

Fiche technique de HP Premium+ Support

La fiche technique s'applique à HP Premium+ Support et HP Active Care



Couverture prédictive améliorée

Limitez les interruptions grâce au soutien intelligent HP Premium+ Support, qui signale les problèmes potentiels des appareils à l'aide d'informations prédictives basées sur l'IA, de l'automatisation et d'un soutien proactif en tout temps pour un diagnostic et une réparation plus rapides, partout^{1,2}.

Le soutien HP Premium+ Support permet d'accélérer le diagnostic et la résolution des problèmes, pour que les utilisateurs soient rapidement opérationnels. Les alertes contextuelles minimisent les interruptions des appareils des utilisateurs finaux grâce à la génération automatique de cas dès qu'un problème est détecté et confirmé par l'utilisateur final ou l'administrateur informatique. Les réparations sont programmées à leur convenance.

L'assistance HP Premium+ est proposée pour la plupart des ordinateurs professionnels HP, de bureau et portables, les Chromebook et les systèmes de points de vente au détail (RPOS).

Caractéristiques du service

- Les informations prédictives alimentées par l'IA identifient les problèmes avant qu'ils n'aient un impact sur le travail
- L'automatisation de la gestion des appels de dépannage rationalise et accélère les réparations
- Soutien proactif par le biais d'un service à distance et sur place
- Pièces de rechange et matériels inclus

Avantages des services

- Réduction des temps d'arrêt grâce à notre intervention la plus rapide
- Résolution rapide des problèmes des utilisateurs
- Maintien des ordinateurs opérationnels, où qu'ils soient
- Soutien sur site pratique par des experts qualifiés

Caractéristiques du service et spécifications de livraison

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES À DISTANCE

Les utilisateurs finaux peuvent utiliser les alertes contextuelles sur leurs appareils et la demande de soutien automatisée, tandis que les administrateurs informatiques peuvent demander de l'aide en ligne pour les appareils qu'ils gèrent. 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. Avant tout soutien 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 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. Les clients peuvent également appeler le centre d'assistance clientèle de HP en tout temps à l'exception des jours fériés². Les clients qui contactent HP directement par téléphone ou par clavardage seront mis en relation avec des agents standard, qui commenceront par recueillir les éléments administratifs nécessaires pour identifier les clients et vérifier qu'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.

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance. Le service est disponible en tout temps du lundi au dimanche.

ACCÈS AUX OUTILS ET RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DE SOUTIEN 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 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.
- 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 MATÉRIEL SUR SITE

Pour les incidents matériels qui ne peuvent être résolus à distance, un représentant agréé fournira un soutien technique sur place pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les améliorations techniques disponibles et recommandées. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les 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 sur site à la seule condition que vous disposiez d'une licence valide pour l'utilisation de ces mises à jour logicielles.

Dès son arrivée, le représentant HP assurera le service sur place jusqu'à ce que les produits soient réparés. Si des pièces ou des ressources complémentaires sont nécessaires, les activités de soutien technique peuvent être temporairement interrompues, mais reprennent dès que ces pièces/ressources sont disponibles.

- Réparation d'une défaillance : Lors du soutien 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 : 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 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.

DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE

Pour les incidents concernant le matériel couvert qui ne peuvent pas être résolus à distance, HP fera des efforts commercialement raisonnables pour intervenir sur site dans le délai spécifié (c'est-à-dire le troisième jour de couverture, le jour de couverture suivant ou dans un délai de quatre heures). Le délai d'intervention sur site commence dès la réception et la prise en charge de votre demande initiale par HP et prend fin dès l'arrivée de l'agent HP sur votre site, ou lorsque HP estime que l'événement signalé ne nécessite pas actuellement d'intervention sur site. Les délais d'intervention sont calculés dans le cadre de la période de couverture et peuvent se poursuivre le jour suivant dans la mesure où celui-ci entre dans la période de couverture.

NIVEAU DE SERVICE

Certains niveaux de service ne sont pas disponibles sur tous les produits. Le niveau de service sera 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	DÉFINITION
Délai d'intervention sur site	Après avoir accusé réception de votre demande et programmé un soutien sur site, un représentant HP répondra sur place à votre demande de service.
Temps de réparation sur site	HP mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour la remise en état des matériels couverts dans un délai spécifié après la soumission de la demande de service initiale au Centre de solutions HP.

DÉLAI D'EXÉCUTION

Le délai d'exécution du service sera de trois jours ouvrables à compter de la réception et de la confirmation de la demande de soutien pour les emplacements admissibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes et de non-disponibilité des pièces, ce qui peut prolonger le délai de réparation. Le délai d'exécution de trois à cinq jours ouvrables n'est pas disponible dans toutes les régions et il peut être plus long à l'extérieur des zones métropolitaines. Ce service comprend une intervention le jour ouvrable suivant.

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 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. HP se réserve le droit de remplacer le produit de façon permanente afin d'honorer ses engagements de délais de réparation. L'achèvement des travaux peut nécessiter la réparation de l'appareil hors site s'il n'est pas possible de le diagnostiquer et de le réparer sur place. HP détermine à sa discrétion la nécessité d'une réparation hors site.

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, 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 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. Les composants ne disposent pas tous de pièces de remplacement dans tous les pays, selon les capacités du soutien local.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Les clients sont responsables de l'activation du service sur les appareils, comme décrit ci-dessous.

Gen11+ (et certains appareils G10) à partir de 2024	HP Services Scan (HPSS) est préinstallé sur l'image standard de HP à partir des appareils 2024. HPSS vérifie périodiquement si l'appareil a droit au soutien HP Premium+ Support et, le cas échéant, télécharge l'agent HP Insights pour fonctionner de manière optimale et fournir des alertes contextuelles. Pour les images personnalisées/prêtes pour l'entreprise, les appareils obtiendront HPSS lors du processus de mise à jour de Windows. Les Chromebook HP avec ChromeOS et les appareils de Points de vente au détail (RPOS) nécessitent un tableau de bord pour visualiser les alertes proactives et créer des tickets de service. Il n'y aura pas d'option pour envoyer des alertes à l'utilisateur final via ces appareils. Pour utiliser ce tableau de bord sur les Chromebook HP, une intégration unique de la console d'administration Google est nécessaire avec le tableau de bord. Pour plus de détails sur cette intégration, veuillez consulter ce guide de référence . Pour activer le service sur RPOS, un ordinateur portable ou de bureau HP distinct doit être affecté à l'hébergement du tableau de bord permettant de gérer les alertes et de créer des tickets de service. Pour activer le service sur RPOS, consultez ce guide de référence RPOS .
---	--

Appareils Gen10	HP Services Scan (HPSS) sera téléchargé sur ces appareils par le biais du processus de mise à jour de Windows. HPSS vérifie périodiquement si l'appareil a droit au soutien HP Premium+ Support et, le cas échéant, télécharge l'agent HP Insights pour fonctionner de manière optimale et fournir des alertes contextuelles.
Appareils Gen9	HP Services Scan (HPSS) sera téléchargé sur ces appareils par le biais du processus de mise à jour de Windows. L'appareil doit avoir le consentement de l'utilisateur final pour que HPSS vérifie périodiquement les droits sur l'appareil et télécharge automatiquement le logiciel pour activer le service. Ce consentement peut être donné par l'intermédiaire de l'écran de consentement qui apparaît lors de la première utilisation. Une fois le consentement donné, HPSS vérifie si l'appareil a droit au soutien HP Premium+ Support et, le cas échéant, télécharge l'agent HP Insights pour fonctionner de manière optimale et fournir des alertes contextuelles.

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 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.

Il sera 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 n'est en aucun cas responsable des données stockées sur le produit retourné.

EXCLUSIONS DU SOUTIEN HP PREMIUM+ SUPPORT

- Sauvegarde, récupération et soutien relatifs au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Tests opérationnels des applications ou tests supplémentaires demandés par vous
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité
- Soutien technique 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 PRISE EN CHARGE OU D'UTILISATION MAXIMUM

Les pièces et les composants dont les limites de durée de vie et 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.

REMPACEMENT DE BATTERIE

Le service de remplacement de batterie propose deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défectueuses : 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^{2,3,4}. 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 sont décrits 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 Extension⁶. 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 sont décrits dans la [fiche technique de Device Life Extension](#).

SOUTIEN EN DÉPLACEMENT

Soutien dans plus de 90 pays à travers le monde lorsque les employés sont en voyage d'affaires^{2,3}. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le soutien en déplacement sont décrits dans la [fiche technique du soutien en déplacement](#).

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^{3,5}. 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 <https://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. Les niveaux de service et la rapidité d'intervention des services peuvent varier selon votre situation géographique.
3. 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.
4. Les lecteurs défectueux seront conservés par le client lorsque la conservation des supports défectueux est achetée.
5. Service disponible sur les ordinateurs de bureau, stations de travail, stations de travail mobiles et certains ordinateurs portables.
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.

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.