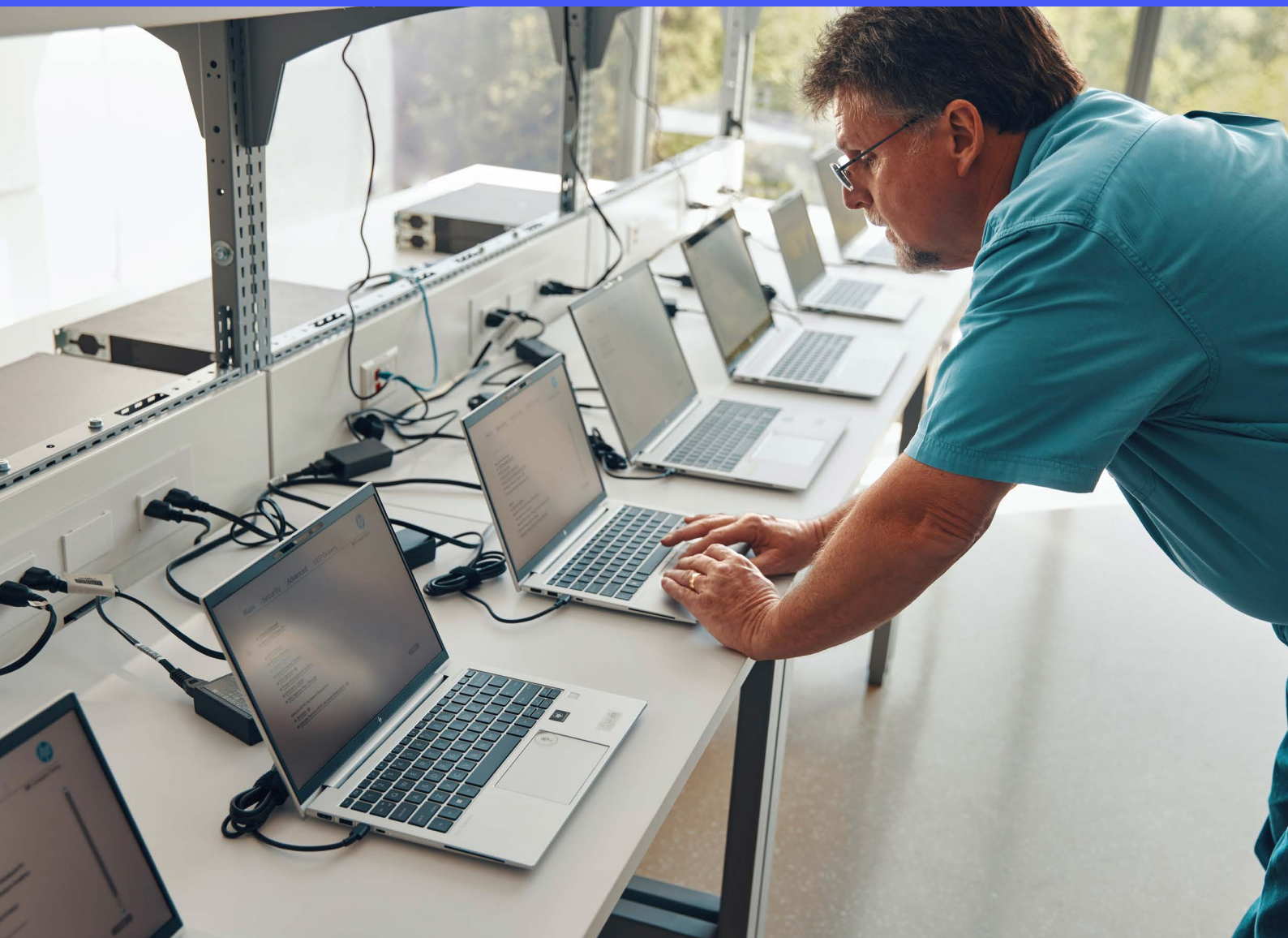


Fiche technique de HP Essential Support

Cette fiche technique s'applique aux services HP Essential Support, HP Offsite Care, Enlèvement et retour, et Retour atelier



Soutien supplémentaire à prix abordable

Dépannage à distance de qualité pour la plupart des problèmes d'ordinateur lorsque vous avez besoin d'un soutien supplémentaire abordable, avec HP Essential Support¹. Vos employés retrouvent rapidement leur productivité avec un soutien informatique à distance qui résout les problèmes de périphériques à 85 % dès la première fois². Pour les problèmes plus complexes, déposez ou expédiez votre périphérique à un centre expert HP pour la réparation.

Caractéristiques du service

- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Réparation dans des centres de réparation désignés par HP (pièces de rechange et main-d'œuvre incluses)
- Renvoi de l'unité fonctionnelle
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits

Avantages des services

- Soutien pour dépannage de qualité
- Prix abordable

Caractéristiques du service

HP Essential Support offre un service de réparation hors site de haute qualité avec soutien à distance pour votre matériel couvert. Ce service comprend la réparation ou le remplacement hors site, incluant le matériel et les pièces, la main-d'œuvre et le coût de la livraison de retour. HP Essential Support peut être assuré par un coursier HP qui vient chercher l'appareil à réparer et le rapporte au client une fois le problème résolu, ou HP fournit au client une étiquette d'expédition et le client se charge de l'envoi de l'appareil à HP et HP renvoie l'appareil au site du client une fois le problème résolu.

HP offre plusieurs niveaux de service avec différentes options d'expédition au centre de réparation HP désigné, telles que décrites ci-dessous.

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES À DISTANCE

Pour contacter HP, la meilleure méthode consiste à créer un dossier numérique sur <https://support.hp.com/>. Après avoir reçu et accusé réception de votre cas, HP commence à isoler, dépanner et résoudre l'incident matériel. HP exécutera 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. HP fournira un soutien à distance pendant la fenêtre de couverture du service pour les microprogrammes installables par le client et les pièces d'autoréparation que le client peut installer lui-même (CSR).

Les incidents concernant le matériel couvert peuvent être signalés en tout temps aux agents spécialisés de HP via le site Web <https://support.hp.com/>, sur l'onglet « Business Support », option « Create a new case ». Les clients peuvent ensuite y gérer leurs dossiers en ligne. Pendant les fenêtres de service à la clientèle, les clients peuvent contacter HP par téléphone ou clavardage pour tout dossier créé. Le client peut également téléphoner au centre d'assistance client HP, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure locale), excepté les jours fériés de HP. Un soutien téléphonique étendu peut être fourni³. Les clients qui contactent HP directement par téléphone ou par clavardage seront mis en relation avec des agents standard, qui commenceront par collecter les éléments administratifs nécessaires pour identifier les clients et vérifier s'ils ont droit au service. Cette voie alternative peut prendre plus de temps et nécessiter plus d'efforts de la part du client que de commencer toutes les expériences de soutien à partir du Web, ce qui est fortement recommandé. HP en accusera réception en enregistrant l'appel, en lui affectant un numéro de dossier et en communiquant ce dernier au Client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

ACCÈS AUX SERVICES ÉLECTRONIQUES DE SOUTIEN INFORMATIQUE

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 de soutien pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.
- Des recherches Web élargies de documents de soutien technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes.
- Certains outils de diagnostic exclusifs HP avec accès par mot de passe.
- Un outil en ligne sur le site <https://support.hp.com/>, onglet « Business Support », permet de soumettre 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 soutien technique vers les ressources les plus qualifiées. Il permet également de voir l'état de chaque demande de soutien ou de service et d'interagir avec cette dernière.
- 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 de soutien. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.

SOUTIEN HORS SITE ET MATÉRIELS

Si HP détermine que le problème ne peut pas être résolu à distance, HP demandera au client de renvoyer le matériel défectueux à un centre de réparation désigné par HP ou HP récupérera le périphérique sur le site du client en fonction de la disponibilité dans votre zone géographique. HP fournira un soutien technique hors site. HP fournira toute pièce et équipement soutenus par HP requis pour remettre l'appareil en état de fonctionnement. HP peut choisir, à sa seule discrétion, de remplacer l'appareil au lieu de le réparer. Les pièces et produits de rechange sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les pièces et produits remplacés deviennent la propriété de HP.

Des mises à jour des micrologiciels HP sont fournies aux clients disposant d'un contrat actif. Dans le cadre de ce service de mise à jour, vous pouvez télécharger, installer et utiliser les nouveaux microprogrammes des produits couverts, sous réserve des restrictions de licence stipulées dans les conditions commerciales standard en vigueur de HP. HP peut fournir, installer ou aider à l'installation des mises à jour des micrologiciels dans le cadre de ses activités de soutien matériel hors site à la seule condition que vous disposiez d'une licence valide pour l'utilisation de ces mises à jour logicielles.

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout microprogramme sous-jacent qui sera couvert par ces services. HP peut exiger une analyse de niveau de service sur les produits couverts. Dans ce cas, un représentant agréé HP vous contactera pour organiser l'analyse du niveau de service. Au cours de cette analyse, HP recueillera des informations clés sur la configuration du système, ce qui permettra aux ingénieurs HP chargés de la résolution d'étudier et de dépanner les éventuels problèmes matériels futurs et d'effectuer les réparations le plus rapidement et le plus efficacement possible. L'analyse de niveau de service peut être effectuée par accès au système à distance, par des outils à distance ou par téléphone, à la seule discrétion de HP.

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, la direction HP locale coordonne la remontée des informations relatives aux incidents et fait appel aux compétences des ressources appropriées (HP ou tiers sélectionnés).

ACHÈVEMENT DES TRAVAUX

La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel. HP ne peut être tenu responsable de toute 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. HP se réserve le droit de remplacer le produit de façon permanente afin d'honorer ses engagements de délais de réparation.

EXPÉDITION AU CENTRE DE RÉPARATION HP DÉSIGNÉ

Selon la couverture disponible dans la zone géographique du client, HP propose différentes options d'expédition pour la livraison du produit défectueux vers le centre de réparation désigné par HP.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Ramassage par HP : Un coursier autorisé par HP collectera l'unité défectueuse sur le site du client, si elle se trouve dans la même région où le service a été fourni³. | <ul style="list-style-type: none">• Livraison par le client : Le client se charge d'emballer et d'expédier le produit défectueux vers un centre de réparation désigné par HP. |
|---|--|

SERVICE DE RETOUR

HP offre un service de retour qui comprend la réparation ou le remplacement du produit défectueux, y compris toutes les pièces, la main-d'œuvre et le transport, ainsi que le retour dudit produit.

DÉLAI D'EXÉCUTION

Le délai d'exécution du service pourra aller jusqu'à dix jours ouvrables pour les emplacements admissibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes, ce qui pourrait prolonger le délai de réparation³.

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 de l'ordinateur, 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 service HP Care Pack. Les stations d'accueil seront couvertes si votre ordinateur portable, la station d'accueil et le HP Care Pack sont achetés en même temps et sur la même commande ou facture client.

Les éléments consommables, y compris, mais sans s'y limiter, les supports amovibles, les batteries remplaçables par le client, les stylets pour tablettes et autres fournitures, ainsi que les appareils de maintenance utilisateur et d'autres marques que HP ne sont pas couverts par ce service. Les batteries des ordinateurs portatifs professionnels HP sont couvertes pendant une période maximale de trois ans. Recherchez « Comprendre les garanties de batterie pour les ordinateurs portables professionnels » sur hp.com pour plus de détails.

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, une mise à niveau peut être nécessaire. HP travaillera avec vous pour vous recommander des produits de remplacement. En raison des capacités de soutien locales, il est possible qu'il n'y ait pas de produit de remplacement disponible pour tous les composants dans tous les pays.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

HP se réserve le droit 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 de ce retard.

HP vous recommande fortement d'installer et d'utiliser la solution de soutien à distance HP appropriée (avec connexion sécurisée à HP) de façon à permettre la livraison du service à distance. Si la solution de soutien à distance appropriée n'est pas déployée, HP ne sera pas en mesure d'assurer le service tel que défini et n'est pas tenu de le faire.

Dans le cas où le client ne respecte pas ses responsabilités spécifiées ci-après, HP ou un fournisseur de services agréé HP ne seront en aucun cas tenus d'assurer les services décrits.

Le Client ou le représentant HP autorisé doit enregistrer le matériel à prendre en charge dans les 10 jours qui suivent l'achat de ce service, à l'aide des instructions contenues dans le Care Pack ou le courriel fourni par HP ou toute autre consigne de HP. Dans l'éventualité où un produit couvert devait changer de pays, l'enregistrement (ou un transfert approprié vers un enregistrement HP existant) doit se produire dans les 10 jours suivant ce changement.

Sur demande, le client sera tenu de soutenir les efforts de HP de résolution à distance des problèmes. Le client a les obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter un soutien professionnel à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.
- Lancer des tests automatiques et installer, puis exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic. HP peut demander au client d'inclure avec le produit défectueux les résultats imprimés des éventuels autotests effectués au préalable.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Le client doit s'assurer que le produit est correctement emballé et préparé en vue du ramassage ou du mode de livraison ou d'expédition choisi au centre de réparation désigné par HP.

Il sera de la responsabilité du client d'éliminer toute trace de données privées ou confidentielles du produit défectueux avant de le renvoyer à l'adresse précisée par HP pour qu'il soit réparé ou remplacé; HP n'est en aucun cas responsable des données stockées sur le produit retourné.

LIMITES DU SERVICE

À la discrétion de HP, le service sera offert en ayant recours à une combinaison d'outils de diagnostic et de soutien à distance, de services hors site et d'autres méthodes de prestation de service. Les autres méthodes de prestation de services pourront inclure la fourniture par coursier de pièces remplaçables par le client, telles qu'un clavier, une souris ou, avec l'accord du client, d'autres pièces de réparations installables par le client selon HP, voire un produit de remplacement complet. HP déterminera la méthode appropriée pour fournir un support client rapide et efficace.

HP Essential Support exige du client qu'il livre le produit à un centre de réparation HP agréé ou qu'il l'expédie à HP, à la discrétion de HP, si le client décide de ne pas recourir au service CSR.

EXCLUSIONS DE HP ESSENTIAL SUPPORT

Les activités suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, récupération et soutien relatifs au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données.
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité.
- Services rendus obligatoires par votre incapacité à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.)
- Services rendus obligatoires par l'incapacité à appliquer une mesure préventive conseillée par HP.
- Services rendus obligatoires par des pratiques incorrectes d'utilisation ou de traitement des produits considérés.
- Services rendus obligatoires par des initiatives non autorisées par des personnels non-HP d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des logiciels ou des microprogrammes.
- Maintenance préventive assurée par l'utilisateur.

PÉRIODE DE DURÉE DE VIE PRISE EN CHARGE OU D'UTILISATION MAXIMUM

Les pièces et les composants dont les limites de durée de vie ou d'utilisation maximales relativement au soutien ont été dépassées, selon ce qui est mentionné dans le guide d'utilisation du fabricant, les spécifications en bref ou les fiches techniques du produit, ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.

Options de couverture accrue

Complétez votre soutien avec des options personnalisées qui permettent à votre personnel de travailler partout.

REPLACEMENT DE BATTERIE

Le service de remplacement de batterie propose deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défaillantes : le remplacement hors site et le remplacement sur site.⁴ Dans le cadre de chaque option, une batterie de remplacement sera fournie si la batterie achetée à l'origine présente une défaillance résultant d'un défaut de matériel ou de fabrication ou si sa capacité de charge est inférieure à 50 %. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service de remplacement de batterie sont décrits dans la [Fiche technique sur le Service de remplacement de batterie](#).

CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX

Ajoutez la conservation des supports défectueux pour permettre à votre entreprise de garder le contrôle des disques durs défectueux, ce qui contribue à réduire le risque de compromission des données sensibles^{3,4,5}. Vous conservez ainsi les disques durs défectueux ou les composants de disques SSD/flash que vous ne souhaitez pas céder en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs admissibles d'un système couvert doivent bénéficier de la conservation des supports défectueux. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service de conservation des supports défectueux figurent dans la [fiche technique de la conservation des supports défectueux](#).

DEVICE LIFE EXTENSION

Optimisez vos investissements informatiques et réduisez votre impact carbone en maximisant la durée de vie des appareils existants grâce à HP Device Life Extension^{4,6}. Améliorez en toute sécurité les performances et résolvez les problèmes des ordinateurs vieillissants qui altèrent la productivité des employés et du service informatique. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service Device Life Extension figurent dans la [fiche technique de Device Life Extension](#).

HP SOLUTION CARE PACK

Ajoutez une couverture pour jusqu'à 6 accessoires associés à votre ordinateur pour compléter le soutien de vos outils de productivité^{4,7}. Si vous avez acheté le HP Solution Care Pack, les services de solution couvrent l'unité de base pour ce service ainsi que 6 périphériques 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 périphériques doivent être achetés en même temps que l'ordinateur de base.

Des conditions s'appliquent

Voir les conditions générales complètes du Care Pack.

Pour plus d'informations,

Contactez l'un de nos bureaux de vente ou de nos revendeurs dans le monde entier ou rendez-vous sur hp.com/support-services



1. Les services HP Essential Support, HP Premium Support et HP Premium+ Support sont disponibles au moment de l'achat de l'appareil. Les informations prédictives et le soutien proactif sont uniquement proposés avec le soutien HP Premium+ Support. Certaines solutions HP Workforce nécessitent un agent HP Insights pour Windows, Mac et Android, téléchargeable sur <https://admin.hp.com/software>. Pour connaître la configuration complète du système et les services qui nécessitent l'agent, veuillez consulter le site <https://admin.hp.com/requirements>. Cet agent recueille des données télémétriques et analytiques sur les appareils et les applications qui s'intègrent à la plateforme Workforce Experience et n'est pas vendu en tant que service autonome. Un accès à Internet avec une connexion à la plateforme Workforce Experience est nécessaire. HP respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité, et la plateforme est certifiée ISO27001, ISO27701, ISO27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité de l'information.
2. Basé sur les données de l'assistance clientèle mondiale de HP entre janvier et octobre 2022.
3. Les niveaux de service et la rapidité d'intervention des services peuvent varier selon votre situation géographique.
4. Vendu séparément ou en option. La protection contre les dommages accidentels doit être souscrite au moment de l'achat de l'appareil. Les autres Care Packs doivent être achetés dans les 30 jours suivant l'achat de l'appareil. 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 juridiques 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.
5. Les lecteurs défectueux seront conservés par le client lorsque la conservation des supports défectueux est achetée.
6. Le service HP Device Life Extension est réservé aux ordinateurs professionnels HP. Des partenaires certifiés HP effectueront des diagnostics fonctionnels, la suppression des données, le nettoyage intérieur et extérieur, l'amélioration du rendement de l'appareil, la réinstallation et la mise à jour de la plateforme.
7. Service disponible sur les ordinateurs de bureau, les postes de travail, les postes de travail mobiles

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 juridiques 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.