

Wsparcie techniczne dla komputerów oferowane na miejscu przy użyciu predykcyjnego wykrywania problemów i alertów

Szybka reakcja ekspertów tam, gdzie jest to potrzebne

Ogranicz przerwy w pracy dzięki pomocy wykorzystującej predykcyjne wykrywanie problemów wspomagane sztuczną inteligencją, alerty, automatyzację i całodobową pomoc zdalną w celu rozwiązania większości problemów. Jeśli potrzebna jest naprawa fizyczna, wysyłamy na miejsce specjalistę HP^{2,7}.

Informacje o usłudze

- Predykcyjne analizy oparte na AI pozwalające na identyfikację problemów, zanim wpłyną na pracę
- Automatyzacja zgłoszeń IT usprawniająca i przyspieszająca naprawy
- Proaktywne wsparcie za pośrednictwem zdalnych i lokalnych usług
- Części zamienne i materiały wliczone w cenę

Korzyści związane z usługą

- Utrzymanie sprawności komputerów niezależnie od miejsca pracy
- Rozwiązuj większość problemów zdalnie, osiągając 85% skuteczności przy pierwszym podejściu w standardowych godzinach pracy¹
- Uzyskiwanie wsparcia na miejscu ze strony wykwalifikowanych ekspertów

Cechy usługi i specyfikacja dostawy

Usługa obejmuje wspomagane przez AI predykcyjne wykrywanie problemów z komputerem i proaktywnych alertów wspomaganymi przez Platformę HP Workforce Experience. Zespoły IT mogą monitorować kondycję urządzeń i otrzymywać powiadomienia na temat sprzętu, na który należy zwrócić uwagę, który trzeba naprawić lub zaktualizować. Wszystko za pośrednictwem jednego zunifikowanego panelu. (Patrz dalej, aby poznać dodatkowe szczegóły na temat tego, w jaki sposób dział IT występować o pomoc zdalną lub pomoc na miejscu). Jako alternatywę użytkownicy mogą odbierać aktywne alerty w postaci komunikatów podręcznych na urządzeniach, z poziomu których mogą przysyłać zgłoszenia, korzystając z automatycznej procedury planowania pomocy zdalnej i pomocy na miejscu, tj. w miejscu i czasie dogodnym dla użytkownika.

Problemy z urządzeniem przewidziane i rozwiązywane przy użyciu tej usługi to m.in.:

CECHY	OPIS
Alerty predykcyjne i proaktywne	• Spis sprzętu (w tym modele, typy, numery seryjne i podstawowe informacje dotyczące gwarancji) i historia rejestracji urządzenia. • Stan sprzętu: Identyfikuje urządzenia, które nie spełniają indywidualnych wskaźników wydajności (np. stan baterii, dysków, temperatura, krytyczne aktualizacje systemu BIOS) • Przewidywane diagnozowanie awarii i incydentów: – Pamięć masowa: przewidywane krytyczne alerty awarii dla problemów z dyskiem twardym (HDD) i dyskiem półprzewodnikowym (SSD)

	- Akumulator: przewidywane krytyczne alerty o awarii w przypadku problemów z akumulatorami - Wentylator: przewidywane ostrzeżenia i krytyczne alerty awarii w przypadku problemów z wentylatorem ▪ Klasyfikacja termiczna i kondycja ▪ Powiadomienia o aktualizacjach systemu BIOS będą wyświetlane na pulpicie nawigacyjnym, umożliwiając identyfikację urządzeń, które można proaktywnie zaktualizować.
Zautomatyzowane zgłoszenia	▪ Wymiana dysków twardych ▪ Wymiana akumulatora ▪ Wymiana wentylatora
Zdalna diagnostyka i wsparcie	Pomoc 24 × 7 ³
Wsparcie sprzętowe w siedzibie klienta	Autoryzowany przedstawiciel HP zostanie wysłany do lokalizacji użytkownika w celu udzielenia pomocy.

ZDALNA DIAGNOSTYKA PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Podczas gdy użytkownicy końcowi mogą poprosić o wsparcie za pośrednictwem wyskakujących alertów na swoich urządzeniach i korzystać z automatycznego systemu zgłoszeń IT, administratorzy zespołów IT mogą poprosić o wsparcie online dla urządzeń, którymi zarządzają. Aby skontaktować się z HP, najlepiej jest utworzyć konto, a następnie wysłać zgłoszenie przez stronę <https://support.hp.com/>. Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie problemów sprzętowych. Przed udzieleniem pomocy na miejscu HP przeprowadzi zdalną diagnostykę z wykorzystaniem elektronicznego zdalnego wsparcia w celu uzyskania dostępu do produktów objętych usługą lub użyje innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu.

Incydenty związane ze sprzętem objętym usługą można zgłaszać całodobowo specjalistom HP za pośrednictwem naszej witryny (należy wejść na stronę <https://support.hp.com>, wybrać kartę „Wsparcie dla firm”, a następnie opcję „Utwórz nowe zgłoszenie”). Klienci mogą tam również zarządzać swoimi zgłoszeniami. W porach pracy działu obsługi klienta klienci mogą kontaktować się w sprawie swoich zgłoszeń z HP telefonicznie lub przez czat. Klienci mogą również kontaktować się telefonicznie z Centrum Obsługi Klienta HP między 8.00 a 17.00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt obowiązujących w firmie HP. Może być dostępne rozszerzone wsparcie telefoniczne³. Klienci kontaktujący się z HP bezpośrednio przez telefon lub czat zostaną połączeni ze zwykłymi agentami, którzy rozpoczną gromadzenie potrzebnych danych administracyjnych w celu zidentyfikowania klienta i zweryfikowania jego uprawnień do otrzymania świadczeń serwisowych. Ta ścieżka zastępcza może zająć więcej czasu i wymagać większego zaangażowania klienta niż w przypadku realizacji zgłoszenia przez witrynę, do czego stanowczo zachęcamy. Firma HP potwierdzi przyjęcie zgłoszenia serwisowego poprzez zarejestrowanie zgłoszenia, nadanie mu identyfikatora oraz przekazanie numeru identyfikatora klientowi. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone na miejscu lub zdalnie³.

DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych komercyjnych narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient ma dostęp do:

- określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych czy możliwość korzystania z forów przydatnych do rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy użytkownikami;
- rozszerzonej wyszukiwarki internetowej dokumentów technicznych, które ułatwiają i przyspieszają rozwiązywanie problemów;
- określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem;

- narzędzia internetowego (należy odwiedzić stronę <https://support.hp.com> i przejść na kartę „Wsparcie dla firm”) do bezpośredniego przesyłania pytań do HP. Narzędzie pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, który kieruje zapytanie dotyczące wsparcia lub serwisu do odpowiednich zasobów. Pozwala również na wyświetlanie statusu każdego zgłoszenia dotyczącego wsparcia i jego dalszej obsługi;
- baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których można wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania i wypowiadać się na forach pomocy technicznej. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

WSPARCIE SPRZĘTOWE W SIEDZIBIE KLIENTA

W przypadku awarii sprzętowych, których nie można naprawić zdalnie, autoryzowany przedstawiciel zapewni pomoc techniczną na miejscu w celu przywrócenia urządzeń objętych usługą do stanu umożliwiającego ich użytkowanie, w tym także tych, dla których są dostępne i zalecane ulepszenia techniczne. Firma HP może zdecydować o wymianie niektórych urządzeń zamiast ich naprawy. Produkty zamiennne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione produkty stają się własnością firmy HP. Użytkownicy zamierzający zachować, rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymienione części zostaną obciążeni kosztami i będą musieli zapłacić cenę katalogową za część zamienną.

Usługa HP w zakresie aktualizacji oprogramowania układowego jest dostępna dla klientów z aktywną umową uprawniającą do dostępu do tych aktualizacji. W ramach tej usługi użytkownik ma prawo do pobierania, instalowania i używania aktualizacji oprogramowania układowego do produktów objętych licencją, z zastrzeżeniem ograniczeń licencyjnych określonych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży HP. Firma HP może dostarczać aktualizacje oprogramowania układowego, instalować je lub pomagać w ich instalacji w połączeniu ze wsparciem sprzętowym zapewnianym na miejscu, jeśli użytkownik ma ważną licencję na korzystanie z odpowiednich aktualizacji oprogramowania.

Po przybyciu przedstawiciel HP będzie realizować usługę na miejscu aż do momentu naprawienia produktów. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszone w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.

- Naprawa po awarii: w momencie świadczenia usługi serwisowej na miejscu firma HP może zainstalować dostępne ulepszenia techniczne i aktualizacje oprogramowania układowego, które nie mogą być instalowane przez klienta, do urządzeń objętych ochroną, wymagane do przywrócenia sprawności lub utrzymania możliwości wsparcia przez HP.
- Naprawa na żądanie: na żądanie klienta firma HP może zainstalować krytyczne, nieinstalowane przez klienta aktualizacje oprogramowania układowego, które są zalecane przez dział produktów HP do natychmiastowej instalacji na sprzęcie objętym ochroną.

Klient musi mieć ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą. Firma HP może wymagać przeprowadzenia analizy poziomu usług dla urządzeń objętych ochroną. W takim przypadku autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby umówić się na przeprowadzenie analizy poziomu usług. Podczas tej analizy HP zbierze kluczowe informacje o konfiguracji systemu, które umożliwią inżynierom zajmującym się rozwiązywaniem problemów HP zbadanie i rozwiązanie ewentualnych przyszłych problemów ze sprzętem oraz ukończenie naprawy możliwie jak najszybciej i najsprawniej. Analiza poziomu usług może być przeprowadzona za pomocą zdalnego dostępu do systemu, zdalnych narzędzi lub telefonicznie, według wyłącznego uznania HP.

CZAS REAKCJI W SIEDZIBIE KLIENTA

W przypadku zdarzeń dotyczących sprzętu objętego ochroną, których nie można rozwiązać zdalnie, HP dołoży ekonomicznie uzasadnionych starań, aby zareagować na miejscu w określonym czasie (tj. w trzecim dniu okna serwisowego, w następnym dniu okna serwisowego lub w ciągu czterech godzin). Czas dotarcia na miejsce jest liczony od momentu, gdy pierwotne zgłoszenie zostanie odebrane i potwierdzone przez HP, a kończy się, gdy autoryzowany przedstawiciel HP dotrze do siedziby użytkownika lub gdy HP stwierdzi, że zgłoszone zdarzenie nie wymaga obecnie interwencji na miejscu. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień okna serwisowego.

POZIOMY USŁUG

Nie wszystkie poziomy usług są dostępne dla wszystkich urzędzeń. Poziom usługi jest określony w dokumentacji klienta. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Poziom usługi	Opis
Czas reakcji	HP potwierdzi przyjęcie zgłoszenia w następnym dniu roboczym (telefonicznie, przez czat i/lub wiadomość e-mail).
Wsparcie w siedzibie klienta	Autoryzowany przedstawiciel HP odwiedzi lokalizację klienta w wyznaczonym oknie serwisowym w celu rozpoczęcia usługi naprawy sprzętu po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia. Nastąpi to po zdalnym rozwiązaniu problemu, a jeśli firma HP nie będzie w stanie rozwiązać problemu zdalnie, nastąpi zapewnienie dostępności niezbędnych części zamiennych i potwierdzenie dostępności klienta.
Czas naprawy	Czas naprawy jest liczony od dnia rozpoczęcia rozwiązywania problemów do dnia zakończenia naprawy. Szacowany czas realizacji to 2-4 dni robocze, w przypadku połączenia dostawy zdalnej, samodzielnej naprawy przez klienta (CSR) i/lub dostawy w siedzibie klienta. Uwaga: Czas naprawy jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień w ramach okna serwisowego. Wyłączenie opóźnień wynikających z niedostępności części zamiennych, dostępności klienta i/lub opóźnień; może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej.

ZARZĄDZANIE PRZEKAZYWANIEM PROBLEMÓW NA WYŻSZY POZIOM

Firma HP opracowała oficjalne procedury przekazywania na wyższy poziom, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją przekazywania na wyższy poziom zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

ZAKOŃCZENIE PRAC

Naprawy uznaje się za zakończone po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. HP nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych; użytkownik jest odpowiedzialny za wdrożenie odpowiednich procedur z zakresu tworzenia kopii zapasowych. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę poprawności działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony. Firma HP ma prawo, według własnego uznania, do przeprowadzenia trwałej wymiany produktu w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Wykonanie prac może wymagać naprawy urządzenia poza siedzibą klienta, jeśli nie można dokonać diagnostyki i naprawy na miejscu. HP określa konieczność naprawy poza siedzibą klienta według własnego uznania.

Zakres ochrony

Usługa zapewnia ochronę kwalifikujących się komputerów PC firmy HP, w tym wspieranych i dostarczanych przez firmę HP komponentów wewnętrznych. Obejmuje to również serwis dołączonych akcesoriów marki HP znajdujących się w oryginalnym opakowaniu komputera, takich jak mysz przewodowa, klawiatura przewodowa lub zasilacz sieciowy, ale nie obejmuje zewnętrznych monitorów HP. Urządzenia wielofunkcyjne są wyposażone w monitory, które nie są uznawane za oddzielne monitory zewnętrzne. Jednak na przykład drugi monitor dołączony do komputera all-in-one nie będzie objęty usługami HP Care Pack.

Jeśli zakupiono pakiet HP Peripheral Care Pack, usługi peryferyjne obejmują jednostkę podstawową dla tej usługi oraz 6 urządzeń peryferyjnych obsługiwanych przez HP podłączonych do jednostki podstawowej, w tym maksymalnie 2 monitory zewnętrzne, stacje dokujące, mysz bezprzewodową, klawiaturę bezprzewodową i zestawy słuchawkowe HP. Aby urządzenie peryferyjne było objęte pakietem Peripheral Care Pack, musi zostać zakupione w tym samym czasie co komputer podstawowy.

Materiały eksploatacyjne, w tym również nośniki wymienne, baterie wymieniane przez klienta, rysiki do tabletów i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika oraz urządzenia marek innych niż HP, nie są objęte usługą. Problemy z akumulatorami (z wyłączeniem spadku pojemności ładowania w wyniku regularnego użytkowania akumulatora) w przenośnych komercyjnych komputerach HP są objęte ochroną gwarancyjną w okresie gwarancji na sprzęt HP lub przez trzy lata, jeśli na sprzęt został zarejestrowany pakiet Care Pack. Dodatkowy akumulator – w tym wymianę na wypadek spadku pojemności ładowania – można nabyć w ramach specjalnego pakietu Care Pack dotyczącego wymiany akumulatora.

W przypadku części zamiennych i podzespołów, które nie są już produkowane, konieczne może być dokonanie modernizacji. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W zależności od kraju niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

Produkty Poly nie są objęte pakietami HP Peripheral Care Pack, lecz są objęte jedynie umowami serwisowymi Poly.

Obowiązki klienta

Klienci są odpowiedzialni za włączenie usługi na urządzeniach w sposób opisany poniżej.

Urządzenia 11. generacji (niektóre urządzenia 10. generacji) i przyszłych generacji po 2024 r.	Narzędzie HP Services Scan (HPSS) jest składnikiem standardowego obrazu systemu w urządzeniach HP produkowanych od 2024 roku. Narzędzie HPSS sprawdza okresowo, czy urządzenie jest uprawnione do otrzymywania pomocy technicznej, i po potwierdzeniu automatycznie pobiera agenta HP Insights, umożliwiając optymalne działanie urządzeń oraz dostarczanie wyskakujących alertów na urządzeniach użytkowników końcowych. W przypadku niestandardowych/korporacyjnych obrazów systemu narzędzie HPSS zostanie pobrane na urządzenie za pośrednictwem usługi Windows Update. Chromebooki HP z systemem ChromeOS i urządzenia HP przeznaczone dla punktów sprzedaży detalicznej (RPOS) wymagają pulpitu umożliwiającego wyświetlanie proaktywnych alertów i tworzenie zgłoszeń serwisowych. Nie będzie możliwości wysyłania alertów do użytkownika końcowego za pośrednictwem tych urządzeń. Aby móc korzystać z tego pulpitu na Chromebookach HP, należy przeprowadzić jednorazową integrację konsoli administracyjnej Google z tym pulpitem. Szczegółowe informacje na temat tej integracji można znaleźć w tym przewodniku referencyjnym . Aby włączyć usługę w RPOS, należy przydzielić oddzielnego notebooka lub komputer stacjonarny HP w celu hostowania pulpitu przeznaczonego do zarządzania alertami i tworzenia zgłoszeń serwisowych. Aby włączyć usługę w RPOS, należy zapoznać się z tym przewodnikiem referencyjnym dotyczącym RPOS .
Gen10	Narzędzie HP Services Scan (HPSS) zostanie pobrane na urządzenia za pośrednictwem usługi Windows Update. Narzędzie HPSS sprawdza okresowo, czy urządzenie jest uprawnione do otrzymywania pomocy technicznej, i po potwierdzeniu automatycznie pobiera agenta HP Insights, umożliwiając optymalne działanie urządzeń oraz dostarczanie wyskakujących alertów na urządzeniach użytkowników końcowych.
Gen9	Narzędzie HP Services Scan (HPSS) zostanie pobrane na urządzenia za pośrednictwem usługi Windows Update. Aby narzędzie HPSS mogło okresowo sprawdzać uprawnienia do korzystania z usługi na urządzeniu i automatycznie pobierać oprogramowanie w celu dostarczenia usługi, urządzenie wymaga zgody użytkownika końcowego. Można jej udzielić za pośrednictwem ekranu zgody widocznego w trybie OOB. Po wyrażeniu zgody narzędzie HPSS sprawdzi, czy urządzenie jest uprawnione do otrzymywania pomocy technicznej, i po potwierdzeniu automatycznie pobierze agenta HP Insights, umożliwiając optymalne działanie urządzeń oraz dostarczanie wyskakujących alertów na urządzeniach użytkowników końcowych.

Firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy istotne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

Jeśli klient nie będzie wywiązywał się ze swoich zobowiązań wymienionych poniżej, firma HP lub autoryzowany serwis HP nie będą zobowiązane do świadczenia usług zgodnie z opisem.

Klient lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać rejestracji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcją rejestracji zawartą w pakiecie Care Pack lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź zgodnie z innymi wskazówkami HP. Wykonaj kroki określone w Skróconym przewodniku rozpoczęcia pracy, aby zagwarantować sobie, że urządzenia monitorują obecność potencjalnych problemów.

Urządzenia klienta muszą działać zgodnie z systemem Windows 10 1703 lub wyższym, jedynie w wersjach Pro, Enterprise lub Education; Ta funkcja nie obejmuje obsługi edycji Windows 10 Home.

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

- Przekazuje wszelkie informacje niezbędne do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- Rozpoczyna samodiagnostykę oraz instaluje i uruchamia inne narzędzia i programy diagnostyczne; firma HP może zażądać od klienta, aby wraz z uszkodzonym produktem dołączył wydruk wszelkich wcześniej przeprowadzonych autotestów;
- Wykonuje na żądanie firmy HP inne uzasadnione czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów.

Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszystkich danych osobowych i/lub poufnych z uszkodzonego produktu przed rozpoczęciem jego naprawy lub wymiany; firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane na zwróconym produkcie.

Wymagania w związku z dostępem do platformy Workforce Experience i rozpoczęciem prac:

- Korzystanie z Persistence na urządzeniach, które mają tę usługę fabrycznie włączoną.
- Zaakceptowanie warunków posiadania oprogramowania na swoich urządzeniach.
- Automatyczne lub ręczne zarejestrowanie urządzenia za pomocą instrukcji podanych przez HP.
- Przesłanie prośby o dodanie lub usunięcie zarządzanych urządzeń oraz użytkowników.
- Zapewnienie zgodności z wymaganiami licencyjnymi oprogramowania.
- Rozwiązywanie częstych problemów związanych ze wsparciem użytkownika końcowego przed ich przekazaniem do działu wsparcia HP.
- Cofnięcie aktualizacji systemu operacyjnego w razie błędu.
- Upoważnienie partnerów do dostępu lub zarządzania kontem, jeśli dotyczy.

Urządzenia, którymi zarządza HP, będą miały zainstalowanego klienta oprogramowania, który pozwoli gromadzić informacje dotyczące urządzenia. Pliki i treści nie będą rejestrowane. Informacja o numerze seryjnym sprzętu będzie rejestrowana w celu identyfikacji urządzenia w wewnętrznych systemach HP i zapewnienia pomocy w usuwaniu problemów. W ramach usługi nie są gromadzone następujące rodzaje danych:

- Informacje dotyczące demografii (z wyjątkiem kraju lub języka)
- Numer konta bankowego, numery kart kredytowych lub debetowych, historia kredytowa lub dane dotyczące płatności
- Dane z mediów społecznościowych lub historia przeglądania stron
- Identyfikatory wydane przez rząd, takie jak numer ubezpieczenia społecznego i numer identyfikacji podatkowej
- Informacje dotyczące stanu zdrowia
- Dane wrażliwe, takie jak pochodzenie etniczne, przekonania polityczne, przynależność do związków zawodowych, dane dotyczące zdrowia, orientacji seksualnej lub dane genetyczne. Zgromadzone dane będą przechowywane w bezpiecznym repozytorium w chmurze.

Zgromadzone dane będą przechowywane w bezpiecznym repozytorium w chmurze. Klient akceptuje gromadzenie przez HP informacji w ramach świadczenia usługi. Jeśli klient nie chce przekazywać tych informacji HP, usługa nie będzie mogła być świadczona zgodnie z zamierzeniami.

Ograniczenia dotyczące usług

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych poza siedzibą klienta i na miejscu oraz na inne sposoby. Inne metody świadczenia usług mogą obejmować dostarczanie części wymiennych przez klienta za pośrednictwem kuriera. HP projektuje swoje produkty z myślą o samodzielnej naprawie przez klienta (CSR). CSR jest kluczowym elementem warunków gwarancji HP. Dzięki temu HP wysyła części zamienne klienta, takie jak klawiatura, mysz lub inne części klasyfikowane jako części CSR, bezpośrednio do Ciebie, po potwierdzeniu awarii.

Obowiązkowe CSR jest częścią standardowej gwarancji związanej z niektórymi produktami. Usługa CSR jest opcjonalna dla klientów z pakietem HP Care Pack lub umową serwisową w przypadkach, gdy naprawa wymaga części wewnętrznych. Opcjonalnie możesz dokonać CSR lub zdecydować, czy serwisanci HP przeprowadzą wymianę bez dodatkowych opłat w okresie obowiązywania usługi serwisowej produktu.

Wyłączenia

- Przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych
- Testowanie działania aplikacji i inne testy zlecone lub wymagane przez klienta
- Rozwiązywanie problemów z połączeniami lub zgodnością
- Rozwiązywanie problemów związanych z siecią
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta działań naprawczych, aktualizacji lub modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez HP
- Usługi niezbędne z powodu niewykonania przez klienta czynności prewencyjnych zalecanych przez HP
- Usługi wymagane w związku z niewłaściwym postępowaniem lub użyciem produktu
- Usługi wymagane w przypadku nieupoważnionych prób zainstalowania, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego albo oprogramowania
- Usługi świadczone przez nieautoryzowanych lub nieposiadających certyfikatu dostawców usług

Maksymalny cykl życia / maksymalny okres eksploatacji

Części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia lub maksymalny limit eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, skróconą specyfikacją lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.

Opcjonalne, dodatkowe funkcje związane z dodatkową ochroną

Uzupełnij swoje wsparcie niestandardowymi opcjami, które pozwolą Twoim pracownikom zachować sprawność w każdym miejscu.

OCHRONA PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI

Opcjonalna ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami zapewnia naprawę lub wymianę sprzętu, gdy wystąpią nieprzewidziane uszkodzenia w wyniku np. upadku, rozlania płynu czy przepięcia elektrycznego podczas normalnego użytkowania komputera^{3,4}. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami zostały zawarte w [arkuszu danych tej usługi](#).

WYMIANA AKUMULATORA

W ramach usługi wymiany akumulatorów HP^{3,4} dostępne są dwie wygodne metody wymiany uszkodzonych akumulatorów – wymiana w siedzibie klienta oraz poza nią. W ramach każdej z tych opcji dostarczony zostanie jeden akumulator zamienny, jeśli wykryta zostanie awaria pierwotnie zakupionego akumulatora wynikająca z wad materiałowych lub produkcyjnych bądź jego pojemność ładowania spadnie poniżej 50%. Dodatkowe informacje i wyłączenia dotyczące usługi wymiany akumulatorów HP opisano w [arkuszu danych Wymiana akumulatorów](#).

ZACHOWANIE USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Klient może dodać opcję zachowania uszkodzonych nośników, aby zapewnić swojej firmie kontrolę nad uszkodzonymi dyskami twardymi i zmniejszyć ryzyko naruszenia poufności danych^{3,4,5}. Ta opcja pozwala na zachowanie wadliwych dysków twardych lub dysków SSD/flash, których klient nie chce oddać ze względu na zawarte na nich poufne dane. Usługa zachowania uszkodzonych nośników musi obejmować wszystkie kwalifikujące się dyski w chronionym systemie. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie zachowania uszkodzonych nośników zostały zawarte w [arkuszu danych tej usługi](#).

POMOC TECHNICZNA DLA PODRÓŻUJĄCYCH

Istnieje możliwość zapewnienia wsparcia dla urzędzeń w ponad 90 krajach na całym świecie podczas podróży służbowych pracowników^{3,4}. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie pomocy technicznej dla podróżujących zostały zawarte w [arkuszu danych tej usługi](#).

DIAGNOZA I NAPRAWA POZA PASMEM

Pomniejszaj poziom frustracji wśród pracowników i ekspertów z działu IT dzięki zaawansowanej, zdalnej diagnostyce i rozwiązywaniu problemów z komputerem, które dotychczas wymagały oddania urzędzeń w ręce specjalistów z działu IT. Wykorzystując technologię diagnozy i naprawy poza pasmem, firma HP używa oddzielnego, niezależnego procesora poza pasmem, który zapewnia dogłębny dostęp do oprogramowania układowego komputera, nawet gdy system operacyjny jest wyłączony i komputer nie może się uruchomić.⁸ Dodatkowe szczegóły i wyłączenia dotyczące tej usługi opisano w [Arkuszu danych diagnostyki i naprawy poza pasmem](#).

PAKIET PERIPHERAL CAREPACK³

Dodaj ochronę do 6 obsługiwanych akcesoriów HP podłączonych do komputera, zapewniając pełną pomoc techniczną dla Twoich narzędzi zwiększających produktywność.^{4,7} Jeśli zakupiono pakiet HP Peripheral Care Pack, obejmuje on komputer i do sześciu urzędzeń peryferyjnych podłączonych do komputera, w tym maksymalnie dwa monitory zewnętrzne, stacje dokujące, mysz bezprzewodową, bezprzewodową klawiaturę i zestawy słuchawkowe HP. Aby się zakwalifikować, wszystkie urządzenia peryferyjne muszą zostać zakupione w tym samym czasie co komputer.

Produkty Poly nie są objęte pakietami Care Pack urzędzeń peryferyjnych HP. Produkty Poly są objęte wyłącznie umowami wsparcia technicznego Poly.

Obowiązują stosowne warunki

Należy zapoznać się z pełną treścią warunków usługi Care Pack.

Więcej informacji

kontaktując się z jednym z naszych biur sprzedaży bądź autoryzowanym punktem sprzedaży lub odwiedzając stronę <https://hp.com/support-services>.



1. Na podstawie danych dotyczących obsługi klientów HP na całym świecie w okresie od stycznia do października 2022 r. Poziomy usług i czasy reakcji mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej.
2. Zaktualizowane portfolio usług wsparcia sprzętowego jest dostępne dla wybranych komercyjnych komputerów PC HP (komputerów stacjonarnych, komputerów przenośnych, stacji roboczych, mobilnych stacji roboczych, Chromebooków i RPOS). Usługi wsparcia sprzętowego są dostępne w czasie zakupu urządzenia. Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Więcej informacji można znaleźć na stronie www.hp.com/go/cpc. Funkcje dostępne w ramach pakietu usług mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej lub platformy sprzętowej.
3. Poziomy usług i czasy realizacji w ramach pakietów mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej użytkownika.
4. Urządzenie sprzedawane osobno lub jako wyposażenie opcjonalne. Ochronę przed przypadkowymi uszkodzeniami należy wykupić w momencie zakupu urządzenia. Pozostałe pakiety Care Pack należy wykupić w ciągu 30 dni od momentu zakupu urządzenia.
5. Jeśli klient wykupił usługę zachowania uszkodzonych nośników, uszkodzone nośniki pozostaną u klienta.
6. Usługa dostępna dla komercyjnych komputerów stacjonarnych, stacji roboczych, mobilnych stacji roboczych i wybranych komputerów przenośnych.
7. Usługa HP Premium Support (wsparcie u klienta z predykcyjnym wykrywaniem błędów i alertami, wyłącznie dla komputerów PC) oraz HP Premium+ Support (wsparcie u klienta z predykcyjnym wykrywaniem błędów i alertami oraz preferowanym dostępem, wyłącznie dla komputerów PC) wymagają agenta HP Insights do systemów Windows, Mac i Android w zakresie przekazywania predykcyjnych informacji, dostępnego do pobrania ze strony <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agent zbiera dane telemetryczne i analityczne dotyczące urządzeń oraz aplikacji integrujących się z platformą Workforce Experience Platform i nie jest sprzedawany jako samodzielna usługa. Wymagany jest dostęp do Internetu. HP przestrzega rygorystycznych przepisów RODO dotyczących prywatności, a platforma jest certyfikowana pod kątem zgodności z ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 i SOC 2 Typ 2 w zakresie bezpieczeństwa informacji.
8. Usługa diagnostyki i naprawy błędów Out-of-band jest dostępna w Ameryce Północnej (Stany Zjednoczone i Kanada) oraz w UE jako HP Care Pack dla wybranych komercyjnych platform HP, które obsługują Intel® vPro® i Intel® AMT oraz są uprawnione do wsparcia HP Essential Support (wsparcia u klienta z opcjonalnymi informacjami na temat stanu urządzenia, wyłącznie dla komputerów PC). Usługa HP Premium Support (wsparcie u klienta z predykcyjnym wykrywaniem błędów i alertami, wyłącznie dla komputerów PC) lub HP Premium+ Support (wsparcie u klienta z predykcyjnym wykrywaniem błędów i alertami oraz preferowanym dostępem, wyłącznie dla komputerów PC). Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Więcej informacji można znaleźć na stronie www.hp.com/go/cpc.

Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.