

Brochure

# Des services pour préserver votre activité économique

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



# Table des matières

- 4** Des services PC qui contribuent à votre réussite
- 5** Ce que HP Care Pack pour PC peut vous apporter
  - Enlèvement et retour / Retour au dépôt
  - Intervention sur site le jour ouvré suivant / Temps de réponse standard
  - Assistance en déplacement
- 6** Services de suivi et de récupération
  - Protection contre les dommages accidentels
  - Services après garantie HP
- 7** Rétention des supports défectueux
  - Réparation sur appel
- 8** Intervention sur site le jour même
  - HP Premium Care
- 9** HP Care Pack pour PC en un clin d'œil
- 10** Ce que les services de configuration et de déploiement peuvent vous apporter
- 11** Services de configuration
  - Services de déploiement
  - Les services de configuration en un clin d'œil

**12** Des services d'imagerie et d'impression qui vous donnent une longueur d'avance

**13** Ce que HP Care Pack pour l'impression et l'imagerie peuvent vous apporter

Réparation sur site le jour ouvré suivant

Échange sur site le jour ouvré suivant

Échange le jour ouvré suivant

**14** Intervention sur site le jour même

Services après garantie HP

Service d'installation avec configuration du réseau

Service de retour hors site

**15** Service de remplacement du kit de maintenance HP

Service de rétention des supports défectueux

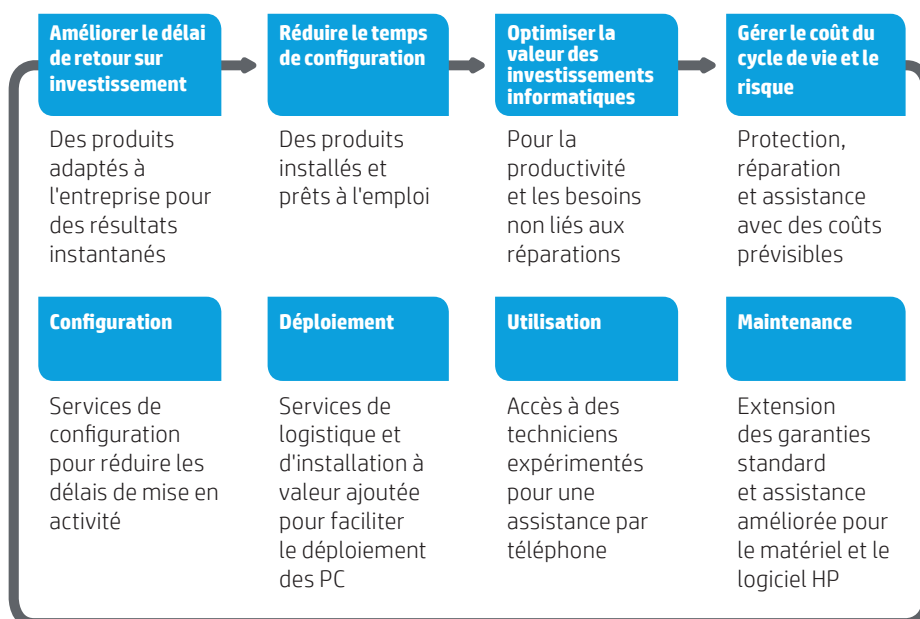
Les services HP Care Pack pour l'impression et l'imagerie en un clin d'œil



## Des services PC qui contribuent à votre réussite

Les services PC HP incluent toute une gamme de solutions conçues pour couvrir les quatre principaux moteurs de croissance, sur l'ensemble du cycle de vie du PC. Au sein de cette gamme, chaque service HP comprend des options de service amélioré qui vous permettent de configurer, de déployer, d'utiliser et d'entretenir efficacement vos produits PC HP. Il s'agit d'une composante essentielle de l'offre PC proposée par HP.

### Choisissez le service PC qui vous correspond



Il est possible que certains services ne soient pas disponibles pour tous les produits PC

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

- Savez-vous que votre matériel dure normalement plus longtemps que sa période de garantie ?
- Savez-vous qu'en achetant le HP Care Pack en option plutôt que de payer des coûts de réparation après l'expiration de votre garantie peut vous permettre de faire plus d'économies ?
- Disposez-vous d'une formule de service assurant la réparation ou le remplacement complet de votre matériel dès le jour ouvré suivant votre appel ?
- Quelle procédure appliquez-vous actuellement pour limiter les périodes d'indisponibilité de votre infrastructure matérielle ?
- Quel est votre plan de sauvegarde pour vous aider à contrôler et prévoir les coûts tout au long de la durée de vie de votre équipement ?
- Avez-vous des employés qui voyagent beaucoup ?
- Disposez-vous d'un plan d'assistance informatique pour les employés qui sont souvent en déplacement ?
- Imaginez que vous êtes en Chine pour une réunion professionnelle et que votre ordinateur portable ne démarre pas, même après plusieurs tentatives. Cela pourrait compromettre l'ensemble de votre voyage d'affaires.

**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)**

Les niveaux de service et les temps de réponse pour les services HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

## Ce que HP Care Pack pour PC peut vous apporter

### Enlèvement et retour / Retour au dépôt<sup>1</sup>

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 de votre 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

*Services complémentaires*

Protection contre les dommages accidentels

Rétention des supports défectueux

Services de suivi et de récupération (pour les appareils mobiles)

### Intervention sur site le jour ouvré suivant / Temps de réponse standard<sup>1</sup>

Si le problème ne peut pas être résolu à distance, un représentant services 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 de votre 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 vacances

*L'achat de ce service vous permet :*

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

*Services complémentaires*

Rétention des supports défectueux

Protection contre les dommages accidentels

Services de suivi et de récupération

### 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 services 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'information 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 votre ordinateur portable lorsque vous êtes en déplacement professionnel
- d'éviter de rechercher un centre de réparation dans le pays où vous vous trouvez et de vous y rendre
- de bénéficier d'une assistance en anglais ou dans la langue locale, dans le pays où vous vous trouvez

*Services complémentaires*

Protection contre les dommages accidentels

Rétention des supports défectueux

Services de suivi et de récupération

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

- En cas de vol de votre ordinateur, disposez-vous d'une formule de service pour suivre et récupérer l'appareil volé ?
- Avez-vous besoin que la gestion de données sensibles soit prise en charge, afin que les données puissent être supprimées d'appareils volés ou perdus à distance ?
- Avez-vous besoin de garantir la protection de vos données en créant des volumes cryptés pour sécuriser les données ?
- Disposez-vous d'une formule de services pour gérer les actifs informatiques à partir d'un portail unique en ?
- Savez-vous que le coût annuel mondial des dommages accidentels s'élève à plus d'un milliard de dollars et que 11 à 18 % des ordinateurs portables sont endommagés à la suite d'accidents ?
- Quelle procédure appliquez-vous actuellement pour réparer ou remplacer votre matériel ou votre système en cas de dommage accidentel ?
- 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 ?
- Savez-vous que les dommages accidentels de logiciels sont assez fréquents sur les lieux de travail ?
- Savez-vous qu'il est assez coûteux de remplacer un écran d'ordinateur portable endommagé ?
- Votre garantie ou votre HP Care Pack arrive prochainement à expiration, mais vous n'êtes pas encore prêt à remplacer votre produit ?
- Savez-vous qu'en prolongeant votre garantie plutôt que de payer des coûts de réparation après l'expiration de votre garantie peut vous permettre de faire plus d'économies ?

**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)**

Les niveaux de service et les temps de réponse pour les services HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Computrace Agent n'est pas activé. Il doit être activé par les clients lorsqu'ils souscrivent un abonnement. Le service peut être limité. Renseignez-vous auprès d'Absolute pour connaître la disponibilité en dehors des États-Unis. Le service d'abonnement en option d'Absolute Recovery Guarantee est une garantie limitée. Certaines conditions s'appliquent. Pour plus de détails, consultez : [absolute.com/company/legal/agreements/computrace-agreement](http://absolute.com/company/legal/agreements/computrace-agreement). Si Data Delete est utilisé, le paiement de la garantie de récupération est nul et non avenu. Pour utiliser le service Data Delete, les clients doivent d'abord signer un accord de pré-autorisation et créer un code confidentiel ou acheter au moins un jeton SecurID RSA auprès d'Absolute Software.

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

Ce service Absolute Computrace® offre une solution de sécurité à plusieurs niveaux 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 protéger les données
- de contribuer à rationaliser les stocks et à améliorer l'exactitude des vérifications

*Services complémentaires*

Tous les autres services PC

## 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 à cristaux liquides (LCD) et les pièces endommagés sont couverts.

*L'achat de ce service vous permet :*

- de réparer ou remplacer facilement et gratuitement un produit HP endommagé à la suite d'un accident
- d'être couvert contre les dommages accidentels pour les produits HP exposés à des environnements à hauts risques comme les voyages 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.

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

Ce service vous permet de prolonger pour une durée d'un an supplémentaire une garantie produit ou un service HP Care Pack arrivant à expiration. Vous continuez ainsi à être couvert même après l'expiration de votre garantie initiale, sans craindre de ne plus bénéficier de l'assistance HP en cas de dysfonctionnement de votre produit.

*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



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

- Respectez-vous la réglementation liée à la confidentialité des données en contrôlant physiquement l'accès à vos données ?
- Avez-vous mis en place des mesures adéquates pour éviter d'avoir à payer des passifs réglementaires ou civiles élevés en raison d'un mauvais contrôle ou d'une transmission incorrecte de données sensibles ?
- Dépensez-vous actuellement la valeur d'un nouveau disque dur pour conserver des disques durs défectueux qui sont toujours couverts par la garantie ?
- Disposez-vous d'une formule de services sûre qui peut résoudre des problèmes matériels dans des délais déterminés ?
- La baisse de productivité due à un dysfonctionnement matériel ou système affecte-t-elle fortement votre activité ?
- Prenez-vous en compte la baisse de la productivité dans vos calculs de retour sur investissement (ROI) ?
- Avez-vous besoin de faire réparer votre ordinateur portable ou de bureau dans des délais prévisibles ?

**¹Pour 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)**

Les niveaux de service et les temps de réponse pour les services HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

²Les options de service en termes de disponibilité, de temps de réponse et d'heures d'intervention peuvent varier en fonction du produit et du pays

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

Ce service vous permet de conserver un disque défectueux sur lequel sont stockées des données sensibles, au lieu de le retourner à HP. En cas de problème sur ce disque, un ingénieur HP effectue un diagnostic et vous le remplace si nécessaire.

*L'achat de ce service vous permet :*

- de conserver le disque défectueux pour garantir un contrôle complet des données sensibles
- de remplacer gratuitement un disque défaillant
- de respecter les réglementations actuelles relatives à la confidentialité des données
- d'atténuer le risque de payer de nombreuses charges réglementaires ou civiles en contrôlant correctement les données sensibles

À acheter avec d'autres services HP Care Pack.

### Réparation sur appel<sup>1</sup>

Avec ce niveau de service, HP s'engage à envoyer un technicien sur votre site pour réparer la pièce défectueuse dans un délai de six heures, le jour ouvré suivant, dans un délai de 24 à 48 heures, ou encore le troisième jour ouvré au plus tard.

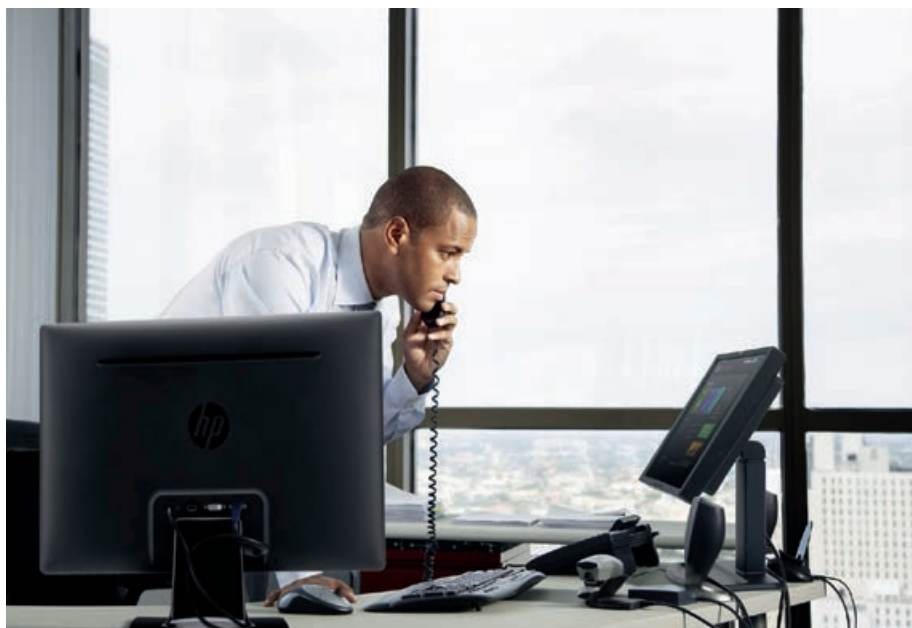
*L'achat de ce service vous permet :*

- de bénéficier d'une garantie de réparation dans un délai très court afin d'assurer la continuité des activités pour les fonctions critiques

*Options de service<sup>2</sup>*

Service assuré le lendemain

Service assuré dans un délai de trois jours



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

- Disposez-vous d'une formule de service rapide assurant la réparation ou le remplacement complet de votre matériel dans un délai de 4 heures après votre appel ?
- Quelle procédure appliquez-vous actuellement pour réduire au maximum les périodes d'indisponibilité de votre infrastructure matérielle ?
- Combien de temps faut-il pour réparer votre matériel en cas de panne inopinée ?
- À l'heure actuelle, êtes-vous correctement couvert par une assistance sur site rapide et complète pour votre matériel ? La qualité de service répond-elle à vos besoins ?
- Disposez-vous d'un service d'assistance informatique dévoué ?
- Dirigez-vous votre entreprise en dehors des heures d'ouverture classiques ?
- 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 service répond-elle à vos besoins ?

**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)**

Les niveaux de service et les temps de réponse pour les services HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

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

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

Si le problème ne peut pas être résolu à distance, un représentant services HP agréé se rendra sur votre site le jour même pour effectuer les réparations, pendant les horaires d'intervention.

*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 vacances

13 h/jour x 5 j/7 – Service disponible de 8 h à 21 h, du lundi au vendredi, excluding holidays

13 h/jour x 7 j/7 – Service disponible de 8 h à 21 h, du lundi au dimanche (disponible uniquement pour RPOS)<sup>3</sup>

24 h/24 x 7 j/7 – Service disponible 24 h/24, tous les jours de la semaine, y compris pendant les vacances HP

*L'achat de ce service vous permet :*

- de bénéficier d'une résolution plus rapide des problèmes en cas de défaillance critique du matériel
- d'améliorer la disponibilité des PC et d'augmenter votre productivité

*Services complémentaires*

Rétention des supports défectueux

### 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).

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

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

*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

*Services complémentaires*

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





### Les services HP Care Pack pour PC en un clin d'œil<sup>1</sup>

Niveau de service	Ordinateur portable	Ordinateur de bureau	Station de travail	Point de vente au détail	Client léger	Écran
Enlèvement et retour	✓	✓	✓	✓	✓	
Intervention sur site le jour ouvré suivant	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Assistance en déplacement	✓					
Services de suivi et de récupération	✓					
Services après garantie HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Protection contre les dommages accidentels	✓					
Rétention des supports défectueux	✓	✓	✓	✓		
Réparation sur appel	✓	✓	✓			
Intervention sur site le jour même		✓	✓	✓		
HP Premium Care	✓	✓				

Les services peuvent varier en fonction de la région, de la plate-forme et du pays.

**1 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)**

Les niveaux de service et les temps de réponse pour les services HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

## Ce que les services de configuration et de déploiement peuvent vous apporter

### Les difficultés

- Comment trouver le bon équilibre entre les besoins personnalisés pour les PC et la réduction des perturbations et des coûts des opérations ?
- Comment personnaliser du matériel et des logiciels PC complexes tout en maintenant de bons niveaux de satisfaction des clients finaux et de productivité ?
- Comment faire pour obtenir une configuration et un déploiement des PC uniformes dans le monde entier de la part des équipes informatiques de l'entreprise ?

### La solution

Tirer parti de la chaîne d'approvisionnement d'HP pour activer des PC prêts à être utilisés en entreprise avec un investissement minimal et une qualité maximale, dans le monde entier.

Les services de configuration et de déploiement HP sont la solution pour vous. Ils vous offrent des PC sur mesure et clés en main. Ils assurent aussi un retour sur investissement rapide, un coût total de possession moins élevé, la satisfaction des utilisateurs finaux et un avantage concurrentiel. Les services de configuration et de déploiement HP sont conçus et mis en place à partir d'une plateforme de distribution solide et ultra modulaire. Cela est rendu possible grâce à plusieurs usines certifiées ISO 9002 qui utilisent des processus fiables et répétables dans le monde entier.

“Les services de configuration et de déploiement HP nous fournissent un matériel peu coûteux et personnalisable, qui nous permet de nous concentrer sur le développement logiciel, le marketing et le service clients. “

– Larry Buckley, président, Quadrox U.S.

### Les avantages

- Produits matériels et logiciels intégrés et prêts à l'emploi configurés en fonction de vos normes informatiques
- Qualité uniforme de la fabrication HP et des tests, et totale compatibilité avec les plateformes PPS (Impression et Systèmes personnels)
- Processus de chaîne d'approvisionnement HP «1 touch» industriel, qui réduit le délai total de livraison des PC
- Services personnalisés et qualité identique dans le monde entier, disponibles dans 151 pays
- Exploitation de l'expertise, de la capacité, de la responsabilité et de l'assistance HP
- Limitation de votre coût total de possession grâce à un fort retour sur investissement
- Services de logistique et d'installation à valeur ajoutée pour faciliter le déploiement des PC

“Nous recommandons les services de configuration et de déploiement HP en raison de l'attention aux détails, de l'installation et du traitement de la commande du début à la fin. Il n'y a aucune raison de ne pas en profiter.“

– Doug Isaac, DreamWorks Animation SKG, Inc.



### Services de configuration

Image et application

Paramètres système personnalisés

Intégration et packaging

Étiquetage

GetMore™

### Services de déploiement<sup>4</sup>

Services logistiques à haute valeur ajoutée

### Les services de configuration en un clin d'œil

Image et application	Paramètres système personnalisés	Intégration et packaging	Étiquetage
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service HP de chargement d'image PC</li> <li>• Service HP de modification et de chargement d'image PC</li> <li>• Service HP de création et de chargement d'image PC</li> <li>• Service HP de chargement d'application PC</li> <li>• Service HP d'image PC multi-plateformes</li> <li>• Service HP de conception et de reproductions de supports de sauvegarde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service HP standard de paramétrage du BIOS PC</li> <li>• Service HP personnalisé de paramétrage du BIOS PC</li> <li>• Service HP de logo client dans le firmware</li> <li>• Service HP de contrôle de révision du BIOS PC</li> <li>• Service HP d'étiquetage du BIOS PC</li> <li>• Service HP d'installation et configuration d'Intel vPro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service HP d'intégration de matériel de tiers</li> <li>• Service HP de gestion des modèles d'appareils</li> <li>• Service HP de packaging Drop-in-PC</li> <li>• Service HP Over Packing*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service HP standard étiquetage d'actif</li> <li>• Service HP d'étiquetage d'actif fourni par le client</li> <li>• Service HP d'étiquetage de sécurité</li> <li>• Service HP personnalisé d'étiquetage de sécurité</li> <li>• Service HP d'impression tablette*</li> <li>• Service HP d'étiquetage d'actif préconfiguré</li> </ul>

Pour en savoir plus sur les services de configuration, rendez-vous sur [hp.com/go/factoryexpress](http://hp.com/go/factoryexpress)

GetMore™

<sup>4</sup>La disponibilité varie en fonction des régions. Vérifiez si le service est disponible dans votre pays.

\*Disponible uniquement sur le continent américain

## Des services d'imagerie et d'impression qui vous donnent une longueur d'avance

### HP, le meilleur spécialiste de l'impression et des services

Si vous voulez que votre activité reste compétitive, votre environnement d'impression et d'imagerie 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.

HP Care Pack propose une gamme facile à acheter et à utiliser. Ces services de haute qualité sous forme de forfaits prolongent et améliorent la garantie standard du matériel HP à un prix abordable. Nous pouvons vous aider à réparer rapidement les problèmes, à améliorer la disponibilité des imprimantes et à éviter les dépenses de réparation non prévues pour vous assurer de meilleurs résultats économiques.

La qualité de votre impression et de votre imagerie a un impact sur votre activité. Grâce à notre expertise reconnue, nous pouvons vous apporter tout ce dont vous avez besoin, grâce à des services supplémentaires ou encore à des équipes informatique virtuelles. Avec notre soutien, vous pouvez avoir l'esprit tranquille et bénéficier d'un coût de possession technologique réduit pour être libre de faire ce qui compte vraiment : gérer votre activité. Car lorsque la technologie fonctionne, vos affaires marchent aussi.

### Pourquoi choisir HP pour vos services d'impression ?

*Des solutions complètes.* Grâce à sa gamme inégalable de produits, de services et de solutions de bout en bout, HP peut collaborer avec vous pour identifier et résoudre vos besoins spécifiques, aujourd'hui et demain.

*Notre expertise.* HP est reconnu comme le numéro un mondial de l'imagerie et de l'impression. Grâce à nos ingénieurs en R&D HP que nous mettons à votre disposition et à l'immense base de connaissance issue de notre expérience, HP est le partenaire idéal pour vous aider à perfectionner votre impression et votre imagerie.

*Notre solidité financière.* HP dispose des ressources nécessaires pour proposer des solutions financières et d'approvisionnement adaptées à votre organisation.

### Soutenir votre activité lorsque vous en avez besoin

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

Les services HP Care Pack pour l'impression et l'imagerie vous aident à standardiser vos équipements et peuvent améliorer 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 vos méthodes de gestion de votre environnement d'impression et d'imagerie, ce qui peut permettre de réduire les coûts et de gagner du temps.

*Une large gamme d'option d'assistance*

Avec les services HP Care Pack pour l'impression et l'imagerie, 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 œuvre de manière professionnelle, de l'assistance par téléphone 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 des stocks, et cela permet de limiter 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.

### Une procédure initiale de dépannage

Lorsque vous signalez un problème à HP, nos techniciens du services d'assistance mettent tout en œuvre pour faire fonctionner votre imprimante aussi vite que possible. 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 bac à papier), HP vous la fait livrer. Vous devrez renvoyer la ou les pièce(s) défectueuses à HP dans l'emballage fourni.
- Si le problème ne peut pas être résolu selon l'une des méthodes de dépannage et de résolution ci-dessus, les étapes suivantes sont déterminées en fonction de votre niveau de service HP Care Pack. Pour en savoir plus sur les étapes suivantes en fonction de votre HP Care Pack, consultez les descriptions ci-dessous.

## Ce que les services HP Care Pack pour l'impression et l'imagerie peuvent vous apporter

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

Parfait pour les clients qui ont besoin de fiabilité et de régularité sans interruption, qui souhaitent qu'un technicien de services employé et agréé par HP se rende sur leur site pour apporter une assistance personnalisée, et qui désirent pouvoir prévoir leur budget (convient très bien aux bureaux et aux travailleurs à distance)

Parfait pour les clients qui veulent continuer à investir et contribuer à la protection de l'environnement, qui ne disposent pas d'équipe informatique interne et qui ont besoin de conseils d'experts ainsi que d'une assistance personnelle et fiable (convient très bien aux bureaux et aux travailleurs à distance)

Parfait pour les clients qui ont besoin de fiabilité et de régularité sans interruption, qui souhaitent qu'un technicien de services employé et agréé par HP se rende sur leur site pour apporter une assistance personnalisée, et qui désirent pouvoir prévoir leur budget (convient très bien aux bureaux et aux travailleurs à distance)

### Réparation 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, un technicien de services employé par HP<sup>6</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'œuvre, 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>5</sup> afin d'échanger l'appareil le jour ouvré suivant.
- Vous devrez emballer l'appareil défectueux à HP à l'aide du matériel fourni à cet effet 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 qui arrivera à 10 h 30 le jour ouvré suivant<sup>1</sup>
- Vous devrez emballer l'appareil défectueux à HP à l'aide du matériel fourni à cet effet 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 de crédit ou d'un bon d'achat, 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

**1 Pour connaître les services HP Care Pack disponibles pour votre produit, consultez le site Care Pack Central à l'adresse [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)**

Les niveaux de service et les temps de réponse pour les services HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

<sup>5</sup>Le service HP sur site 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.

Parfait pour les clients qui déploient plusieurs unités

### **Intervention sur 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 de services employé par HP<sup>6</sup> fera tout son possible pour intervenir sur votre site afin de commencer à travailler sur votre matériel dans un délai de quatre jours suivant la transmission du dossier par l'agent de l'assistance.
- Le service couvre toutes les pièces, le matériel et la main d'œuvre, ainsi que l'assistance téléphonique, le dépannage et les diagnostics<sup>5</sup>

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

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

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

### **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 des produits d'impression par un technicien de services employé par HP.<sup>6</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.

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

Les services de retour hors site pour l'assistance matérielle HP offrent des niveaux de service de haute qualité pour le retour chez HP avec assistance à distance par téléphone et réparation hors site dans un centre de réparation désigné par HP pour les produits éligibles. Ce service inclut la réparation ou le remplacement hors site, le matériel et la pièce, la main d'œuvre 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 services en option, 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.

**1 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)**

Les niveaux de service et les temps de réponse pour les services HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>5</sup>Le service HP sur site 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.

<sup>6</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 sites soient assurés par un technicien de service agréé par HP.

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

Pour bien entretenir l'imprimante et sa qualité d'impression, le kit de maintenance de l'imprimante doit être remplacé lorsqu'une alerte s'affiche sur l'écran. Le service de maintenance du kit de remplacement (MKRS) HP comprend le remplacement de ce consommable ainsi qu'un service spécialisé sur site réalisé par un technicien de services employé par HP.<sup>6</sup>

### Service de rétention des supports défectueux<sup>1</sup>

Vous avez la possibilité d'ajouter le Service de rétention des supports défectueux (DMR) à l'offre du service d'intervention sur site le jour ouvré suivant. Un technicien agréé par HP intervient sur site le jour ouvré suivant en cas de panne du matériel d'impression. Cette option supplémentaire vous permet de conserver le disque dur de l'imprimante et les informations critiques qu'il peut contenir sans les complications et les dépenses engendrées par la commande et l'achat d'un nouveau disque.

### Les services HP Care Pack pour l'impression et l'imagerie en un clin d'œil<sup>1</sup>

Niveau de service	LaserJet bas de gamme	LaserJet milieu de gamme	LaserJet haut de gamme	LaserJet milieu de gamme multifonctions	Designjet	Jet d'encre professionnel	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 du kit de remplacement 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 en fonction des régions et des pays.

**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)**

Les niveaux de service et les temps de réponse pour les services HP Care Packs peuvent varier en fonction de votre situation géographique. Le service débute à la date d'achat du matériel. Soumis à conditions. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>6</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 sites soient assurés par un technicien de service agréé par HP.

**Abonnez-vous pour être tenu informé**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

©2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'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 erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles éventuelles qu'il contient.

Intel et son logo sont des marques commerciales d'Intel Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

4AA4-3740FRE, Juillet 2014

