

Services prioritaires HP

Présentation du service

Les services prioritaires HP sont conçus pour améliorer les performances de vos informaticiens en collaborant avec eux dans le monde entier et en leur offrant une assistance haut de gamme. Les services prioritaires HP sont des services d'assistance informatique qui comprennent les services d'un agent ou d'un responsable d'assistance internationale HP, à distance ou sur site, qui planifie et gère de manière proactive vos besoins d'assistance informatique et fournit l'assistance technique afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des ressources de votre service d'assistance. HP se concentre sur vos besoins en vous livrant des services et une assistance technique conçus pour répondre aux défis technologiques que vous rencontrez aujourd'hui et qui permettent à vos collaborateurs de reprendre leurs activités plus rapidement.

Les services prioritaires HP sont disponibles pour les clients commerciaux de HP disposant d'un service d'assistance informatique. Ces services sont proposés selon trois niveaux :

- HP Priority Access¹
- HP Priority Access Plus²
- HP Priority Management³
- HP Priority Management Plus

L'activation des services prioritaires HP commence dans les 30 jours suivant l'achat.

Points forts du service

HP Priority Access¹

- Accès privilégié à des agents d'assistance à distance hautement qualifiés et à des outils évolués pour répondre à vos besoins d'assistance et améliorer la productivité du service d'assistance
- Réduction du temps passé au téléphone en tirant profit des diagnostics internes afin de traiter les réparations et de résoudre les incidents de façon efficace
- Une expérience cohérente à l'échelle mondiale, disponible dans 57 pays et plus de 20 langues
- Accès à des outils spéciaux de gestion des dossiers en ligne

HP Priority Access Plus²

- Comprend toutes les caractéristiques du service HP Priority Access
- Fournit les services d'un agent d'assistance internationale à distance dédié pour gérer vos besoins d'assistance
- Rapports de performances trimestriels

HP Priority Management³

- Comprend toutes les fonctionnalités de HP Priority Access et de HP Priority Access Plus, à l'exception de l'affectation d'un agent d'assistance internationale à distance dédié. Au lieu de cela, il fournit les services d'un responsable de l'assistance internationale HP, situé dans la région du siège social du client, qui surveille et gère de manière proactive vos besoins en matière d'assistance et se rendra au maximum quatre fois par an sur le site du client, tel que défini lors de la planification de l'assistance proactive.
- La gestion prioritaire des pièces permet de réduire les temps d'arrêt et de reprendre les activités plus rapidement⁴
- Permet un contrôle des performances de la base installée, la production de rapports pour la direction, ainsi qu'une planification de l'assistance proactive afin de garantir une expérience d'assistance haut de gamme

HP Priority Management Plus

- Comprend toutes les caractéristiques de HP Priority Management ainsi qu'un expert technique HP dédié qui gère vos besoins d'assistance technique
- Fournit une assistance technique proactive aux comptes, une formation aux produits et aux outils, une gestion de l'escalade technique et une gestion proactive des déploiements

Caractéristiques des services et modalités des prestations

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Agents d'assistance internationale	●	●	●	●
Expérience mondiale	●	●	●	●
Accès direct	●	●	●	●
Outils de gestion des dossiers en ligne	●	●	●	●
Responsable d'assistance internationale à distance		●		
Gestion des incidents		●	●	●
Rapports mensuels sur les performances			●	●
Rapports trimestriels sur les performances		●	●	●
Responsable d'assistance internationale dédié			●	●
Plan d'assistance proactive			●	●
Gestion des problèmes			●	●
Réparations prioritaires ⁴			●	●
Gestion prioritaire des pièces ⁴			●	●
Gestion des performances			●	●
Analyses de performances trimestrielles pour la direction		●	●	●
Face-à-face			●	●
Rapports au niveau de la direction			●	●
Expert technique dédié				●
Assistance technique proactive				●
Formation aux produits et outils				●
Gestion de l'escalade technique				●
Gestion proactive des déploiements				●

Tableau 1. Caractéristiques de HP Priority Access

Caractéristiques	Modalités du service
Agents d'assistance internationale	Conçue pour venir en aide aux professionnels de l'informatique plutôt qu'aux utilisateurs finaux, cette caractéristique tire parti des diagnostics client et fait l'impasse sur les étapes de dépannage standard afin de garantir un temps d'appel 30 % plus court qu'avec l'assistance à distance HP standard.
Expérience mondiale	Cette caractéristique offre une expérience cohérente à l'échelle internationale dans près de 60 pays et plus de 20 langues. Reportez-vous à la section « Couverture géographique » pour obtenir des informations spécifiques sur les pays.
Accès direct	Les équipes des centres d'appel informatique des clients bénéficient d'un accès à des professionnels HP spécifiquement formés à l'assistance informatique via un numéro non surtaxé et un code d'identification unique.

Outils de gestion des dossiers en ligne	Cette caractéristique fournit des outils d'assistance avec des solutions de soumission et de suivi via Internet. L'outil <u>MyHPSupport Tool</u> offre un accès 24 h/24, 7 j/7^e au client et lui permet de soumettre et de gérer ses dossiers d'assistance via Internet. Des informations d'accès supplémentaires sont incluses dans les informations d'accueil du programme qui sont envoyées au client lors de l'achat.
---	--

Tableau 2. Caractéristiques de HP Priority Access Plus

Ce service inclut toutes les caractéristiques du service HP Priority Access, énumérées dans le tableau 1, ainsi que :

Caractéristiques	Modalités du service
Agent d'assistance internationale à distance dédié	Cette caractéristique assure un accès à un expert d'assistance à distance dédié afin de gérer les besoins spécifiques d'assistance du client et d'y répondre.
Gestion des incidents	Cette caractéristique assure un accès à un expert d'assistance à distance dédié afin de gérer les besoins spécifiques d'assistance du client et d'y répondre lorsque les processus d'assistance standard ont échoué.
Rapports trimestriels sur les performances	Cette caractéristique permet la production de rapports pour la direction, qui évaluent l'état spécifique de la qualité des produits et des services du client.

Tableau 3. Caractéristiques de HP Priority Management

Ce service comprend toutes les fonctionnalités de HP Priority Access et de HP Priority Access Plus, énumérées dans les tableaux 1 et 2, à l'exception de l'affectation d'un agent de l'assistance internationale à distance. En outre, il comprend les éléments suivants :

Caractéristiques	Modalités du service
Responsable d'assistance internationale dédié	Un responsable d'assistance internationale HP dédié est affecté au client pour répondre à ses besoins d'assistance internationale. Le responsable d'assistance internationale est un professionnel hautement qualifié qui a une connaissance approfondie de l'activité du client et de ses besoins informatiques stratégiques. Il est situé dans la même zone géographique que le siège du client, il est aligné sur la direction générale du client et prend des décisions stratégiques en matière d'assistance. En cas de problème nécessitant une attention particulière, le responsable d'assistance internationale est le point de contact unique du client au sein de HP. Dans ce rôle, il peut ajuster les professionnels des services HP pour répondre rapidement et efficacement aux exigences spécifiques du client. Le responsable d'assistance internationale HP se rendra sur le site du client au maximum quatre fois par an. L'objectif de chaque visite doit être défini dans le cadre de la planification de l'assistance proactive.
Plan d'assistance proactive	Un responsable d'assistance internationale HP collaborera avec le client pour comprendre ses besoins commerciaux et informatiques stratégiques, puis concevra et mettra en œuvre un plan d'assistance proactive adapté aux besoins du client. Après l'achat du service, le responsable d'assistance internationale HP et l'équipe HP chargée du compte se réunissent avec le client afin d'identifier ses besoins informatiques et métier, sa présence géographique, ses droits et ses contrats de niveau de service et ses instructions spécifiques en matière d'assistance technique.

Gestion des problèmes	Le responsable d'assistance internationale HP surveille régulièrement les principaux indicateurs de performance opérationnelle et suit les résultats par rapport aux objectifs fixés par le client. Grâce à des mises à jour régulières des clients, cette caractéristique fournit une analyse détaillée des causes fondamentales, des plans d'action correctifs et des délais de résolution.
Gestion prioritaire des pièces ^{4,5}	Qu'il s'agisse d'une catastrophe naturelle ou de problèmes techniques quotidiens, cette caractéristique permet au client de bénéficier d'un accès proactif et prioritaire aux pièces qui réduit le temps d'immobilisation des utilisateurs finaux. En cas de pénurie de pièces de rechange/réparation, les commandes des clients HP Priority Management sont traitées en priorité dès que les stocks sont disponibles. De plus, les équipes d'assistance peuvent utiliser des méthodes exceptionnelles pour acquérir des stocks pour ces clients, y compris, mais sans s'y limiter, l'approvisionnement en stocks internes, les livraisons accélérées en usine et les achats par des courtiers.
Réparations prioritaires ^{4,5}	Cette caractéristique permet de gérer ou de planifier les réparations en première ligne, en fonction de la garantie de base ou du service HP Care Pack de dépannage enregistré pour l'appareil. Cette caractéristique ne modifie ni n'augmente la garantie ou le service HP Care Pack associé à chaque appareil.
Production de rapports sur les performances	Cette caractéristique fournit un rapport d'évaluation de la qualité de l'état spécifique des produits et des services, destiné à la direction. À cela s'ajoutent des communications régulières sur l'état des services afin de suivre l'intégrité du parc installé.
Gestion des performances	Cette caractéristique permet d'effectuer des bilans mensuels et trimestriels avec le responsable d'assistance internationale HP afin de récapituler les mesures de performance. Le responsable d'assistance internationale HP fournira une gestion proactive des conseils pour l'installation des appareils ou pour garantir un état et un temps de fonctionnement optimaux des appareils. Les rapports trimestriels de synthèse des performances fournissent des plans d'action pour remédier à tout écart par rapport aux objectifs ; les escalades mensuelles ouvertes et fermées comprennent un résumé du problème et des plans d'action pour les causes fondamentales (le cas échéant).

Tableau 4. Caractéristiques du service HP Priority Management Plus

Ce service inclut toutes les caractéristiques des services HP Priority Access et HP Priority Management, énumérées dans les tableaux 1 et 3.

Caractéristiques	Modalités du service
Expert technique dédié	Un expert technique HP, distant ou situé dans la région du client, est affecté au service informatique du client pour répondre à ses besoins d'assistance technique à l'échelle mondiale. Cet expert technique HP est un professionnel hautement qualifié qui possède une connaissance approfondie de la gamme de produits HP du client. En coordination avec le responsable d'assistance internationale HP (Global Customer Support Manager - GCSM) de HP, il organise des appels techniques réguliers avec le client et participe à l'analyse commerciale trimestrielle du client (si le client est local, il le rencontrera périodiquement). En cas de problème technique complexe, l'expert technique HP coordonne la réponse technique en faisant appel aux ressources internes HP nécessaires et en assurant le suivi de la résolution avec l'équipe informatique du client.

Assistance technique proactive	L'expert technique HP communiquera avec le client pour des recommandations proactives (par exemple, mises à jour du BIOS, des microprogrammes et des pilotes) afin de prévenir les problèmes et de maintenir les parcs du client à jour. L'expert technique HP communiquera avec le client et le représente en interne afin d'engager et de coordonner les ressources internes de HP pour l'investigation des problèmes techniques systémiques. Dans ce rôle, il tire les données nécessaires des services et l'analyse requise pour répondre rapidement et efficacement aux exigences uniques du client, sur la base d'une compréhension approfondie de la base de produits du client.
Formation aux produits et outils	Disponible pour répondre aux questions techniques sur les produits du service informatique du client et pour fournir une formation sur les outils techniques HP.
Gestion de l'escalade technique	Point de contact unique pour gérer les enquêtes d'escalade technique avec le service informatique du client, HP et des tiers (si nécessaire). L'expert technique HP gère l'enquête technique dans son ensemble en priorité, en mobilisant les ressources HP adéquates et en facilitant les réunions techniques nécessaires avec HP et les participants du client. Il fournit également des mises à jour opportunes à l'équipe informatique du client, le cas échéant.
Gestion proactive des déploiements	L'expert technique HP doit s'aligner sur le calendrier de déploiement des nouveaux produits du client et s'engager en temps utile pour évaluer l'image à installer avant son déploiement et fournir les mises à jour recommandées pour prévenir les problèmes. De plus, il collabore avec le client pour être attentif aux problèmes pendant le déploiement et assurer un suivi après celui-ci.

Couverture

Les services prioritaires HP sont disponibles avec une durée de couverture de 1, 2, 3, 4 ou 5 ans. La durée de la couverture est indiquée dans la description du package sélectionné.

Les services prioritaires HP sont disponibles dans près de 60 pays, comme indiqué ci-dessous. Sous réserve de modification des zones géographiques et des langues.

Région	Pays
Amériques	Anguilla, Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Antilles néerlandaises, Argentine, Aruba, Bahamas, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Costa Rica, Dominique, Équateur, États-Unis, Grenade, Guatemala, Guyane, Haïti, Honduras, Îles Caïman, Îles Turques-et-Caïques, Îles Vierges américaines, Îles Vierges britanniques, Jamaïque, La Barbade, Mexique, Montserrat, Panama, Pérou, Porto Rico, République dominicaine, Sainte-Lucie, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Suriname, Trinidad-et-Tobago, Uruguay
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Autriche, Belgique, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Luxembourg, Maroc, Nigeria, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Qatar, République tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie
Asie Pacifique et Japon	Australie, Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Taiwan, Thaïlande

Langues prises en charge

Bahasa	Anglais	Hongrois	Norvégien	Espagnol
Cantonais	Finnois	Italien	Polonais	Suédois
Tchèque	Français	Japonais	Portugais	Turc
Danois	Allemand	Coréen	Slovaque	Thaïlandais
Hollandais	Hindi	Mandarin		

Responsabilités du client

Si le client ne respecte pas les responsabilités spécifiées, HP ou le prestataire de services agréé par HP, à la discrétion de HP, i) ne sont en aucun cas tenus d'assurer les services décrits ou ii) assurent le service concerné aux frais du client, au taux horaire et au prix du matériel alors applicables.

Le client a les obligations suivantes :

- Fournir une estimation précise de l'ensemble de la base installée HP, disposant d'une garantie HP valide, d'un HP Care Pack ou d'un contrat de service matériel
- Avant de signaler un incident exigeant une intervention d'assistance technique, exécuter des opérations internes de diagnostic et de dépannage
- Pendant une intervention d'assistance technique, demander au contact dédié du client d'exécuter les opérations suivantes :
 - Fournir à HP toutes les informations nécessaires pour lui permettre d'assurer un service d'assistance professionnel en temps voulu et de déterminer le niveau d'assistance auquel le client est éligible.
 - Aider HP, sur demande, à identifier les problèmes ou à les résoudre.

Conditions préalables

HP exige que les clients couvrent l'ensemble de leur base d'installation garantie de PC HP et d'imprimantes professionnelles HP lorsqu'ils achètent des services prioritaires HP.

Le client doit disposer d'un service informatique ou d'un prestataire de services d'assistance informatique agréé par le client qui effectue un diagnostic du matériel pour les problèmes techniques HP de l'utilisateur final du client. Seuls les professionnels du service d'assistance informatique du client ou ceux d'un partenaire agréé par le client seront autorisés à contacter les services prioritaires HP pour obtenir de l'assistance.

Les clients qui achètent le service HP Priority Access doivent posséder une base installée d'au moins 250 PC HP ou imprimantes professionnelles HP sous garantie.

Les clients qui achètent le service HP Priority Access Plus doivent posséder une base installée d'au moins 1 000 PC HP sous garantie.

Les clients qui achètent le service HP Priority Management doivent posséder une base installée d'au moins 5 000 PC professionnels HP ou 1 000 imprimantes professionnelles HP sous garantie^{3,5}.

HP se réserve le droit d'effectuer un audit régulier de la base installée sous garantie du client pour s'assurer que le dimensionnement de son parc est correct.

Exclusions

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

- Intervention sur du matériel non couvert par une protection valide (garantie HP, HP Care Pack ou contrat de service de matériel, sauf mention contraire dans la section « Éligibilité au service »)
- Résolution des problèmes matériels rencontrés pendant les tests de vérification, sauf s'ils sont couverts par une garantie HP en vigueur ou par un contrat applicable d'assistance matérielle HP
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du client à intégrer certains correctifs, certaines solutions, réparations ou modifications du système mis à sa disposition par HP
- Services rendus nécessaires par l'incapacité du client à appliquer les actions préventives recommandées au préalable par HP
- Services qui, selon l'avis de HP, sont nécessaires suite à des tentatives non autorisées par du personnel n'appartenant pas à HP d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier le matériel, le microprogramme ou le logiciel
- Tout service non spécifié explicitement dans ce document

La gestion prioritaire des pièces et des réparations n'est pas disponible en Amérique latine.

Éligibilité au service

Seuls les produits PC HP, imprimantes professionnelles HP et les produits pris en charge par HP qui sont vendus par HP ou un revendeur agréé HP sont éligibles ; le service est limité aux produits PC suivants : PC fixes, PC portables, stations de travail, produits de vente au détail (RPOS) et clients légers. Les écrans HP seront compris dans les PC fixes ou les stations de travail.

Le client doit disposer d'une garantie HP, d'un service HP Care Pack ou d'un contrat de service matériel valide pour tout matériel bénéficiant de ce service.

Informations de commande

Pour obtenir de plus amples informations ou commander les services prioritaires HP, veuillez contacter votre représentant local HP.

Références de pièces pour PC	Description	Références de pièces pour imprimantes	Description
U80M5E	HP Priority Access PC + de 250 postes 1 an	U1PB1E	HP Priority Access Print 1 an
U80LYE	HP Priority Access PC + de 250 postes 2 ans		
U80M6E	HP Priority Access PC + de 250 postes 3 ans	U1PB2E	HP Priority Access Print 3 an
U80M1E	HP Priority Access PC + de 250 postes 4 ans	U4ZX6E	HP Priority Access Print 4 an
U80M2E	HP Priority Access PC + de 250 postes 5 ans	U4ZX7E	HP Priority Access Print 5 an
U80M9E	HP Priority Access Plus PC + de 1 000 postes 1 an	U9DB6E	HP Priority Access Plus Print 1 an
U80LZE	HP Priority Access Plus PC + de 1 000 postes 2 ans		

U80MBE	HP Priority Access Plus PC + de 1 000 postes 3 ans	U9DB7E	HP Priority Access Plus Print 3 an
U80MCE	HP Priority Access Plus PC + de 1 000 postes 4 ans	U9DB8E	HP Priority Access Plus Print 4 an
U80MDE	HP Priority Access Plus PC + de 1 000 postes 5 ans	U9DB9E	HP Priority Access Plus Print 5 an
U80M7E	HP Priority Management PC + de 5 000 postes 1 an	U1PB3E	HP Priority Management Print 1 an
U80M0E	HP Priority Management PC + de 5 000 postes 2 ans		
U80M8E	HP Priority Management PC + de 5 000 postes 3 ans	U1PB4E	HP Priority Management Print 3 an
U80M3E	HP Priority Management PC + de 5 000 postes 4 ans	U4ZX8E	HP Priority Management Print 4 an
U80M4E	HP Priority Management PC + de 5 000 postes 5 ans	U4ZX9E	HP Priority Management Print 5 an
U62G2E	HP Priority Management Plus 1 an		
U62G3E	HP Priority Management Plus 2 ans		
U62G4E	HP Priority Management Plus 3 ans		
U62G5E	HP Priority Management Plus 4 ans		
U64GFE	HP Priority Management Plus 5 ans		

Pour en savoir plus, consultez hp.com/support-services 

1. Le service HP Priority Access nécessite un minimum de 250 appareils, PC HP ou imprimantes professionnelles HP. Les bases installées minimum d'appareils nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.
2. Le service HP Priority Access Plus nécessite un minimum de 1 000 PC HP ou imprimantes professionnelles HP. Les bases installées minimum d'appareils nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.
3. Le service HP Priority Management nécessite au moins 5 000 PC professionnels ou 1 000 imprimantes professionnelles HP. Les bases installées minimum d'appareils nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.
4. La gestion prioritaire des pièces et des réparations varie selon les marchés. La gestion prioritaire des pièces et des réparations n'est pas disponible en Amérique latine.
5. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour des informations détaillées, rendez-vous sur <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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 votre appareil HP.
6. Assistance 24 h/24, 7 j/7 disponible en anglais uniquement.