

Services d'Assistance HP Helpdesk



Une assistance précieuse à votre service

Avantages du service

- Assurez le bon fonctionnement de votre entreprise
- Obtenez une assistance technique pour vos nombreuses marques technologiques de bureautique
- Évitez les immobilisations informatiques frustrantes et coûteuses
- Consacrez plus de temps à la gestion de vos affaires
- Avec HP Helpdesk intégré à HP Subscription, obtenez une solution complète simple à gérer, une seule facture pour une seule adresse

Principales caractéristiques du service

- Assistance téléphonique et partage d'écran à distance sécurisé
- Heures d'ouverture prolongées, 6 jours par semaine
- Une seule formule, un seul appel pour une couverture complète

L'assistance technique simplifiée

Quand vous avez une affaire à gérer, vous ne souhaitez pas avoir à vous occuper des problèmes techniques. C'est pourquoi HP a créé les Services d'Assistance HP Helpdesk, avec un seul numéro à appeler pour obtenir une assistance technique. Notre service complet vous donne accès à nos techniciens certifiés HP, qui vous fournissent une assistance sur vos appareils connectés, pour de nombreuses marques et systèmes d'exploitation (Microsoft, Apple, Android), ainsi que sur les applications logicielles professionnelles courantes. À travers un simple appel téléphonique et un partage à distance sécurisé de votre ordinateur, votre entreprise peut disposer immédiatement d'une aide pour ses problèmes de performance informatique, d'erreurs de système d'exploitation, de configuration de la sécurité, de fonctionnement/installation/utilisation des logiciels, de connectivité, mobilité et autres. Profitez dès maintenant d'une assistance technique simple, accessible et sécurisée.

Avec les Services Helpdesk, vous bénéficiez également de la Business Ready Suite, ce qui vous permet de résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils ne se manifestent. Après vous être inscrit auprès de nos Services Helpdesk, vous nous appelez et nous indiquez le moment propice pour que nos agents vous contactent afin de faire un diagnostic de vos systèmes et de procéder à différentes tâches, comme mettre au point votre PC, vérifier que vos paramètres de sécurité sont bien à jour ou vous fournir des conseils sur la migration des données vers votre nouveau PC.

Les services d'assistance HP Helpdesk peuvent être inclus dans l'offre HP Subscription à travers le paiement de mensualités ; cela couvre vos PC et accessoires, différents logiciels et le support technique dans le cadre de l'extension de garantie et de l'assistance Helpdesk. Tous vos appareils et services centralisés, avec une seule facture mensuelle.

Caractéristiques du service

Helpdesk, qui fait partie des Services d'Assistance HP, vous fournit une assistance technique en ligne et par téléphone pour les problèmes de matériel informatique, logiciels, connectivité ou réseau que vous rencontrez avec différents ordinateurs, tablettes ou smartphones. Ne perdez pas de temps à essayer de régler vous-même les problèmes techniques. Contactez plutôt un technicien HP Helpdesk qui pourra accéder temporairement à votre ordinateur afin d'effectuer un diagnostic à distance et résoudre les problèmes pendant une session d'intervention hautement sécurisée.

Deux offres de services Helpdesk sont disponibles :

- Couverture d'un appareil principal (ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette)
- Couverture d'un appareil principal + 5 appareils périphériques (smartphone, imprimante, scanner, smartphone ou disques durs externes)

Avantages des services

- Bénéficiez de l'ensemble des Services Helpdesk moyennant une seule formule : profitez rapidement de l'assistance d'un technicien certifié HP pour l'installation, la configuration, la synchronisation ou le dépannage de vos applications logicielles ou appareils bureautiques.
- Identifiez les problèmes potentiels avant qu'ils ne se manifestent : nous prévoyons un appel pour diagnostiquer vos systèmes et effectuer différentes tâches comme faire une mise au point de votre PC ou vérifier que vos paramètres de sécurité sont bien à jour.
- Rationalisez votre environnement de travail : assurez le bon fonctionnement entre vos appareils et logiciels de différentes marques fonctionnant avec les systèmes d'exploitation Microsoft, Apple ou Android.
- Dynamisez votre activité : les Services d'Assistance HP Helpdesk proposent des services d'installation, de connectivité, de dépannage et de conseils pratiques simples et rapides.
- Assurez la bonne marche de votre entreprise : mettez vos appareils entre des mains compétentes avec les outils logiciels à distance. HP peut régler vos problèmes pendant que vous traitez vos affaires.
- Concentrez-vous sur le développement de votre activité : laissez les experts HP vous fournir l'assistance et la sécurité qu'il vous faut, sans avoir à supporter les frais d'un service informatique interne.

- Obtenez une assistance fiable quand vous en avez besoin : profitez de notre service d'assistance pendant des horaires prolongés, 6 jours par semaine (du lundi au vendredi de 8h30 à 20h, le samedi de 10h à 18h).
- Évitez les problèmes de sécurité : vous seul pouvez initier une session de partage à distance cryptée HP. HP utilise une connexion cryptée de 128 bits entre votre ordinateur et celui de notre technicien, ce qui empêche les autres de voir la session ou d'y accéder. Collaborez avec des techniciens certifiés HP pour vous assurer que vos paramètres de sécurité et définitions de virus sont à jour et fonctionnent correctement.
- HP Helpdesk peut être inclus dans l'offre HP Subscription, vous pouvez l'acquérir via un abonnement mensuel d'une durée de 12/24/36 mois, sans affecter significativement votre trésorerie.

Caractéristiques

P/N	Description des plans de service annuels – Plusieurs appareils	Durée	Couverture
U6WC5E	Abonnement Helpdesk 1 an	12 mois	Un appareil (1) principal tel qu'un ordinateur de bureau, un ordinateur portable ou une tablette, ainsi que jusqu'à cinq périphériques (comme des imprimantes, des scanners, des smartphones ou des disques de sauvegarde)
U6WC6E	Abonnement Helpdesk 2 ans	24 mois	
U6WC7E	Abonnement Helpdesk 3 ans	36 mois	
P/N	Description des plans de service annuels – Un seul appareil	Durée	Couverture
U8LM9E	Abonnement Helpdesk 1 an	12 mois	Un (1) appareil principal
U8LN0E	Abonnement Helpdesk 2 ans	24 mois	
U8LN1E	Abonnement Helpdesk 3 ans	36 mois	
P/N	Description des plans de service mensuels	Durée	Couverture
H8E96E	Abonnement Helpdesk 1 mois	1 mois	Jusqu'à cinq (5) appareils (tels que des ordinateurs, des tablettes, des smartphones, des imprimantes, etc.)
H8E95E	Abonnement Helpdesk 3 mois	3 mois	
H8E94E	Abonnement Helpdesk 6 mois	6 mois	
H8E93E	Abonnement Helpdesk 1 an	12 mois	

Responsabilités du client

Les Services d'Assistance HP Helpdesk d'Aide et de Conseil couverts par le présent Contrat, la confirmation du paiement et les instructions sur la façon d'accéder aux services applicables seront communiqués au Client par courrier électronique. En outre, le Client est tenu de respecter les obligations suivantes :

- Enregistrer le produit et les utilisateurs pour lesquels les Services d'Assistance HP Helpdesk d'Aide et de Conseil seront fournis, en suivant les instructions pour l'enregistrement figurant sur le portail HP Helpdesk, dans les messages électroniques ou indiquées par HP. HP N'EST PAS TENU DE FOURNIR LES SERVICES D'ASSISTANCE HP HELPDESK D'AIDE ET DE CONSEIL SI LE CLIENT OU UN REPRÉSENTANT AUTORISÉ PAR HP NE PROCÈDE PAS À L'ENREGISTREMENT AUPRÈS DE HP COMME INDIQUÉ DANS LE PRÉSENT DOCUMENT.
- Faire tous les efforts raisonnables pour coopérer avec HP dans le cadre des Services d'Assistance HP Helpdesk d'Aide et de conseil, y compris, sans que ceci soit limitatif, fournir à HP toutes les informations pour lui permettre d'exécuter les services en temps opportun et de déterminer le niveau d'éligibilité à l'assistance technique. Le Client reconnaît que la capacité de HP à exécuter le service dépend de la coopération totale du Client au moment opportun, et de l'exactitude et du caractère complet des informations et données qu'il fournit à HP.
- Assumer la responsabilité de la sécurité de ses informations confidentielles et exclusives et du maintien d'une procédure externe aux produits et au matériel pour lesquels les Services d'Assistance HP Helpdesk sont fournis, visant la reconstruction des fichiers, données ou programmes logiciels perdus ou altérés.
- S'assurer qu'un représentant adulte est présent lorsque HP exécute les services à l'endroit désigné par le Client ou par téléphone.
- Reconnaître qu'il ne possède pas d'intérêts dans le logiciel de diagnostic fourni par HP, le cas échéant, et s'engager à coopérer avec HP pour supprimer ces programmes de diagnostic après l'exécution du service.
- Ce service doit être acquis pour chaque système, processeur, cœur de processeur ou utilisateur final dans l'environnement du Client demandant cette assistance.

Pour obtenir la liste complète des responsabilités du client, consultez le site hp.com/fr/helpdesk.

Limites du service

- HP n'assure pas l'assistance technique des produits matériels ou logiciels non désignés dans la [FAQ sur les Services](#).
- La réparation de matériel ou de logiciels et le remplacement de pièces ne sont pas inclus dans ce service, sauf disposition contraire explicitement stipulée dans la [FAQ sur les Services](#).
- Sauf disposition contraire spécifiquement stipulée dans la [FAQ sur les Services](#), les plates-formes avec des systèmes d'exploitation tels que Linux ou des versions non actuelles de systèmes d'exploitation ne sont pas couvertes par les Services d'Assistance HP Helpdesk d'Aide et de Conseil.
- Sauf disposition contraire spécifiquement stipulée dans la [FAQ sur les Services](#), HP ne fournit pas de support physique, de documentation ou d'autres livrables physiques au Client dans le cadre des Services d'Assistance HP Helpdesk d'Aide et de Conseil.
- Sauf accord contraire de HP, HP ne prend pas en charge les logiciels non couverts par les services ou les versions logicielles ayant plus de 180 jours par rapport à la sortie de leur version la plus récente, et n'assure pas de service pour ces derniers.
- Sauf disposition contraire spécifiquement stipulée dans la [FAQ sur les Services](#), HP ne prend pas en charge les problèmes de connectivité réseau ou Internet du Client et ne fournit pas d'assistance à cet égard.
- HP ne peut être tenu de fournir les services qui, selon son opinion raisonnable, sont requis à cause d'une utilisation inappropriée du PC ou des applications logicielles par le Client.
- HP ne peut être tenu de fournir des services qui, selon son opinion raisonnable, sont requis à cause de modifications non autorisées effectuées par le Client sur le matériel ou les logiciels couverts.
- HP ne fournit pas de service ou d'assistance sur les questions liées aux applications de développement sur Internet.

Pour connaître la liste complète des limitations applicables aux services, veuillez consulter le site hp.com/fr/helpdesk.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur hp.com/fr/helpdesk

Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour
hp.com/go/getupdated

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 selon les lois locales, et ces droits ne sont en aucun cas affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

Financement disponible via Hewlett-Packard International Bank plc (HPIB), Liffey Park Technology Campus, Barnhall, Leixlip, Co. Kildare, Irlande, Co. No. 289479 ou d'autres filiales de Hewlett-Packard Financial Services (« HPFS ») pour les clients qualifiés, sous réserve de l'approbation de crédit et de la signature des documents HPIB/HPFS standard. Les abonnements sont proposés pour des durées de 24 ou 36 mois. Les tarifs et conditions sont définis en fonction de la solvabilité du client, les types d'offres, le type et les options de service et/ou d'équipement. Tous les clients ne présentent pas les conditions requises et les particuliers sont spécifiquement exclus. Tous les services et offres ne sont pas disponibles dans tous les pays. D'autres restrictions peuvent s'appliquer. HPIB se réserve le droit de modifier ou d'annuler ce programme à tout moment sans préavis.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qu'il contient.

Apple est une marque d'Apple Computer, Inc., déposée aux États-Unis et dans d'autres pays. Microsoft est une marque déposée du groupe Microsoft aux États-Unis.

