

Brochure

# Créons ensemble de la valeur ajoutée

Services HP pour les utilisateurs professionnels de  
solutions de PC, d'imagerie et d'impression



# Table des matières

## 4 Présentation

## 5 Des services PC pour assurer la productivité

Services HP Care Pack – la réponse adaptée à chaque situation  
Services HP Care Pack – avantages importants pour les petites entreprises  
Aperçu des services HP Care Pack pour PC

## 6 Avantages des services PC

Intervention sur site le jour ouvré suivant / Temps de réponse standard  
Enlèvement et retour / Retour au dépôt  
Assistance en déplacement (service sur site le jour ouvré suivant)  
Protection contre les dommages accidentels  
Services de suivi et de récupération  
HP Premium Care

## 10 HP Deployment Services

Value-added Logistics Services  
Installation Services  
Decommission Services

## 13 Service de configuration HP

Service HP Image et application  
Service HP de paramétrage personnalisé de systèmes  
Service HP Intégration et emballage

## 17 Des services d'impression qui vous aident à garder une longueur d'avance

HP – votre expert en impression et imagerie  
Nous sommes là pour vous - toujours et partout  
Aperçu des services HP Care Pack pour l'impression

## 19 Avantages des services d'impression

Réparation sur site le jour ouvré suivant  
Échange sur site le jour ouvré suivant  
Échange le jour ouvré suivant  
Service de remplacement du kit de maintenance HP  
Intervention sur le site le jour même  
Service de retour hors site  
Service d'installation avec configuration du réseau

## 21 Services après garantie HP pour PC et impression

Services après garantie HP  
Rétention des supports défectueux  
Services prioritaires HP

## 23 Procédure initiale de dépannage

## Assurez le fonctionnement optimal de votre entreprise

Chez HP, nous savons que dans le monde du travail, chaque minute compte. Et que la technologie joue un rôle essentiel dans la réussite de votre entreprise. Nous vous proposons donc une gamme complète de services HP Care Pack, conçus pour assurer la bonne marche de vos PC et imprimantes et préserver la productivité de vos employés.

Avec l'offre de services étendus HP Care Pack pour le matériel et les logiciels HP, vos produits sont protégés après la fin de leur garantie standard. Quels que soient votre secteur d'activité et la taille de votre entreprise, nous vous offrons tout le soutien nécessaire pour tirer le meilleur parti de votre technologie HP.

Grâce aux services HP Care Pack, vous êtes opérationnel plus rapidement et travaillez de manière plus efficace. Leur assistance proactive permet d'empêcher les périodes d'indisponibilité. Et en cas de panne, nous vous apportons une réponse adaptée pour que vos PC et vos imprimantes soient à nouveau opérationnels et que vous puissiez reprendre le travail rapidement.

Votre temps est plus précieux que jamais. L'assistance des services HP Care Pack assure le bon fonctionnement de votre technologie et la rentabilité de votre entreprise.

## Des services PC pour assurer la productivité

### Services HP Care Pack - la réponse adaptée à chaque situation

Nous savons que vous avez bien mieux à faire que de vous occuper des réparations ou du support technique au quotidien. Nous vous proposons donc les services HP Care Pack qui vous évitent de passer du temps à gérer votre équipement informatique. Ainsi, vous n'avez plus à vous préoccuper des périodes d'indisponibilité et restez concentré sur votre cœur de métier.

Nous mettons à votre disposition les services appropriés : depuis un service de retour au dépôt et une assistance en déplacement jusqu'à la récupération des données et une assistance sur site. Ainsi, les risques sont réduits et la productivité accrue. Nos experts sont à vos côtés, quelles que soient les difficultés que vous rencontrez.

### Services HP Care Pack – avantages importants pour les petites entreprises

*Protégez votre investissement.* HP propose une gamme de services étendus pour aider les utilisateurs finaux à résoudre leurs problèmes de matériel et à bénéficier de l'assistance technique HP jusqu'à cinq ans.

*Diminuez les interruptions d'activités.* HP protège les ordinateurs portables des professionnels nomades, réduit les risques de vol et vous permet d'avoir l'esprit tranquille grâce à ses services de sécurité et de récupération des données.

*Améliorez la productivité de vos collaborateurs.* Partout dans le monde, vous bénéficiez le jour même ou le jour ouvré suivant d'une assistance sur site et de réparations rapides pour les cas d'erreur système critiques.

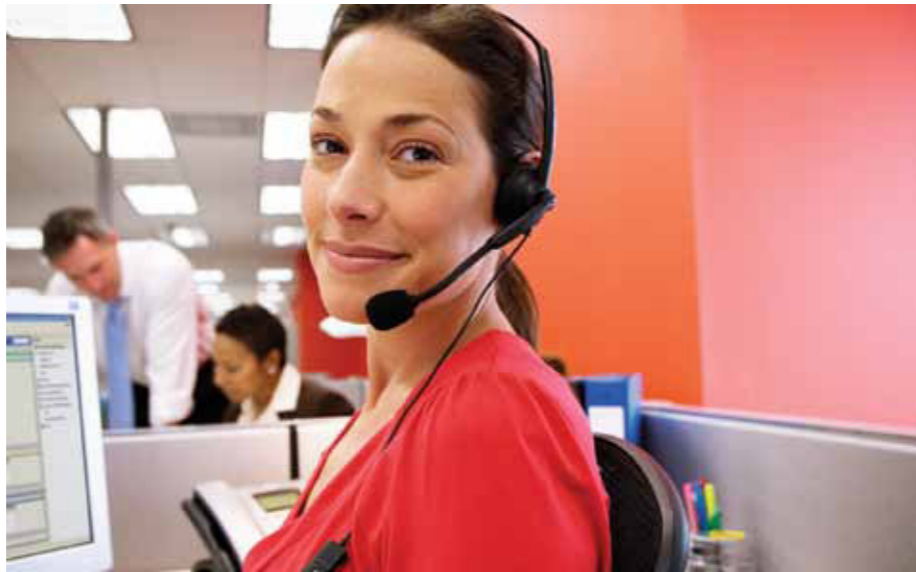
*Éliminez les dépenses imprévues.* Vous évitez les frais de remplacement ou de réparation en cas de matériel défectueux ou de dommages accidentels, y compris les chutes et les liquides renversés.

### Aperçu des services HP Care Pack pour PC

#### Options des services HP Care Pack applicables par catégorie de matériel

| Niveau de service*  | Ordinateur portable | Ordinateur de bureau | Station de travail | Terminal point de vente | Client léger | Écran |
|---|---------------------|----------------------|--------------------|-------------------------|--------------|-------|
| Enlèvement et retour/ retour au dépôt                                   | ✓                   | ✓                    | ✓                  | ✓                       | ✓            |       |
| Intervention sur site le jour ouvré suivant / Temps de réponse standard | ✓                   | ✓                    | ✓                  | ✓                       | ✓            | ✓     |
| Assistance en déplacement   | ✓                   |                      |                    |                         |              |       |
| Services après garantie HP  | ✓                   | ✓                    | ✓                  | ✓                       | ✓            | ✓     |
| Services de suivi et de récupération                                    | ✓                   | ✓                    | ✓                  |                         |              |       |
| Protection contre les dommages accidentels                              | ✓                   | ✓                    | ✓                  | ✓                       |              |       |
| Rétention des supports défectueux                                       | ✓                   | ✓                    | ✓                  | ✓                       | ✓            |       |
| HP Premium Care   | ✓                   | ✓                    |                    |                         |              |       |
| Services HP d'étiquetage de sécurité                                    | ✓                   | ✓                    | ✓                  | ✓                       | ✓            | ✓     |
| Services HP d'étiquetage d'actifs                                       | ✓                   | ✓                    | ✓                  | ✓                       | ✓            | ✓     |

\*Les services peuvent varier selon la région, la plate-forme ou le pays.



## Avantages des services PC

### Intervention sur site le jour ouvré suivant / Temps de réponse standard

#### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Votre formule de service assure-t-elle la réparation ou le remplacement de votre matériel dès le jour ouvré suivant votre appel ?
- 2 Quelle procédure appliquez-vous actuellement pour réduire les périodes d'indisponibilité de votre infrastructure matérielle ?
- 3 Quel est votre solution de rechange pour vous aider à contrôler et prévoir les coûts tout au long de la durée de vie de votre équipement ?

Si le problème ne peut pas être résolu à distance, un représentant HP agréé se rendra sur votre site le jour ouvré suivant pour effectuer les réparations, pendant les horaires d'intervention. La disponibilité du niveau de service dépend du pays.

#### Les horaires d'intervention sont les suivants :

9 h/jour x 5 j/7 – Service disponible de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés

#### L'achat de ce service vous permet :

- De réduire les périodes d'indisponibilité pour les PC qui rencontrent des problèmes techniques
- D'améliorer la disponibilité des PC et d'augmenter votre productivité

#### Options de service permettant une couverture élargie

Protection contre les dommages accidentels  
Rétention des supports défectueux  
Services de suivi et de récupération

### Enlèvement et retour / Retour au dépôt

Ce service vous permet d'étendre votre protection jusqu'à cinq ans au total. Grâce à une durée de protection plus longue de votre produit HP, gardez l'esprit tranquille et évitez les coûts inutiles en cas de dysfonctionnement de votre produit après la fin de votre garantie standard. La disponibilité du niveau de service dépend du pays.

#### L'achat de ce service vous permet :

- De mieux gérer le cycle de vie de votre produit en fonction des exigences de votre activité
- D'avoir accès aux services d'agents formés et qualifiés pour entretenir votre produit HP
- De prévoir et de contrôler l'ensemble de votre budget alloué à la maintenance de vos PC tout au long de leur cycle de vie

#### Options de service permettant une couverture élargie

Protection contre les dégâts accidentels  
Rétention des supports défectueux  
Services de suivi et de récupération (pour les appareils mobiles)

#### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Savez-vous que votre matériel a généralement une durée de vie supérieure à sa période de garantie ?
- 2 Savez-vous que vous pouvez économiser davantage en achetant un HP Care Pack en option plutôt que de supporter des coûts de réparation après l'expiration de votre garantie ?

#### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Avez-vous des employés souvent en déplacement ?
- 2 Imaginez que vous vous rendez à un salon commercial pour y faire un discours et qu'une fois à l'aéroport, votre ordinateur refuse de démarrer. Tout votre voyage pourrait être compromis.

### Assistance en déplacement<sup>1</sup>

Ce service vous permet de voyager en toute sérénité avec votre ordinateur portable, en bénéficiant d'une assistance par téléphone dans la langue locale ou en anglais, ainsi que d'une assistance sur site. Pour les problèmes qui ne peuvent pas être résolus à distance, un représentant HP agréé se rendra sur le site du pays où vous vous trouvez le jour ouvré suivant afin de résoudre le problème.

**Pour plus d'informations sur l'assistance à l'étranger, rendez-vous sur [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel)**

#### L'achat de ce service vous permet :

- De bénéficier d'une réparation rapide de vos ordinateurs portables lorsque vous êtes en déplacement professionnel
- D'éviter de chercher un centre de réparation dans le pays où vous vous trouvez et de vous y rendre
- De profiter d'une assistance en anglais ou dans la langue du pays où vous vous trouvez

#### Avantages du service

- Maintenance matérielle HP durant vos déplacements
- Maintenance sur site pratique le cas échéant
- Délais d'intervention fiables
- Couverture géographique internationale

#### Caractéristiques du service

- Disponibilité du service dans plus de 80 pays
- Diagnostic des problèmes et maintenance à distance
- Support matériel sur site ;
- Composants et pièces de remplacement ;
- Horaires d'intervention : Heures de bureau et jours ouvrés standard
- Délai d'intervention sur site : jour ouvré suivant, selon les pays
- Couverture ordinateur portable uniquement (en option)
- Option de conservation des supports défectueux (pour les produits éligibles uniquement)
- Service optionnel de protection contre les dommages accidentels

#### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Savez-vous que le coût annuel des dommages accidentels dans le monde s'élève à plus d'un milliard de dollars et que jusqu'à 18 % des ordinateurs portables sont endommagés à la suite d'accidents ?
- 2 Quelle procédure appliquez-vous actuellement pour réparer ou remplacer votre matériel ou votre système en cas de dommages accidentels ?
- 3 Savez-vous que la perte de productivité et les coûts de réparation ou de remplacement de matériel en cas de dommage accidentel peuvent être assez importants ?
- 4 Savez-vous que les dommages accidentels du matériel sont assez fréquents sur le lieu de travail ?
- 5 Savez-vous qu'il est assez coûteux de remplacer l'écran endommagé d'un ordinateur portable ?

### Protection contre les dommages accidentels<sup>1</sup>

Ce service vous permet d'éviter les dépenses de réparation ou de remplacement causées par des accidents tels que des chutes, des liquides renversés et des surtensions électriques, qui peuvent survenir lors de l'utilisation normale de produits informatiques. Les écrans LCD et les pièces endommagées sont également couverts.

#### L'achat de ce service vous permet :

- De réparer ou de remplacer facilement et gratuitement un produit HP endommagé accidentellement
- D'être couvert contre les dommages accidentels pour les produits HP exposés à des environnements à hauts risques comme les déplacements fréquents ou les ventes sur le terrain
- De reprendre rapidement vos activités en cas d'accident
- De ne faire qu'un seul paiement initial valable pour toute l'infrastructure HP Care Pack

**À acheter avec d'autres services HP Care Pack.**



### Caractéristiques clés

- La couverture inclut les pièces et la main-d'œuvre
- Disponible pour une durée allant jusqu'à cinq ans
- Couverture lors des heures ouvrés standard
- Diagnostic et assistance à distance en cas de problème
- Différents niveaux de service proposés

### Avantages pour l'entreprise

- Réduction des périodes d'indisponibilité
- Augmentation de la productivité
- Allongement de la durée de vie de vos ressources PC
- Minimisation des coûts imprévus

## Réparation ou remplacement pour une sérénité totale<sup>1</sup>

Même si les PC portables modernes sont particulièrement résistants (certains modèles HP sont même fabriqués aux normes de l'armée américaine), un accident est vite arrivé. Et quand c'est le cas, cela peut coûter très cher. Par exemple, un simple café renversé peut nécessiter un remplacement de la carte mère, et un écran LCD peut être cassé lors d'une chute.

Avec la Protection contre les dommages accidentels d'HP, vous pouvez vous détendre : vous êtes couvert en cas de problème de ce genre. De plus, vous avez l'assurance que votre ordinateur sera réparé par ceux qui l'ont fabriqué. L'assistance téléphonique, les pièces, la main-d'œuvre, l'expédition, les réparations et le remplacement (selon le cas) sont tous inclus.

Différents niveaux de service sont proposés pour la couverture : Enlèvement et retour (par défaut), Intervention sur site le jour ouvré suivant, Échange le jour ouvré suivant et même Assistance matérielle le jour ouvré suivant, même lorsque vous êtes en déplacement.

## L'esprit tranquille en toutes circonstances<sup>1</sup>

La Protection contre les dommages accidentels d'HP complète à merveille les garanties de produit standard ou étendues d'HP. Elle inclut :

- La protection contre les chutes, les liquides renversés, les surtensions électriques et les dommages accidentels
- Les pièces, la main-d'œuvre ainsi qu'une assistance téléphonique par des représentants HP agréés
- Un service pratique d'enlèvement et de retour en main propre ou, en option, une couverture sur site le jour ouvré suivant
- Des réparations et une assistance auxquelles vous pouvez faire confiance, par le fabricant de votre ordinateur

Autrement dit, elle vous protège contre des coûts imprévus mais élevés en cas d'accident tels qu'une panne matérielle ou un défaut de fabrication.

Comme vous pouvez vous y attendre, elle n'inclut pas les dommages esthétiques, le vol, la perte, l'usure normale, les consommables, les dommages intentionnels, les incendies, les dommages causés par un accident de la route et autres exclusions spécifiées par HP.

## Pour en savoir plus, rendez-vous sur [hp.com/go/carepack](http://hp.com/go/carepack)

## Services de suivi et de récupération<sup>1</sup>

Ce service Absolute Computrace<sup>®2</sup> offre une solution de sécurité qui aide les entreprises en matière de conformité, de protection des données, de récupération d'ordinateur volé et de suivi des actifs informatiques.

### L'achat de ce service vous permet :

- De mieux respecter les normes réglementaires
- De réduire les pertes, les vols et les endommagements
- De sécuriser les données sensibles grâce à des fonctionnalités telles que la création de volumes cryptés pour les protéger
- De contribuer à rationaliser les stocks et à améliorer la précision des vérifications

### Options de service permettant une couverture élargie

Tous les autres services PC

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 En cas de vol de votre ordinateur, disposez-vous d'une formule de service pour le suivre et le récupérer ?
- 2 Avez-vous besoin que la gestion de données sensibles soit prise en charge, afin que vos données puissent être effacées à distance sur vos appareils volés ou perdus ?
- 3 Avez-vous besoin de garantir la protection de vos données en créant des volumes cryptés pour sécuriser les données ?
- 4 Disposez-vous d'une formule de services pour gérer les actifs informatiques à partir d'un portail unique en ligne ?

### Caractéristiques clés

- Signalez en ligne les ordinateurs portables disparus
- Localisez-les dès qu'ils se connectent à Internet
- Demandez l'effacement à distance de vos données
- Les informations sur la localisation sont transmises à la police pour aider à récupérer l'appareil

### Avantages pour l'entreprise

- Plus de chances de retrouver le PC
- Réduction du risque de perte de données
- Meilleure conformité aux réglementations et obligations légales
- Réduction de l'impact sur l'entreprise quand des PC portables viennent immanquablement à disparaître

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Disposez-vous d'un service d'assistance informatique dévoué ?
- 2 Dirigez-vous votre entreprise en dehors des heures d'ouverture classiques ?
- 3 À l'heure actuelle, êtes-vous correctement couvert par une assistance sur site rapide et par une assistance à distance complète pour votre matériel ? La qualité de ce service répond-elle à vos besoins ?

## Défendez vos appareils et vos données

Prenez une mesure simple pour protéger les données de vos appareils mobiles et améliorer les chances de récupérer les ressources perdues. En plus de faire des économies, vous réduisez les risques de poursuites en justice coûteuses, d'amendes, de contrôle réglementaire ou d'examen public et de répercussions sur les carrières en cas de divulgation d'informations sensibles.

Le Service de suivi et de récupération d'HP peut aider les professionnels de l'informatique à suivre et retrouver les ordinateurs portables volés, protéger les informations confidentielles en effaçant les données à distance, détecter les logiciels non autorisés ou le matériel manquant pour assurer la conformité aux réglementations.

## Signalement, récupération, effacement

Les pertes et les vols d'ordinateurs portables sont inévitables, mais pas la perte de données. Et il est essentiel de faire tout votre possible pour améliorer vos chances de récupérer les PC perdus.

Avec le Service de suivi et de récupération d'HP, il est facile de signaler les appareils manquants, ce qui augmente la probabilité qu'ils soient retrouvés et vous soient rendus par la police. Il vous permet également de suivre la localisation d'un ordinateur portable disparu. Enfin, vous pouvez aussi demander l'effacement à distance des données sensibles sur l'appareil.

## HP Premium Care<sup>1</sup>

Ce service vous permet de bénéficier d'une intervention sur site pour une réparation de matériel, avec des horaires d'assistance à distance étendus (13 h x 6 j).

### Les horaires d'intervention sont les suivants :

9 h/jour x 5 j/7 – Service disponible de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés

13 h/jour x 6 j/7 – Service disponible de 8 h à 21 h, du lundi au samedi, à l'exclusion des jours fériés

### L'achat de ce service vous permet :

- D'améliorer la disponibilité des PC et d'augmenter votre productivité
- D'augmenter les horaires de disponibilité du service actuellement proposées pour le produit
- D'avoir l'esprit tranquille grâce à l'appel prioritaire d'agents hautement qualifiés proposant une assistance logicielle collaborative en tant que tiers

### Options de service permettant une couverture élargie

Protection contre les dommages accidentels (disponible pour les ordinateurs portables)  
Rétention des supports défectueux (disponible pour les ordinateurs de bureau)

## Abonnez-vous sur [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



# HP Deployment Services

## Value-added Logistics Services

Déployez des équipements HP sans perturber vos activités internes.

### Avantages du service

- Livraison des ordinateurs sur le lieu de travail
- Options de livraison personnalisées et consolidées
- Enlèvement des déchets et autres demandes particulières

### Pourquoi HP ?

En achetant des services HP Value-added Logistics Services en même temps que votre commande d'équipements HP, vous avez la garantie que ces équipements seront livrés dans les conditions les plus favorables pour vous. Les services HP Configuration and Deployment Services vous permettent de travailler avec un partenaire global, unique et de bout à bout pour tous vos besoins de configuration et de déploiement.

### Vos nouveaux équipements, livrés selon vos préférences (date, lieu, conditions)

Avec les services HP Value-added Logistics Services (logistique à valeur ajoutée), vous pouvez déployer les équipements HP dans les conditions qui vous conviennent le mieux. Choisissez la date de livraison et de déploiement du service (y compris pendant les jours ouvrés HP non standard) : HP se charge de l'exécution.

Les services HP Value-added Logistics Services sont proposés aux clients qui commandent des équipements HP. Ces services peuvent être commandés en complément des services HP Installation Services et HP Decommission Services. HP propose les services logistiques suivants :

- **HP Inside Delivery Service** : Livraison des équipements dans l'environnement de travail spécifié par le client (boxes d'open space, bureaux, labos ou autre).
- **HP Unpacking and Waste Removal Service** : Déballage des produits HP livrés sur site et élimination des déchets résultants. HP compare l'inventaire reçu à la liste de colisage, déballage les produits livrés et rassemble les matériaux d'emballage dans l'emplacement sur site désigné.
- **HP Consolidated Delivery Service** : Préparation des équipements commandés et livraison groupée dans l'emplacement sur site désigné par le client (une seule livraison, même si les produits proviennent de différents sites de fabrication HP).
- **HP Customized Pallet Service** : Livraison sur palettes conformes aux emplacements spécifiés (par exemple, hauteur limitée ou type de palette spécifique). Vous pouvez choisir entre des palettes de 100 x 120 cm ou de 80 x 120 cm, ou choisir un format de palette adapté à des hauteurs sur site spécifiques.
- **HP Special Equipment and Requests Service** : Solutions d'équipement et/ou de conseil avec, le cas échéant, étude du site avant livraison pour identifier certains besoins spécifiques, par exemple équipement spécial pour le transport des équipements HP entre le camion et l'emplacement de livraison (camion avec élévateur arrière, grue, élévateur mobile, etc.) ou dispositions particulières pour une livraison en interne (par exemple, revêtement de protection du sol).
- **HP Non-working Day Delivery Service** : Planification et exécution des services de livraison des équipements HP lors de jours ouvrés HP non standard, par exemple le samedi ou le dimanche.

### Avantages du service

- Installation d'ordinateurs prêts à l'emploi
- Installation standard dans le monde entier
- Facile à commander

### HP Installation Services

Ces services peuvent être achetés avec toute commande de PC HP (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, clients légers ou postes de travail).

Ces services sont limités aux équipements suivants : PC, moniteurs, stations d'accueil, claviers et souris. En principe, ces services sont limités aux ordinateurs et accessoires faisant l'objet de la même commande, mais HP peut également se charger de connecter des accessoires existants compatibles (moniteurs, stations d'accueil, claviers, souris) aux PC faisant l'objet d'une commande.

## Installation Services

Laissez vos équipes IT se concentrer sur des initiatives stratégiques et confiez à HP la gestion du déploiement de vos nouveaux équipements IT.

### Ménagez vos équipes IT

Pourquoi surcharger votre personnel avec les problèmes d'installation et de configuration liés à vos nouveaux équipements IT ? Les spécialistes HP peuvent installer et configurer les équipements IT pour vos utilisateurs finaux, les mettre en route très rapidement et faciliter vos déploiements à grande échelle. Prestation spécialisée des services Deployment Services, les services HP Installation Services assurent la distribution, la livraison, l'installation et la mise hors service de vos équipements IT. Avec l'aide de HP, vous pouvez réduire le temps consacré par vos équipes IT au déploiement de nouveaux équipements, ce qui leur permettra de réfléchir aux opportunités de croissance et aux initiatives stratégiques de l'entreprise.

### HP propose les services d'installation et de configuration suivants :

- HP Installation Services
- HP Install and User Settings Service
- HP Install, Settings, and Migration Service

### HP propose trois packages standard de services

Pour effectuer l'installation de vos nouveaux équipements, sélectionnez l'un des packages suivants :

#### HP Installation Services

Ce service inclut la collecte des différents équipements à partir d'un point de livraison central dans vos locaux, leur installation de l'appareil dans les emplacements spécifiés et l'enlèvement des matériaux d'emballage des zones de travail.

#### HP Install and User Settings Service

Ce service inclut les prestations de HP Installation Service ainsi que la configuration des paramètres de sécurité, les connexions physiques, l'authentification des équipements dans le réseau, le suivi des équipements.

#### HP Install, Settings, and Migration Service

Ce service inclut les prestations de HP Install and User Settings Service ainsi que la migration des données des anciens équipements aux nouveaux équipements.

## Decommission Services

Découvrez comment éliminer rapidement, en toute sécurité et dans le respect de l'environnement des équipements IT et des matériaux d'emballage.

### HP se charge de l'élimination

Quand vous décidez d'éliminer des équipements IT en fin de vie, vous voulez être certain que cette tâche sera exécutée selon les meilleures pratiques. Au lieu de surcharger votre personnel, laissez HP se charger de l'élimination correcte – de l'extraction ou/et destruction des disques durs au recyclage des équipements IT et des matériaux d'emballage.

HP propose les services Decommission Services suivants (pour produits HP ou tiers) :

- HP Deinstallation Service
- HP Sanitization Service : retrait/destruction des disques durs
- HP Recycling Service

#### Avantages du service

- Contrôle des anciens équipements
- Sécurité de la propriété intellectuelle
- Recyclage certifié

### HP propose trois packages standard de services

Pour la désinstallation de vos équipements, sélectionnez l'un des packages suivants :

#### Service de désinstallation HP

Le service de désinstallation HP propose le retrait des équipements installés sur le lieu de travail des utilisateurs (box, bureau, laboratoire ou salle) et leur transfert vers un emplacement désigné par le client sur ses locaux, par exemple un bureau vide, une plate-forme de chargement, un étage d'un bâtiment. Le service comprend l'emballage et l'empilage de l'ancien matériel plus un registre de désinstallation au format Microsoft® Excel incluant une description du produit, son numéro de série, et le cas échéant, son numéro d'inventaire.

#### Service de nettoyage des données HP

Le service de nettoyage des données HP prévoit le nettoyage des données confidentielles présentes sur le PC du client au sein d'un environnement sécurisé et contrôlé. Le nettoyage inclut soit la destruction ou le retrait du disque dur, le retrait des numéros d'inventaire du client et un certificat confirmant le nettoyage des périphériques.

Selon les exigences de niveau de sécurité du client, le nettoyage du disque dur peut être effectué de différentes façons :

- Destruction du disque dur : à l'aide d'une méthode déterminée par HP, possibilité de perçage de trous ou de broyage du disque.
- Retrait du disque dur et renvoi au client.

#### Service de recyclage HP

Le service de recyclage HP comprend la collecte et le retrait des anciens équipements désinstallés et stockés dans des zones de collecte centralisées pour leur transport vers un centre de recyclage choisi par HP.

Le service de recyclage comprend un certificat attestant du recyclage des équipements désinstallés. Une fois l'équipement du client mis au rebut, un certificat de recyclage est fourni au client dans le mois suivant.

Le recyclage inclut la mise au rebut et/ou la destruction des anciens équipements retirés. Sauf indication contraire, la destruction signifie la destruction physique de l'ensemble de l'unité. HP n'est pas en mesure de renvoyer les unités une fois qu'elles ont été collectées ou livrées.

Les équipements devant être recyclés par HP doivent être désinstallés et placés dans un lieu centralisé, par le client ou par HP via le service de désinstallation HP.

Si le client désinstalle l'équipement, il doit s'assurer des points suivants :

- L'équipement collecté doit être uniquement composé de matériel informatique.
- Le matériel informatique collecté doit correspondre à la description inscrite sur le bon de commande du client. Le client est responsable de tous les frais encourus lorsque l'équipement fourni à HP ou à son fournisseur de services est incorrect.

**Abonnez-vous sur**  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

**Pour en savoir plus, consultez**  
[hp.com/go/deployment](https://hp.com/go/deployment)



## Service de configuration HP

### Service HP Image et application

Confiez l'imagerie de votre PC à HP en usine et concentrez-vous sur votre activité.

#### Soyez opérationnel sur-le-champ

La préparation des systèmes informatiques pour le déploiement peut être une tâche complexe et fastidieuse pour votre équipe informatique. Ne vous compliquez pas la vie inutilement : confiez cette tâche à HP qui l'exécutera pour vous lors du processus de production. HP peut faire office de contact unique pour le développement, la modification et le chargement en usine de vos images sur PC, y compris sur plusieurs plateformes. Vos systèmes arrivent alors configurés selon vos besoins et prêts à l'emploi.

HP propose plusieurs services au choix pour vous garantir flexibilité et sérénité, sachant que vos appareils arriveront configurés sur mesure en fonction de vos besoins. Le service HP Image et application est disponible à l'échelle mondiale pour la plupart des ordinateurs portables HP commerciaux, stations de travail, clients légers avec système d'exploitation, ordinateurs de bureaux et solutions pour vente au détail (RPOS).

HP vous propose les services suivants pour l'imagerie des PC :

- Service HP de chargement d'image PC
- Service HP de modification et de chargement d'image PC
- Service HP de développement et de chargement d'image PC
- Service HP d'image PC multi-plateformes
- Service HP de chargement d'application PC
- Service HP de conception et de reproduction de supports de sauvegarde



### Toute une gamme d'options pour répondre à vos besoins d'imagerie PC

En tant que point de contact unique, HP peut vous épargner le temps, le coût et la complexité des tâches de création, de modification et de chargement des images PC sur votre matériel HP en assurant pour vous ces tâches au stade de la production. Le service HP de chargement d'image PC assure l'installation en usine de l'image logicielle PC que vous fournissez sur les PC HP. Les PC arrivent chez vous prêts au déploiement et à l'emploi.

Si vous avez besoin de modifier votre image logicielle PC, vous pouvez également compter sur nous. Grâce au service HP de modification et de chargement d'image, nos experts modifient une image que vous fournissez en fonction de vos exigences, puis la valident. Ce service vous permet d'économiser le temps et le coût liés au retraitement et à l'envoi d'une image à notre adresse. Une fois que nous avons modifié, testé, validé l'image modifiée et reçu votre approbation, nous l'installons sur vos ordinateurs avant qu'ils ne quittent l'usine. En arrivant chez vous, ils sont prêts à être déployés.

Si vous partez de zéro, nous pouvons développer pour vous une image PC dans le cadre de notre service HP de développement et de chargement d'image PC. Comme avec les autres services d'imagerie, vous recevez une image testée sur mesure et validée déjà chargée sur vos ordinateurs à leur arrivée chez vous.

Vous avez besoin d'une image maître PC pour plusieurs plateformes PC HP ? Le service HP d'image PC multi-plateforme vous fournit une image logicielle PC développée sur mesure et prête à installer sur plusieurs plateformes PC ; cela vous permet d'avoir une seule image pour toutes vos plateformes et de réduire les coûts et la complexité technique liés à la prise en charge de plusieurs images. Le service HP prend en charge les images au-delà de 20 Go et les archive pour un usage ultérieur. Nous fournissons un point de contact dédié unique pour travailler en collaboration avec vous et nous assurer que nous satisfaisons à toutes vos exigences.

### Vos applications prêtes à l'emploi sur vos appareils

En complément des services d'imagerie que nous proposons, HP vous épargne également le coût et la complexité des déploiements grâce au service HP de chargement des applications PC, qui assure l'installation des logiciels d'application sur l'image logicielle PC. Pour résumer, vous recevez vos applications chargées sur vos nouveaux PC HP et prêtes à fonctionner immédiatement, ce qui vous permet d'économiser le temps et le coût d'intégration correspondant au chargement des applications après livraison.

### Une image logicielle PC de sauvegarde sur laquelle vous pouvez compter

Pourquoi faire l'effort de personnaliser vos images et logiciels PC pour finalement réaliser qu'il vous faut les recharger ? Le service HP de conception et de reproduction de supports de sauvegarde vous fournit une image sur DVD que vous pouvez restaurer : cette image a été développée et reproduite en usine pour correspondre exactement à votre PC personnalisé. Ce service permet de réduire la perte de productivité grâce à une récupération plus rapide en cas de dégradation de l'image.

## Service HP de paramétrage personnalisé de systèmes

Équipez-vous de PC adaptés sur mesure à votre entreprise, directement en usine.

### Améliorer votre rentabilité plus rapidement grâce au paramétrage personnalisé du BIOS

HP aide votre entreprise à conserver des paramètres BIOS uniformisés dans le monde entier. Avec le service HP de paramétrage personnalisé des systèmes, votre nouveau matériel vous est livré avec des paramètres BIOS configurés en usine en fonction de vos spécifications et des paramètres les mieux adaptés aux besoins de votre organisation.

Vous pouvez sélectionner plusieurs paramètres à personnaliser et HP configure ces paramètres en usine au cours de la production. Le service HP de paramétrage personnalisé de systèmes est disponible à l'échelle mondiale pour la plupart des ordinateurs portables HP commerciaux, stations de travail, clients légers avec système d'exploitation, ordinateurs de bureaux et solutions pour vente au détail (RPOS).

HP vous propose les services suivants pour personnaliser la configuration de votre matériel :

- Service HP de paramétrage du BIOS
- Service HP de paramétrage du logo client dans le BIOS
- Service de contrôle de révision du BIOS
- Installation et configuration de HP Intel® vPro™

### Ne vous contentez plus des paramètres BIOS par défaut

Lors du processus de production, le service HP de paramétrage personnalisé de systèmes modifie les paramètres BIOS par défaut en fonction de votre cahier des charges. Vous n'êtes plus soumis à la configuration par défaut et vous pouvez ajuster les paramètres pour qu'ils correspondent exactement à votre environnement et vos contraintes informatiques. L'expertise internationale d'HP en matière d'ingénierie offre une personnalisation élargie du BIOS allant au-delà des fonctions de configuration via F10. Grâce à la configuration en usine des paramètres BIOS de votre matériel, vous économisez du temps et des ressources.

Vous pouvez également intégrer votre marque dans le quotidien professionnel de vos utilisateurs grâce au service de paramétrage du logo client dans le BIOS : HP modifie le BIOS ou le micrologiciel du matériel pour y intégrer votre logo, qui sera visible durant la procédure de démarrage. Cela vous garantit une configuration uniformisée de votre logo dans le BIOS à l'échelle mondiale grâce aux processus de fabrication automatisés de HP lors de la production de votre matériel.

Par ailleurs, le service HP de contrôle de révision du BIOS assure la configuration des paramètres du BIOS en fonction de la version spécifiée par vos soins pour les appareils HP compatibles, ce qui permet aux anciennes versions BIOS de fonctionner avec des appareils récents. En garantissant la stabilité des applications métier, vous permettez à vos utilisateurs finaux de rester productifs, et vous réduisez ainsi le temps que leur consacre votre service d'assistance pour les dépanner.

Nous pouvons également aider votre équipe informatique à rester concentrée sur les initiatives stratégiques grâce au service d'installation et configuration de HP Intel vPro, dans le cadre duquel HP configure vos appareils compatibles AMT (Advanced Management Technology) sur la base des paramètres Intel vPro et des fonctionnalités compatibles des appareils concernés.



## Service HP Intégration et emballage

Intégrez en usine des logiciels tiers, des supports ou des accessoires sur vos nouveaux PC HP.

### Un seul processus d'intégration et d'emballage pour que vos PC arrivent chez vous prêts à l'emploi

Grâce au service HP Intégration et emballage, l'intégration de composants tiers sur vos nouveaux PC HP est un jeu d'enfant. Les personnes chargées de la fabrication de votre matériel HP gèrent également toute la complexité des opérations d'intégration à l'usine même.

Le service HP Intégration et emballage s'appuie sur les processus HP de pointe en matière de production, de logistique et d'intégration pour ajouter des contenus à l'emballage, optimiser les efforts et réduire l'emballage afin de soutenir vos initiatives éco-responsables et de simplifier la vie de votre équipe informatique. En outre, HP se propose de vous procurer des composants matériels tiers et de les intégrer en usine, pendant les processus de fabrication et de construction, pour que vous puissiez recevoir des appareils prêts à l'emploi.

HP vous propose les services suivants pour répondre à vos besoins d'intégration et d'emballage :

- Service HP d'emballage PC prêt à l'emploi
- Service HP de gestion des modèles d'appareils
- Service HP d'intégration de matériel tiers

### Services HP d'étiquetage de sécurité

Ce service vous permet de protéger votre appareil contre le vol grâce à une étiquette spéciale de sécurité (collée pendant la fabrication ; force de 400 kg/cm<sup>2</sup> nécessaire pour l'enlever). Si quelqu'un tente de la décoller, elle laisse une trace rouge indélébile, indiquant que le produit a été volé et une adresse de contact StopTrack apparaît. Les actifs dont l'étiquette a été retirée sont retournés à leur propriétaire.

#### L'achat de ce service vous permet :

- De protéger vos appareils contre le vol
- D'avoir un service d'installation rapide et facile, les étiquettes de sécurité étant apposées à l'usine avant le transport

### Services HP d'étiquetage d'actifs

Ce service vous permet une meilleure gestion de votre parc informatique puisque l'étiquetage se fait en usine. Vous disposerez d'étiquettes pour vos actifs et/ou leur emballage comportant le numéro de série, l'IDUU et l'adresse MAC.

#### L'achat de ce service vous permet :

- De gérer plus facilement votre inventaire à l'arrivée des colis dans vos locaux (emballage étiqueté) et plus durablement (matériel étiqueté)
- D'avoir un service d'installation rapide et facile, les actifs étant étiquetés à l'usine avant le transport

### Inscrivez-vous pour recevoir nos mises à jour

[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

### Pour en savoir plus, consultez

[hp.com/go/configuration](https://hp.com/go/configuration)

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires accordés par les lois locales et ces droits ne seront en aucun cas affectés par les conditions générales applicables au service HP ou la garantie limitée accompagnant le produit HP.



## Des services d'impression qui vous aident à garder une longueur d'avance

### HP – votre expert en impression et imagerie

Si vous voulez que votre activité reste compétitive, votre environnement d'imagerie et d'impression doit être disponible et assurer des performances optimales. Vous avez donc besoin de conseils d'experts, ainsi que d'une assistance personnelle, fiable et rentable. C'est justement ce que vous offrent les services HP.

Les services HP Care Pack proposent une gamme facile à acheter et à utiliser de services de haute qualité sous forme de forfaits, qui prolongent et améliorent la garantie standard du matériel HP. Nous pouvons vous aider à résoudre rapidement vos problèmes, à améliorer la disponibilité des imprimantes et à éviter les dépenses de réparation non prévues pour vous garantir de meilleurs résultats économiques.

### Nous sommes là pour vous – toujours et partout

#### Réduction des périodes d'indisponibilité pour une meilleure productivité

Les services HP Care Pack vous aident à standardiser vos équipements et améliorent l'ensemble de votre réseau d'impression et d'imagerie pour obtenir de meilleurs résultats économiques.

#### Augmentation du ROI et baisse des dépenses

HP vous aide à améliorer les méthodes de gestion de votre environnement d'impression et d'imagerie, réduisant ainsi les coûts et permettant de gagner du temps.

#### Une large gamme d'options d'assistance

Avec les services HP Care Pack, vous pouvez choisir précisément le niveau d'assistance dont vous avez besoin.

### Des services d'impression et d'imagerie fiables

Les services HP Care Pack sont prévisibles et mis en oeuvre de manière professionnelle, de l'assistance téléphonique au support pour l'installation et les services, avec des interventions qui peuvent se dérouler le jour même, sur votre site.

Il est plus rentable de choisir nos services plutôt que de prévoir, stocker et entretenir ces stocks. Et cela limite le risque d'investissement dans des technologies qui pourraient devenir obsolètes.

Vous pouvez bénéficier d'une réduction des périodes d'indisponibilité des imprimantes, d'une meilleure productivité du personnel, de coûts d'impression moins élevés et d'impressions en toute sérénité.

## Aperçu des services HP Care Pack pour l'impression<sup>1</sup>

Options des services HP Care Pack applicables par catégorie de matériel

| Niveau de service*  | LaserJet entrée de gamme | LaserJet milieu de gamme | LaserJet haut de gamme | MFP LaserJet haut de gamme | DesignJet | Business inkjet | Scanjet |
|---|--------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------|-----------------|---------|
| Service d'installation avec configuration du réseau   | ✓                        | ✓                        | ✓                      | ✓                          | ✓         |                 | ✓       |
| Service de retour hors site   | ✓                        |                          |                        |                            |           |                 |         |
| Échange le jour ouvré suivant   | ✓                        | ✓                        |                        |                            |           | ✓               | ✓       |
| Intervention sur site le jour ouvré suivant   | ✓                        | ✓                        | ✓                      | ✓                          | ✓         | ✓               | ✓       |
| Intervention sur site le jour ouvré suivant avec service de remplacement des kits de maintenance HP |                          |                          | ✓                      | ✓                          |           |                 |         |
| Intervention sur site le jour ouvré suivant avec rétention des supports défectueux                  |                          | ✓                        | ✓                      | ✓                          |           |                 |         |
| Intervention sur site le jour même  |                          | ✓                        | ✓                      | ✓                          | ✓         |                 |         |
| Services après garantie HP  | ✓                        | ✓                        | ✓                      | ✓                          | ✓         | ✓               | ✓       |

\*Les services peuvent varier selon la région, la plate-forme ou le pays.



# Avantages des services d'impression

## Réparation sur site le jour ouvré suivant<sup>1</sup>

Si la procédure initiale de démarrage ne permet pas de résoudre l'erreur de l'appareil, un technicien de service employé par HP<sup>4</sup> fera tout son possible pour intervenir sur votre site le jour ouvré suivant la transmission du dossier par l'agent de l'assistance.

- Le service couvre toutes les pièces, le matériel et la main-d'oeuvre, ainsi que l'assistance téléphonique, le dépannage et les diagnostics.<sup>5</sup>

## Échange sur site le jour ouvré suivant<sup>1</sup>

Si la procédure initiale de dépannage ne permet pas de résoudre l'erreur de l'appareil, le technicien du service d'assistance fera livrer un appareil de remplacement et enverra sur site un technicien de service employé par HP<sup>2</sup> afin d'échanger l'appareil le jour ouvré suivant.

- Vous devrez emballer l'appareil défectueux à l'aide du matériel fourni et le renvoyer à HP.
- Tous les frais de livraison sont inclus dans le prix du HP Care Pack.

## Échange le jour ouvré suivant<sup>1</sup>

Si la procédure initiale de dépannage ne permet pas de résoudre l'erreur de l'appareil, le technicien du service d'assistance fera livrer un appareil de remplacement et enverra sur site un technicien de service employé par HP<sup>2</sup> afin d'échanger l'appareil le jour ouvré suivant.

- Vous devrez emballer l'appareil défectueux à l'aide du matériel fourni et le renvoyer à HP.
- Tous les frais de livraison sont inclus dans le prix du HP Care Pack.
- Des garanties, sous la forme d'un numéro de carte bancaire ou de mandat postal, seront demandées pour la livraison de l'appareil de rechange. Ces informations seront conservées au cas où l'appareil défectueux ne serait pas renvoyé à HP.

## Service de remplacement du kit de maintenance HP<sup>1</sup>

Pour bien entretenir l'imprimante et assurer sa qualité d'impression, le kit de maintenance de l'imprimante doit être remplacé lorsqu'une alerte s'affiche à l'écran. Le service de remplacement du kit de maintenance (MKRS) HP comprend le remplacement de ce consommable ainsi qu'un service spécialisé sur site réalisé par un technicien de service employé par HP.<sup>4</sup>

## Intervention sur le site le jour même<sup>1</sup>

Si la procédure initiale de dépannage ne permet pas de résoudre l'erreur de l'appareil, un technicien des services HP<sup>4</sup> fera tout son possible pour intervenir sur votre site afin de commencer à travailler sur votre matériel dans les quatre heures suivant la transmission de votre dossier à l'agent d'assistance.

- Le service couvre toutes les pièces, le matériel et la main-d'oeuvre, ainsi que l'assistance téléphonique, le dépannage et les diagnostics.<sup>5</sup>

## Service de retour hors site<sup>1</sup>

Les services de retour hors site pour l'assistance matérielle HP offrent des niveaux de services de haute qualité pour le retour chez HP avec assistance à distance par téléphone et réparation hors site dans un centre de réparation désignée par HP pour les produits éligibles. Ce service inclut la réparation ou le remplacement hors site, le matériel et les pièces, la main-d'oeuvre ainsi que le coût des frais de port. HP propose des niveaux de service avec différentes options de livraison vers le centre de réparation désigné par HP. Certains niveaux de service sont également disponibles avec des options, comme la protection contre les dommages accidentels ou la rétention des supports défectueux. Ce service constitue une alternative fiable et économique à l'assistance sur site pour les produits utilisés dans des environnements professionnels non critiques ou chez des particuliers.

## Service d'installation avec configuration du réseau<sup>1</sup>

Les services d'installation incluent l'installation sur site et/ou la configuration du réseau d'impression par un technicien des services HP.<sup>1</sup> Les prestations comprennent l'assemblage de tous les accessoires HP, la vérification du matériel, la configuration du réseau et des conseils de base au principal opérateur de l'organisation.

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

Votre entreprise déploiera-t-elle plusieurs unités ?



# Services après garantie HP pour PC et impression

## Services après garantie HP<sup>1</sup>

La responsabilité financière et environnementale est une priorité. Pour protéger votre investissement, la solution idéale est de souscrire aux services HP Care Pack après garantie. Ce service prolonge votre protection après l'expiration de votre garantie HP standard, ou après l'expiration de votre service HP Care Pack. Le service après garantie HP Care Pack vous donne accès à tous les avantages dont vous pouviez bénéficier quand vous avez souscrit le HP Care Pack initial, tout en prolongeant la durée de vie de votre investissement en imprimantes.

### L'achat de ce service vous permet :

- D'éviter des réparations coûteuses en cas de défaillance de votre équipement, même après l'expiration de la garantie
- D'améliorer la qualité du service actuellement disponible pour le produit<sup>1</sup>
- De continuer à bénéficier d'une assistance spécialisée HP et de garder l'esprit tranquille

Les services après garantie sont proposés pour des durées d'un ou deux ans, et avec plusieurs niveaux de service, notamment l'échange, l'intervention sur site et la réparation sur appel.

## Rétention des supports défectueux<sup>1</sup>

Dans le cadre du service HP Next Business Day Onsite, le service Defective Media Retention (DMR) est disponible en option. Lors d'une défaillance de votre équipement d'impression, un technicien de service HP agréé se rendra sur votre site le jour ouvré suivant. Cette option vous permet de conserver le disque dur de l'imprimante sur lequel sont stockées des données sensibles et d'éviter les dépenses en temps et argent liées à la commande/l'achat d'un nouveau disque dur.

### L'achat de ce service vous permet :

- De conserver le disque défectueux pour garantir un contrôle total des données sensibles
- De remplacer un disque défaillant sans frais
- De mettre en place la régulation actuelle de protection des données
- D'atténuer le risque de payer des charges réglementaires ou civiles coûteuses en contrôlant correctement les données sensibles

**À acheter avec d'autres services HP Care Pack.**

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Votre garantie ou votre HP Care Pack arrive prochainement à expiration, mais vous n'êtes pas encore prêt à remplacer votre produit ?
- 2 Savez-vous qu'en achetant un HP Care Pack en option plutôt que de payer des coûts de réparation après l'expiration de votre garantie, vous pouvez faire plus d'économies ?

### Ce service est-il adapté à vos besoins ?

- 1 Respectez-vous la réglementation liée à la protection des données en contrôlant physiquement l'accès à vos données ?
- 2 Avez-vous mis en place des mesures adéquates pour éviter d'avoir à payer des passifs réglementaires ou civils élevés en raison d'un mauvais contrôle ou d'une transmission incorrecte de données sensibles ?
- 3 Dépensez-vous actuellement la valeur d'un nouveau disque dur pour conserver des disques durs défectueux qui sont toujours couverts par la garantie ?

## Services prioritaires HP

### Présentation générale du service

Les services prioritaires HP sont conçus pour améliorer les performances des systèmes informatiques de l'entreprise, en collaborant avec votre personnel informatique à travers le monde et en fournissant une assistance mondiale haut de gamme à votre organisation. Les services prioritaires HP sont des services d'assistance informatique qui mettent un responsable de support mondial HP, à votre disposition. Cet expert planifie et gère vos besoins d'assistance informatique de manière proactive et fournit un support technique afin de vous aider à améliorer la productivité et l'efficacité de vos techniciens. HP s'efforce de répondre à vos besoins en fournissant des services et une assistance conçus pour répondre aux défis technologiques auxquels vous êtes aujourd'hui confronté, afin de permettre à votre entreprise de reprendre rapidement ses activités.

Les Services prioritaires HP sont proposés aux clients possédant des ordinateurs professionnels HP avec des services d'assistance informatique. Les services prioritaires se déclinent sous deux formes : (1) le service d'accès prioritaire HP et (2) le service de gestion prioritaire HP. Le service d'accès prioritaire permet de bénéficier de l'expertise de techniciens de support qualifiés et vous fournit des outils de pointe permettant de répondre à vos besoins de support et d'améliorer la productivité des techniciens. Le Service de gestion prioritaire propose les mêmes prestations que le service d'accès prioritaire, auxquelles s'ajoutent les services d'un responsable de support mondial HP basé dans votre région, qui suit et gère vos besoins de support.

### Principales caractéristiques du service

#### Service d'accès prioritaire HP

- Il permet à vos techniciens d'entrer directement en contact avec des techniciens de support à distance hautement qualifiés
- Il réduit le temps passé au téléphone en tirant profit des diagnostics internes afin de traiter les réparations et résoudre les incidents
- Il offre une expérience sans faille à travers le monde dans plus de 63 pays et dans 19 langues
- Il permet d'accéder à des outils de gestion en ligne des incidents spéciaux

#### Service de gestion prioritaire HP

- Il propose toutes les options du service d'accès prioritaire
- Ce service permet de bénéficier de l'expertise d'un responsable mondial de support HP basé dans votre région. Ce responsable est un expert en assistance HP dédié qui fait office d'interlocuteur unique pour la gestion et la planification proactive de vos besoins d'assistance
- Il assure la hiérarchisation des pièces afin de réduire les interruptions et de vous permettre de reprendre rapidement vos activités
- Il effectue le suivi des performances, élabore des rapports pour la direction et fournit un support planifié afin de délivrer une expérience sans faille en matière d'assistance

|  | Une assistance technique conçue pour l'informatique | Une expérience mondiale | Un accès direct | Des outils de gestion en ligne | Contact dédié pour le support | Un plan d'assistance proactif | La gestion des problèmes | La hiérarchisation des pièces | La gestion des performances |
|--|---|-------------------------|-----------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| <b>Service d'accès prioritaire HP</b>    | ✓   | ✓                       | ✓               | ✓                              |                               |                               |                          |                               |                             |
| <b>Service de gestion prioritaire HP</b> | ✓   | ✓                       | ✓               | ✓                              | ✓                             | ✓                             | ✓                        | ✓                             | ✓                           |

**Pour obtenir plus d'informations sur les services prioritaires HP dans votre région, rendez-vous sur [hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)**



## Procédure initiale de dépannage<sup>1</sup>

Lorsque vous signalez un problème à HP, nos techniciens du service d'assistance mettent tout en oeuvre pour que votre PC soit opérationnel au plus vite. Nos agents d'assistance qualifiés travaillent avec vous pour dépanner le problème à distance. En fonction de leurs conclusions, ils peuvent prendre les mesures suivantes :

- Si le problème peut être réparé à distance, les techniciens vous donnent des instructions étape par étape pour résoudre le problème.
- Si une pièce de remplacement qui peut être installée par le client est nécessaire (par exemple un nouveau moniteur), HP vous la fait livrer. Vous devrez renvoyer la ou les pièce(s) défectueuse(s) à HP dans l'emballage fourni à cet effet.
- Si le problème ne peut pas être résolu selon l'une des méthodes de dépannage et de résolution ci-dessus, le service HP Care Pack déterminera les étapes suivantes. Référez-vous aux descriptions de niveau de service pour connaître les prochaines étapes en fonction du HP Care Pack que vous avez acheté.

### Abonnez-vous pour être tenu informé

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

### Pour en savoir plus sur les services HP de PC, d'imagerie et d'impression, rendez-vous sur le site

[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>1</sup> Les niveaux de service et les temps de réponse des services HP Care Pack peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service démarre à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails et pour connaître les services HP Care Pack disponibles pour votre produit, consultez le site Care Pack Central à l'adresse [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

<sup>2</sup> Lors de la livraison, Computrace Agent n'est pas activé. Il doit être activé par le client lorsqu'il souscrit un abonnement. Le service peut être limité. Vérifiez auprès d'Absolute la disponibilité en dehors des États-Unis. La souscription optionnelle du service Absolute Recovery Guarantee offre une garantie limitée. Certaines conditions s'appliquent. Pour plus de détails, consultez : [www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-look](http://www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-look). Si Data Delete est utilisé, le paiement de la garantie de récupération est nul et non avenue. Pour utiliser le service Data Delete, les clients doivent d'abord signer un accord de pré-autorisation et créer un code PIN ou acheter au moins un jeton SecurID RSA auprès d'Absolute Software.

<sup>3</sup> Les options de services en termes de disponibilité, de temps de réponse et d'heures d'intervention peuvent varier en fonction du produit et du pays.

<sup>4</sup> Le niveau de service sur site n'est pas forcément disponible dans toutes les régions. Il se peut que, dans certains cas, les services sur site soient assurés par un technicien de service agréé par HP.

<sup>5</sup> Le service sur site HP ne prend pas en charge les consommables, comme les cartouches, les batteries, les kits de maintenance et les autres produits de ce type, ni la maintenance faite par l'utilisateur et les appareils non HP.