

# Fiche produit de HP Essential Support

Cette fiche produit s'applique à HP Essential Support, HP Offsite Care, Pick Up & Return et Return to Depot



## Soutien supplémentaire, prix abordable

Comptez sur un dépannage à distance de qualité pour la plupart des problèmes d'ordinateur lorsque vous avez besoin d'une assistance supplémentaire abordable, avec HP Essential Support<sup>1</sup>. Ramenez vos employés à la productivité avec une assistance informatique à distance pratique qui vise à résoudre les problèmes de périphériques avec 85 % de résolution dès la première fois<sup>2</sup>. Pour les problèmes plus complexes, déposez ou expédiez votre appareil à un centre expert HP pour la réparation.

## Points forts 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)
- Expédition de retour d'une unité fonctionnelle
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits

## Avantages du service

- Assistance dépannage de qualité
- Prix abordable

# Caractéristiques du service

HP Essential Support offre un support hors site de haute qualité avec une assistance 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 fourni par un service de coursier fourni par HP qui vient chercher l'appareil à réparer et le dépose au site du client par coursier 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 sur le site du client une fois le problème résolu.

HP propose des niveaux de service multiples avec différentes options de livraison vers le centre de réparation HP dédié, détaillés ci-après.

## DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE À DISTANCE DES PROBLÈMES

---

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. 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. Pendant la période de couverture du service, HP propose une assistance à distance spécialisée pour les microprogrammes installables par le client et les pièces remplaçables par le client.

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.

## ACCÈS AUX INFORMATIONS ET SERVICES D'ASSISTANCE ÉLECTRONIQUE

---

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 HORS SITE ET MATÉRIELS

---

Si HP détermine que le problème ne peut pas être résolu à distance, HP demande au client de renvoyer le matériel défectueux à un centre de réparation désigné par HP ou récupère l'appareil sur le site du client, selon la couverture disponible dans votre région. HP fournit une assistance technique hors site. HP fournit les pièces et matériels HP compatibles nécessaires pour remettre le matériel en état de fonctionnement. HP peut, à sa discrétion, choisir de remplacer ledit matériel. Les pièces et produits de remplacement sont neufs ou possèdent des performances équivalentes à celles d'un matériel neuf. Les pièces et produits remplacés deviennent la propriété de HP.

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.

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.

## 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.

## EXPÉDITION VERS LE CENTRE DE RÉPARATION HP DÉDIÉ

---

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.

- Enlèvement par HP : un coursier autorisé par HP récupère l'unité défectueuse sur le site du client s'il se trouve dans la zone géographique où le service est assuré<sup>3</sup>.
- 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 propose un service de retour qui inclut la réparation ou le remplacement et le retour du produit défectueux, comprenant l'ensemble des pièces, la main-d'œuvre et la manutention.

## TEMPS DE TRAITEMENT

---

Le temps de traitement pour ce service peut aller jusqu'à dix jours ouvrables pour les lieux éligibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes, qui peuvent nécessiter un délai de réparation supplémentaire<sup>3</sup>.



# 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 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 HP Care Pack.

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.

HP vous recommande fortement d'installer et d'utiliser la solution d'assistance à distance HP appropriée (avec connexion sécurisée à HP) de façon à permettre la livraison du service à distance. Si la solution d'assistance à distance appropriée n'est pas déployée, HP n'est 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 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.

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

Il est 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 décline toute responsabilité en cas de données stockées sur l'appareil renvoyé.

## LIMITES DU SERVICE

---

À la discrétion de HP, le service est assuré au moyen de différentes méthodes, dont le diagnostic et le support technique à distance et la prestation hors site. Ces autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par un transporteur de pièces remplaçables par le client telles qu'un clavier, une souris ou, en cas d'accord avec le client, d'autres pièces classées par HP comme pièces réparables par le client (CSR) ou un produit de remplacement complet. HP détermine la méthode appropriée pour fournir un support client rapide et efficace.

HP Essential Support exige que le client expédie le produit à une structure de réparation agréée par HP ou directement à HP, à sa discrétion, si le client décide de ne pas choisir l'option de réparation par ses soins (CSR).

#### EXCLUSIONS DE HP ESSENTIAL SUPPORT

---

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives 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 l'intervention non autorisée de personnes ne faisant pas partie du personnel HP pour installation, réparation, maintenance ou modification de matériel, de logiciels ou de micrologiciels
- 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](#).

#### 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 les exclusions concernant le service de conservation des supports défectueux sont détaillés 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 les exclusions concernant le service HP Device Life Extension des appareils sont détaillés dans la [Fiche produit du service d'extension de la durée de vie des appareils](#).

# Des conditions générales s'appliquent

Pour plus de détails sur les conditions générales des services HP Care Pack, consultez les [Conditions générales](#).

## Pour plus d'informations

sur les services HP, contactez l'un de nos services commerciaux ou rendez-vous sur [hp.com/support-services](https://hp.com/support-services)



1. 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.
2. Basé sur les données de l'assistance clientèle mondiale de HP de janvier à octobre 2022.
3. Les niveaux de service et les délais d'intervention pour les services HP Care Packs 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.

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.