

# Fiche produit HP Premium Support

Cette fiche produit s'applique à HP Premium Support, à l'assistance sur site le jour ouvrable suivant et à HP Onsite Care.



## Une réponse rapide d'un expert, là où vous en avez besoin

Reprenez rapidement le travail grâce à l'assistance HP Premium+ Support, qui résout la plupart des problèmes à distance avec 85 % de résolution dès la première fois<sup>1</sup> pendant les heures ouvrables standard. Si une réparation physique est nécessaire, un expert HP est envoyé sur le lieu de travail de l'employé, avec une résolution rapide<sup>2</sup>.

## Points forts du service

- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Assistance matérielle sur site
- Inclut les pièces de rechange et les matériaux nécessaires
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits

## Avantages du service

- Amélioration du temps de fonctionnement des produits
- Flexibilité pour répondre à vos besoins d'assistance spécifiques
- Confort de l'assistance à distance et sur site par des experts qualifiés

# Caractéristiques du service

## 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/>. Dès que votre dossier a été reçu et pris en compte, HP commence à isoler, dépanner, corriger et résoudre l'incident matériel. Avant toute assistance sur site, HP exécute 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.

Les incidents concernant le matériel couvert peuvent être signalés 24 h/24, 7 j/7 aux agents spécialisés de HP via le site Web (depuis <https://support.hp.com/>, sélectionnez l'onglet « Support PRO » puis « Créer un nouveau dossier »). Les clients peuvent ensuite y gérer leurs dossiers. Pendant la période de couverture du service à la clientèle, les clients peuvent contacter HP par téléphone ou par discussion en ligne pour tout dossier créé. Le client peut également appeler le centre de support entre 8 h et 17 h (heure locale) du lundi au vendredi (sauf pendant les jours fériés chez HP). Une assistance téléphonique étendue peut être disponible<sup>3</sup>. Les clients qui contactent HP directement par téléphone ou par discussion en ligne sont mis en relation avec des agents standard, qui commencent 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 l'assistance à partir du Web, fortement recommandée. HP accuse réception de la demande de service ; le dossier est enregistré et se voit attribuer un numéro d'identification, qui est ensuite communiqué au client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance<sup>3</sup>.

## ACCÈS AUX OUTILS ET RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DE SUPPORT TECHNIQUE

---

Dans le cadre de ce service, HP propose l'accès à des outils électroniques ou en ligne, disponibles dans le commerce. Vous pouvez accéder à :

- Certaines fonctions mises à disposition des utilisateurs enregistrés, par exemple l'abonnement aux notifications de services proactifs d'ordre matériel, et la participation aux forums d'assistance pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.
- Des recherches Web élargies de documents d'assistance technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes.
- Certains outils de diagnostic exclusifs HP avec accès par mot de passe.
- Un outil en ligne (rendez vous sur <https://support.hp.com> et choisissez l'onglet « Support PRO ») pour soumettre des questions directement à HP. Cet outil accélère la résolution des problèmes grâce à une procédure de préqualification 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, et d'interagir avec.
- 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.

## ASSISTANCE MATÉRIELLE SUR SITE

---

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, y compris les produits ou solutions nécessaires aux améliorations techniques disponibles et recommandées. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou présentent des performances équivalentes à celles de produits neufs. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées reçoivent une facture pour ces produits au prix catalogue.

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 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 support matériel sur site à la seule condition que vous disposiez d'une licence valide pour l'utilisation de ces mises à jour logicielles.

Dès leur arrivée, les techniciens HP assurent la prestation du service 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 reprennent 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 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.

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout microprogramme sous-jacent qui est 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 contacte pour organiser l'analyse du niveau de service. Au cours de cette analyse, HP recueille des informations clés sur la configuration du système, ce qui permet aux ingénieurs de résolution HP d'étudier et de résoudre d'éventuels problèmes matériels futurs et d'effectuer les réparations aussi rapidement et efficacement que 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.

## DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE

Pour les incidents survenant sur du matériel couvert qui ne peuvent être résolus à distance, HP déploie tous les efforts commercialement raisonnables pour intervenir sur site le jour ouvrable suivant. Le délai d'intervention sur site commence dès la réception et la prise en charge de votre dossier 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 est dans la période de couverture.

## NIVEAUX DE SERVICE

Les niveaux de service ne sont pas disponibles sur tous les produits. Le niveau de service est spécifié dans votre documentation. Pour plus de détails sur la disponibilité et la couverture d'un service, contactez le service commercial HP local.

NIVEAU DE SERVICE	DESCRIPTION
Délai d'intervention sur site	Après avoir accusé réception de votre demande et programmé une assistance sur site, un technicien HP intervient sur site pour répondre à votre demande de service
Temps de réparation sur site	HP met en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement dans un délai spécifié après la soumission de la demande de service initiale auprès de HP Solution Center.

## TEMPS DE TRAITEMENT

Le temps de traitement pour ce service est de trois à cinq jours ouvrables à compter de la réception et de la prise en compte du problème déclaré pour les lieux éligibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes et de pièces non disponibles, qui peuvent nécessiter un délai de réparation supplémentaire. Le temps de traitement de trois à cinq jours ouvrables n'est pas disponible dans toutes les zones géographiques et peut être plus long en dehors des zones métropolitaines. Ce service comprend une intervention le jour ouvrable suivant<sup>3</sup>.

## 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 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 n'est pas responsable de la perte de données ; vous êtes responsable de la mise en œuvre des procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un autotest de mise sous tension ou d'un auto-diagnostic, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP détermine le niveau de tests nécessaires pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. À sa seule discrétion, HP peut remplacer de façon permanente le produit, de façon à honorer les engagements de délais de réparation. L'achèvement des travaux peut nécessiter la réparation de l'appareil hors site s'il ne peut pas être diagnostiqué et réparé sur place. HP détermine à sa discrétion la nécessité d'une réparation hors site.

---

## Couverture

Ce service couvre les ordinateurs HP admissibles, y compris les composants internes supportés et fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs optiques. Cela 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, mais n'inclut pas les moniteurs externes HP. Les appareils tout-en-un comprennent un écran, qui n'est pas considéré comme un moniteur externe séparé. Toutefois, un deuxième moniteur fixé à un appareil tout-en-un, par exemple, ne serait pas couvert par ce HP Care Pack. Les stations d'accueil 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](http://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 travaille 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.

## 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.

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

Le client ou représentant agréé HP doit enregistrer le matériel 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 courrier électronique, ou selon toutes autres directives formulées par HP. Dans le cas où un produit couvert change de pays, l'enregistrement (ou un ajustement adapté à un enregistrement HP déjà existant) doit avoir lieu dans les 10 jours suivant ce changement.

Sur demande, le client est tenu de supporter 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 une assistance professionnelle à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité à l'assistance.
- Lancer des tests automatiques ainsi qu'installer et 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.

Il est de la responsabilité du client d'éliminer toute trace de données privées ou confidentielles du produit défectueux avant qu'il soit réparé ou remplacé ; HP décline toute responsabilité en cas de données stockées sur l'appareil renvoyé.

#### EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE HP PREMIUM SUPPORT

---

- 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 de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité
- Assistance pour les problèmes liés au réseau
- Services rendus obligatoires par votre incapacité à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.)
- Services rendus obligatoires par l'incapacité à appliquer une mesure préventive conseillée par HP
- Services rendus obligatoires par des pratiques incorrectes d'utilisation ou de traitement des produits considérés
- Services rendus obligatoires par des initiatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des logiciels ou des microprogrammes
- Maintenance préventive assurée par l'utilisateur.

#### PÉRIODE DE DURÉE DE VIE SUPPORTÉE OU D'UTILISATION MAXIMUM

---

Les pièces et autres éléments qui ont atteint leur durée de vie maximum supportée ou leurs limites d'utilisation maximale (selon spécifications présentes dans la documentation du fabricant ou dans les caractéristiques techniques ou dans la fiche produit du produit) ne sont ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.

---

## Options supplémentaires pour une couverture accrue

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

#### PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS

---

Obtenez la réparation ou le remplacement des appareils lorsque des dommages imprévus surviennent à la suite d'événements, tels que des chutes, des déversements et des surtensions électriques, se produisant dans le cadre de l'utilisation normale de l'ordinateur avec la protection optionnelle contre les dommages accidentels<sup>3,4</sup>. Les détails supplémentaires et les exclusions relatifs à ce service de protection contre les dommages accidentels figurent dans la « [Fiche produit sur la protection contre les dommages accidentels](#) ».

#### 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. 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

Souscrivez au service de conservation des supports défectueux pour permettre à votre entreprise de garder le contrôle des disques durs défectueux, ce qui contribue à réduire le risque que des données sensibles soient compromises<sup>3,4,5</sup>. Cette option vous permet de conserver les disques durs ou les composants de disques SSD/flash défectueux que vous ne voulez pas abandonner en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs éligibles 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 sont décrits dans la [Fiche produit sur la conservation des supports défectueux](#).

## EXTENSION DE LA DURÉE DE VIE DES APPAREILS

Optimisez vos investissements informatiques et réduisez votre empreinte carbone en maximisant la durée de vie des appareils existants grâce à HP Device Life Extension<sup>6</sup>. Améliorez en toute sécurité vos performances et résolvez les problèmes des ordinateurs vieillissants qui entravent la productivité des employés et du service informatique. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service HP Device Life Extension sont décrits dans la [Fiche produit sur le service d'extension de la durée de vie des appareils](#).

## ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT

Obtenez une assistance dans plus de 90 pays à travers le monde lorsque les employés sont en voyage d'affaires<sup>3,4</sup>. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service d'assistance en déplacement HP Travel Support sont décrits dans la [Fiche produit sur l'assistance en déplacement](#).

## SOLUTION HP CARE PACK

Ajoutez la couverture de jusqu'à 6 accessoires associés à votre ordinateur pour compléter l'assistance de vos outils de productivité de productivité<sup>3,6</sup>. Si vous avez acheté le HP Solution Care Pack, les services 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 jusqu'à 2 moniteurs externes, stations d'accueil, souris sans fil, clavier sans fil et casques HP, par exemple. Pour être couverts par les services HP Solution Care Pack, les appareils doivent être achetés en même temps que l'ordinateur de base.

# Des conditions générales s'appliquent

Consultez les [conditions générales complètes](#) des services HP 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 <https://hp.com/support-services>



1. Basé sur les données de l'assistance clientèle mondiale de HP de janvier à octobre 2022.

2. Les services d'assistance HP Essential Support, HP Premium Support et HP Premium+ Support sont disponibles au moment de l'achat de l'appareil. Les informations prédictives et l'assistance proactive ne sont disponibles qu'avec l'assistance HP Premium+ Support. Certaines solutions HP Workforce requièrent un agent HP Insights pour Windows, Mac et Android, téléchargeable à l'adresse <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>. L'agent recueille des données télémétriques et analytiques sur les appareils et les applications qui s'intègrent à la plateforme Workforce Experience Platform et n'est pas vendu en tant que service autonome. Un accès à Internet avec une connexion à Workforce Experience Platform est nécessaire. HP respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité. HP est certifiée ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité de l'information.

3. Les niveaux de service et les temps de réponse proposés peuvent varier en fonction de 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 HP 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 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.

5. Si la conservation des supports défectueux est achetée, les lecteurs défectueux sont conservés par le client.

6. La fonction d'extension de la durée de vie des appareils HP est destinée aux ordinateurs professionnels HP. Les partenaires certifiés HP effectuent des diagnostics fonctionnels, la suppression des données, le nettoyage intérieur et extérieur, l'amélioration des performances de l'appareil, la réinstallation et la mise à jour de la plateforme.