre assistance informatique et de vos utilisateurs grâce à des pièces de rechange disponibles immédiatement et à des outils en ligne de gestion des interventions, qui suivent la résolution des incidents et vous aident à reprendre plus rapidement vos activités.

Modalités du service : HP Essential Care

Service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant

Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas être résolus à distance, un représentant HP agréé assure sur site le support technique nécessaire à la remise en service des appareils pris en charge. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs sur le plan fonctionnel. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Dès leur arrivée, les agents HP assurent la prestation du service (sur site ou à distance, à leur discrétion) jusqu'à ce que les produits soient réparés. Si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, les activités de support technique peuvent être temporairement interrompues, mais reprendront dès que ces pièces/ressources sont disponibles. HP s'engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour intervenir sur site dans le délai 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.

- **Réparation après incident** : lors du support technique sur site, HP peut décider d'installer certaines améliorations techniques et des mises à jour de microprogrammes non installables par le client pour les produits matériels couverts dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la remise en service des produits ou à la prise en charge par HP.
- **Réparation sur demande** : à votre demande, HP peut installer des mises à jour de microprogrammes critiques non installables par le client dont l'installation immédiate sur les produits matériels couverts est recommandée par la division Produits de HP.
- **Période de couverture** : la période de couverture correspondant 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 période de couverture seront pris en compte le jour de couverture suivant et le service correspondant sera assuré dans le délai d'intervention approprié.

Modalités du service : HP Essential Care (suite)

Zones d'intervention

Les déplacements vers les sites se trouvant dans un rayon de 320 km autour du centre de support technique HP correspondant sont gratuits. Si la distance est supérieure à 320 km, des frais de déplacement seront facturés en sus. Les zones d'intervention et, le cas échéant, les frais de déplacement correspondants, peuvent varier en fonction de l'emplacement géographique du site. Pour les sites distants de plus de 160 km du centre de support technique HP correspondant, les délais d'intervention sont fonction de la distance (cf. tableau ci-dessous).

Distance du centre de support technique HP correspondant	Délai d'intervention	Frais de déplacement en sus
0-80 km	Jour ouvrable suivant	
81-160 km	Jour ouvrable suivant	
161-320 km	Un jour ouvrable supplémentaire	
321-480 km	Deux jours ouvrables supplémentaires	Devis selon frais de déplacement réels
Au-delà de 480 km	Intervention non disponible	Devis selon frais de déplacement réels

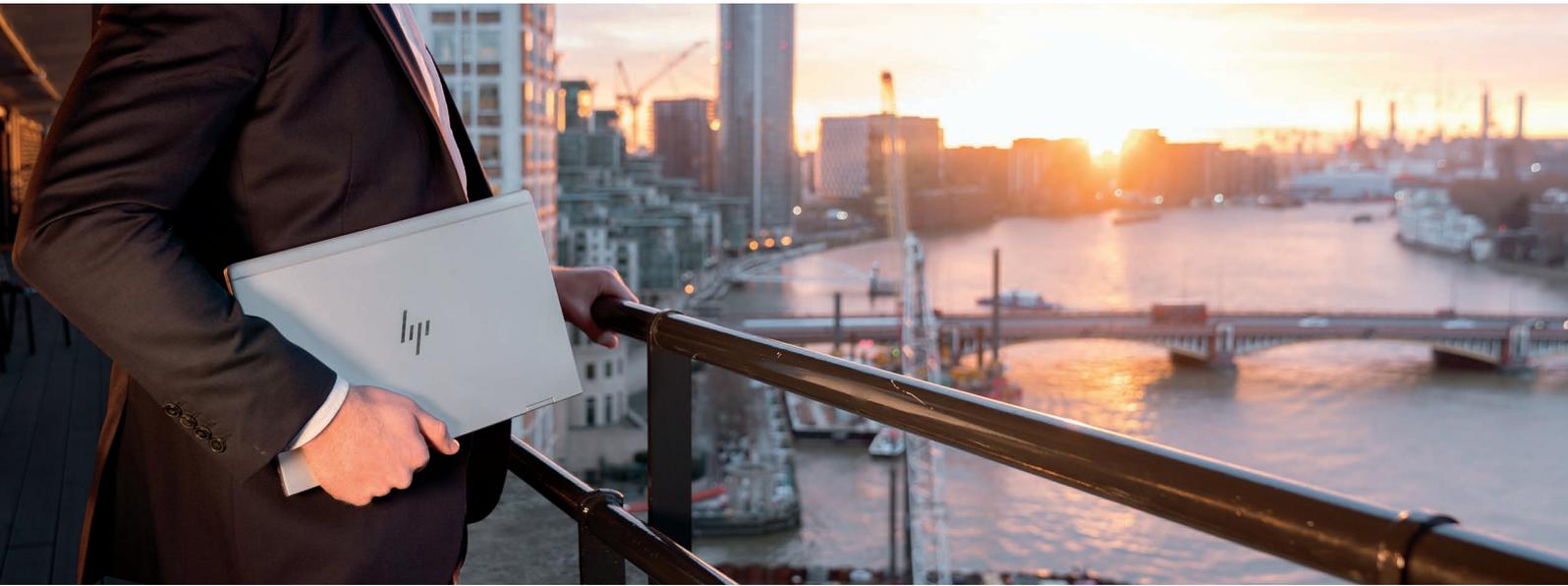
Assistance matérielle le jour ouvrable suivant lors des déplacements

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 des pays/zones géographiques couverts disponible à l'adresse : hp.com/services/travel. Les services proposés dans le cadre de ce contrat sont disponibles uniquement dans les pays/zones géographiques qui figurent dans ce tableau.

Dans certains cas, ils peuvent être proposés à un niveau de service inférieur dans des pays/zones géographiques qui ne figurent pas dans ce tableau. Si les pièces nécessaires à la réparation (en particulier des pièces spécifiques à un pays ou à une langue) ne sont pas disponibles, vous disposez des 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 des pièces étrangères défectueuses par des pièces locales (par exemple, clavier anglais/américain).

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 répliqueurs de ports sont couverts dans le pays où le contrat de service HP a été acheté, mais ils ne sont pas couverts lors des déplacements en dehors du pays d'achat. Ce service n'est pas applicable aux produits de marques autres que HP.



Modalités du service : HP Essential Care (suite)

Lorsque vous êtes en déplacement en dehors du pays où le produit a été acheté initialement et dans l'un de ces pays ou l'une de ces régions géographiques, HP vous propose les solutions suivantes :

- Vous communiquer le numéro de téléphone du centre HP Global Solution Center du pays ou de la région géographique de déplacement.
- 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 niveau d'incident du matériel.
- Organiser une intervention de service le jour ouvrable suivant (ou la livraison de pièces de rechange, si nécessaire) sur le site du pays ou de la région participant au programme où vous vous trouvez.
- 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.
- La couverture dans le cadre de déplacements est limitée au jour ouvrable suivant.

Service de conservation des supports défectueux

Avec le service de conservation des supports défectueux, vous êtes responsable des activités suivantes :

- Pendant la livraison du support technique par HP, garder le contrôle physique des supports (disques durs ou unités SSD/Flash).
- Vérifier que les données sensibles stockées sur les supports conservés (disques durs ou unités SSD/Flash) sont sécurisées ou effacées.
- Vous faire accompagner par un agent agréé pour conserver les supports défectueux (disques durs ou unités SSD/Flash); Accepter les supports de remplacement (disques durs ou unités SSD/Flash); Fournir à HP des informations d'identification pour chaque support (disque dur ou unité SSD/Flash) conservé dans le cadre de cette prestation de service; Sur demande de HP, remplir le document fourni par HP reconnaissant la conservation par HP des supports défectueux (disques durs ou unités SSD/Flash).
- Détruire les supports conservés (disques durs ou unités SSD/Flash) et/ou vous assurer que ces supports ne seront pas réutilisés.
- Éliminer les supports conservés (disques durs ou unités SSD/Flash) en respectant les lois et les réglementations environnementales applicables.

Modalités du service : HP Expanded Care

Le service HP Expanded Care inclut l'ensemble des prestations de l'offre HP Essential Care ainsi que les prestations présentées ci-dessous.

Service de remplacement de la batterie unique HP

Ces activités de support technique peuvent être temporairement interrompues si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, mais elles reprendront dès que ces pièces/ressources seront disponibles. La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel. Les produits de remplacement fournis par HP sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs sur le plan fonctionnel. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP.

Protection contre les dommages accidentels (variable selon pays)

Il est de votre responsabilité de signaler les dommages accidentels à HP dans les 30 jours suivant la date de l'incident afin que HP puisse effectuer les réparations le plus rapidement possible. HP se réserve le droit de refuser les réparations nécessaires dans le cadre de ce programme de couverture si l'incident a été reporté plus de 30 jours après sa date de survenue.

Pour pouvoir appliquer cette couverture, des informations spécifiques sont nécessaires : lieu et date de l'incident et description détaillée de l'événement. L'absence de ces informations entraînera le refus de la demande de service. 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.

Récupération et restauration - Service de récupération de données

Pour que le service de récupération de données puisse être assuré, vous devez :

- Retirer toutes les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, y compris mais sans s'y limiter les noms, coordonnées, dates de naissance, numéros de sécurité sociale ou de carte d'identité, âge, revenus, numéros de carte de crédit, ou dossiers financiers ou de santé du disque dur avant de le soumettre à HP pour une récupération des données. Si vous ne parvenez pas à supprimer certaines données sensibles du support avant de l'envoyer à HP pour bénéficier du service de récupération de données, vous pouvez choisir de NE PAS utiliser ce service. Conserver la garantie matérielle ou sa mise à niveau auprès de HP pendant la couverture du service de récupération et de restauration.
- Communiquer à l'assistance HP les informations d'identification transmises pour initier le processus de diagnostic et de récupération.
- Emballer le support de stockage et l'expédier à l'adresse spécifiée par HP. L'emballage doit être deux fois plus grand que le support, et il doit être enveloppé dans un matériau antichoc afin de réduire les mouvements et les risques de dommages pendant le transport. Si une solution d'emballage est fournie par l'expert HP, devez l'utiliser pour expédier le support défectueux au centre de récupération de données.
- Vous assurer que toutes les conditions préalables au service, identifiées lors du déploiement, ont été respectées.

Récupération et restauration - Service de restauration du système d'exploitation

Si vous avez effectué une mise à niveau de votre système d'exploitation (par exemple, de Windows 8 à Windows 10), le technicien HP se charge d'installer la version livrée initialement avec l'appareil et vous aide ensuite à effectuer la mise à niveau vers la nouvelle version. Ces opérations exigent le numéro de licence du système d'exploitation qui doit être mis à niveau.

Modalités du service : HP Enhanced Care

Il inclut tout ce qui fait partie de la suite HP Expanded Care, avec en plus un service d'accès prioritaire. Le service Support matériel HP sur site avec réparation sur appel remplace le service HP Intervention sur site le jour ouvrable suivant.

Service HP Priority Access

En cas de non-respect des responsabilités qui vous ont été précisées, à la seule discrétion de HP, HP ou le fournisseur de services agréé HP i) ne sera pas obligé d'assurer les services décrits, ou ii) assurera ces services à vos frais en appliquant les coûts de main-d'œuvre et de matériaux en vigueur. Avec le service HP Priority Access, vous devez :

- Avant de signaler un incident exigeant une intervention de support technique, exécuter des opérations internes de diagnostic et de dépannage.
- Pendant une intervention de support technique, demander au contact assigné d'exécuter les opérations suivantes :
 - Communiquer à HP les informations nécessaires pour assurer un support à distance rapide et efficace et permettre à HP de déterminer le niveau d'éligibilité de l'incident au support technique.
 - Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider à HP à identifier ou à résoudre les problèmes.
 - Vous devez avoir obtenu de façon légitime la licence associée à tout microprogramme sous-jacent qui serait couvert par ce service.

HP peut, à sa seule discrétion, demander un audit des produits couverts. Si un audit est demandé, un agent agréé par HP vous contactera afin de planifier l'audit dans le délai initial de 30 jours. Pendant l'audit, des informations essentielles sur la configuration du système seront collectées et un inventaire des produits couverts sera réalisé. Les informations collectées lors de l'audit permettent à HP de planifier et gérer les stocks de pièces de rechange en vérifiant en particulier que les niveaux et les emplacements de ces stocks sont appropriés, d'examiner et dépanner les incidents matériels futurs et de procéder aux réparations nécessaires aussi rapidement et aussi efficacement que possible. HP décide, à sa seule discrétion, du mode d'exécution de l'audit : sur site, via un accès système distant, via des outils d'audit à distance ou par téléphone.

Si un audit est demandé par HP, 30 jours seront nécessaires à partir de l'achat du service pour installer et effectuer les procédures et les audits requis avant que le délai garanti entre l'appel et la réparation effective puisse être respecté. Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective prend effet cinq (5) jours ouvrables après la fin de l'audit.

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. En ce qui concerne le délai garanti entre l'appel et la réparation effective du matériel, HP vous demande d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée (avec connexion sécurisée à HP) de façon à permettre la livraison du service à distance. Pour plus de détails sur les conditions requises, les spécifications et les exclusions, contactez votre représentant HP local.

Support matériel sur site avec réparation sur appel

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

Pour les incidents matériels qui ne peuvent pas être résolus à distance, un représentant HP agréé assure sur site le support technique nécessaire à la remise en service des appareils pris en charge. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de rechange sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs sur le plan fonctionnel. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Dès leur arrivée, les agents HP assurent la prestation du service (sur site ou à distance, à leur discrétion) jusqu'à ce que les produits soient réparés. Si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, les activités de support technique peuvent être temporairement interrompues, mais reprendront dès que ces pièces/ressources sont disponibles.

Modalités du service : HP Enhanced Care (suite)

- **Réparation après incident** : lors du support technique sur site, HP peut décider d'installer certaines améliorations techniques et des mises à jour de microprogrammes non installables par le client pour les produits matériels couverts dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la remise en service des produits ou à la prise en charge par HP.
- **Réparation sur demande** : à votre demande, HP peut installer des mises à jour de microprogrammes critiques non installables par le client dont l'installation immédiate sur les produits matériels couverts est recommandée par la division Produits de HP.
- **Délai de réparation sur appel** : Le délai entre l'appel et la réparation effective commence dès la réception et la prise en charge de l'appel initial par HP et prend fin lorsque le matériel a été réparé ou lorsque HP détermine que le matériel exige 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. Les niveaux de service peuvent varier d'une région à l'autre. Pour de plus amples informations, contactez votre représentant local HP.
- **Pièces et équipements de rechange¹** : les pièces de rechange utilisées sont neuves ou présentent des performances équivalentes à celles de pièces neuves sur le plan fonctionnel. 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.
- **Période de couverture** : la période de couverture correspondant 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 par HP en dehors de cette période sont enregistrés à l'heure de l'appel, mais seront pris en compte le jour de couverture suivant. Le service correspondant sera néanmoins assuré conformément au 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.

Gestion des remontées d'information

Pour faciliter la résolution des problèmes complexes, des procédures officielles de remontée des informations ont été mises en place par HP. Les managers HP locaux sont chargés de coordonner la remontée des informations relatives aux problèmes. Ils peuvent faire appel aux compétences de ressources HP appropriées et/ou de 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 :

- Des fonctionnalités réservées aux utilisateurs enregistrés : téléchargement de certains microprogrammes ou correctifs (pouvant dans certains cas nécessiter des droits supplémentaires dans le cadre des accords d'assistance logicielle HP), souscription d'abonnement aux notifications des services proactifs liés au matériel et participation à des forums de support technique dédiés à la résolution des problèmes et au partage des meilleures pratiques avec les autres utilisateurs enregistrés.
- Sur le Web, des recherches approfondies de contenus de support technique permettant d'accélérer la résolution des problèmes.
- Des outils de diagnostic propriétaires HP avec accès par mot de passe.
- Un outil Web permettant de poser des questions directement à HP. Cet outil aide à la résolution rapide des problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui route la demande de service ou de support technique vers les ressources les plus qualifiées. Il permet également d'évaluer le statut de chaque demande de service ou de support technique, y compris les cas décrits par téléphone.
- Une fonction de recherche dans des bases de connaissance hébergées par HP ou des tiers contenant des informations sur les produits et des réponses aux problèmes de support technique, participation à des forums de support technique, etc. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.

Modalités du service : HP Enhanced Care (suite)

Zones d'intervention

Pour les sites se trouvant dans un rayon de 163 à 322 km autour du centre de support technique HP correspondant, il est possible que le délai garanti entre l'appel et la réparation effective exige un ajustement. Les zones d'intervention et, le cas échéant, les frais de déplacement correspondants, peuvent varier en fonction de l'emplacement géographique du site. La couverture n'est pas assurée en dehors du pays pour lequel le Care Pack a été acheté, même si ce Care Pack fait partie d'une offre incluant un Travel Care Pack.

Les distances spécifiées ci-dessous sont fournies uniquement à titre indicatif. Pour plus de détails sur les zones d'intervention, contactez le service commercial HP local.

Distance du centre de support technique HP correspondant	Délai de réparation sur appel garanti pour le matériel
0-81km	Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective s'applique
82-161km	Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective s'applique
162-322km	1 jour de couverture supplémentaire est accordé
Au-delà de 322 km	Délai établi au moment de la commande et sous réserve de la disponibilité des ressources

Processus d'approbation

Le processus de pré-approbation défini par HP pourra être exigé pour tout client qui sollicite un service avec délai de réparation sur appel. Le délai de réparation sur appel dépend du type de matériel concerné et de l'emplacement exact de votre site par rapport au centre de support technique HP assigné. Pour vérifier la disponibilité d'un service, contactez un commercial HP.

Limites du service HP Essential Care

Service de support matériel sur site le jour ouvrable suivant

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. Les autres méthodes pour la prestation des services peuvent inclure la livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client (clavier, souris ou autres pièces classées comme telles par HP) ou le remplacement de l'intégralité du produit faisant l'objet du service. Dans tous les cas, HP détermine la méthode la mieux adaptée à la situation considérée afin de garantir un support technique rapide et efficace. HP se réserve le droit de démonter et d'emporter le produit considéré en vue de procéder aux réparations nécessaires dans ses propres locaux.

Certaines opérations sont exclues du service de support matériel sur site :

- Sauvegarde, récupération et support technique du système d'exploitation, des logiciels et des données
- Test fonctionnel des applications ou autres tests demandés par le client
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Support technique des problèmes liés au réseau
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.)
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client 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

Les pièces et éléments ayant atteint leur durée de vie maximale d'utilisation ou de support technique et/ou la durée de vie maximale d'utilisation spécifiée dans la documentation du fabricant, les caractéristiques techniques ou la fiche technique du produit ne peuvent pas être fournis, réparés ou remplacés dans le cadre de ce service.

Limites du service : HP Essential Care (suite)

Assistance matérielle le jour ouvrable suivant lors des déplacements

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. Les autres méthodes pour la prestation des services peuvent inclure la livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client (clavier, souris ou autres pièces classées comme telles par HP) ou le remplacement de l'intégralité du produit faisant l'objet du service. Dans tous les cas, HP détermine la méthode la mieux adaptée à la situation considérée afin de garantir un support technique rapide et efficace. HP se réserve le droit de démonter et d'emporter le produit considéré en vue de procéder aux réparations nécessaires dans ses propres locaux. 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 déplacements est limitée à la réparation sur site et hors site de l'équipement d'origine. Aucun délai d'intervention sur site ne s'applique si le service ne peut pas être assuré par le biais de diagnostics à distance, du support technique à distance ou des autres méthodes décrites précédemment.

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, restauration et support technique du système d'exploitation, d'autres logiciels ou/et de données
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.)
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à appliquer une mesure préventive conseillée par HP
- Maintenance préventive relevant de la responsabilité de l'utilisateur

Service de 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 unités de stockage de données qui sont définies par HP comme des pièces consommables et/ou ayant atteint la durée de vie maximale d'utilisation spécifiée dans la documentation du fabricant, les caractéristiques techniques ou la fiche technique du produit ne peuvent pas bénéficier du service de conservation des supports défectueux. Pour les prestations désignées par HP comme nécessitant une couverture séparée, le service de conservation des supports défectueux doit (s'il est disponible) être configuré et acheté séparément. Les taux de défaillance de ces éléments sont suivis en continu, et HP se réserve le droit d'annuler ce service avec préavis de 30 jours si HP estime raisonnablement que vous faites trop souvent appel au service de conservation des supports défectueux (par exemple, si la fréquence de remplacement de vos unités de stockage de données est supérieure au taux de défaillance standard relevé pour le système considéré).

Limites du service : HP Expanded Care

Service de remplacement de la batterie unique HP

Ce service est limité à un (1) remplacement de batterie par produit sous contrat, et dans les conditions de service HP Care Pack applicable. La couverture de ce service est limitée à la batterie principale qui a été achetée et configurée avec le produit considéré.

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités exclues de cette prestation :

- Réparations nécessaires en complément du remplacement de la batterie
- Remplacement d'autres pièces (avec augmentation de la somme facturée pour ce service)
- Remplacement de batteries secondaires ou complémentaires achetées après l'achat de la configuration originale (y compris batteries de voyage et batteries longue durée)
- Couverture au-delà des conditions du service (selon description du HP Care Pack applicable)

Les demandes portant sur plusieurs batteries destinées à différents systèmes (lots) doivent être formulées par les clients HP du secteur commercial ou éducatif en libre-service ou par leurs agents, et peuvent entraîner des retards dans la livraison des pièces requises. La couverture du service peut varier selon la zone géographique. Ce service n'est pas disponible dans tous les pays ni dans toutes les régions.

Protection contre les dommages accidentels

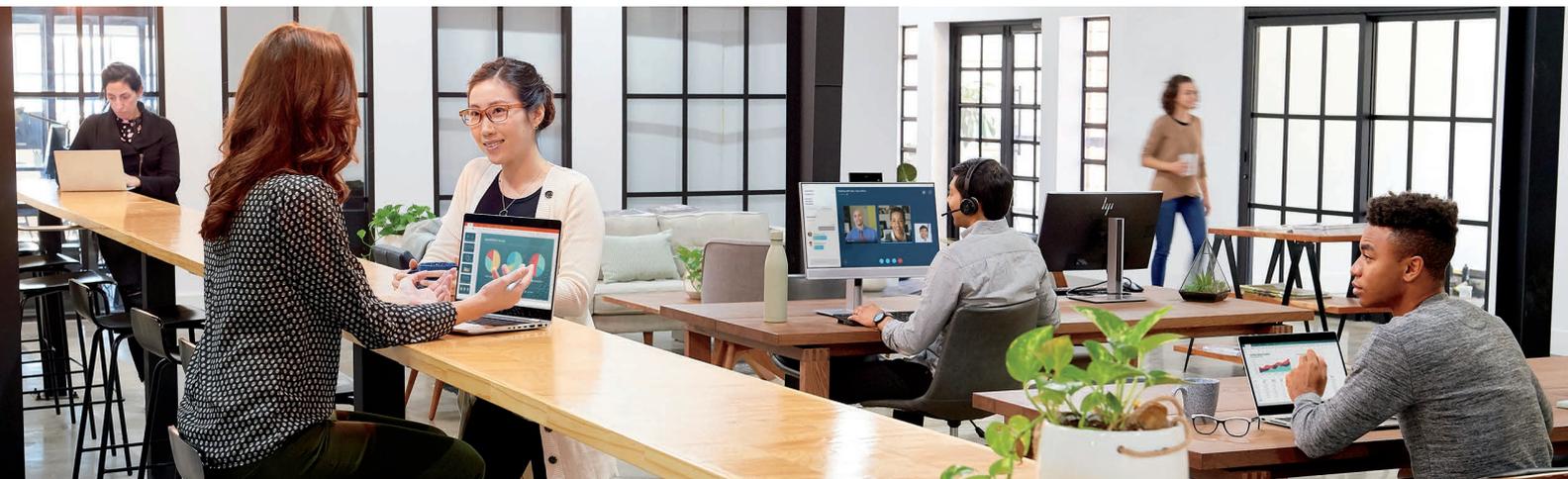
L'éligibilité à l'achat de la prestation de Protection contre les dommages accidentels exige que le produit soit couvert par une garantie constructeur (ou par une extension de cette garantie) dont la durée est égale ou supérieure à celle du service de protection contre les dommages accidentels. Ce service garantit une protection contre les dommages accidentels soudains et imprévisibles liés à la manipulation par l'utilisateur, à condition que ces dommages surviennent dans des conditions d'utilisation normales.

Récupération et restauration - Service de récupération de données

Le service de récupération de données ne peut pas être acheté si des problèmes préexistants ont entraîné l'inaccessibilité des fichiers stockés sur le matériel HP éligible. Le service HP de récupération des données n'est pas conforme aux exigences énoncées dans la loi Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 (HIPAA) et dans la loi Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act de 2009. Par conséquent, les clients qui sont soumis aux exigences HIPAA ou/et HITECH ne doivent pas confier à HP des données ou des supports de stockage qui contiennent des informations médicales protégées (Protected Health Information, PHI) telles que définies par les lois HIPAA et HITECH. La détermination de vos obligations en vertu des lois HIPAA ou/et HITECH relève de votre seule responsabilité. Si le service de récupération de données n'est pas acheté en même temps que le matériel, vous devez enregistrer votre nouveau HP Care Pack dans les 30 jours suivant la date d'achat initiale. HP se réserve le droit de faire appel à un fournisseur de services tiers pour la livraison des services de récupération de données. Ce prestataire tiers s'engage à respecter la politique de confidentialité de HP. Les plates-formes HP avec des configurations RAID ou comportant plus de deux disques durs pré-installés ne peuvent pas être couvertes par ce HP Care Pack.

HP peut annuler le service de récupération de données à tout moment pendant la durée de validité de ce service si vous refusez l'assistance d'un technicien HP ou en cas de demandes abusives de récupération de données. Si une de ces situations se produit, HP vous enverra une notification écrite d'annulation n'ouvrant droit à aucun remboursement.

L'état du support de stockage conditionne les fichiers récupérables. Les services de récupération de données ne couvrent pas les situations suivantes : tentatives de récupération de données, pertes ou dommages subis par les supports de stockage suite à/résultant d'une collision avec un autre élément ou de l'explosion d'un autre élément, réparations non autorisées, non-respect des instructions de maintenance spécifiées par le fabricant ou modifications incorrectes des équipements. HP met en œuvre tous les efforts possibles pour la réalisation de ce service de récupération. HP ne garantit pas qu'il soit toujours possible de récupérer les données souhaitées d'un utilisateur. En souscrivant au service de récupération de données, l'utilisateur s'engage à accepter l'ensemble des conditions exposées dans le présent document.



Limites du service : HP Expanded Care (suite)

Les fichiers récupérés ne sont pas créés par HP ; par conséquent, HP ne garantit aucunement la sécurité, l'objet ou l'utilisation de ces fichiers. Le dépannage des logiciels et du système d'exploitation et l'éradication des logiciels malveillants ne sont pas inclus dans les diagnostics proposés. Le support technique du matériel assuré avant la récupération des données dépend du niveau de service couvert par la garantie en vigueur (ou par l'extension de garantie). Le service de récupération de données n'empêche pas l'infection par des logiciels malveillants ni l'injection de fichiers par des tiers. Il est de votre responsabilité de protéger le matériel et les données contre les dommages et les intrusions.

Le service de récupération des données n'inclut pas les prestations suivantes :

- Installation, acquisition des licences ou support technique des logiciels.
- Tout service non spécifié explicitement dans ce document.
- Services rendus obligatoires par des causes externes au matériel ou/et aux logiciels supportés par HP.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non-HP en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes).

Le délai d'exécution n'inclut pas le temps d'expédition de votre site au centre de récupération des données ni le retour du disque contenant les données récupérées à l'adresse de votre choix. Toute défaillance intermittente pourra nécessiter un délai plus long. Dans ce cas, vous en serez averti par le fournisseur de services agréé HP.

La défaillance du disque dur est déterminée par le diagnostic et confirmée par un technicien HP. Le service de récupération de données ne vous donne pas droit à un disque dur de remplacement. Le matériel doit être couvert par une garantie en vigueur ou par une post-garantie HP Care Pack. Un disque dur de remplacement est fourni selon les conditions générales de la couverture de garantie ou un HP Care Pack en cours de l'unité matérielle.

Récupération et restauration - Service de restauration du système d'exploitation

La restauration du système d'exploitation ne pourra pas être assurée dans les cas suivants :

- Vous ne pouvez pas fournir de support pour la récupération des données et vous n'autorisez pas HP à commander de support pour cette récupération de données.
- Le disque dur défectueux n'est pas réparé ni échangé par HP.
- La visite pour réparation n'est pas effectuée par HP ou par un fournisseur de services agréé HP.
- HP ne restaure pas le système d'exploitation du disque dur défectueux. Il est impératif d'effectuer régulièrement des sauvegardes de données.
- Le temps nécessaire aux tâches de restauration s'ajoute au temps nécessaire aux tâches générales de réparation.
- La restauration des données ou des applications dépasse le cadre du service.
- Toutes les tâches d'installation et de configuration des appareils dépassent également le cadre du service.

Limites du service : HP Enhanced Care

Service HP Priority Access

Les activités suivantes sont exclues de ce service (liste non exhaustive) :

- Intervention sur du matériel non couvert par une protection valide (garantie HP, HP Care Pack ou contrat de service de matériel – sauf mention contraire dans la section « Éligibilité au service »).
- Résolution des problèmes matériels rencontrés pendant les tests de vérification, sauf s'ils sont couverts par une garantie HP en vigueur ou par un contrat applicable de support matériel HP.
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.).
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non-HP en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes).
- Tout service non spécifié explicitement dans ce document.
- L'activation du service HP Priority Access commence dans les 30 jours suivant l'achat.
- HP se réserve le droit de refuser ce service si vous communiquez des informations incorrectes ou frauduleuses au sujet de votre base installée sous garantie.
- HP se réserve le droit d'exécuter un audit régulier de votre base installée sous garantie pour s'assurer que le dimensionnement de votre parc est correct.
- La capacité de HP à livrer ce service dépend de votre coopération totale et en temps opportun, ainsi que de l'exhaustivité et de la précision des informations que vous communiquez à HP.

Support matériel sur site avec réparation sur appel

HP se réserve le droit de vérifier votre éligibilité au délai de réparation sur appel au cas par cas. Les niveaux de service et les temps de réponse liés aux HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. En outre, des quantités minimums de commande peuvent être exigées, et les services transactionnels de réparation sur appel dédiés ne sont pas disponibles dans toutes les régions. Pour plus de détails, contactez le service commercial HP local. 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. Les autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par transporteur de pièces remplaçables par le client ou le remplacement de l'intégralité du produit faisant l'objet du service. HP déterminera la méthode de livraison appropriée pour fournir une assistance efficace en temps opportun et respecter le délai garanti entre l'appel et la réparation effective, si celle-ci doit intervenir.

Si vous ne respectez pas les responsabilités qui vous ont été spécifiées, à la seule discrétion de HP, HP ou le fournisseur de services agréé HP i) ne sera pas obligé de livrer les services décrits, ou ii) livrera ces services à vos frais en appliquant les coûts de main-d'œuvre et de matériaux en vigueur.

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. Le service applicable aux appareils connectés sera assuré par expédition des pièces de rechange nécessaires ou de l'intégralité du produit de remplacement en vue d'une installation par le Client ou avec installation par le transporteur chargé de livrer ces pièces ou ce produit.

Si un audit préalable est demandé par HP, le délai de réparation sur appel pour le matériel ne prendra pas effet tant que cet audit n'est pas terminé. La mise en place du délai de réparation sur appel peut prendre jusqu'à 60 jours. En outre, HP se réserve le droit de réduire le service à un temps de réponse sur site ou d'annuler le contrat de service si certaines suggestions essentielles formulées lors de l'audit n'ont pas été respectées ou si l'audit n'est pas réalisé dans le délai imparti.

Limites du service : HP Enhanced Care (suite)

Les activités ou situations suivantes entraînent la suspension du calcul du délai garanti entre l'appel et la réparation effective (le cas échéant) jusqu'à ce qu'elles soient exécutées ou résolues :

- Toute action ou inaction du client ou d'un tiers ayant un impact sur le processus de réparation.
- Toute procédure de réparation automatique ou manuelle déclenchée par la défaillance du matériel (par exemple, mécanisme de reconstruction du disque, des procédures de préservation ou des mesures de protection de l'intégration des données).
- Toute autre activité non spécifique à la réparation du matériel, mais nécessaire pour vérifier que l'incident matériel a été corrigé - par exemple, le redémarrage du système d'exploitation.

Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne s'applique pas lorsque l'accès au système pour examen sur site, dépannage à distance et diagnostic du matériel est refusé ou retardé. Les délais garantis entre l'appel et la réparation effective et les temps de réponse sur site ne s'appliquent pas à la réparation ou au remplacement des batteries défectueuses ou épuisées. Les périodes de couverture et les temps de réponse dépendent de la disponibilité locale.

Si vous demandez un service planifié, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective commence à la date planifiée convenue avec HP.

Délai garanti

Dans certaines régions et zones géographiques, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective peut ne pas être disponible pour tous les sites ou être limité à vos sites situés à proximité des zones urbaines principales. Si un produit couvert change d'emplacement, HP peut déterminer si le service pourra être assuré dans le nouvel emplacement. Si HP détermine qu'il sera impossible de garantir l'intervention de réparation sur appel dans le nouvel emplacement, le service sera régi par défaut par les conditions des services Jour ouvrable suivant sur site.

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

Au cas où une pièce remplaçable par le client serait le seul élément requis pour remettre le système en état de fonctionnement, le délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne s'appliquera pas. Les activités suivantes ne sont pas incluses dans le délai garanti entre l'appel et la réparation effective :

- Temps nécessaire aux procédures de reconstruction des mécanismes ou des procédures de préservation des unités de stockage.
- Restauration ou récupération des données altérées.
- Toute période d'indisponibilité qui n'est pas directement liée à l'incident matériel.

HP se réserve le droit de modifier le délai garanti entre l'appel et la réparation effective en fonction de certaines caractéristiques spécifiques du produit, dont l'emplacement, l'environnement et la configuration. Cette disposition est établie au moment de la commande du contrat de support technique, et en fonction de la disponibilité des ressources. Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective ne s'applique pas si vous demandez à HP de prolonger le diagnostic au lieu d'exécuter immédiatement les procédures de récupération recommandées. Le délai garanti entre l'appel et la réparation effective dépend également d'un accès immédiat et sans restriction au système par HP sur demande

Les temps de réponse peuvent varier en fonction de la zone géographique considérée et de l'emplacement du site dans cette zone.

Limites du service : HP Enhanced Care (suite)

Exclusions

Les activités suivantes sont exclues de ce service (liste non exhaustive) :

- Sauvegarde, récupération et support technique du système d'exploitation, des logiciels et des données
- Test fonctionnel des applications ou autres tests demandés par le client
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Support technique des problèmes liés au réseau
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait d'un traitement ou d'une utilisation incorrect(e) du ou des produits considérés.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non-HP en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes).
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.).
- Services rendus obligatoires par l'incapacité du client à appliquer une mesure préventive conseillée par HP.

Le délai de réparation sur appel ne s'applique pas aux prestations de service suivantes :

- Couverture dans le cadre de déplacements : support technique le jour ouvrable suivant seulement dans les pays participants.
- Conservation des supports défectueux (DMR) : engagement au jour ouvrable suivant.
- Protection contre les dommages accidentels : un délai supplémentaire pourra être nécessaire selon la nature du dommage.
- Remplacement de batterie : engagement au jour ouvrable suivant.
- Récupération des données ; 1 à 10 jours ouvrables selon la difficulté des opérations de récupération.
- Restauration du système d'exploitation : prévu dans le cadre du service Récupération de données.

Responsabilités du client

Prise de rendez-vous

Le fournisseur de services agréé HP organise le rendez-vous avec le contact désigné pour le site et précise les détails du service requis. Les commandes seront passées sur votre site, et il est de la responsabilité de l'acheteur de fournir les coordonnées de ce site (nom, adresse mail et numéro de téléphone). Votre contact doit disposer d'une compétence suffisante (écrite et orale) dans la langue propre au site ou être capable de parler, lire et écrire en anglais.

Support technique à distance et microprogrammes

Si vous ne déployez pas la solution HP de support technique à distance requise, HP ne sera pas en mesure de livrer le service tel que défini et ne sera aucunement obligé de le faire compte tenu des circonstances. Si vous ne déployez pas la solution HP de support technique à distance requise lorsqu'elle est disponible et recommandée, des frais supplémentaires s'appliqueront pour l'installation sur site par HP des microprogrammes non installables par le client. L'installation des microprogrammes installables par le client relève de votre responsabilité. Des frais supplémentaires s'appliqueront si vous demandez à HP d'installer des mises à jour installables par le client pour les logiciels ou les microprogrammes. Sauf accord différent conclu au préalable par écrit entre HP et vous, ces frais supplémentaires seront calculés en fonction du coût de la main-d'œuvre et des matériaux.

Sauvegarde des données

Il est de votre responsabilité de sauvegarder l'ensemble de vos fichiers, données ou programmes avant le commencement du service d'installation et d'être en mesure de reconstruire les fichiers, données ou programmes perdus ou altérés pendant la livraison de ce service. Le client doit mettre en place une procédure de sauvegarde séparée.

Responsabilités du client (suite)

Environnement à risques

Vous devez avertir HP si l'espace de travail mis à la disposition de HP pose des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des agents HP chargés de la livraison du service ; HP se réserve le droit de différer la livraison du service jusqu'à ce que vous ayez éliminé ces risques.

Représentant autorisé

Vous devez prévoir la présence d'un représentant pendant les opérations de livraison du service sur votre site par les techniciens HP. Ce représentant doit disposer d'une compétence suffisante (écrite et orale) dans la langue native propre au site ou être capable de parler, lire et écrire en anglais.

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) pour la résolution des problèmes.

Conditions générales

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

Informations de commande

La disponibilité des niveaux de service et des prestations de service peut varier selon les régions en fonction des ressources locales, et elle peut être limitée aux produits et aux zones géographiques éligibles. Les offres HP Premier Care pour les systèmes personnels HP ne doivent pas être commandés sans vérifier au préalable auprès d'un représentant HP que vous remplissez effectivement les conditions nécessaires pour profiter pleinement des fonctionnalités et du niveau de service envisagé.

Pour plus de précisions

Pour plus de précisions sur les services HP, contactez l'un de nos services commerciaux ou consultez les pages suivantes : hp.com/go/services.

Abonnez-vous :

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. Soumis à certaines conditions et restrictions. Pour plus de détails : www.hp.com/go/cpc. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de HP ni par la garantie limitée HP fournie avec le produit HP.
2. Offre soumise à certaines conditions et restrictions Pour plus de détails : www.hp.com/go/cpc.
3. HP Enhanced Care exige un nombre minimum d'utilisateurs qui peut varier en fonction des pays/régions et des appareils considérés. Certaines conditions et restrictions peuvent s'appliquer Pour plus de détails, contactez votre représentant HP local.
4. Bientôt disponibles dans les pays européens Pour plus de détails, contactez votre représentant HP local.
5. Le support technique des logiciels n'est pas disponible dans certains pays et dans certaines zones géographiques Pour plus de détails, contactez votre représentant HP local.
6. Disponible dans certains pays seulement. Les engagements de réparation peuvent varier en fonction de la zone de couverture, de la région géographique et des restrictions propres au pays considéré Pour plus de détails, contactez votre représentant HP local.
7. Les mises à niveau ne peuvent pas faire l'objet d'une réparation sur appel. Pour de plus amples informations, contactez votre représentant local HP. HP ne garantit pas la couverture des configurations mises à niveau. 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.

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont stipulées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces 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.

