



# Usługa pomocy technicznej do sprzętu HP na miejscu u klientów

## Usługi serwisowe HP Care Pack Services

### Najważniejsze funkcje oferowane w ramach usług

- Zdalne diagnozowanie problemów i wsparcie HP
- Wsparcie sprzętowe u klienta
- Części zamienne i materiały wliczone w cenę

### Korzyści związane z funkcjami usług

- Wygodne usługi pomocy technicznej na miejscu świadczone przez wykwalifikowanych ekspertów
- Wydłużenie czasu sprawnego działania urządzeń
- Elastyczność usług pozwalająca na spełnienie specyficznych potrzeb.

## Przegląd usługi

Usługa pomocy technicznej do sprzętu HP na miejscu u klienta zapewnia wysokiej jakości zdalną pomoc i wsparcie techniczne, co pomaga wydłużyć czas sprawnego działania urządzeń.

### Dane techniczne

Tabela 1. Funkcje oferowane w ramach usług

Funkcja	Opis realizacji
Zdalne diagnozowanie problemów i wsparcie	<p>Po dokonaniu przez klienta zgłoszenia telefonicznego oraz potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia przez HP przedstawiciele HP przystąpią do pracy w ramach zakresu usługi w celu wyizolowania problemu i zdalnego rozwiązania go we współpracy z klientem.</p> <p>Przed podjęciem decyzji o konieczności wizyty u klienta przedstawiciele HP mogą przeprowadzić zdalną diagnostykę za pomocą elektronicznych rozwiązań wsparcia zdalnego, obejmującą dostęp do produktów objętych usługą, lub mogą zastosować inne dostępne środki w celu ułatwienia zdalnego rozwiązania problemu.</p> <p>W czasie trwania okna serwisowego firma HP zapewnia pomoc telefoniczną w ramach oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika.</p> <p>Niezależnie od okna serwisowego wybranego przez klienta zdarzenia dotyczące sprzętu objętego usługą można zgłaszać firmie HP telefonicznie lub za pomocą portalu internetowego, w zależności od lokalnych możliwości, bądź w ramach zautomatyzowanych raportów sprzętowych za pośrednictwem elektronicznych rozwiązań wsparcia zdalnego HP przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.</p> <p>Firma HP potwierdzi przyjęcie zgłoszenia serwisowego poprzez zarejestrowanie rozmowy telefonicznej, nadanie identyfikatora sprawie oraz przekazanie numeru identyfikatora klientowi. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.</p>
Wsparcie sprzętowe u klienta	<p>W przypadku awarii sprzętowych, których według oceny HP nie można naprawić zdalnie, firma HP przyśle autoryzowanego przedstawiciela, który zapewni pomoc techniczną w miejscu instalacji w zakresie przywrócenia produktów objętych usługą do stanu umożliwiającego ich eksploatację.</p>

Części zamienne i materiały	<p>Firma HP dostarczy wspierane przez siebie części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania sprzętu objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację, w tym również części i materiały do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych. Części zamienne dostarczane przez HP są nowe lub funkcjonalnie równoważne nowym częściom pod względem parametrów pracy. Wymienione części stają się własnością firmy HP.</p> <p>Części i materiały eksploatacyjne nie są obsługiwane i nie zostaną dostarczone w ramach usługi; w przypadku części i materiałów eksploatacyjnych obowiązują standardowe warunki gwarancji</p>
Okno serwisowe	<p>Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone u klienta lub zdalnie.</p> <p>Zgłoszenia odebrane poza oknem serwisowym będą rejestrowane następnego dnia, w którym dostępne jest okno serwisowe.</p> <p>Opcje okna serwisowego dostępne dla wybranych produktów podano w tabeli poziomu usług.</p> <p>Wszystkie godziny świadczenia usług są zależne od lokalnej dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy się skontaktować z lokalnym punktem sprzedaży HP.</p>
Czas naprawy u klienta w przypadku wsparcia sprzętowego	<p>W przypadku awarii sprzętu objętego usługą, której nie można usunąć zdalnie, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zająć się awarią w miejscu instalacji sprzętu w ustalonym czasie naprawy.</p> <p>Czas naprawy w serwisie klienta określa okres, który zaczyna się w chwili otrzymania zgłoszenia i jego potwierdzenia przez HP. Czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu przestaje być liczony z chwilą przybycia autoryzowanego przedstawiciela HP do siedziby klienta lub z chwilą zamknięcia zgłaszanego zdarzenia z adnotacją, że firma HP stwierdziła brak konieczności interwencji w miejscu instalacji sprzętu.</p> <p>Czas naprawy jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień, w którym obowiązuje okno serwisowe.</p> <p>Opcje czasu naprawy dostępne dla wybranych produktów podano w tabeli poziomu usług. Wszystkie czasy naprawy podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy się skontaktować z lokalnym punktem sprzedaży HP.</p>

Tabela 2. Opcjonalne funkcje usługi

Funkcja	Opis realizacji
Zakres obejmuje tylko komputery stacjonarne/notebooki	<p>Usługi z ograniczeniem zakresu nie obejmują następujących opcji i akcesoriów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitor zewnętrzny;</li> <li>• Stacja dokująca, uchwyt dokujący lub replikator portów;</li> <li>• Wszelkie akcesoria zewnętrzne, które nie zostały zakupione i uwzględnione w oryginalnym opakowaniu komputera stacjonarnego lub notebooka.</li> </ul>

Tabela 3. Opcje poziomu usługi

Nie wszystkie opcje poziomu usług są dostępne dla wszystkich produktów. Opcje poziomu usług wybrane przez klienta zostaną uwzględnione w umowie.

Opcja	Opis realizacji
Naprawa w standardowym czasie, standardowe godziny pracy (9x5)	<p>Usługa jest dostępna codziennie od 8:00 do 17:00 lokalnego czasu w standardowych godzinach pracy, w oknie serwisowym obejmującym standardowe dni robocze z wyjątkiem dni wolnych od pracy w HP.</p> <p>Autoryzowany przedstawiciel HP przybędzie do siedziby klienta w czasie trwania okna serwisowego w celu rozpoczęcia prac konserwacyjnych w ciągu zdefiniowanego lokalnie czasu naprawy w miejscu instalacji sprzętu od odebrania i potwierdzenia zgłoszenia serwisowego przez HP. Zdefiniowany lokalnie czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu może wynieść od kilku dni roboczych do kilku tygodni i jest zależny od lokalnych możliwości. Połączenia telefoniczne odebrane poza oknem serwisowym będą potwierdzane następnego dnia, w którym obowiązuje okno serwisowe, a wizyta serwisanta nastąpi w ciągu zdefiniowanego lokalnie czasu naprawy w miejscu instalacji sprzętu. Aby uzyskać informacje o standardowym czasie naprawy w miejscu instalacji sprzętu w poszczególnych krajach lub regionie geograficznym, należy skontaktować się z lokalnym salonem sprzedaży HP.</p>

## Strefy dojazdu

Czasy naprawy sprzętu na miejscu dotyczą lokalizacji w promieniu 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP. Dojazd do lokalizacji w promieniu 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP jest zapewniany bez dodatkowych kosztów po stronie klienta.

HP nie obsługuje zgłoszeń do tyjących naprawy na miejscu w następujących lokalizacjach: Tereny na południe od miasta Dimona (Eilat, Micpe Ramon), Wschodnia Jerozolima, miasta arabskie i obszary za zieloną linią.

Strefy dojazdu i odnośne opłaty mogą być różne w poszczególnych lokalizacjach.

W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP czas naprawy zostanie wydłużony o czas dojazdu zgodnie z poniższą tabelą.

Odległość od wyznaczonego centrum HP	Odległość od biura HP odpowiedzialnego za pomoc techniczną	Naprawa na miejscu w ciągu 4 godzin
Powyżej 480 km	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów

## Zakres

Ta usługa dotyczy urządzeń marki HP lub Compaq oraz wszystkich dostarczanych przez HP komponentów (takich jak karty HP Jetdirect, pamięć i stacje dysków CD-ROM), a także wszelkich powiązanych akcesoriów marki HP lub Compaq zakupionych wraz z produktem głównym, takich jak mysz, klawiatura, stacja dokująca, zasilacz i monitor zewnętrzny z ekranem o wielkości do 22 cali.

Usługa nie obejmuje części eksploatacyjnych, takich jak nośniki wymienne, standardowa niewymienna bateria, niewymienna bateria o długiej żywotności, wymienna bateria o długiej żywotności, wszelkie baterie zakupione jako akcesoria oraz rysiki do tabletów, zestawy konserwacyjne oraz inne materiały eksploatacyjne, a także urządzenia firm innych niż HP.

W przypadku podzespołów, które nie są już produkowane, może być wymagane dokonanie aktualizacji. Firma HP wspólnie z klientem wypracuje rozwiązanie dotyczące wymiany. W wybranych krajach niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

## Obowiązki klienta

Jeśli HP uzna, że klient nie wywiązuje się z obowiązków określonych w zakresie usługi, HP lub autoryzowany usługodawca HP: 1) nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych usług lub 2) zrealizuje usługę na koszt klienta zgodnie z obowiązującymi stawkami za czas pracy i materiały.

Klient lub upoważniony przedstawiciel HP musi aktywować produkt,

aby otrzymać wsparcie w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcjami dotyczącymi rejestracji wskazanymi w ramach usługi Care Pack lub dokumencie przesłanym przez HP bądź zgodnie z zaleceniami przekazanymi przez HP. W przypadku zmiany lokalizacji sprzętu objętego usługą aktywacja i rejestracja (lub stosowne zmiany w istniejącej rejestracji HP) muszą nastąpić w ciągu 10 dni od zmiany.

Na żądanie HP klient jest zobowiązany udzielić wsparcia HP w próbie zdalnego rozwiązania problemu. Klient zobowiązuje się:

- dostarczyć wszelkich informacji niezbędnych do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- uruchamiać autotesty oraz instalować i uruchamiać inne narzędzia diagnostyczne i programy;
- zainstalować aktualizacje i poprawki oprogramowania układowego przeznaczone do samodzielnej instalacji;
- na żądanie firmy HP wykonywać inne uzasadnione działania w celu udzielenia HP pomocy w identyfikacji i rozwiązywaniu problemów.

Klient odpowiada za terminową instalację krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji, a także części i produktów zamiennych dostarczonych klientowi do samodzielnej instalacji.

Klient wyraża zgodę na poniesienie dodatkowych kosztów w przypadku zlecenia firmie HP instalacji aktualizacji lub poprawek oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji. Wszelkie dodatkowe opłaty pobierane od klienta będą naliczane za czas pracy i materiały, chyba że klient dokonał innych ustaleń z HP na piśmie.

W przypadku gdy HP dostarczy części do samodzielnej wymiany przez klienta lub produkty zamienne w celu rozwiązania problemu, klient jest zobowiązany do zwrotu wadliwych części lub produktów w czasie wyznaczonym przez HP. Jeśli HP nie otrzyma wadliwej części lub produktu w wyznaczonym czasie lub jeśli część lub produkt jest fizycznie uszkodzony w chwili odbioru, klient będzie zobowiązany uiścić ustaloną przez HP opłatę za wadliwą część lub produkt.

## Ograniczenia dotyczące usługi

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych w siedzibie klienta oraz na inne sposoby. Inne metody realizacji mogą obejmować dostawę (za pośrednictwem kuriera) części, które może wymienić klient, takich jak klawiatura, mysz bądź inne części wskazane przez HP jako części do samodzielnej wymiany przez klienta, bądź cały produkt zastępczy. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie klientowi wsparcia oraz realizację gwarancji czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, jeśli taka gwarancja obowiązuje.

W przypadku braku odpowiednich warunków do naprawy, dużej złożoności naprawy bądź brakujących części, CE może rozważyć przyjęcie komputera do serwisu HP.

W przypadku dostarczenia części do samodzielnej naprawy przez klienta w celu przywrócenia systemu do stanu umożliwiającego eksploatację — poziom obsługi technicznej na miejscu nie będzie miał zastosowania. W takich przypadkach części do samodzielnej naprawy przez klienta niezbędne do obsługi produktu są wysyłane do siedziby klienta przesyłką ekspresową. Dodatkowe szczegóły dotyczące procesu samodzielnej wymiany przez klienta oraz części można znaleźć na stronie: [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair)

Gwarantowany czas naprawy w siedzibie klienta nie obowiązuje w przypadkach, gdy usługa może zostać zrealizowana za pomocą diagnostyki zdalnej, wsparcia zdalnego lub innego sposobu świadczenia usługi, opisanego powyżej.

Poniższe czynności nie są objęte usługą:

- przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- Testowanie działania aplikacji i inne testy zleczone lub wymagane przez klienta
- rozwiązywanie problemów z połączeniami lub zgodnością;
- rozwiązywanie problemów związanych z siecią;
- usługi wymagane z powodu niezastosowania przez Klienta poprawki, uaktualnienia lub innej modyfikacji dostarczonej Klientowi przez firmę HP;
- usługi wymagane z powodu niezastosowania przez klienta czynności zaradczych doradzonych wcześniej przez by HP
- usługi, które według firmy HP są wymagane z powodu niewłaściwego traktowania lub użytkowania produktu;
- usługi, które według firmy HP są wymagane z powodu podejmowania przez personel firmy innej niż HP nieuprawnionych prób instalowania, naprawiania, serwisowania lub modyfikowania sprzętu, oprogramowania lub oprogramowania układowego;

### Wykluczenia z usługi pomocy technicznej do sprzętu HP na miejscu

- Przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych
- testowanie działania aplikacji i inne testy zleczone lub wymagane przez klienta;
- rozwiązywanie problemów z połączeniami lub zgodnością;
- rozwiązywanie problemów związanych z siecią;
- usługi wymagane z powodu niezastosowania poprawki, uaktualnienia lub innej modyfikacji dostarczonej przez firmę HP;
- usługi wymagane z powodu niezastosowania czynności zaradczych doradzonych wcześniej przez by HP;
- usługi wymagane z powodu niewłaściwego traktowania lub użytkowania produktu;
- usługi wymagane z powodu podejmowania nieuprawnionych prób instalowania, naprawiania, serwisowania lub modyfikowania sprzętu, oprogramowania lub oprogramowania układowego;

## Informacje dotyczące zamawiania

Wszelkie elementy i opcje dotyczące indywidualnie sprzedawanych ofert HP Care Pack muszą być zamawiane w takiej samej wersji poziomu usługi, jak produkt główny, dla którego są zamawiane, w przypadku gdy taki poziom usług jest dostępny dla tych elementów i opcji. Dostępność poszczególnych elementów i poziomów usług zależy od lokalnych zasobów i może być ograniczona do określonych produktów lub regionów geograficznych. Skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP lub partnerem sprzedaży pośredniej, aby zamówić usługę pomocy technicznej do sprzętu HP na miejscu lub poprosić o dodatkowe szczegóły.

## Warunki

Zapoznaj się z warunkami świadczenia usługi HP Care Pack.

## Więcej informacji

Aby uzyskać dodatkowe informacje, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP lub partnerem sprzedaży pośredniej bądź wejdź na stronę [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

---

Usługi HP podlegają stosownym warunkom i postanowieniom, przekazanim lub wskazanym Klientowi przy zakupie. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe, zgodnie z właściwym prawem lokalnym, na które w żaden sposób nie wpływają warunki i postanowienia dotyczące usług HP ani ograniczona gwarancja HP dołączona do produktu tej firmy.

© Copyright 2020 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Gwarancje na produkty i usługi HP są zawarte jedynie w stosownej dokumentacji gwarancyjnej dołączonej do tych produktów i usług. Żadne informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne ani za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

4AA3-8282PLE, kwiecień 2020 r.

