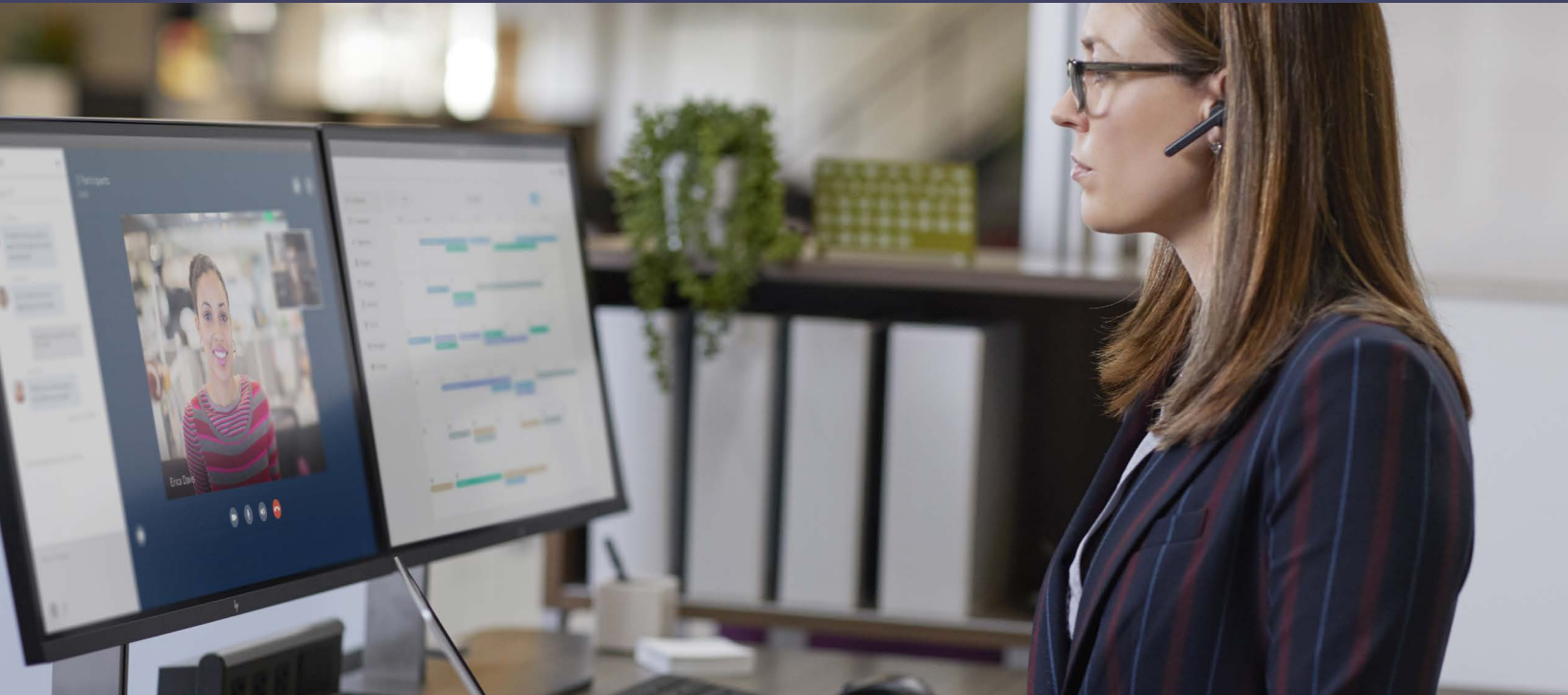


# HP Active Care

## Services HP Care Pack



### Avantages des services

- Atténuez les arrêts grâce aux interventions rapides
- Résolez rapidement les problèmes des utilisateurs
- Maintenez les PC opérationnels, partout
- Protégez vos données et vos supports
- Préparez-vous contre les imprévus
- Répondez à des besoins de services spécifiques
- Bénéficiez d'une assistance sur site par des experts qualifiés

### Présentation du service

HP Active Care est un service et une assistance haut de gamme pour les ordinateurs fixes et mobiles des collaborateurs. HP Active Care aide les services informatiques à avoir un temps de disponibilité optimal et une résolution rapide pour les appareils HP<sup>1,4</sup>. Grâce au support technique à distance, à l'analyse prédictive de l'état des appareils, aux services de remise en état et à l'intervention sur site le jour ouvré suivant, HP Active Care permet aux collaborateurs 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 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<sup>4</sup>

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 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 du service

- Analyse HP TechPulse, incluant :
  - Inventaire et contrôle de l'état
  - Tableau de bord avec analyse
  - Analyses prédictives
- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Support matériel sur site
- Matériel et pièces de rechange
- Accès direct à des expert HP du support à distance
- Services voyageurs<sup>6</sup> disponibles dans plus de 90 pays
- Conservation des supports défectueux<sup>6</sup>
- Protection contre les dommages accidentels<sup>6</sup>

## 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 et d'état de la batterie
	État de santé du matériel, fournit des contrôles de santé rapides et actualisés sur les appareils de votre parc
	Mises à jour du BIOS et du micrologiciel
	État du disque dur
Gestion automatique des demandes d'assistance	Remplacement du disque dur
	Remplacement de la batterie
Diagnostic et assistance à distance	Assistance 24 h/j, 7 j/7 <sup>2</sup>
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 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 micrologiciel
  - 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. Contactez le support client HP pour remédier à tout autre problème.

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/7<sup>2</sup>. 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 choisir de remplacer certains produits ou solutions<sup>5</sup>, y compris les appareils tels que les stations d'accueil, écrans, claviers, casques et souris, à distance, en plus de l'assistance sur site pour la couverture principale des appareils, au lieu 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<sup>3</sup>. 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 du micrologiciel 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 ou solutions<sup>5</sup> 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 « Appareils pris en charge » en page 6 pour plus d'informations.

## Caractéristiques et spécifications (suite)

### MISE À JOUR DU MICROLOGICIEL DE CERTAINS PRODUITS

Des mises à jour des micrologiciels 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, vous avez le droit de télécharger, d'installer et d'utiliser des mises à jour des micrologiciels pour les produits couverts, sous réserve des restrictions de licence prévues dans les conditions de vente standard HP actuelles. HP peut fournir, installer ou aider à l'installation des mises à jour des micrologiciels 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 OPTIONNELLES DU SERVICE

- Protection contre les dommages accidentels<sup>6</sup> : des niveaux de service spécifiques peuvent inclure une protection contre les dommages accidentels liés à la manipulation de produits matériels éligibles et couverts. Pour le Solution Care Pack, la couverture de protection contre les dommages accidentels s'étendra uniquement à l'unité de base de la configuration ou de la solution et ne s'étendra pas aux appareils. 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<sup>6</sup> : 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 ouvrable suivant pour les voyageurs<sup>6</sup> : 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 le pays/la zone géographique.

### Modalités du service

Les appareils gérés par HP auront un logiciel client installé soit manuellement, soit à l'usine pour collecter les informations relatives à l'appareil, dont le contenu ne sera pas collecté. Les détails du numéro de série du matériel seront saisis pour identifier le dispositif sur les systèmes internes de HP et pour aider à résoudre les problèmes. HP Active Care ne collecte pas les types de données suivants :

- Informations démographiques (à l'exception du pays et de la langue)
- Informations sur les comptes bancaires, numéros de carte de crédit ou débit, mouvements ou données sur les paiements
- Informations consultées sur les pages Web ou de réseaux sociaux
- Identifiant délivré par l'administration publique, comme le numéro de sécurité sociale ou le numéro de carte d'identité
- Informations relatives à la santé

## Modalités du service (suite)

- Informations sensibles telles que l'origine ethnique, les convictions politiques, l'appartenance à un syndicat, les antécédents médicaux, l'orientation sexuelle et les données génétiques Les données collectées sont stockées dans un référentiel en cloud sécurisé.

Les données collectées sont stockées dans un référentiel en cloud sécurisé.

### LA PÉRIODE DE COUVERTURE

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance. Un représentant agréé HP se rendra sur place pour la couverture de l'appareil principal, ou utilisera des méthodes à distance pour les appareils couverts par la solution de service pendant la fenêtre de couverture pour commencer le service de maintenance du matériel dans l'intervalle de réponse approprié après la réception et l'accusé de réception 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 fenêtres 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. Pour les services Solution Care Pack, tous les appareils (moniteurs, claviers, souris, stations d'accueil, casques, etc.) seront réparés à distance ou remplacés, selon les circonstances. 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.

### GESTION DES PALIERS D'INTERVENTION

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.
- Sur le Web, des recherches approfondies de contenus de support technique permettant d'accélérer la résolution des problèmes.



## Modalités du service (suite)

- 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 accélère la résolution 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 TRAVAUX

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 remplacement 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.

## APPAREILS PRIS EN CHARGE

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 inclut la couverture des accessoires de marque HP joints dans l'emballage d'origine du PC, tels qu'une souris filaire, un clavier filaire 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.

Si vous avez acheté le HP Solution Care Pack, les solutions de services couvrent l'unité de base pour ce service ainsi que 6 appareils pris en charge par HP connectés à l'unité de base, y compris un maximum de 2 moniteurs externes, stations d'accueil, souris sans fil, clavier sans fil et casques HP, par exemple. Pour être couverts par les services Solution Care Pack, les appareils doivent être achetés en même temps que l'ordinateur de base.

## Modalités du service (suite)

Les stations d'accueil HP ou les réplicateurs de ports sont couverts dans le pays où le service 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](https://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 2021.
- 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](https://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](https://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.

### 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 service HP Care Pack. Si vous ne fournissez pas une adresse électronique correcte pour la personne qui accédera 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.

## Modalités du service (suite)

### RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Les paramètres par défaut du client enverront désormais des alertes prédictives aux appareils des utilisateurs finaux et permettront de créer des tickets d'incident directement à partir des appareils des utilisateurs finaux. Si le client souhaite un portail pour gérer son parc, le portail HP TechPulse est disponible.

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 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

Un client logiciel sera automatiquement installé sur les appareils inscrits à HP Active Care pour lancer le service. Les fichiers et le contenu ne seront pas collectés. Les détails du numéro de série du matériel seront saisis pour identifier le dispositif sur les systèmes internes de HP et pour aider à résoudre les problèmes. HP Active Care ne collecte pas les types de données suivants :

- Informations démographiques (à l'exception du pays et de la langue)
- Informations sur les comptes bancaires, numéros de carte de crédit ou débit, mouvements ou données sur les paiements
- Informations consultées sur les pages Web ou de réseaux sociaux
- Identifiant délivré par l'administration publique, comme le numéro de sécurité sociale ou le numéro de carte d'identité
- Informations relatives à la santé
- Informations sensibles telles que l'origine ethnique, les convictions politiques, l'appartenance à un syndicat, les antécédents médicaux, l'orientation sexuelle et les données génétiques Les données collectées sont stockées dans un référentiel en cloud sécurisé.

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.

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.



## Modalités du service (suite)

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 micrologiciel installables par le client
- À la demande de HP, exécuter d'autres activités raisonnables pour aider HP à identifier ou à résoudre des problèmes

Vous êtes responsable de l'installation, en temps voulu, des mises à jour critiques des micrologiciels installables par le client, ainsi que des pièces remplaçables par le client (CSR) et des produits de remplacement qui vous sont livrés. Vous acceptez de payer des frais supplémentaires si vous demandez à HP d'installer des mises à jour ou des correctifs de micrologiciels 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 devez retourner la pièce ou le produit défectueux dans le délai fixé par HP. Si HP ne reçoit pas la pièce ou le produit défectueux dans les délais définis, ou si la pièce ou le produit est démagnétisé ou physiquement endommagé au moment de la réception, vous devrez 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](https://hp.com/go/mediahandling).

### PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS<sup>6</sup> (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 30 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.

## Modalités du service (suite)

### CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX<sup>6</sup> (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. Pour tous les autres problèmes, une fonction de création de demande d'assistance réactive est fournie sur le portail pour résoudre les problèmes directement avec notre équipe de support client.

### CONFIGURATION SYSTÈME REQUISE

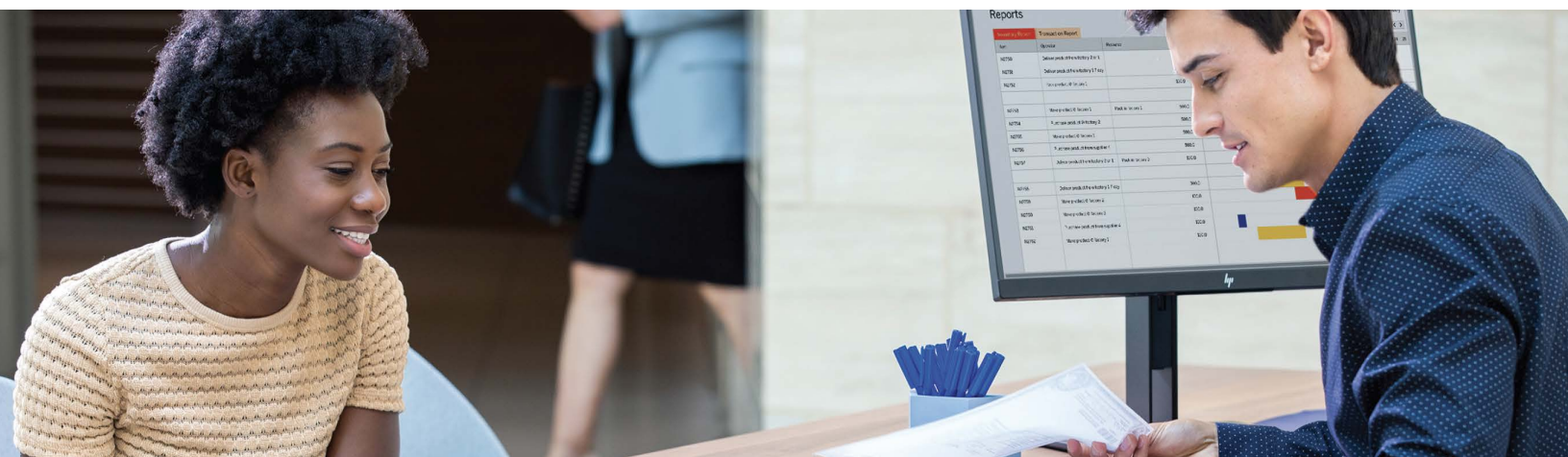
Ordinateurs sous Windows 8.1 ou Windows 10.

### 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
- Tests fonctionnels des applications ou tests complémentaires demandés ou exigés par vous
- Dépannage des problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité
- Support technique des 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 votre 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 micrologiciels



## Limites du service (suite)

### 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.

### 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 des 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 plusieurs produits dont le numéro de série est absent ou altéré.
- Les dommages ou défaillances 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 ; du 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.

## Limites du service (suite)

- 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 service 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 résultant en 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 DE LA PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS

L'éligibilité à 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.

Domages aux appareils externes fixés à l'unité de base. La couverture de protection contre les dommages accidentels ne s'étendra qu'à l'ordinateur de base.



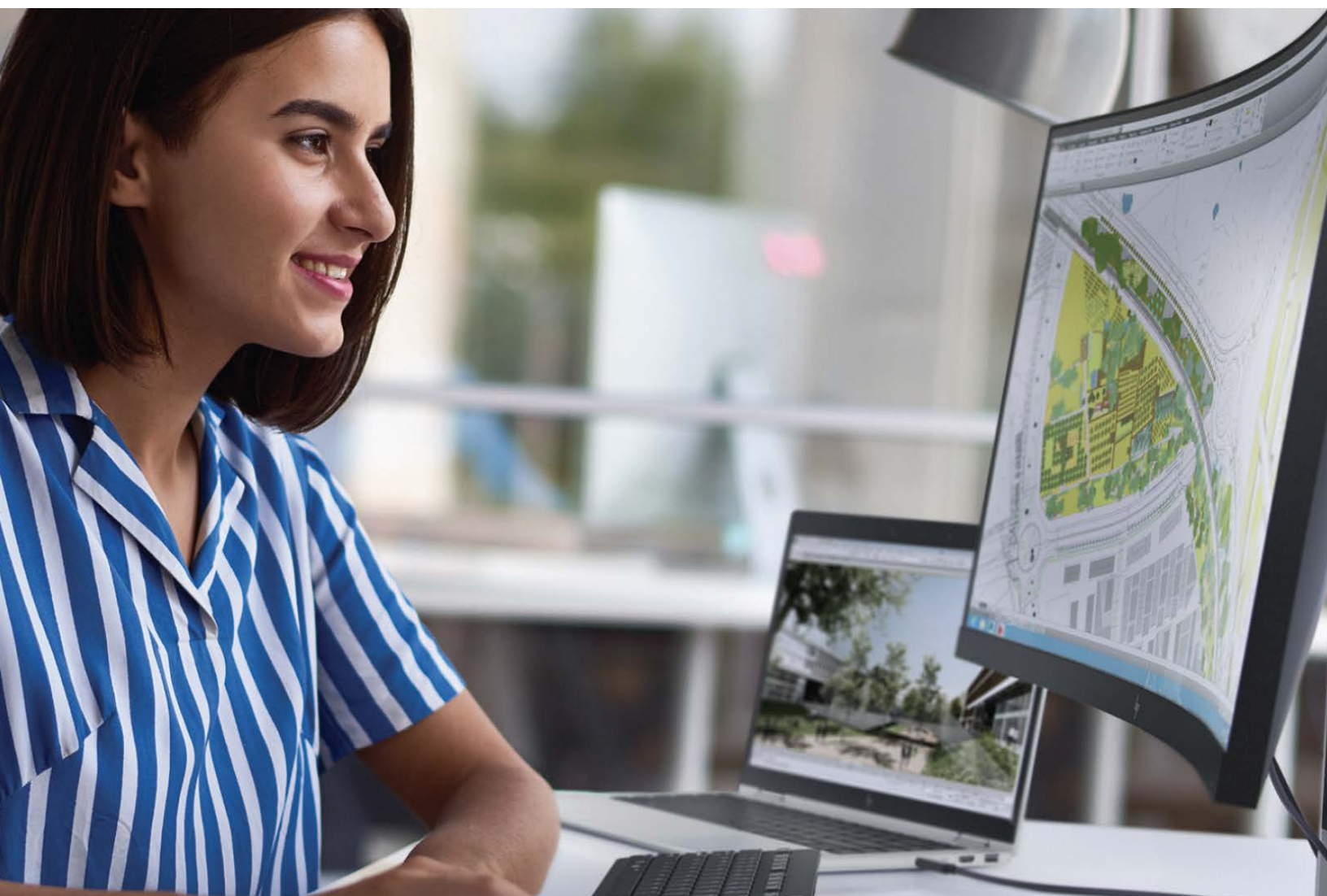
## Limites du service (suite)

### 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 produit, 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).



## Limites du service (suite)

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 produit, 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.

### LIMITATIONS DE LA PROTECTION EN VOYAGE

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 les services HP Care Pack ont été achetés, mais pas lors des déplacements en dehors du pays d'achat.

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

### 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.

## Limites du service (suite)

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 ; impact important 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 liées aux commandes

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 disponible 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. Les Care Packs des solutions de services HP doivent être achetés au moment de l'achat du matériel et en une seule fois pour être couverts par les conditions générales de la solution. 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

Pour plus de détails sur les services HP Care Pack, consultez les [conditions générales](#).

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE HP TECHPULSE

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

Un livre blanc technique et de sécurité HP TechPulse est disponible [en ligne](#).

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 [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).

## Pour plus d'informations

Prenez contact avec votre représentant commercial ou votre partenaire de distribution local pour plus d'informations ou rendez-vous sur [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

Abonnez-vous à notre liste de diffusion [hp.com/go/getupdated](http://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](http://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 statutaires 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. La disponibilité de l'assistance à distance varie selon les pays et les régions.
3. 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.
4. HP Active Care nécessite l'installation de HP TechPulse. Les clients doivent télécharger manuellement l'application Windows HP TechPulse à l'adresse [www.hpdaas.com/software](http://www.hpdaas.com/software) ou donner leur consentement au moment du premier démarrage de leur matériel, ce qui permet à HP d'installer HP TechPulse pour collecter des informations relatives à l'appareil. HP Services Scan est fourni sur certains appareils d'entreprise HP par le biais d'une mise à jour Windows et vérifie les droits sur chaque appareil pour déterminer si un service HP TechPulse a été acheté et télécharge automatiquement les logiciels applicables. Pour désactiver cette fonction, veuillez suivre les instructions à l'adresse <http://www.hpdaas.com/requirements>. HP TechPulse est une plateforme de télémétrie et d'analyse qui fournit des données critiques sur les appareils et les applications. Ce service n'est pas vendu séparément. HP TechPulse respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité et est certifié ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité de l'information. Un accès à Internet avec connexion au portail HP TechPulse est nécessaire. Pour tous les détails sur la configuration requise du système, rendez-vous sur <http://www.hpdaas.com/requirements>.
5. Le service à distance comprend jusqu'à six appareils tels que des stations d'accueil, des moniteurs, des claviers, des casques et des souris, en plus de l'assistance sur site pour la couverture de l'appareil principal.
6. Vendu séparément ou en option.

