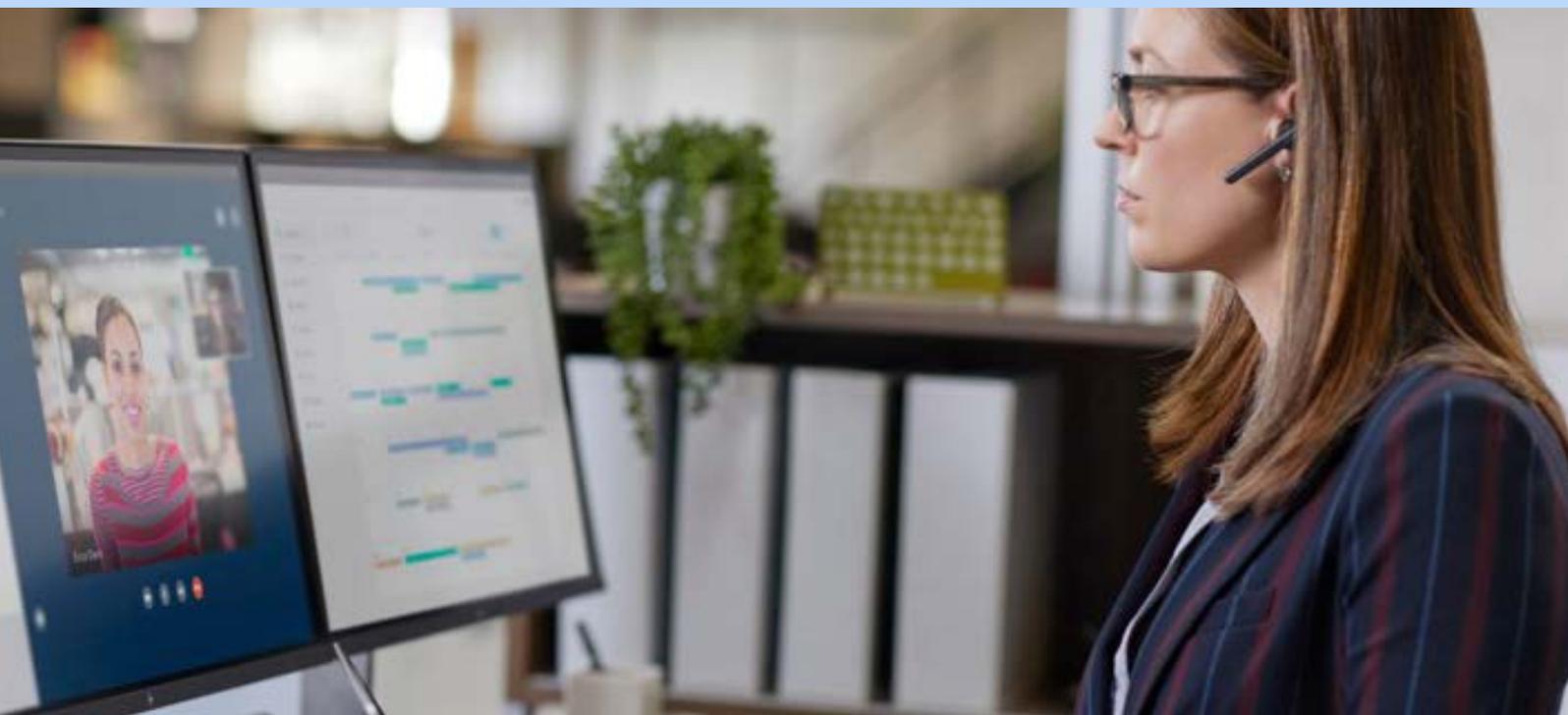


Services prioritaires HP

Services HP Care Pack



Points forts des services

HP Priority Access

- Accès à des agents d'assistance globale à distance
- Disponible dans plus de 60 pays et 20 langues
- Outils de gestion des cas en ligne

HP Priority Access Plus

- Toutes les fonctionnalités de HP Priority Access
- Personne de contact à distance dédiée à l'assistance
- Rapports de performance trimestriels

HP Priority Management

- Toutes les fonctionnalités de HP Priority Access Plus
- Gestionnaire d'assistance mondiale HP, situé dans la région de votre siège pour le support et voyagera un maximum de quatre fois par an sur le site du client
- Établissement des priorités pour les pièces
- Contrôle des performances, élaboration de rapports pour la direction et planification de l'assistance proactive pour un support haut de gamme

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 un gestionnaire d'assistance mondiale HP, qui planifie et gère de manière proactive vos besoins d'assistance informatique et fournit une 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 un support 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. Les services prioritaires HP sont proposés selon trois niveaux : (1) HP Priority Access¹ (2) HP Priority Access Plus² et (3) HP Priority Management Service³. HP Priority Access offre un accès privilégié aux agents de l'assistance mondiale et fournit des outils avancés pour accélérer vos besoins d'assistance et améliorer la productivité du service d'assistance. HP Priority Access Plus offre toutes les fonctionnalités de HP Priority Access, des rapports réguliers sur les cas d'assistance sur la base d'installation, ainsi qu'un chemin d'escalade dédié. HP Priority Management offre toutes les fonctionnalités de HP Priority Access ainsi qu'un gestionnaire d'assistance mondiale HP, situé dans la région de votre siège social, qui surveille et gère de manière proactive vos besoins d'assistance.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Assistance technique dédiée à l'informatique	•	•	•
Expérience mondiale	•	•	•
Accès direct	•	•	•
Outils de gestion de cas en ligne	•	•	•
Contact dédié pour l'assistance à distance		•	
Gestion des incidents		•	•
Rapports mensuels sur les performances			•
Rapports trimestriels sur les performances		•	•
Contact dédié pour l'assistance mondiale			•
Plan d'assistance proactive			•
Réparations prioritaires ⁴			•
Établissement des priorités pour les pièces			•
Gestion des performances			•
Analyses de performances trimestrielles pour la direction		•	•
Visites de sites en personne*			•
Rapports au niveau de la direction			•

Tableau 1. Fonctionnalités de HP Priority Access

Fonctionnalité	Modalités du service
Assistance technique dédiée à l'informatique	Conçue pour venir en aide aux professionnels de l'informatique plutôt qu'aux utilisateurs finaux, cette fonctionnalité 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 fonctionnalité offre une expérience homogène à l'échelle internationale dans plus de 60 pays et 20 langues. Reportez-vous à la section Couverture géographique (tableau 4) pour obtenir des informations spécifiques sur les pays.
Accès direct	Les équipes des centres d'appel informatique destinés aux clients bénéficient d'un accès prioritaire à des professionnels HP spécifiquement formés à l'assistance informatique, grâce à un numéro non surtaxé, et un code d'identification unique.
Outils de gestion de cas en ligne	Cette fonction fournit des outils d'assistance avec des solutions de soumission et de suivi basées sur le web. L'outil HP GSCM offre un accès 24 h/j, 7 j/7 au client et lui permet de soumettre et de gérer des cas 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. Fonctionnalités de HP Priority Access Plus

Fonctionnalité	Modalités du service
HP Priority Access	Ce service inclut toutes les fonctionnalités de HP Priority Access, listées dans le tableau 1.
Contact dédié pour l'assistance à distance	Cette fonctionnalité assure un accès à un expert d'assistance à distance dédié afin de gérer les besoins spécifiques du client et d'y répondre.
Gestion des incidents	Cette fonctionnalité assure un accès à un expert d'assistance à distance dédié afin de gérer les besoins spécifiques du client et d'y répondre lorsque les processus de support standard ont échoué.
Rapports trimestriels sur les performances	Cette fonctionnalité permet la production de rapports pour la direction, qui évaluent l'état de qualité du produit et du service du client.

Tableau 3. Fonctionnalités de HP Priority Management

Fonctionnalité	Modalités du service
HP Priority Access	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 gestionnaire d'assistance mondiale.
Contact dédié pour l'assistance à distance	<p>Un gestionnaire d'assistance mondiale HP, situé dans la région du client, sera affecté au client pour répondre à ses besoins d'assistance mondiale.</p> <p>Ce gestionnaire d'assistance mondiale 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 région géographique que le siège du client, il est aligné sur la direction générale du client et prend des décisions stratégiques en matière de support.</p> <p>En cas de problème nécessitant une attention particulière, le gestionnaire d'assistance mondiale sera le point de contact unique du client au sein de HP. Dans ce rôle, il peut aligner les professionnels du service HP pour répondre rapidement et efficacement aux exigences uniques du client. Le gestionnaire d'assistance mondiale 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 du soutien proactif.</p>

Fonctionnalité	Modalités du service
Plan d'assistance proactive	Plan d'assistance proactive : gestion des problèmes. Le gestionnaire d'assistance mondiale 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 fonction fournit une analyse approfondie des causes profondes, des plans d'action correctifs et des délais de résolution.
Établissement des priorités pour les pièces	Que le client ait subi une catastrophe naturelle ou des problèmes techniques quotidiens, cette fonction lui offre un accès prioritaire proactif aux pièces qui améliorent le temps de fonctionnement de l'utilisateur final. En cas de pénurie de pièces de rechange/réparation, l'exécution des commandes pour les clients HP Priority Management sera prioritaire dès que le stock sera disponible. En outre, 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.
Priorité aux réparations	Cette fonction 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 sur l'appareil. Cette fonction ne modifie ni n'augmente la garantie ou le service HP Care Pack attaché à chaque unité.
Production de rapports sur les performances	Cette fonctionnalité fournit un rapport d'évaluation de la qualité des produits et de l'état du service destiné à la direction. À cela s'ajoutent des communications régulières sur l'état du service afin de suivre l'intégrité du parc installé.
Gestion des performances	Cette fonction permet d'effectuer des bilans mensuels et trimestriels avec le gestionnaire d'assistance mondiale HP afin de récapituler les mesures de performance. Le gestionnaire d'assistance mondiale 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 profondes (le cas échéant).

Tableau 4. Options de niveau de service

Option	Modalités du service
Durée	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

Admissibilité au service

Seuls les produits PC et imprimantes commerciales 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 : ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, stations de travail, produits de vente au détail et clients légers. Les moniteurs HP seront inclus dans l'unité de bureau ou de station 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.

HP exige que les clients couvrent 100 % de leur base d'installation garantie de PC HP et d'imprimantes commerciales lorsqu'ils achètent des services prioritaires HP.

Le client doit disposer d'un service informatique ou d'un fournisseur 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'aide.

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

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

Les clients qui achètent HP Priority Management doivent posséder une base installée d'au moins 5 000 ordinateurs ou imprimantes professionnelles HP sous garantie.

Couverture géographique

Tableau 5. Couverture géographique

Région	pays
Amériques	Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Argentine, Aruba, Bahamas, La Barbade, Brésil, Îles Vierges britanniques, Canada, Îles Caïman, Chili, Colombie, Costa Rica, Dominique, République dominicaine, Équateur, Grenade, Guatemala, Guyane, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat, Antilles néerlandaises, Panama, Pérou, Porto Rico, Saint-Kitts-et-Nevis, Anguilla, Sainte-Lucie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Suriname, Trinidad-et-Tobago, Îles Turques-et-Caiques, Uruguay, États-Unis, Îles Vierges américaines.
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, Russie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie
Asie Pacifique et Japon	Australie, Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Taïwan, Thaïlande

Langues prises en charge

Les langues suivantes sont prises en charge par les centres de support HP : Bahasa, cantonais, tchèque, danois, néerlandais, anglais, finlandais, français, allemand, hindi, hongrois, italien, japonais, coréen, mandarin, norvégien, polonais, portugais, russe, slovaque, espagnol, suédois, thaï et turc.

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, 1) ne sont en aucun cas tenus d'assurer les services décrits ou 2) 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 Care Pack ou d'un contrat de service matériel
- Avant de signaler un incident exigeant une intervention de support technique, exécuter des opérations internes de diagnostic et de dépannage
- Pendant une intervention de support technique, demander au contact assigné 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
 - À la demande de HP, exécuter d'autres activités raisonnables pour aider HP à identifier ou à résoudre des problèmes

Limites du service

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 de support matériel 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 rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel extérieur à HP en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microprogrammes)
- Tout service non spécifié explicitement dans ce document

La hiérarchisation des pièces n'est pas disponible dans les pays suivants : Caraïbes, République dominicaine, Équateur, Guatemala, Honduras et Uruguay.

Clauses générales et autres exclusions

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

HP se réserve le droit de refuser ce service si le client communique des informations incorrectes ou frauduleuses au sujet de sa base installée sous garantie.

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

La capacité de HP à assurer la prestation de ce service dépend de la coopération totale du client en temps voulu, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit à HP.

Sous réserve de modification des zones géographiques et des langues.

Informations liées aux commandes

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

Références de pièces pour PC		Références de pièces pour imprimantes	
U7C98E	HP Priority Access 1 an	U1PB1E	HP Priority Access 1 an
U04TYE	HP Priority Access 2 ans		
U7C99E	HP Priority Access 3 ans	U1PB2E	HP Priority Access 3 ans
U1PV6E	HP Priority Access 4 ans	U4ZX6E	HP Priority Access 4 ans
U1PV7E	HP Priority Access 5 ans	U4ZX7E	HP Priority Access 5 ans
U9DL9E	HP Priority Access Plus 1 an	U9DB6E	HP Priority Access Plus 1 an
U04TZE	HP Priority Access Plus 2 ans		
U9DM0E	HP Priority Access Plus 3 ans	U9DB7E	HP Priority Access Plus 3 ans
U9DM1E	HP Priority Access Plus 4 ans	U9DB8E	HP Priority Access Plus 4 ans
U9DM2E	HP Priority Access Plus 5 ans	U9DB9E	Priority Access Plus 5 ans
U7D00E	HP Priority Management 1 an	U1PB3E	HP Priority Management 1 an
U04U0E	HP Priority Management 2 ans		
U7D01E	HP Priority Management 3 ans	U1PB4E	HP Priority Management 3 ans
U1PV8E	HP Priority Management 4 ans	U4ZX8E	HP Priority Management 4 ans
U1PV9E	HP Priority Management 5 ans	U4ZX9E	Gestion prioritaire 5 ans

Pour plus d'informations : hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ HP Priority Access nécessite un minimum de 250 appareils, PC HP ou imprimantes commerciales HP. Les bases installées minimum de périphériques nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.

² HP Priority Access Plus nécessite un minimum de 1 000 PC HP ou imprimantes commerciales HP. Les bases installées minimum de périphériques nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.

³ La gestion prioritaire HP nécessite un minimum de 5 000 appareils, PC HP et/ou imprimantes commerciales HP. Les bases installées minimum de périphériques nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.

⁴ L'établissement des priorités pour les pièces varie selon les marchés.