Fiche technique de HP Premium Support

Cette fiche technique s'applique au soutien HP Premium Support, au soutien sur site le jour ouvrable suivant et à HP Onsite Care.



Une réponse rapide d'un expert quand vous en avez besoin

Reprenez rapidement le travail grâce au soutien HP Premium Support, qui résout la plupart des problèmes à distance à 85 % dès la première fois[1] pendant les heures ouvrables standard. Si une réparation physique est nécessaire, un expert HP est envoyé sur le lieu de travail de l'employé pour une résolution rapide[2].

Caractéristiques du service

- Diagnostic et prise en charge des problèmes à distance
- Soutien matériel sur site
- Pièces de rechange et matériels inclus
- Mise à jour du micrologiciel de certains produits

Avantages des services

- Amélioration du temps de fonctionnement des produits
- Flexibilité pour répondre à vos besoins de soutien spécifiques
- Soutien à distance et sur site par des experts qualifiés

4AA8-2300FCCA, avril 2026

Caractéristiques du service

DIAGNOSTIC ET PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES À DISTANCE

Pour contacter HP, la meilleure méthode consiste à créer un dossier numérique sur https://support.hp.com/. Après avoir reçu et accusé réception de votre cas, HP commence à isoler, dépanner et résoudre l'incident matériel. Avant tout soutien sur site, HP exécute des diagnostics à distance à l'aide d'outils électroniques pour accéder aux produits couverts ou utiliser d'autres solutions pour faciliter la résolution à distance de l'incident.

Les incidents concernant le matériel couvert peuvent être signalés en tout temps aux agents spécialisés de HP via le site Web https://support.hp.com/, sur l'onglet « Business Support », option « Create a new case ». Les clients peuvent ensuite y gérer leurs dossiers en ligne. Pendant les fenêtres de service à la clientèle, les clients peuvent contacter HP par téléphone ou clavardage pour tout dossier créé. Le client peut également téléphoner au centre d'assistance client HP, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure locale), excepté les jours fériés de HP. Un soutien téléphonique étendu peut être fourni[3]. Les clients qui contactent HP directement par téléphone ou par clavardage seront mis en relation avec des agents standard, qui commenceront 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 de commencer toutes les expériences de soutien à partir du Web, ce qui est fortement recommandé. HP en accusera réception en enregistrant l'appel, en lui affectant un numéro de dossier et en communiquant ce dernier au Client. HP se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents signalés.

La « période de couverture » correspond à la durée pendant laquelle les services décrits sont assurés sur site ou à distance[3].

ACCÈS AUX OUTILS ET RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DE SOUTIEN TECHNIQUE

Dans le cadre de ce service, HP propose l'accès à des outils Web disponibles dans le commerce, en particulier :

- Certaines fonctions mises à disposition des utilisateurs enregistrés, par exemple l'abonnement aux notifications de services proactifs d'ordre matériel, et la participation aux forums de soutien pour la résolution des problèmes et le partage des meilleures pratiques avec d'autres utilisateurs enregistrés.
- Des recherches Web élargies de documents de soutien technique autorisés pour faciliter la résolution des problèmes.
- Certains outils de diagnostic exclusifs HP avec accès par mot de passe.
- Un outil en ligne sur le site https://support.hp.com, onglet « Business Support », permet de soumettre des questions directement à HP. Cet outil accélère la résolution des problèmes grâce à une procédure de pré-qualification qui achemine la demande de service ou de soutien technique vers les ressources les plus qualifiées. Il permet également de voir l'état de chaque demande de soutien ou de service et d'interagir avec.
- Bases de connaissances hébergées par HP ou des tiers, pour certains produits tiers, où les clients peuvent rechercher et récupérer des informations sur un produit, trouver des réponses à leurs questions techniques, participer aux forums de soutien. Ce service peut être limité par des restrictions d'accès tierces.

SOUTIEN MATÉRIEL SUR SITE

Pour les incidents matériels qui ne peuvent être résolus à distance, un représentant agréé fournira un soutien technique sur place pour remettre le matériel couvert en état de fonctionnement, y compris les améliorations techniques disponibles et recommandées. HP peut décider de remplacer certains produits plutôt que de les réparer. Les produits de remplacement sont neufs ou comme neufs pour ce qui est du rendement. Les produits remplacés deviennent la propriété de HP. Les clients qui souhaitent conserver, démagnétiser ou détruire physiquement les pièces remplacées recevront une facture pour ces produits au prix catalogue.

Des mises à jour des micrologiciels HP sont fournies aux clients disposant d'un contrat actif. Dans le cadre de ce service de mise à jour, vous pouvez télécharger, installer et utiliser les nouveaux microprogrammes des produits couverts, sous réserve des restrictions de licence stipulées dans les conditions commerciales standard en vigueur de HP. HP peut fournir, installer ou aider à l'installation des mises à jour des micrologiciels dans le cadre de ses activités de soutien matériel sur site à la seule condition que vous disposiez d'une licence valide pour l'utilisation de ces mises à jour logicielles.

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

- Réparation d'une défaillance : Lors du soutien technique sur site, HP peut décider d'installer certaines améliorations techniques et des mises à jour du micrologiciel non installables par le client pour les produits matériels couverts dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la remise en service des produits ou à la prise en charge par HP.
- Réparation sur demande : à votre demande, HP peut installer des mises à jour de microprogrammes critiques non installables par le client dont l'installation immédiate sur les produits matériels couverts est recommandée par la division Produits de HP.

Vous devez disposer des licences appropriées pour tout microprogramme sous-jacent qui sera couvert par ces services. HP peut exiger une analyse de niveau de service sur les produits couverts. Dans ce cas, un représentant agréé HP vous contactera pour organiser l'analyse du niveau de service. Au cours de cette analyse, HP recueillera des informations clés sur la configuration du système, ce qui permettra aux ingénieurs HP chargés de la résolution d'étudier et de dépanner les éventuels problèmes matériels futurs et d'effectuer les réparations le plus rapidement et le plus efficacement possible. L'analyse du 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.

NIVEAUX DE SERVICE

Certains niveaux de service ne sont pas disponibles sur tous les produits. Le niveau de service sera spécifié dans votre documentation. Pour plus de détails sur la disponibilité et la couverture d'un service, contactez le service commercial HP local.

NIVEAU DE SERVICE	DESCRIPTION
Délai d'intervention	HP accuse réception de votre demande le jour ouvré suivant (par téléphone, clavardage et/ou courriel).
Soutien sur place	Un représentant agréé HP se rendra sur le site du client dans la fenêtre de couverture désignée pour initier les services de réparation matérielle, après réception et accusé de réception de l'appel. Cela se fera après le dépannage à distance. Si HP n'est pas en mesure de résoudre le problème à distance, l'intervention sera effectuée sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange nécessaires et de la confirmation de la disponibilité du client.
Temps de réparation	Le temps de réparation est calculé à partir du jour où le dépannage a commencé jusqu'au jour où la réparation est terminée. Le délai d'exécution estimé est de 2 à 4 jours ouvrables, sur la base d'une combinaison d'opérations à distance, d'auto-réparation par le client (CSR) et/ou de livraison sur site. Remarque : Le temps de réparation est calculé pendant la fenêtre de couverture uniquement et peut être étendu au jour suivant pendant la période de couverture. Il exclut les délais causés par l'indisponibilité des pièces de rechange, la disponibilité du client et/ou d'autres retards, et peut varier selon l'emplacement géographique.

DÉLAI D'EXÉCUTION

Le délai d'exécution du service sera de trois jours ouvrables à compter de la réception et de la confirmation de la demande de soutien pour les emplacements admissibles, sauf dans les cas de pannes intermittentes et de non-disponibilité des pièces, ce qui peut prolonger le délai de réparation. Le délai d'exécution de trois à cinq jours ouvrables n'est pas disponible dans toutes les régions et il peut être plus long à l'extérieur des zones métropolitaines. Ce service comprend une intervention le jour ouvrable suivant[3].

GESTION DES PALIERS D'INTERVENTION

Pour faciliter la résolution des incidents complexes, HP a défini des procédures formelles de remontée d'information. Pour faciliter la résolution des problèmes, la direction HP locale coordonne la remontée des informations relatives aux incidents et fait appel aux compétences des ressources appropriées (HP ou tiers sélectionnés).

ACHÈVEMENT DES TRAVAUX

La réparation est considérée comme terminée lorsque HP confirme la correction de l'incident matériel ou le remplacement du matériel. HP ne peut être tenu responsable de toute perte de données; vous êtes responsable de la mise en œuvre de procédures de sauvegarde appropriées. La vérification par HP peut être effectuée par l'exécution d'un auto-test de mise sous tension ou d'un auto-diagnostic, ou par une vérification visuelle du bon fonctionnement. À sa seule discrétion, HP déterminera le niveau de tests nécessaires pour vérifier que le matériel est effectivement réparé. HP se réserve le droit de remplacer le produit de façon permanente afin d'honorer ses engagements de délais de réparation. L'achèvement des travaux peut nécessiter la réparation de l'appareil hors site s'il n'est pas possible de le diagnostiquer et de le réparer sur place. HP détermine à sa discrétion la nécessité d'une réparation hors site.

Appareils pris en charge

Ce service couvre les ordinateurs HP admissibles, y compris les composants internes supportés et fournis par HP, tels que la mémoire et les lecteurs optiques. Cela inclut la couverture des accessoires de marque HP joints dans l'emballage d'origine du PC, tels qu'une souris filaire, un clavier filaire ou un adaptateur secteur, mais n'inclut pas les moniteurs externes HP. Les appareils tout-en-un comprennent un écran, qui n'est pas considéré comme un moniteur externe séparé. Toutefois, un deuxième moniteur fixé à un appareil tout-en-un, par exemple, ne serait pas couvert par ce service HP Care Pack. Les stations d'accueil seront couvertes si votre ordinateur portable, la station d'accueil et le HP Care Pack sont achetés en même temps et sur la même commande ou facture client.

Si vous avez acheté le HP Peripheral Care Pack, les services pour périphériques couvrent l'unité de base dans le cadre de ce service ainsi que jusqu'à six (6) périphériques pris en charge par HP connectés à l'unité de base, y compris, à titre d'exemple, un maximum de deux (2) moniteurs externes, des stations d'accueil, une souris sans fil, un clavier sans fil et des casques d'écoute HP. Pour être couverts par les services Peripheral Care Pack, les périphériques doivent être achetés en même temps que l'ordinateur de base.

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 la maintenance des utilisateurs et les appareils de marques tierces, ne sont pas couverts par ce service. Les problèmes de batterie (à l'exclusion de la capacité de charge réduite résultant d'une utilisation normale) sur les PC portables professionnels HP sont couverts pendant la période de garantie du matériel HP ou jusqu'à trois ans, si le matériel est équipé d'un Care Pack enregistré. Une couverture supplémentaire de la batterie, y compris le remplacement de la capacité de charge réduite, peut être acquise avec un Care Pack de remplacement de la batterie dédié.

Pour les composants et pièces de rechange dont la distribution a été interrompue, une mise à niveau peut être nécessaire. HP travaillera avec vous pour vous recommander des produits de remplacement. En raison des capacités de soutien 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.

Dans le cas où le client ne respecte pas ses responsabilités spécifiées ci-après, HP ou un fournisseur de services agréé HP ne seront en aucun cas tenus d'assurer les services décrits.

Le Client ou le représentant HP autorisé doit enregistrer le matériel à prendre en charge dans les 10 jours qui suivent l'achat de ce service, à l'aide des instructions contenues dans le Care Pack ou le courriel fourni par HP ou toute autre consigne de HP. Dans l'éventualité où un produit couvert devait changer de pays, l'enregistrement (ou un transfert approprié vers un enregistrement HP existant) doit se produire dans les 10 jours suivant ce changement.

Sur demande, le client sera tenu de soutenir les efforts de HP de résolution à distance des problèmes. Le client a les obligations suivantes :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'apporter un soutien professionnel à distance en temps voulu et de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.

- Lancer des tests automatiques et installer, puis exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic; HP peut demander au client d'inclure avec le produit défectueux les résultats imprimés des éventuels autotests effectués au préalable.
- Sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Il sera de la responsabilité du client d'éliminer toute trace de données privées ou confidentielles du produit défectueux avant qu'il soit réparé ou remplacé; HP n'est en aucun cas responsable des données stockées sur le produit retourné.

RESTRICTIONS DU SERVICE

À la discrétion de HP, le service sera fourni au moyen d'une combinaison de diagnostic et d'assistance à distance, de services réalisés hors site, sur site et d'autres méthodes de prestation de services. D'autres méthodes de prestation de service peuvent inclure la livraison par un transporteur de pièces remplaçables par le client.

HP conçoit ses produits de manière à ce qu'ils soient réparables par le client (CSR). CSR est un élément clé des conditions de garantie de HP. La réparation par le client (CSR) permet à HP d'expédier directement au client des pièces de remplacement, telles qu'un clavier, une souris ou d'autres pièces classées comme pièces CSR, une fois qu'une défaillance a été confirmée.

La réparation par le client obligatoire fait partie de la garantie standard associée à certains produits. La CSR est facultative pour les clients disposant d'un HP Care Pack ou d'un contrat de soutien, lorsque la réparation nécessite des composants internes. Dans ce cas, vous pouvez effectuer la réparation vous-même ou choisir qu'un technicien HP effectue le remplacement sans frais supplémentaires pendant la période de couverture du service.

EXCLUSIONS DU SOUTIEN HP PREMIUM SUPPORT

- Sauvegarde, récupération et soutien relatifs au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données
- Tests opérationnels des applications ou tests supplémentaires demandés par vous
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité
- Soutien technique pour les problèmes liés au réseau
- Services rendus obligatoires par votre incapacité à exécuter une ou plusieurs opérations demandées par HP (réparation, modification, application d'un correctif, etc.)
- Services rendus obligatoires par l'incapacité à appliquer une mesure préventive conseillée par HP
- Services rendus obligatoires par des pratiques incorrectes d'utilisation ou de traitement des produits considérés
- Services rendus obligatoires par des initiatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des logiciels ou des microprogrammes
- Maintenance préventive assurée par l'utilisateur

PÉRIODE DE DURÉE DE VIE PRISE EN CHARGE OU DE SOUTIEN MAXIMUM

Les pièces et les composants dont les limites de durée de vie et d'utilisation maximales relativement au soutien ont été dépassées, selon ce qui est mentionné dans le guide d'utilisation du fabricant, les spécifications en bref ou les fiches techniques du produit, ne seront ni fournis, ni réparés, ni remplacés dans le cadre du présent service.

Options de couverture accrue

Complétez votre soutien avec des options personnalisées qui permettent à votre personnel de travailler partout.

REMPLACEMENT DE BATTERIE

Le service de remplacement de batterie propose deux méthodes pratiques pour remplacer les batteries défaillantes : le remplacement hors site et le remplacement sur site.[4] Dans le cadre de chaque option, une batterie de remplacement sera fournie si la batterie achetée à l'origine présente une défaillance résultant d'un défaut de matériel ou de fabrication ou si sa capacité de charge est inférieure à 50 %. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service de remplacement de batterie sont décrits dans la Fiche technique sur le Service de remplacement de batterie.

CONSERVATION DES SUPPORTS DÉFECTUEUX

Ajoutez la conservation des supports défectueux pour permettre à votre entreprise de garder le contrôle des disques durs défectueux, ce qui contribue à réduire le risque de compromission des données sensibles[3,4,5]. Vous conservez ainsi les disques durs défectueux ou les composants de disques SSD/flash que vous ne souhaitez pas céder en raison des données sensibles qu'ils pourraient contenir. Tous les disques durs admissibles d'un système couvert doivent bénéficier de la conservation des supports défectueux. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service de conservation des supports défectueux sont décrits dans la fiche technique de la conservation des supports défectueux.

DEVICE LIFE EXTENSION

Optimisez vos investissements informatiques et réduisez votre impact carbone en maximisant la durée de vie des appareils existants grâce à HP Device Life Extension[6]. Améliorez en toute sécurité les performances et résolvez les problèmes des ordinateurs vieillissants qui altèrent la productivité des employés et du service informatique. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le service Device Life Extension sont décrits dans la fiche technique de Device Life Extension.

SOUTIEN EN DÉPLACEMENT

Soutien dans plus de 90 pays à travers le monde lorsque les employés sont en voyage d'affaires[3,4]. Des détails supplémentaires et des exclusions concernant le soutien en déplacement sont décrits dans la fiche technique du soutien en déplacement.

PERIPHERAL CARE PACK[2]

Ajoutez une couverture pour jusqu'à six (6) accessoires pris en charge par HP connectés à votre PC afin d'assurer un soutien complet à vos outils de productivité.[3,7] Si vous avez acheté le HP Peripheral Care Pack, celui-ci couvre l'unité PC ainsi que jusqu'à six périphériques connectés au PC, y compris notamment un maximum de deux moniteurs externes, des stations d'accueil, une souris sans fil, un clavier sans fil et des casques HP. Pour être admissible, chaque périphérique doit être acheté en même temps que le PC.

Les produits Poly ne sont pas couverts par les HP Peripheral Care Packs. Les produits Poly sont pris en charge uniquement dans le cadre des contrats de soutien Poly.

Des conditions s'appliquent

Voir les conditions générales complètes du Care Pack.

Pour plus d'informations

Contactez l'un de nos bureaux de vente ou de nos revendeurs dans le monde entier ou rendez-vous sur https://hp.com/support-services

1. Basé sur les données de l'assistance clientèle mondiale de HP entre janvier et octobre 2022.

2. HP Essential Support, HP Premium Support et HP Premium+ Support sont disponibles au moment de l'achat de l'appareil. Les informations prédictives et le soutien proactif sont uniquement proposés avec le soutien HP Premium+ Support. Certaines solutions HP Workforce nécessitent un agent HP Insights pour Windows, Mac et Android, téléchargeable sur https://admin.hp.com/software. Pour connaître la configuration complète du système et les services qui nécessitent l'agent, veuillez consulter le site https://admin.hp.com/requirements. Cet agent recueille des données télémétriques et analytiques sur les appareils et les applications qui s'intègrent à la plateforme Workforce Experience et n'est pas vendu en tant que service autonome. Un accès à Internet avec une connexion à la plateforme Workforce Experience est nécessaire. HP respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité, et la plateforme est certifiée ISO27001, ISO27701, ISO27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité de l'information.

3. Les niveaux de service et les délais d'intervention 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 Care Packs doivent être achetés dans les 30 jours suivant l'achat de l'appareil. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP, ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP.

5. Les lecteurs défectueux seront conservés par le client lorsque la conservation des supports défectueux est achetée.

6. Le service HP Device Life Extension est réservé aux ordinateurs professionnels HP. Des partenaires certifiés HP effectueront des diagnostics fonctionnels, la suppression des données, le nettoyage intérieur et extérieur, l'amélioration du rendement de l'appareil, la réinstallation et la mise à jour de la plateforme.

© 2026 HP Development Company, L.P. Les renseignements contenus dans le présent document peuvent être modifiés sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont stipulées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

4AA8-2300FCCA, avril 2026