



# Accès prioritaire, Accès prioritaire Plus et Services de gestion prioritaire

## Services prioritaires, partie de HP Care

### Principales caractéristiques du service

#### Accès prioritaire

- Accès direct pour vos agents de centre d'assistance informatique à des experts de l'assistance hautement qualifiés, à distance
- Réduction de la durée des appels téléphoniques aux centres d'assistance pour traiter efficacement les réparations et résoudre les problèmes
- Fourniture d'une expérience uniforme dans le monde entier qui est disponible dans plus de 60 pays et plus de 20 langues
- Accès à des outils spéciaux en ligne de gestion des problèmes

#### Accès prioritaire Plus

- Comprend toutes les caractéristiques du service d'accès prioritaire HP
- Fournit un point de contact à distance dédié pour gérer vos besoins en soutien
- Fournit un rapport trimestriel sur les performances

#### Gestion prioritaire

- Comprend toutes les caractéristiques du service d'accès prioritaire HP
- Fournit un gestionnaire de soutien mondial HP situé dans votre zone géographique—un expert en soutien dédié HP qui tient lieu de point de contact unique pour gérer et planifier proactivement vos besoins en soutien à l'échelle mondiale
- Hiérarchisation des commandes de pièces pour réduire les temps d'arrêt et reprendre le travail rapidement
- Surveillance de la performance, rapports exécutifs et planification de l'assistance proactive pour offrir une assistance haut de gamme

### Aperçu du service

Les services prioritaires sont conçus pour améliorer la performance des services informatiques, en collaborant avec votre personnel informatique dans le monde entier et en fournissant à votre entreprise une assistance internationale haut de gamme. Les services prioritaires sont des services d'assistance informatique incluant un responsable d'assistance internationale HP, qui planifie et gère de manière proactive vos besoins d'assistance informatique et vous fournit une assistance de technicien à technicien pour vous aider à améliorer la productivité et l'efficacité de vos centres d'assistance. HP s'efforce de répondre à vos besoins en vous proposant des services et une assistance conçus pour résoudre les défis technologiques auxquels vous êtes confrontés aujourd'hui, afin de minimiser l'impact des interruptions sur votre société.

Les services prioritaires sont disponibles pour les clients HP du secteur commercial disposant de centres d'assistance informatique. Les services prioritaires sont disponibles sur trois niveaux : (1) Accès prioritaire<sup>1</sup> (2) Accès prioritaire Plus<sup>2</sup> et (3) Service de gestion des priorités.<sup>3</sup> L'accès prioritaire offre un accès haut de gamme aux agents de soutien mondial et fournit des outils élaborés pour traiter vos besoins en soutien et améliorer la productivité du service d'assistance. Accès prioritaire Plus offre toutes les fonctionnalités de l'Accès prioritaire, ainsi qu'un accès à des agents de soutien confirmés, une production de rapports régulière sur vos demandes d'assistance sur la base installée, ainsi qu'une gestion dédiée des paliers d'intervention. La gestion prioritaire offre toutes les caractéristiques de l'accès prioritaire ainsi qu'un responsable d'assistance international HP, basé dans votre région, qui contrôle et gère proactivement vos besoins en assistance.

	Accès prioritaire	Accès prioritaire Plus	Gestion prioritaire
<b>Assistance technique conçue pour les services informatiques</b>	•	•	•
<b>Expérience internationale</b>	•	•	•
<b>Accès direct</b>	•	•	•
<b>Outils en ligne de gestion des cas</b>	•	•	•
<b>Responsable d'assistance dédié</b>		•	•
<b>Plan d'assistance proactif</b>			•
<b>Gestion des problèmes</b>			•
<b>Hiérarchisation des commandes de pièces</b>			•
<b>Production de rapports sur le rendement</b>		•	•
<b>Gestion de la performance</b>			•

## Caractéristiques techniques

**Tableau 1.** Caractéristiques de l'accès prioritaire

Caractéristique	Spécifications de la prestation
<b>Assistance technique conçue pour les services informatiques</b>	Conçue pour aider les professionnels informatiques plutôt que les utilisateurs, cette fonction s'appuie sur le diagnostic du client et contourne les étapes de résolution des problèmes classiques. Ainsi, la durée des appels effectués aux centres d'assistance sont 30% plus courts que ceux de l'assistance à distance HP standard.
<b>Expérience internationale</b>	Ce service est disponible dans le monde entier, dans 60 pays et plus de 20 langues. Reportez-vous à la section « Couverture géographique » (tableau 4) pour obtenir les informations spécifiques à chaque pays.
<b>Accès direct</b>	Les équipes d'assistance informatique du client bénéficient d'un accès prioritaire aux experts de l'assistance informatique HP, gratuitement par téléphone et à l'aide d'un code NIP unique.
<b>Outils de gestion des cas en ligne</b>	Ce service propose des outils d'assistance avec des solutions d'envoi et de suivi via le Web. Le responsable HP SCM (Support Case Manager) assure un accès 24h/j, 7j/7 et permet au client de soumettre et de gérer les demandes d'assistance par Internet.  Les informations d'accès supplémentaires incluses dans les informations du programme sont envoyées au client au moment de l'achat.

**Tableau 2.** Caractéristiques de l'accès prioritaire Plus

Caractéristique	Spécifications de la prestation
<b>Accès prioritaire</b>	Ce service inclut toutes les caractéristiques du service d'accès prioritaire, indiquées sur le tableau 1
<b>Professionnel du soutien dédié</b>	Un responsable HP GCSM (Global Customer Support Manager) est assigné au client. Si un problème se pose et requiert une attention spécifique, le responsable HP GCSM est le point de contact unique du client au sein de HP.
<b>Gestion des problèmes</b>	Ce service attribue au client un expert de l'assistance à distance dédié chargé de gérer et résoudre les besoins d'assistance du client.
<b>Gestion de la performance</b>	Ce service fournit des rapports exécutifs évaluant l'état de service et de qualité du produit du client.

**Tableau 3.** Service de gestion prioritaire

Caractéristique	Spécifications de la prestation
<b>Accès prioritaire</b>	Ce service inclut toutes les caractéristiques du service d'accès prioritaire, indiquées sur le tableau 1
<b>Responsable d'assistance dédié</b>	Un responsable HP GCSM (Global Customer Support Manager) est assigné au client. Il se trouve dans la zone géographique du client et est chargé de répondre aux besoins en soutien mondial du client.  Le responsable GCSM est un expert hautement qualifié qui comprend parfaitement l'entreprise du client et ses exigences informatiques stratégiques. Le responsable HP GCSM est basé dans la même région que celle du siège du client et collabore avec l'équipe de direction exécutive de ce dernier qui prend les décisions stratégiques relatives à l'assistance.  Si un problème se pose et requiert une attention spécifique, le responsable HP GCSM sera le point de contact unique du client au sein de HP. Par sa fonction, le responsable HP GCSM peut faire appel aux experts HP pour répondre rapidement et efficacement aux exigences spécifiques du client.
<b>Plan d'assistance proactif</b>	Un responsable HP GCSM collabore avec le client pour comprendre ses besoins métier et ses exigences stratégiques sur le plan informatique, puis conçoit et implémente un plan d'assistance proactif adapté à ces besoins.  À l'achat du service, le responsable d'assistance rencontre le client et l'équipe HP chargée du compte pour étudier les besoins métier et les exigences informatiques du client. Il passe en revue l'implantation géographique, les droits, les accords sur les niveaux de service et les instructions spécifiques concernant l'assistance.

Caractéristique	Spécifications de la prestation
<b>Gestion des problèmes</b>	<p>Ce service attribue au client un expert de l'assistance chargé de gérer et résoudre de manière proactive les besoins d'assistance et de performance du client.</p> <p>Le responsable HP GCSM contrôle régulièrement les indicateurs de performance opérationnelle et suit les résultats en les comparant aux objectifs définis par le client. Par des mises à jour régulières, le responsable HP GCSM fournit une analyse approfondie des causes profondes des problèmes, des plans d'action corrective et des calendriers de résolution.</p>
<b>Hierarchisation des commandes de pièces</b>	<p>Que le client soit confronté à une catastrophe naturelle ou à un problème technique courant, il reçoit un accès proactif hiérarchisé aux pièces pour optimiser le temps de disponibilité de l'utilisateur.</p> <p>En cas de pénurie d'une pièce, la livraison des commandes des clients du service de gestion prioritaire HP passe en premier dès que la pièce est à nouveau disponible. De plus, les équipes d'assistance peuvent recourir à des méthodes exceptionnelles pour obtenir des pièces pour ces clients, y compris mais sans s'y limiter, des fournisseurs internes, des livraisons expresses d'usine et des achats aux intermédiaires.</p>
<b>Gestion de la performance</b>	<p>Ce service fournit des rapports exécutifs évaluant l'état de service et de qualité du produit du client, ainsi que des communications régulières sur l'état pour suivre l'état du système de la base installée.</p> <p>Il offre également des vérifications mensuelles et trimestrielles avec le responsable HP GCSM pour revoir les chiffres de performance. Des rapports de performance trimestriels proposent des plans d'action en cas d'écart par rapport aux objectifs; des rapports ouverts et fermés mensuels incluent un résumé des rapports des problèmes et des plans d'actions sur les causes profondes.</p>

**Tableau 3.** Options de niveau de service

Option	Spécifications de la prestation
<b>Durée</b>	Les services prioritaires HP sont disponibles pour une durée de 1, 3, 4 ou 5 ans. La durée de garantie totale est indiquée dans la description de l'ensemble de services sélectionnés.

## Admissibilité au service

- Seuls les ordinateurs HP, les imprimantes commerciales et les produits pris en charge par HP ayant été vendus par HP ou un revendeur agréé sont admissibles; Le service est limité aux produits informatiques suivants : postes de travail, ordinateurs portables, stations de travail, produits de points de vente commerciaux, clients fins et tablettes. Des solutions de contrôle HP seront intégrées au poste ou à la station de travail.
- Le client doit disposer d'une garantie HP valable, d'un care pack ou d'un contrat de service matériel HP pour tout le matériel recevant le service.
- HP requiert que le client couvre 100 % de sa base installée de PC et imprimantes commerciales HP lors de l'achat de services prioritaires.
- Le client doit disposer d'un département informatique ou d'un fournisseur de service d'assistance informatique autorisé par le client capable d'effectuer un diagnostic matériel des problèmes techniques HP des utilisateurs du client. Seul un membre de l'équipe d'assistance informatique du client ou un partenaire autorisé par le client sera autorisé à contacter les services prioritaires pour obtenir de l'aide.
- Les clients achetant le service d'accès prioritaire doivent disposer d'une base installée d'au moins 250 unités d'imprimantes commerciales et/ou de PC HP sous garantie.
- Les clients achetant le service de gestion prioritaire doivent disposer d'une base installée d'au moins 1000 unités d'imprimantes commerciales et/ou de PC HP sous garantie.
- Les clients achetant le service d'accès prioritaire doivent disposer d'une base installée d'au moins 1000 PC HP sous garantie.

## Couverture géographique

**Tableau 4.** Couverture géographique

Région	Pays
<b>Amériques</b>	Argentine, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Costa Rica, République dominicaine, Équateur, Guatemala, Honduras, Mexique, Nicaragua, Panama, Pérou, Porto Rico, Uruguay, États-Unis, Venezuela
<b>Europe, Moyen-Orient, et Afrique</b>	Autriche, Belgique, République tchèque, Danemark, Égypte, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Maroc, Pays-Bas, Nigeria, Norvège, Pologne, Portugal, Qatar, Russie, Arabie saoudite, Slovaquie, Slovénie, Afrique du sud, Espagne, Suède, Suisse, Turquie, Émirats arabes unis, Royaume-Uni
<b>Asie-Pacifique et Japon</b>	Australie, Chine, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Philippines, Corée du Sud, Singapour, Taïwan, Thaïlande

### Langues prises en charge

Les langues suivantes sont prises en charge par les centres de soutien HP : bahasa, cantonais, tchèque, danois, néerlandais, anglais, finnois, français, allemand, hindi, italien, japonais, coréen, mandarin, norvégien, polonais, portugais, espagnol, suédois et turque.

## Responsabilités du client

Si le client ne respecte pas les responsabilités spécifiées, HP ou le fournisseur autorisé par HP pourra, à la discrétion de HP, i) ne pas fournir les services décrits ou ii) effectuer le service au frais du client au tarif pièce et main d'œuvre en vigueur.

Le client devra :

- Fournir une estimation exacte de l'ensemble de la base installée HP couverte par une garantie HP, un care pack ou un contrat de service matériel étendu HP valide
- Avant de demander de l'assistance, effectuer le diagnostic et la procédure de résolution des problèmes en interne
- Pendant un incident, le contact d'assistance désigné du client doit effectuer les opérations suivantes :
  - Fournir toute l'information nécessaire pour faciliter la prestation du service de soutien, et ce, en temps opportun pour permettre à HP de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.
  - Mener toute activité raisonnable pour aider HP à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HP

## Restrictions du service

Certaines activités, dont les suivantes, mais sans s'y limiter, ne sont pas incluses dans ce service :

- Matériel sans contrat de service matériel HP, un care pack ou une garantie HP valide (sauf spécifié dans la section « Admissibilité au service »)
- La résolution de problèmes matériels rencontrés pendant le processus de vérification, sauf s'ils sont couverts par une garantie en vigueur de HP ou par un contrat de soutien du matériel de HP applicable.
- Services requis en raison de l'incapacité du Client à incorporer une réparation système, un correctif ou une modification fournie au Client par HP
- Services requis en raison de l'incapacité du client à prendre une mesure d'évitement conseillée par HP
- Services qui, selon HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des micrologiciels ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HP
- Tout service n'étant pas clairement précisé dans la présente description de services

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

**Dispositions générales et autres exclusions**

- Le processus d'activation du service prioritaire commence dans les 30 jours qui suivent l'achat.
- HP se réserve le droit d'annuler le service si le client fournit des informations erronées ou frauduleuses concernant sa base installée sous garantie.
- HP se réserve le droit d'effectuer des audits quotidiens de la base installée sous garantie du client pour s'assurer de la taille exacte de la flotte.
- La capacité de HP à offrir ce service dépend de la collaboration entière et opportune du client avec HP et de l'exactitude et de l'exhaustivité de toute l'information et des données que le client fournit à HP.
- La couverture géographique et les langues prises en charge peuvent varier.

**Informations de commande**

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour commander des services prioritaires, contactez un représentant HP dans votre région.

**Tableau 5.** Informations pour achat de produits

Références des ordinateurs		Références d'impression	
<b>U7C98E</b>	Accès prioritaire 1 an	<b>U1PB1E</b>	Accès prioritaire 1 an
<b>U7C99E</b>	Accès prioritaire 3 ans	<b>U1PB2E</b>	Accès prioritaire 3 ans
<b>U1PV6E</b>	Accès prioritaire 4 ans	<b>U4ZX6E</b>	Accès prioritaire 4 ans
<b>U1PV7E</b>	Accès prioritaire 5 ans	<b>U4ZX7E</b>	Accès prioritaire 5 ans
<b>U9DL9E</b>	Accès prioritaire Plus 1 an	<b>U9DB6E</b>	Accès prioritaire Plus 1 an
<b>U9DM0E</b>	Accès prioritaire Plus 3 ans	<b>U9DB7E</b>	Accès prioritaire Plus 3 ans
<b>U9DM1E</b>	Accès prioritaire Plus 4 ans	<b>U9DB8E</b>	Accès prioritaire Plus 4 ans
<b>U9DM2E</b>	Accès prioritaire Plus 5 ans	<b>U9DB9E</b>	Accès prioritaire Plus 5 ans
<b>U7D00E</b>	Gestion prioritaire 1 an	<b>U1PB3E</b>	Gestion prioritaire 1 an
<b>U7D01E</b>	Gestion prioritaire 3 ans	<b>U1PB4E</b>	Gestion prioritaire 3 ans
<b>U1PV8E</b>	Gestion prioritaire 4 ans	<b>U4ZX8E</b>	Gestion prioritaire 4 ans
<b>U1PV9E</b>	Gestion prioritaire 5 ans	<b>U4ZX9E</b>	Gestion prioritaire 5 ans

**Pour obtenir des renseignements supplémentaires**  
[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

<sup>1</sup> Pour bénéficier du service d'accès prioritaire, le client doit disposer d'au moins 250 unités HP (PC et/ou imprimantes commerciales). Les bases installées de périphériques doivent présenter une garantie HP valable ou un contrat de service matériel étendu HP.

<sup>2</sup> Pour bénéficier du service d'accès prioritaire Plus, le client doit disposer d'au moins 1 000 unités HP (PC et/ou imprimantes commerciales). Les bases installées de périphériques doivent présenter une garantie HP valable ou un contrat de service matériel étendu HP.

<sup>3</sup> Pour bénéficier du service de gestion prioritaire HP, le client doit disposer d'au moins 1 000 périphériques HP (PC et/ou imprimantes commerciales). Les bases installées de périphériques doivent présenter une garantie HP valable ou un contrat de service matériel étendu HP.

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



Partagez avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut bénéficier de droits légaux supplémentaires, conformément aux réglementations locales applicables, droits qui ne peuvent en aucun cas être minorés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans les présentes peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou des omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

