

# Επιτόπια υποστήριξη για υπολογιστές

## Πρόσθετη υποστήριξη, προσιτή τιμή

Βασιστείτε στην ποιοτική τεχνική υποστήριξη για να επιστρέψετε γρήγορα στην εργασία σας με απομακρυσμένη υποστήριξη και βολικές επιτόπιες επισκευές.<sup>1</sup> Επαναφέρετε τους υπαλλήλους στην παραγωγικότητα με πρακτική απομακρυσμένη υποστήριξη IT που στοχεύει στην επίλυση προβλημάτων συσκευών με ανάλυση 85% από την πρώτη φορά.<sup>5</sup> Ένας ειδικός υποστήριξης της HP μπορεί να αποσταλεί στην τοποθεσία σας εάν οι συσκευές χρειάζονται περαιτέρω επισκευή. Οι προαιρετικές πληροφορίες εύρυθμης λειτουργίας συσκευών βοηθούν την HP να επιλύει γρήγορα προβλήματα με ένα οικονομικό πακέτο υποστήριξης για τη βέλτιστη λειτουργία των συσκευών.<sup>7</sup>

### Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη
- Τηλεφωνική υποστήριξη κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες
- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Περιλαμβάνονται ανταλλακτικά και υλικά
- Προαιρετικές πληροφορίες εύρυθμης λειτουργίας συσκευής<sup>7</sup>
- Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα

### Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Βελτιωμένη λειτουργία προϊόντος
- Ευελιξία για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών υποστήριξης
- Πρακτική απομακρυσμένη και επιτόπου υποστήριξη, όπου κι αν εργάζεστε

## Χαρακτηριστικά και προδιαγραφές παροχής υπηρεσίας

Αυτό το πακέτο υποστήριξης υλικού προσφέρει υψηλής ποιότητας, απομακρυσμένη και επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό σας. Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν προαιρετικές πληροφορίες για την υγεία της συσκευής που βοηθούν την HP να διαγνώσει και να επιδιορθώσει προβλήματα συσκευών.<sup>7</sup> Η υπηρεσία περιλαμβάνει υλικά, ανταλλακτικά και εργασία.

### ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Για να επικοινωνήσετε με την HP, ο καλύτερος τρόπος είναι η δημιουργία ενός λογαριασμού και, στη συνέχεια, η ψηφιακή δημιουργία μιας περίπτωσης στη διεύθυνση <https://support.hp.com/>. Μετά τη λήψη και την επιβεβαίωση της περίπτωσης, η HP θα αρχίσει να απομονώνει, να αντιμετωπίζει και να επιλύει το πρόβλημα που εντοπίστηκε στο υλικό. Πριν από την παροχή επιτόπου βοήθειας, η HP θα εκτελέσει απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους μέσω ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης για να αποκτήσει πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα ή να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα για τη διευκόλυνση της απομακρυσμένης επίλυσης.

Οι πελάτες μπορούν στη συνέχεια να διαχειρίζονται τις περιπτώσεις τους από εκεί. Εντός των παραθύρων εξυπηρέτησης, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την HP μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής συνομιλίας για οποιαδήποτε περίπτωση έχουν δημιουργήσει. Διαφορετικά, οι πελάτες μπορούν να καλούν στο Κέντρο υποστήριξης πελατών της HP μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Μπορεί να είναι διαθέσιμη και η διευρυμένη τηλεφωνική υποστήριξη.<sup>2</sup> Οι πελάτες που επικοινωνούν απευθείας με την HP μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής συνομιλίας, συνομιλούν με απλούς εκπροσώπους που συλλέγουν τα απαιτούμενα διαχειριστικά στοιχεία για την αναγνώριση του πελάτη και την επαλήθευση της συνδρομής στην υπηρεσία. Αυτή η εναλλακτική μπορεί να είναι πιο χρονοβόρα και να απαιτήσει περισσότερες ενέργειες από τον πελάτη σε σύγκριση με την υποστήριξη που παρέχεται στον ιστότοπο, η οποία συνιστάται ανεπιφύλακτα. Η HP θα γνωστοποιήσει τη λήψη του αιτήματος εξυπηρέτησης καταγράφοντας την περίπτωση, εκχωρώντας ένα αναγνωριστικό περίπτωσης και κοινοποιώντας το αναγνωριστικό περίπτωσης σε εσάς. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει την τελική λύση όλων των αναφερόμενων προβλημάτων.

## ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής, η HP παρέχει πρόσβαση σε εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά εργαλεία και εργαλεία web. Έχετε πρόσβαση σε:

- Ορισμένες δυνατότητες που διατίθενται σε εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η εγγραφή σε ειδοποιήσεις προληπτικής υπηρεσίας υλικού και η συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες.
- Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης στο web για ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων.
- Ορισμένα εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων της HP με πρόσβαση μέσω κωδικού.
- Ένα web-based εργαλείο (επισκεφθείτε τη διεύθυνση <https://support.hp.com> και επιλέξτε την καρτέλα “Επαγγελματική υποστήριξη”) για υποβολή ερωτημάτων απευθείας στην HP. Αυτό το εργαλείο συμβάλλει στη γρήγορη επίλυση των προβλημάτων μέσω μιας προκαταρκτικής αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών στο πρόσωπο που έχει τα κατάλληλα προσόντα για να απαντήσει. Επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών και την εκτέλεση περαιτέρω ενεργειών.
- Γνωσιακές βάσεις δεδομένων της HP και τρίτων για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, με τα οποία μπορείτε να αναζητήσετε και να ανακτήσετε πληροφορίες για το προϊόν, να βρείτε απαντήσεις σε ερωτήσεις υποστήριξης και να συμμετάσχετε σε φόρουμ υποστήριξης. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί για την πρόσβαση στην υπηρεσία από τρίτους.

## ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΥΛΙΚΟΥ

Τα προβλήματα υλικού που δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο, ο οποίος θα παράσχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένου του υλικού για το οποίο διατίθενται και συνιστώνται μηχανικές βελτιώσεις. Η HP μπορεί να επιλέξει να αντικαταστήσει ορισμένα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα ανταλλακτικά προϊόντα θα είναι καινούρια ή θα ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Σε περίπτωση που επιθυμείτε να κρατήσετε, να απομαγνητίσετε ή να καταστρέψετε με άλλο τρόπο τα εξαρτήματα που αντικαταστάθηκαν, θα σας επιβληθεί ανάλογη χρέωση και θα χρειαστεί να πληρώσετε το ανταλλακτικό στην τιμή τιμοκαταλόγου.

Οι ενημερώσεις υλικολογισμικού HP είναι διαθέσιμες σε πελάτες με ενεργή σύμβαση, η οποία τους παρέχει δικαίωμα πρόσβασης σε αυτές τις ενημερώσεις. Ως μέρος αυτής της υπηρεσίας, έχετε το δικαίωμα να πραγματοποιήσετε λήψη, εγκατάσταση και χρήση των ενημερώσεων υλικολογισμικού για τα καλυπτόμενα προϊόντα, στο πλαίσιο των περιορισμών αδειών χρήσης που ισχύουν σύμφωνα με τους τυπικούς όρους πώλησης της HP. Η HP μπορεί να παρέχει, να εκτελεί ή να βοηθά στην εγκατάσταση ενημερώσεων υλικολογισμικού σε συνδυασμό με την επιτόπου υποστήριξη υλικού εάν διαθέτετε έγκυρη άδεια χρήσης των σχετικών ενημερώσεων λογισμικού.

Μετά την άφιξή του, ο αντιπρόσωπος της HP θα παράσχει την υπηρεσία επί τόπου μέχρι να επιδιορθωθούν τα προϊόντα. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν προσωρινά, εάν απαιτούνται εξαρτήματα ή πρόσθετοι πόροι, αλλά θα συνεχιστούν μόλις αυτά γίνουν διαθέσιμα.

- Επιδιόρθωση μετά από βλάβη: Κατά την επιτόπου παροχή τεχνικής υποστήριξης, η HP ενδέχεται να εγκαταστήσει διαθέσιμες μηχανικές βελτιώσεις και ενημερώσεις υλικολογισμικού οι οποίες δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη για το καλυπτόμενο υλικό και οι οποίες είναι απαραίτητες για την αποκατάσταση της λειτουργίας του καλυπτόμενου υλικού ή για τη διατήρηση της δυνατότητας υποστήριξης από την HP.
- Επιδιόρθωση κατόπιν αιτήματος: Κατόπιν αιτήματός σας, η HP ενδέχεται να εγκαταστήσει σημαντικές ενημερώσεις υλικολογισμικού που δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη και των οποίων η άμεση εγκατάσταση στα καλυπτόμενα προϊόντα υλικού συνιστάται από το τμήμα προϊόντων της HP.

Θα πρέπει να διαθέτετε κατάλληλες άδειες για οποιοδήποτε υποκείμενο υλικολογισμικό καλύπτεται από αυτές τις υπηρεσίες. Η HP ενδέχεται να χρειαστεί μια ανάλυση του επιπέδου εξυπηρέτησης για τα καλυπτόμενα προϊόντα. Σε αυτήν την περίπτωση, ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει μαζί σας για να προγραμματίσει την ανάλυση του επιπέδου εξυπηρέτησης. Κατά τη διάρκεια αυτής της ανάλυσης, η HP θα συγκεντρώσει βασικές πληροφορίες αναφορικά με τη διαμόρφωση του συστήματος, οι οποίες θα επιτρέψουν στους μηχανικούς ανάλυσης HP να ερευνήσουν και να αντιμετωπίσουν ενδεχόμενα μελλοντικά προβλήματα υλικού και να ολοκληρώσουν τις επισκευές όσο το δυνατόν ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά. Η ανάλυση του επιπέδου εξυπηρέτησης μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, μέσω απομακρυσμένων εργαλείων ή μέσω τηλεφώνου, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP.

ΧΡΟΝΟΣ ΕΠΙΤΟΠΙΑΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Για τα συμβάντα που αφορούν καλυπτόμενο υλικό και δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HP θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να αποκριθεί την επόμενη εργάσιμη. Ο χρόνος της επιτόπιας απόκρισης ξεκινά με τη λήψη και την επιβεβαίωση της αρχικής περίπτωσης από την HP και τελειώνει όταν ο εξουσιοδοτημένος από την HP αντιπρόσωπος φτάσει στον χώρο σας ή όταν η HP αποφανθεί ότι το συμβάν που αναφέρθηκε δεν απαιτεί προς το παρόν επιτόπια παρέμβαση. Οι χρόνοι απόκρισης προσμετρώνται μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης, ενώ είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Δεν διατίθενται όλα τα επίπεδα υπηρεσίας σε όλα τα προϊόντα. Το επίπεδο υπηρεσίας θα αναγράφεται στην τεκμηρίωσή σας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και την κάλυψη, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Επίπεδο υπηρεσίας   | Περιγραφή                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Χρόνος απόκρισης    | Η HP θα γνωστοποιήσει την παραλαβή της περίπτωσηής σας εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας (μέσω τηλεφώνου, συνομιλίας ή/και email).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Επιτόπια υποστήριξη | Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα μεταβεί στην τοποθεσία του πελάτη εντός του καθορισμένου παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τις υπηρεσίες επισκευής υλικού, μετά τη λήψη και την επιβεβαίωση της κλήσης. Αυτό συμβαίνει μετά την απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων και, εάν η HP δεν μπορεί να επιλύσει το πρόβλημα απομακρυσμένα, θα πρέπει να είναι διαθέσιμα τα απαραίτητα ανταλλακτικά και να επιβεβαιωθεί η διαθεσιμότητα του πελάτη.                                                                                                                                                                      |
| Χρόνος επισκευής    | Ο χρόνος επιδιόρθωσης υπολογίζεται από την ημέρα έναρξης της αντιμετώπισης προβλημάτων έως την ημέρα ολοκλήρωσης της επισκευής. Ο εκτιμώμενος χρόνος παράδοσης είναι 2-4 εργάσιμες ημέρες βάσει συνδυασμού απομακρυσμένης επισκευής από τον πελάτη (CSR) ή/και επιτόπιας παράδοσης. Σημείωση: Ο χρόνος επισκευής υπολογίζεται μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και μπορεί να μεταφερθεί και την επόμενη ημέρα εντός του παραθύρου κάλυψης. Εξαιρούνται οι καθυστερήσεις λόγω μη διαθεσιμότητας ανταλλακτικών, διαθεσιμότητας πελατών ή/και καθυστερήσεων, και ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή. |

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΙΜΑΚΩΣΗΣ

Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων περιστατικών. Τα τοπικά στελέχη της HP συντονίζουν την κλιμάκωση των συμβάντων μέσω των κατάλληλων πόρων της HP ή/και επιλεγμένων τρίτων μερών, προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα.

## ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι επισκευές θεωρούνται ολοκληρωμένες όταν η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί. Η HP δεν ευθύνεται για τυχόν απώλεια δεδομένων. Η υλοποίηση των κατάλληλων διαδικασιών δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας αποτελεί δική σας ευθύνη. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση ενός αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, ενός ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή μετά από οπτική επαλήθευση της ορθής λειτουργίας. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP θα καθορίσει το επίπεδο του ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση επισκευής. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Για την ολοκλήρωση των εργασιών υποστήριξης ενδέχεται να χρειαστεί η επισκευή της συσκευής εκτός τοποθεσίας, εάν δεν είναι δυνατή η επιτόπια διάγνωση και επισκευή. Η αναγκαιότητα επισκευής εκτός τοποθεσίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της HP.

## Κάλυψη

Η υπηρεσία αυτή παρέχει κάλυψη για επιλέξιμους υπολογιστές HP, καθώς και για εσωτερικά στοιχεία, όπως μονάδες μνήμης που υποστηρίζονται και παρέχονται από την HP. Περιλαμβάνεται επίσης κάλυψη για συνδεδεμένα αξεσουάρ με την επωνυμία HP που περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία του υπολογιστή, όπως ενσύρματο ποντίκι, ενσύρματο πληκτρολόγιο ή τροφοδοτικό AC, με εξαίρεση τις εξωτερικές οθόνες HP. Στις συσκευές all-in-one περιλαμβάνεται η οθόνη, η οποία δεν θεωρείται ως ξεχωριστή, εξωτερική οθόνη. Ωστόσο, μια δεύτερη οθόνη συνδεδεμένη σε συσκευή all-in-one, για παράδειγμα, δεν καλύπτεται από τη συγκεκριμένη υπηρεσία HP Care Pack. Οι σταθμοί επιτραπέζιας σύνδεσης θα καλύπτονται εάν ο φορητός υπολογιστής, ο σταθμός επιτραπέζιας σύνδεσης και η υπηρεσία HP Care Pack αγοραστούν ταυτόχρονα και με την ίδια παραγγελία ή τιμολόγιο πελάτη.

Εάν έχετε αγοράσει την υπηρεσία HP Peripheral Care Pack, οι Υπηρεσίες περιφερειακών καλύπτουν τη βασική μονάδα για αυτήν την υπηρεσία, καθώς και 6 περιφερειακά υποστηριζόμενα από την HP που είναι προσαρτημένα στη βασική μονάδα, συμπεριλαμβανομένων έως 2 εξωτερικών οθονών, σταθμών σύνδεσης, ασύρματου ποντικιού, ασύρματου πληκτρολογίου και ακουστικών HP, για παράδειγμα. Για να καλύπτονται από την υπηρεσία Peripheral Care Pack, τα περιφερειακά πρέπει να αγοραστούν ταυτόχρονα με τον βασικό υπολογιστή.

Αναλώσιμα όπως για παράδειγμα τα αφαιρούμενα μέσα, οι μπαταρίες που μπορούν να αντικατασταθούν από τον Πελάτη, οι γραφίδες υπολογιστών tablet και άλλα, καθώς και οι συσκευές που συντηρούνται από τον χρήστη και οι συσκευές τρίτων κατασκευαστών δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία. Τα προβλήματα μπαταρίας (εκτός της μειωμένης ικανότητας φόρτισης λόγω τακτικής χρήσης μπαταρίας) σε φορητούς επαγγελματικούς υπολογιστές HP καλύπτονται κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης του υλικού HP ή έως τρία έτη, εάν στο υλικό έχει καταχωρηθεί Care Pack. Πρόσθετη κάλυψη μπαταρίας, συμπεριλαμβανομένης της αντικατάστασης για μειωμένη ικανότητα φόρτισης, μπορεί να επιτευχθεί με ένα αποκλειστικό [Battery Replacement Care Pack](#).

Σε περιπτώσεις ανταλλακτικών που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Η HP συνεργάζεται μαζί σας για να προτείνει τυχόν αντικατάσταση. Λόγω των διαφορετικών δυνατοτήτων τοπικής υποστήριξης, δεν διατίθενται όλα τα ανταλλακτικά σε όλες τις χώρες.

## Υποχρεώσεις Πελάτη

Η HP διατηρεί το δικαίωμα ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν οι προτάσεις ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου, εκτός εάν η καθυστέρηση οφείλεται στην HP.

Σε περιπτώσεις που ο πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις συγκεκριμένες υποχρεώσεις του όπως ορίζονται παρακάτω, η HP ή ο εξουσιοδοτημένος από την HP πάροχος της υπηρεσίας δεν θα υποχρεούται να παράσχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται.

Ο πελάτης ή ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να δηλώσει το προϊόν του υλικού προς υποστήριξη εντός 10 ημερών από την αγορά αυτής της υπηρεσίας, ακολουθώντας τις οδηγίες εγγραφής που περιέχονται στο Care Pack ή το έγγραφο που απέστειλε η HP μέσω email, ή όπως αλλιώς ορίζεται από την HP. Στην περίπτωση που ένα καλυπτόμενο προϊόν αλλάξει χώρα, η δήλωση (ή η κατάλληλη προσαρμογή της υπάρχουσας δήλωσης στην HP) πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός 10 ημερών από την αλλαγή.

Εφόσον ζητηθεί, ο πελάτης θα πρέπει να συνδράμει στις προσπάθειες της HP για την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Ο πελάτης θα πρέπει να:

- Παράσχετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε η HP να συνδράμει εγκαίρως με επαγγελματική, απομακρυσμένη υποστήριξη και να βοηθήσετε την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της επιλέξιμης υποστήριξης.
- Πραγματοποιήσετε αυτόματους ελέγχους, να εγκαταστήσετε και να εκτελέσετε άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα. Η HP ενδέχεται να ζητήσει από τον πελάτη να περιλάβει την εκτύπωση των αποτελεσμάτων οποιουδήποτε προηγούμενου αυτοελέγχου στο ελαττωματικό προϊόν.
- Εκτελέσετε άλλες εύλογες ενέργειες που θα ζητηθούν από την HP και θα τη βοηθήσουν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα.

Ο πελάτης πρέπει να εξασφαλίσει ότι το προϊόν είναι κατάλληλα συσκευασμένο και προετοιμασμένο για παραλαβή ή αποστολή με την επιλεγμένη μέθοδο αποστολής ή παράδοσης στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευών.

Εάν ο πελάτης επιλέξει τις προαιρετικές πληροφορίες για την υγεία της συσκευής που βοηθούν την HP να διαγνώσει και να επιδιορθώσει προβλήματα συσκευών, ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την ενεργοποίηση της υποστήριξης HP Smart<sup>7</sup> εγκαθιστώντας την εφαρμογή HP Smart Health από τη διεύθυνση [hp.com/smart-support](http://hp.com/smart-support) και εκτελώντας την εφαρμογή για την ενεργοποίηση αυτής της δυνατότητας. Η υπηρεσία HP Smart Support είναι μια βελτιωμένη εφαρμογή υποστήριξης πελατών που παρέχει έναν ταχύτερο τρόπο ελέγχου, διάγνωσης και αντιμετώπισης προβλημάτων που σχετίζονται με τη συσκευή. Χρησιμοποιώντας κρίσιμα δεδομένα εύρυθμης λειτουργίας που αποστέλλονται από τον υπολογιστή σας μέσω ασφαλούς σύνδεσης στο cloud με την πλατφόρμα HP Workforce Experience, οι εκπρόσωποι υποστήριξης της HP μπορούν να έχουν γρήγορη πρόσβαση στις πληροφορίες του υπολογιστή σας, να παρέχουν συστάσεις για την επίλυση προβλημάτων και να επαναφέρουν τους τελικούς χρήστες στην εργασία τους. Μάθετε περισσότερα σχετικά με την υπηρεσία HP Smart Support στη διεύθυνση [hp.com/smart-support](http://hp.com/smart-support).

Είναι ευθύνη του πελάτη να αφαιρέσει όλα τα προσωπικά και/ή εμπιστευτικά δεδομένα από το ελαττωματικό προϊόν προτού αυτό αποσταλεί σε κάποια εγκεκριμένη τοποθεσία της HP για επισκευή ή αντικατάσταση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για αποθηκευμένα δεδομένα στα προϊόντα που επιστρέφονται.

## Περιορισμοί Υπηρεσιών

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό υποστήριξης απομακρυσμένης διάγνωσης, μη επιτόπιας και άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών. Άλλες μέθοδοι παροχής υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνουν την παράδοση, μέσω ταχυμεταφοράς, εξαρτημάτων που μπορούν να αντικατασταθούν από τον πελάτη.

Η HP κατασκευάζει τα προϊόντα της ώστε να προσφέρουν δυνατότητα αυτοεπιδιόρθωσης από τον πελάτη. Το CSR είναι ένα βασικό στοιχείο των όρων εγγύησης της HP. Επιτρέπει στην HP να σας αποστέλλει ανταλλακτικά εξαρτήματα, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι ή άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται ως εξαρτήματα CSR, μόλις επιβεβαιωθεί η βλάβη.

Η υποχρεωτική επισκευή από τον πελάτη αποτελεί μέρος της τυπικής εγγύησης που σχετίζεται με ορισμένα προϊόντα. Η CSR είναι προαιρετική για πελάτες που διαθέτουν HP Care Pack ή συμβατική συμφωνία υποστήριξης σε περιπτώσεις όπου η επισκευή απαιτεί εσωτερικά εξαρτήματα. Προαιρετικά, σας επιτρέπει να εκτελέσετε CSR ή να ζητήσετε από το προσωπικό σέρβις της HP να πραγματοποιήσει την αντικατάσταση χωρίς επιπλέον χρέωση κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης της υπηρεσίας προϊόντος.

## Εξαιρέσεις

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, ανάκτηση και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Λειτουργικές δοκιμές εφαρμογών ή πρόσθετες δοκιμές που ζητήσατε ή απαιτήσατε
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας.
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας ενσωμάτωσης οποιασδήποτε επιδιόρθωσης, επισκευής, ενημέρωσης κώδικα ή τροποποίησης συστήματος που παρέχεται από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας λήψης μέτρων αποφυγής που είχαν προηγουμένως ενημερωθεί από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω ακατάλληλης αντιμετώπισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών εγκατάστασης, επισκευής, συντήρησης ή τροποποίησης υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού
- Προληπτική συντήρηση από τον χρήστη

## Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας δεν θα παρέχονται, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται ανταλλακτικά και εξαρτήματα που έχουν συμπληρώσει τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο δεδομένων του προϊόντος.

## Προαιρετικές πρόσθετες λειτουργίες για επιπλέον κάλυψη

Συμπληρώστε την υποστήριξη με προσαρμοσμένες επιλογές που διευκολύνουν το εργατικό δυναμικό σας, όπου κι αν βρίσκεται.

### ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΠΑΤΑΡΙΑΣ<sup>2,3</sup>

Η υπηρεσία αντικατάστασης μπαταριών της HP προσφέρει δύο βολικές μεθόδους για την αντικατάσταση των ελαττωματικών μπαταριών: επιτόπια και μη επιτόπια αντικατάσταση. Για καθεμία από τις επιλογές, παρέχεται μια μπαταρία αντικατάστασης εάν εντοπιστεί βλάβη στην αρχική μπαταρία που αγοράσατε, η οποία οφείλεται σε σφάλμα υλικού ή κατασκευής ή εάν η ικανότητα φόρτισης είναι κάτω από 50%. Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία Αντικατάστασης μπαταριών παρατίθενται στο [φύλλο δεδομένων Αντικατάστασης μπαταριών](#).

### ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ<sup>2,3,4</sup>

Προσθέστε τη διατήρηση ελαττωματικών μέσων για να επιτρέψετε στην εταιρεία σας να διατηρήσει τον έλεγχο των ελαττωματικών σκληρών δίσκων, συμβάλλοντας στη μείωση του κινδύνου παραβίασης ευαίσθητων δεδομένων. Αυτή η επιλογή σας επιτρέπει να διατηρείτε ελαττωματικές μονάδες σκληρού δίσκου ή εξαρτήματα μονάδας SSD/flash που δεν θέλετε να εγκαταλείψετε λόγω ευαίσθητων δεδομένων που ενδέχεται να περιέχουν. Όλες οι επιλέξιμες μονάδες

οδήγησης ενός καλυπτόμενου συστήματος πρέπει να συμπεριληφθούν στη Διατήρηση ελαττωματικών μέσων. Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία Διατήρησης Ελαττωματικών Μέσων παραθέτονται στο φύλλο δεδομένων Διατήρησης Ελαττωματικών Μέσων.

#### ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ<sup>2,3</sup>

Παρέχετε υποστήριξη συσκευών σε 90 χώρες σε όλο τον κόσμο όταν οι εργαζόμενοι ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους. Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία Ταξιδιωτικής Υποστήριξης περιγράφονται στο φύλλο δεδομένων Ταξιδιωτικής υποστήριξης.

#### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΕΚΤΟΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

Μειώστε την απογοήτευση για τους υπαλλήλους και το τμήμα IT με προηγμένη, απομακρυσμένη διάγνωση και αποκατάσταση για προβλήματα υπολογιστή που παραδοσιακά απαιτούσαν τη συσκευή να βρίσκεται στα χέρια του IT. Χρησιμοποιώντας τεχνολογία εκτός εύρους ζώνης, η HP χρησιμοποιεί έναν ξεχωριστό, ανεξάρτητο επεξεργαστή εκτός εύρους ζώνης που παρέχει βαθιά πρόσβαση στο υλικολογισμικό του υπολογιστή, ακόμα και όταν το λειτουργικό σύστημα είναι εκτός λειτουργίας και ο υπολογιστής δεν μπορεί να εκκινήσει.<sup>8</sup> Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις που σχετίζονται με αυτήν την υπηρεσία περιγράφονται στο Φύλλο δεδομένων διάγνωσης και αποκατάστασης εκτός ζώνης.

#### ΠΑΚΕΤΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ<sup>2</sup>

Προσθέστε κάλυψη για έως 6 υποστηριζόμενα από την HP εξαρτήματα προσαρτημένα στον υπολογιστή σας, εξασφαλίζοντας πλήρη υποστήριξη για τα εργαλεία παραγωγικότητας.<sup>3,7</sup> Εάν έχετε αγοράσει την υπηρεσία HP Peripheral Care Pack, καλύπτει τη μονάδα υπολογιστή και έως έξι περιφερειακές συσκευές που είναι συνδεδεμένες στον υπολογιστή, συμπεριλαμβανομένων δύο εξωτερικών οθονών, σταθμών σύνδεσης, ασύρματου ποντικιού, ασύρματου πληκτρολογίου και ακουστικών HP. Για να πληροίτε τις προϋποθέσεις, όλα τα περιφερειακά πρέπει να αγοραστούν ταυτόχρονα με τον υπολογιστή.

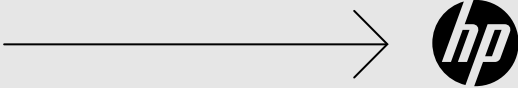
Τα προϊόντα Poly δεν καλύπτονται από τις υπηρεσίες HP Peripheral Care Pack. Τα προϊόντα Poly υποστηρίζονται μόνο από Συμβόλαιο υποστήριξης Poly.

## Ισχύουν όροι και προϋποθέσεις

Δείτε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις του Care Pack.

## Για περισσότερες πληροφορίες

σχετικά με τις υπηρεσίες HP, επικοινωνήστε με οποιοδήποτε γραφείο πωλήσεων ή μεταπωλητή ή μεταβείτε στη διεύθυνση [hp.com/support-services](https://www.hp.com/support-services)



1. Η υποστήριξη HP Premium (επιτόπια υποστήριξη με προγνωστική ανίχνευση προβλημάτων και ειδοποιήσεις μόνο για υπολογιστές) και η υποστήριξη HP Premium+ (επιτόπια υποστήριξη με προγνωστική ανίχνευση προβλημάτων, ειδοποιήσεις και προτιμώμενη πρόσβαση μόνο για υπολογιστές) απαιτούν έναν παράγοντα HP Insights για Windows, Mac, & Android για προγνωστικές πληροφορίες, διαθέσιμο για λήψη στη διεύθυνση <https://workforceexperience.hp.com/software>. Ο παράγοντας συλλέγει τηλεμετρία και αναλύσεις γύρω από συσκευές και εφαρμογές που ενσωματώνονται στην πλατφόρμα Workforce Experience και δεν πωλείται ως αυτόνομη υπηρεσία. Απαιτείται πρόσβαση στο Internet. Η HP τηρεί τις αυστηρές διατάξεις απορρήτου του ΓΚΠΔ και η πλατφόρμα διαθέτει πιστοποίηση ISO27001, ISO27701, ISO27017 και SOC2 Type2 για την ασφάλεια των πληροφοριών.
2. Τα επίπεδα υπηρεσιών και οι χρόνοι απόκρισης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική θέση σας.
3. Πωλούνται ξεχωριστά ή ως προαιρετικό χαρακτηριστικό. Η Προστασία από Τυχαία Ζημιά πρέπει να αγοραστεί κατά την αγορά της συσκευής. Τα άλλα Care Pack πρέπει να αγοραστούν εντός 30 ημερών από την αγορά της συσκευής. Οι υπηρεσίες της HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις της HP για την παρεχόμενη υπηρεσία ή από εκείνους που υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά την αγορά. Ο πελάτης ενδέχεται να έχει και άλλα νομικά δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα τοπική νομοθεσία. Τα δικαιώματα αυτά δεν επηρεάζονται με κανέναν τρόπο από τους όρους και τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας HP ή από την περιορισμένη εγγύηση HP που συνοδεύει το προϊόν HP.
4. Εάν αγοραστεί η Παρακράτηση Ελαττωματικών Μέσων, ο πελάτης θα διατηρήσει τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου.
5. Με βάση τα δεδομένα υποστήριξης πελατών της HP παγκοσμίως από 1/2022-10/2022.
6. Η υπηρεσία διατίθεται σε επαγγελματικούς επιτραπέζιους υπολογιστές, σταθμούς εργασίας, φορητούς σταθμούς εργασίας και επιλεγμένους φορητούς υπολογιστές.
7. Η υπηρεσία HP Smart Support διατίθεται σε εμπορικούς πελάτες μέσω του αντιπροσώπου σέρβις της HP και των Υπηρεσιών εργοστασιακής διαμόρφωσης της HP, ή μπορεί να ληφθεί από τη διεύθυνση [hp.com/smart-support](https://www.hp.com/smart-support). Η Υποστήριξη HP Smart συλλέγει αυτόματα τα απαιτούμενα στοιχεία τηλεμετρίας κατά την αρχική εκκίνηση του προϊόντος για να παράσχει δεδομένα διαμόρφωσης σε επίπεδο συσκευής και πληροφορίες σχετικά με την εύρυθμη λειτουργία.
8. Το ενημερωμένο χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών υποστήριξης υλικού είναι διαθέσιμο για επιλεγμένους εμπορικούς υπολογιστές HP (επιτραπέζιους υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές, σταθμούς εργασίας, κινητούς σταθμούς εργασίας, Chromebook και RPOS). Οι υπηρεσίες υποστήριξης υλικού είναι διαθέσιμες τη στιγμή της αγοράς της συσκευής. Τα επίπεδα και οι χρόνοι απόκρισης των υπηρεσιών HP Care Pack ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή. Η υπηρεσία αρχίζει από την ημερομηνία αγοράς του υλικού. Ισχύουν απαγορεύσεις και περιορισμοί. Για λεπτομέρειες, επισκεφτείτε τη διεύθυνση: [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). Οι δυνατότητες του πακέτου υπηρεσιών ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή ή την πλατφόρμα υλικού.

Οι υπηρεσίες της HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις της HP για την παρεχόμενη υπηρεσία ή από εκείνους που υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά την αγορά. Ο πελάτης ενδέχεται να έχει και άλλα νομικά δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα τοπική νομοθεσία. Τα δικαιώματα αυτά δεν επηρεάζονται με κανέναν τρόπο από τους όρους και τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας HP ή από την περιορισμένη εγγύηση HP που συνοδεύει το προϊόν HP.