

Helyszíni támogatás számítógépekhez megelőző problémaészleléssel és riasztásokkal

Gyors segítség szakértőktől, ahol szüksége van rá

Csökkentse a munkamenetet megszakító problémákat olyan támogatással, mely mesterséges intelligenciát használó megelőző problémaészleléssel, riasztásokkal, automatizációval és éjjel-nappal elérhető távoli támogatással segít a legtöbb probléma megoldásában. Amennyiben fizikai javítás szükséges, a HP egy szakértője az alkalmazott munkavégzési helyére kiszállva segít.^{2,7}

A szolgáltatás főbb elemei

- Mesterséges intelligenciával támogatott, megelőző információk, amelyek már azt megelőzően észlelik a problémákat, hogy azok hatással lennének a munkára
- Az IT-ticketing automatizációja egyszerűsíti és felgyorsítja a javítási munkákat
- Proaktív támogatás távoli és helyszíni szolgáltatásnyújtáson keresztül
- Tartalmazza a cserealkatrészeket és anyagokat

A szolgáltatás előnyei

- Megszakítás nélkül üzemelhetnek számítógépei, bárhol is történjen a munkavégzés
- Távoli, a problémákat rendes munkaidőben¹ 85%-ban elsőre orvosló megoldás.
- Kényelmes helyszíni támogatást kaphat képzett szakemberektől

A szolgáltatás funkciói és a szolgáltatásnyújtás specifikációi

Ez a szolgáltatás mesterséges intelligenciával, prediktív módon észleli a számítógépet érintő problémákat, és proaktív riasztásokat küld a [HP Workforce Experience platform](#) segítségével. Az IT-csapatok nyomon követhetik az eszközök állapotát, és riasztásokat kaphatnak azokról az eszközökről, amelyek odafigyelést, javítást vagy frissítést igényelnek – mindezt egyetlen irányítópulton keresztül. (Kérjük, olvassa el az alábbiakban annak részleteit, hogy az IT miként kérhet távoli vagy helyszíni támogatást.) Alternatív megoldásként a végfelhasználók előugró értesítések formájában kaphatják meg a proaktív riasztásokat eszközeiken, ahonnan egyszerűen nyújthatnak be jegyet, lehetővé téve a távoli és helyszíni támogatás ütemezésének automatizált folyamatát – ahol és amikor ez a végfelhasználó számára kényelmes.

Az e szolgáltatás keretében előre jelzett és megoldott problémák a következőket foglalják magukban:

SZOLGÁLTATÁSOK	LEÍRÁS
Megelőző és proaktív riasztások	▪ Hardverkészlet (ideértve a hardvermodelleket, típusokat, sorozatszámokat és alapvető jótállási információkat) és eszközregisztráció-előzmények ▪ Hardverállapot: Azonosítja azokat az eszközöket, amelyek nem felelnek meg az egyéni teljesítménymutatóknak (pl. akkumulátor állapota, lemez állapota, hőmérsékleti állapot, kritikus BIOS-frissítések)

	- Prediktív hibadiagnózisok és incidensek: - Tárhely: kritikus meghibásodások előrejelzése merevlemez-meghajtókkal (HDD) és SSD-meghajtókkal (SSD) kapcsolatos problémákra vonatkozóan - Akkumulátor: kritikus meghibásodások előrejelzése akkumulátorproblémákra vonatkozóan - Ventilátor: megelőző figyelmeztetések és kritikus meghibásodások előrejelzése ventilátorproblémákra vonatkozóan - Hőmérsékleti osztályozás és állapot - Az irányítópulton BIOS-frissítésekre vonatkozó értesítések jelennek meg, amelyekkel beazonosítható, hogy mely eszközökön lehet proaktív módon frissítéseket telepíteni.
Automatikus jegykezelés	- Merevlemez cseréje - Akkumulátorcsere - Ventilátorcsere
Távoli problémameghatározás és támogatás	Nonstop támogatás ³
Hardvertámogatás helyszíni kiszállással	A HP által felhatalmazott képviselő száll ki a végfelhasználó helyszínére támogatás céljából.

TÁVOLI PROBLÉMAMEGHATÁROZÁS ÉS TÁMOGATÁS

Míg a végfelhasználók az eszközeiken felugró értesítéseken és az automatizált IT-ticketing segítségével igényelhetnek támogatást, a rendszergazdák online kérhetnek támogatást az általuk kezelt eszközökhöz. A HP-val a legegyszerűbben úgy veheti fel a kapcsolatot, ha létrehoz egy fiókot, majd digitálisan esetet indít a <https://support.hp.com/> oldalon. Az eset fogadása után a HP megkezdheti a hardverrel kapcsolatos incidens azonosítását, feltárását és megoldását. A helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP távoli diagnosztikát végezhet, amely során a szolgáltatás által lefedett termékeket elektronikus távoli támogatáson keresztül éri el, vagy más, rendelkezésre álló eszközt vesz igénybe a távoli hibaelhárítás elősegítésére.

A támogatott hardverekkel kapcsolatos incidenseket bármikor jelentheti a HP szakértő ügynökeinek a weboldalon keresztül (Látogasson el a <https://support.hp.com/> oldalra, és válassza az „Üzleti támogatás” lapot, majd az „Új eset elindítása” lehetőséget). Az ügyfelek ezt követően itt kezelhetik eseteiket. Az ügyfél a szolgáltatási időkerete során bármilyen, már elindított esettel kapcsolatban felveheti a kapcsolatot a HP-val telefonon vagy csevegésen keresztül. Alternatívaként az ügyfelek hétköznap (a HP szünnapjait nem számítva) helyi idő szerint 8:00 és 17:00 óra között hívhatják telefonon a HP ügyféltámogatási központját. Kibővített telefonos támogatás is elérhető lehet.³ A HP-t közvetlenül telefonon vagy csevegésen keresztül felkereső ügyfeleknek normál ügynökök segítenek, akik először adminisztratív információk gyűjtésével azonosítják a felhasználókat és a szolgáltatás használatára vonatkozó jogosultságukat. Ez az alternatíva hosszabb időt vehet igénybe, és az ügyfél részéről is nagyobb erőfeszítést követelhet meg a webes felületről elindítható támogatási folyamathoz képest, ezért elsősorban az utóbbi igénybevételét ajánljuk. A javítási igény beérkezését a HP azzal igazolja, hogy naplózza az esetet, hozzárendel egy esetazonosítót, amit közöl Önnel. A HP fenntartja a jogot, hogy minden bejelentett probléma esetében döntsön a tényleges megoldást illetően.

A rendelkezésreállási idő azt az időszakot jelöli, amikor a leírt szolgáltatásokat a helyszínen vagy távolról biztosítják.³

HOZZÁFÉRÉS ELEKTRONIKUS SEGÉDANYAGOKHOZ ÉS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ

A jelen szolgáltatás keretében a HP hozzáférést biztosít egyes, a piacon elérhető elektronikus és internetes eszközökhöz. A következőkhöz férhet hozzá:

- A regisztrált felhasználók rendelkezésére bocsátott egyes opciók, mint például feliratkozás a hardverrel kapcsolatos proaktív szolgáltatási értesítésekre, valamint támogatói fórumok, ahol segítenek a problémák megoldásában, és megosztják a legjobb gyakorlatokat a többi regisztrált felhasználóval.

- A jogosult technikai támogatási dokumentumok kiterjesztett webes keresése a gyorsabb problémamegoldás érdekében.
- Egyes jelszavas hozzáférést igénylő, szabadalmaztatott HP szolgáltatásdiagnosztikai eszközök.
- Webalapú eszköz (a <https://support.hp.com> oldalon válassza az „Üzleti támogatás” lapot), amellyel kérdések tehetők fel közvetlenül a HP-nak. Ezzel az eszközzel a támogatási vagy szolgáltatási kérelmet közvetlenül ahhoz a személyhez irányíthatja, aki kellően képzett a kérdés megválaszolásához. Ez az eszköz lehetővé teszi továbbá a beküldött támogatási vagy szolgáltatási kérelmek megtekintését és további kezelését.
- A HP és harmadik fél által működtetett tudásbázisok egyes harmadik féltől származó termékekhez, ahol termékinformációkat kereshet és kérhet le, válaszokat találhat a támogatással összefüggő kérdésekre, valamint támogatási fórumokon vehet részt. Erre a szolgáltatásra a harmadik fél hozzáférési korlátozásai vonatkozhatnak.

HARDVERTÁMOGATÁS HELYSZÍNI KISZÁLLÁSSAL

Az olyan hardverincidensek esetén, amelyek távoli hozzáféréssel nem oldhatók meg, egy megbízott szakember nyújt helyszíni műszaki támogatást a szolgáltatás által lefedett hardvertermékeken, azok működőképes állapotának visszaállítása érdekében, beleértve az elérhető és ajánlott műszaki fejlesztéseket is. A HP dönthet úgy is, hogy egyes termékeket nem javítja, hanem kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményüket tekintve az újnak funkcionálisan megfelelnek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. Ha szeretné megtartani, demagnetizálni vagy más módon fizikailag megsemmisíteni a kicserélt alkatrészeket, számla ellenében ki kell fizetnie a cserealkatrész listaárát.

A HP firmware-frissítések aktív megállapodással rendelkező ügyfelek számára érhetőek el. A szolgáltatás részeként Ön jogosult letölteni, telepíteni és használni a szolgáltatás által lefedett termékek firmware-frissítéseit, a HP aktuális normál értékesítési feltételeiben foglalt licenckorlátozásoknak megfelelően. A HP firmware-frissítéseket biztosíthat, telepíthet, illetve segítséget nyújthat ezek telepítésében a helyszíni hardvertámogatás mellett, ha Önnek érvényes licence van a vonatkozó szoftverfrissítésekhez.

A HP szakemberei a kérésük után helyszíni szolgáltatást nyújtanak egészen addig, amíg a termékeket meg nem javítják. Ideiglenesen felfüggeszthetik a munkát, ha alkatrészekre vagy további erőforrásokra van szükség, ám amint ezek rendelkezésre állnak, folytatják a javítást.

- Javítás hiba esetén: a helyszíni műszaki támogatás időtartama alatt a HP rendelkezésre álló fejlesztéseket vagy ügyfél által nem telepíthető firmware-frissítéseket telepíthet a szolgáltatás által lefedett hardverekre, amennyiben ezek a termék működőképes állapotának visszaállításához vagy a HP általi támogathatóság fenntartásához szükségesek.
- Javítás igény szerint: kérésére a HP telepítheti azokat a kritikus, ügyfél által nem telepíthető firmware-frissítéseket, amelyeket a HP termékrészlege azonnali telepítésre javasol a szolgáltatás által lefedett hardvertermékek esetében.

Megfelelő licencekkel kell rendelkeznie minden olyan mögöttes firmware-hez, amelyre a jelen szolgáltatás kiterjed. A HP igényelheti a szolgáltatás által lefedett termékek szolgáltatási szintű elemzését. Ebben az esetben kapcsolatba lép Önnel a HP egyik hivatalos képviselője a szolgáltatási szintű elemzés elvégzésének megszervezése céljából. Az elemzés során a HP kulcsfontosságú rendszerkonfigurációs információkat gyűjt, amelyek lehetővé teszik a HP hibaelhárító mérnökei számára, hogy felmérjék és elhárítsák a potenciális jövőbeli hardverproblémákat, valamint a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban elvégezzék a javításokat. A HP saját belátása szerint a szolgáltatási szintű elemzés távoli rendszereléréssel, távoli eszközökkel vagy telefonon keresztül is elvégezhető.

HELYSZÍNI VÁLASZIDŐ

A szolgáltatással lefedett hardverek olyan meghibásodásai esetén, amely távolról nem javíthatók ki, a HP megteszi az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy az adott helyszíni válaszdíjon belül a helyszínen beavatkozzon (pl. a harmadik rendelkezésreállási napon, a következő rendelkezésreállási napon vagy négy órán belül). A helyszíni válaszdíj az első eset HP általi fogadásakor és nyugtázásakor veszi kezdetét, és akkor ér véget, amikor a hivatalos HP-szakember kiszáll a helyszínre, illetve amikor a HP úgy ítéli meg, hogy a bejelentett esemény nem igényel helyszíni beavatkozást. A válaszdíjokat csak a rendelkezésreállási időn belül számítjuk, és a következő napi rendelkezésreállási időre átvezethetjük.

SZOLGÁLTATÁSI SZINTEK

Nem minden szolgáltatási szint érhető el minden termék esetében. A szolgáltatási szintet az Ön dokumentációjában találja. A szolgáltatás elérhetőségével és a rendelkezésreállási idővel kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

Szolgáltatási szint	Leírás
Válaszidő	A HP az eset bejelentését a következő munkanapon belül visszaigazolja (telefonon, chaten és/vagy e-mailben).
Helyszíni támogatás	A bejelentés fogadását és visszaigazolását követően - az adott szolgáltatási körhöz tartozó rendelkezésreállási időn belül - a HP felhatalmazott képviselője felkeresi az Ön helyszínét a hardverjavítás megkezdése érdekében. Erre távoli hibaelhárítást követően kerül sor. Amennyiben a probléma távolról nem hárítható el, a szolgáltatás akkor vehető igénybe, ha a szükséges alkatrészek rendelkezésre állnak, és az Ön elérhetősége egyeztetésre került.
Javítási idő	A javítási idő számítása a hibaelhárítás megkezdésének napjától a javítás befejezéséig tart. A becsült teljesítési idő 2-4 munkanap, amely a távoli segítségnyújtás, az ügyfél által végezhető javítás (Customer Self-Repair, CSR) és/vagy a helyszíni kiszállás kombinációján alapul. Megjegyzés: A javítási időt csak a rendelkezésreállási időn belül számítjuk, és a rendelkezésreállási időn belül a következő napra is áthúzódhat. A javítási idő nem tartalmazza az alkatrészhiányból, az ügyfél elérhetőségéből, illetve egyéb késedelmekből eredő várakozási időt, továbbá földrajzi helytől függően eltérhet.

ÜGYTOVÁBBÍTÁSI ELJÁRÁS

A HP kidolgozott egy ügytovábbítási eljárást az összetett problémák megoldásának elősegítésére. Az ügytovábbítást a HP helyi vezetése koordinálja, a probléma megoldásához igénybe véve a megfelelő HP-erőforrások és/vagy megfelelő külső felek szakértelmét.

A MUNKA TELJESÍTÉSE

A javítás akkor tekinthető befejezettnek, amikor a HP megállapítja, hogy a hardver meghibásodása ki lett javítva, illetve a hardvert kicserélték. A HP nem vállal felelősséget az elveszett adatokért; az Ön felelőssége elvégezni a megfelelő biztonsági mentési eljárásokat. Az ellenőrzést a HP bekapcsolási öntesztel, különálló diagnosztikával vagy a megfelelő működés vizuális ellenőrzésével végzi. A HP saját belátása szerint dönti el, hogy milyen szintű tesztekre van szükség a hardver javított állapotának ellenőrzéséhez. Annak érdekében, hogy a javítási időre vállalt kötelezettségét betartsa, a HP saját belátása szerint dönthet úgy, hogy a terméket véglegesen kicseréli. A munka befejezéséhez szükség lehet az eszköz külső helyszínen történő javítására, ha a diagnosztizálás és a javítás nem végezhető el a telephelyen. A HP a saját belátása szerint határozza meg a külső helyszínen történő javítás szükségességét.

Mire terjed ki a szolgáltatás?

Ez a szolgáltatás a jogosult HP számítógépekre terjed ki, beleértve a HP által támogatott és nyújtott alkatrészeket, például memóriákat. Ez magában foglalja a számítógép eredeti csomagolásában található, HP márkájú tartozékokra, például vezetékes egérre, vezetékes billentyűzetre vagy váltóáramú tápegységre vonatkozó lefedettséget, nem foglalja magában azonban a külső HP monitorokat. A kombinált eszközök tartalmazzák a kijelzőt, amelyek nem minősülnek különálló, külső monitornak. Ugyanakkor a kombinált eszközökhöz csatlakoztatott második monitorra például nem terjed ki a HP Care Pack szolgáltatás.

Amennyiben Ön HP Perifériák Care Pack szolgáltatást vásárolt, a perifériákra vonatkozó szolgáltatás kiterjed a jelen szolgáltatás alapegységére, valamint legfeljebb 6 darab HP által támogatott perifériára, amelyek az alapegységhez csatlakoznak. Ide tartozhat például legfeljebb 2 külső monitor, dokkolóállomások, vezeték nélküli egér, vezeték nélküli billentyűzet és HP headsetek. A Perifériák Care Pack szolgáltatás igénybevételéhez a perifériaeszközöket az alapszámítógéppel egy időben kell megvásárolni.

A fogyóeszközökre, így például az eltávolítható adathordozókra, ügyfél által kicserélhető akkumulátorokra, táblagéphez való tollakra, valamint más tartozékokra, felhasználó általi karbantartásra és nem HP-eszközökre a szolgáltatás nem terjed ki. Az üzleti célú HP mobil számítógépek akkumulátorproblémáira (kivéve a rendszeres akkumulátorhasználat miatt csökkent töltési kapacitást) a szolgáltatás a HP hardver jótállási időtartama alatt vagy legfeljebb három évig érvényes, ha a hardverhez Care Pack csomag van regisztrálva. Kiegészítő akkumulátor-szolgáltatás - beleértve a csökkent töltési kapacitás miatti akkumulátorcserét is - külön Care Pack szolgáltatással biztosítható.

A megszüntetett cserealkatrészek és összetevők esetében frissítésre lehet szükség. A HP Önnel együttműködve tesz ajánlásokat cserékre. A helyi támogatási lehetőségek miatt nem minden országban kapható cserealkatrész minden összetevőhöz.

A HP Perifériák Care Pack szolgáltatás a Poly termékekre nem terjed ki, ezekre csak a Poly támogatási szerződésai vonatkoznak.

Az ügyfél kötelezettségei

Az ügyfelek felelősek a szolgáltatás alábbiak szerinti engedélyezéséért az eszközökön:

Gen11 (egyes Gen10 eszközök) és jövőbeli generációs eszközök, melyek 2024 után jelennek meg	A HP Services Scan (HPSS) előretelepítve megtalálható a HP 2024-es eszközeinek standard lemezképén. A HPSS időszakosan ellenőrzi a szolgáltatásra való jogosultságot az eszközön, és annak megléte esetén automatikusan letölti a HP Insights ügynököt, lehetővé téve a szóban forgó eszközök optimális működését, valamint a végfelhasználó eszközein a felugró értesítések megjelenítését. Az egyedi/vállalati felhasználásra kész lemezképekhez az eszközök a Windows Update folyamatán keresztül kapják meg a HPSS-t. A ChromeOS-t használó HP Chromebookokhoz és a HP RPOS-rendszereihez egy irányítópult szükséges, melyen megtekinthetők a proaktív értesítések, valamint szervizjegyek hozhatók létre rajta. Ezekkel az eszközökkel nem küldhetők értesítések a végfelhasználónak. A szóban forgó irányítópult HP Chromebookokon történő használatához a Google Admin Console egyszeri integrációja szükséges az irányítópultba. Ennek az integrációnak a részletei megtekinthetők ebben az útmutatóban . A szolgáltatás RPOS-rendszeren történő engedélyezéséhez egy külön HP laptopra vagy asztali eszközre lesz szükség az irányítópult futtatásához az értesítések kezelése és a szervizjegyek létrehozása céljából. A szolgáltatás RPOS-rendszeren történő engedélyezéséről további információkat kaphat az RPOS-útmutatóban .
Gen10	Ezekre az eszközökre a Windows Update tölti le a HP Services Scan (HPSS) szoftvert. A HPSS időszakosan ellenőrzi a szolgáltatásra való jogosultságot az eszközön, és annak megléte esetén automatikusan letölti a HP Insights ügynököt, lehetővé téve a szóban forgó eszközök optimális működését, valamint a végfelhasználó eszközein a felugró értesítések megjelenítését.
Gen9	Ezekre az eszközökre a Windows Update tölti le a HP Services Scan (HPSS) szoftvert. A végfelhasználó hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy a HPSS időszakosan ellenőrizhesse az eszköz szolgáltatásra való jogosultságait, valamint automatikusan letölthessen szoftvert a szolgáltatás engedélyezéséhez. Ezt a hozzájárulást az OOBÉ folyamat során megjelenő képernyőn adhatja meg a felhasználó. Amint a felhasználó hozzájárult, a HPSS ellenőrzi a szolgáltatásra való jogosultságot az eszközön, és annak megléte esetén automatikusan letölti a HP Insights ügynököt, lehetővé téve a szóban forgó eszközök optimális működését, valamint a végfelhasználó eszközein a felugró értesítések megjelenítését.

A HP fenntartja a jogot, hogy felmondja a szolgáltatási szerződést, amennyiben figyelmen kívül hagyják a vizsgálat kritikus fontosságú javaslatait, illetve ha a megadott időkereten belül nem végzik el a vizsgálatot, kivéve azokat az eseteket, amikor a késést a HP okozza.

Azokban az esetekben, amikor az ügyfél nem tesz eleget az alábbiakban ismertetett kötelezettségeinek, a HP, illetve a HP hivatalos szolgáltatója nem köteles teljesíteni az ismertetett szolgáltatást.

Az ügyfélnek vagy a HP hivatalos képviselőjének a jelen szolgáltatás megvásárlásától számított 10 napon belül regisztrálnia kell az érintett hardvert a Care Pack csomag regisztrációs utasításait vagy a HP által küldött e-mail utasításait követve, illetve a HP egyéb iránymutatásai szerint. Kövesse a Bevezető gyors útmutatóban megadott lépéseket annak biztosításához, hogy az eszközök figyelik a lehetséges problémákat.

Az ügyfelek eszközeinek Windows 10 1703 vagy újabb, Pro, Enterprise vagy Education kiadású operációs rendszert kell futtatniuk; a Windows 10 Home kiadásokat nem támogatja ez a szolgáltatás.

Kérésre az ügyfél köteles segíteni a HP távoli hibaelhárító munkáját. Az ügyfél feladatai:

- Minden információ megadása, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális távoli támogatást nyújtson, illetve hogy a HP felmérhesse, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Öntesztek elindítása, illetve más diagnosztikai eszközök és programok telepítése és futtatása. A HP megkérheti az ügyfelet, hogy mellékelje a hibás termékhez a korábban elvégzett önteszt eredményeinek kinyomtatott példányát.
- A HP kérésének megfelelően egyéb észszerű tevékenységek elvégzése annak érdekében, hogy segítse a HP-t a problémák azonosításában vagy megoldásában.

Az ügyfél felelőssége, hogy minden személyes és/vagy bizalmas adatot eltávolítson a hibás termékről a javítás vagy csere megkezdése előtt. A HP nem vállal felelősséget a visszaküldött terméken tárolt adatokért.

A Workforce Experience platformhoz történő hozzáférés és belépés követelményei a következők:

- A Persistence használata olyan eszközökön, amelyeken ez a szolgáltatás gyárilag engedélyezett.
- A szoftverkliensnek az Ön eszközeire való telepítésére vonatkozó feltételek elfogadása.
- Eszközök automatikus vagy manuális regisztrálása a HP által adott utasítások szerint.
- A felügyelt eszközök és felhasználók hozzáadására vagy eltávolítására vonatkozó kérelmek beküldése.
- A szoftveralkalmazás licencelési követelményeinek való megfelelés.
- Általános végfelhasználói támogatási problémák megoldása a HP-támogatáshoz való továbbítás előtt.
- Az operációs rendszer frissítéseinek visszaléptetése hiba esetén.
- Partnereknek a fiók elérésének vagy kezelésének engedélyezése (adott esetben).

A HP által kezelt eszközökön telepített szoftverkliens található, amely eszközinformációkat gyűjt. Fájlok és tartalmak nem lesznek rögzítve. Az eszköz sorozatszámára vonatkozó adatokat az eszköznek a HP belső rendszereiben való azonosítása és a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében rögzítjük. Ez a szolgáltatás a következő típusú adatokat nem gyűjti:

- Demográfiai adatok (az ország- vagy nyelvpreferenciák kivételével)
- Pénzügyi számlák információi, hitel- vagy bankkártyaszámok, hitelnyilvántartások, illetve fizetési adatok
- Közösségimédia- vagy webböngészési adatok
- Állami szerv által kibocsátott azonosítók, mint a társadalombiztosítási szám vagy a hivatalos személyazonosító okmány azonosítója
- Állapotinformációk
- Etnikumra, politikai nézetekre, szakszervezeti tagságra, egészségügyi adatokra, szexuális irányultságra vagy genetikai adatokra vonatkozó bizalmas adatok.

Az összegyűjtött adatokat biztonságos felhőalapú tárhelyen tároljuk. A felhasználó elfogadja, hogy a HP a szolgáltatásnyújtás részeként gyűjti ezeket az adatokat. Ha a felhasználó nem adja át ezeket az információkat a HP-nek, akkor a szolgáltatást nem lehet a tervek szerint biztosítani.

A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli diagnosztika és segítségnyújtás, helyszínen vagy helyszínen kívül biztosított szolgáltatások, illetve egyéb szolgáltatási megoldások kombinációjával biztosítja. Egyéb szolgáltatási megoldás lehet az ügyfél által cserélhető alkatrészek futárral történő kiszállítása. A HP úgy tervezi termékeit, hogy azok ügyfél által javíthatók (CSR) legyenek. A CSR a HP jótállási feltételeinek kulcsfontosságú eleme. A CSR lehetővé teszi, hogy a hiba megerősítését követően a HP bizonyos, ügyfél által cserélhető alkatrészeket – például billentyűzetet, egeret vagy más, CSR-ként besorolt alkatrészeket – közvetlenül Önnek küldjön meg.

A kötelező CSR az egyes termékekhez kapcsolódó normál jótállás része. HP Care Pack szolgáltatás vagy szerződéses támogatási megállapodás esetén, amennyiben a javítás belső alkatrészeket érint, a CSR választható. A választható szolgáltatás azt jelenti, hogy az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy önmaga végezze el a CSR-alkatrész cseréjét, illetve arra is, hogy a HP szervizmunkatársai a termék szolgáltatási időtartama alatt további költségek nélkül elvégezzék a cserét.

Kizárások

- Biztonsági mentés, helyreállítás, az operációs rendszerrel kapcsolatos támogatás, egyéb szoftverek, adatok
- Alkalmazások működésének tesztelése, illetve más szükséges vagy Ön által kért tesztek
- Az összeköttetési vagy kompatibilitási problémák hibaelhárítása
- A hálózattal kapcsolatos problémák támogatása
- Abból kifolyólag szükséges szolgáltatások, hogy nem került beépítésre/telepítésre a HP által biztosított rendszerjavítás, javítócsomag, javítókészlet vagy módosítás
- Abból kifolyólag szükséges szolgáltatások, hogy nem kerültek végrehajtásra a HP által korábban tanácsolt elkerülő intézkedések
- A termék nem megfelelő kezelése vagy használata miatt szükségessé váló szolgáltatások
- Hardver, firmware vagy szoftver engedély nélküli telepítési, javítási, karbantartási vagy módosítási kísérletei miatt szükségessé váló szolgáltatások
- Engedéllyel nem rendelkező vagy hitelesítetlen szolgáltatók által végzett szolgáltatások

Maximális támogatott élettartam/maximális használat

A jelen szolgáltatás keretében nem javítjuk és nem cseréljük azokat az alkatrészeket és összetevőket, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a műszaki adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális használati korlátozásait.

Opcionális kiegészítő funkciók az extra szolgáltatási lefedettségért

Egészítse ki támogatását egyedi opciókkal, amelyek segítségével bárhol dolgozhat

AKKUMULÁTORCSERE

A HP akkumulátorcsere-szolgáltatás^{3,4} két kényelmes módszert kínál a meghibásodott akkumulátorok cseréjére: helyszíni és helyszínen kívüli cserét. Mindkét opció igénybevételével egy pótakkumulátort biztosítanak az ügyfélnek, amennyiben az eredetileg vásárolt akkumulátor anyag- vagy megmunkálási hiba miatt meghibásodik, vagy töltési kapacitása 50% alá csökken. A HP akkumulátorcsere szolgáltatással kapcsolatos további részletek és kizárások az [akkumulátorcsere adatlapon](#) érhetők el.

HIBÁS ADATHORDOZÓ MEGTARTÁSA

Adja hozzá a hibás adathordozó megtartása szolgáltatást, hogy továbbra is vállalata felügyelhesse a hibás merevlemezeket, ezzel csökkentve a bizalmas adatok veszélyeztetésének kockázatát.^{3,4,5} Ez az opció lehetővé teszi a meghibásodott merevlemezek vagy SSD-/flashmeghajtók megtartását, amelyeket a lemezen esetlegesen megtalálható érzékeny adatok miatt meg kíván tartani. A szolgáltatás által lefedett rendszer összes meghajtójának szerepelnie kell a hibás adathordozó megtartása szolgáltatásban. A hibás adathordozó megtartása szolgáltatással kapcsolatos további részletek és korlátozások a [hibás adathordozó megtartása adatlapon](#) tekinthetők meg.

UTAZÁS KÖZBENI TÁMOGATÁS

Eszköztámogatás több mint 90 országban az üzleti ügyben utazó alkalmazottak számára.^{3,4} Az utazás közbeni támogatás szolgáltatással kapcsolatos további részletek és korlátozások az [utazás közbeni támogatás adatlapon](#) tekinthetők meg.

OUT OF BAND DIAGNOSZTIKA ÉS HELYREÁLLÍTÁS

Csökkentse az alkalmazottak és az IT-részleg frusztrációját fejlett, távoli diagnosztikával olyan számítógép-problémákhoz, melyek megoldásához hagyományosan IT-szakemberek fizikai segítsége volt szükséges. Az out of band technológia használatával a HP különálló, független out of band processzort biztosít, mely mély hozzáférést biztosít a számítógép firmware-jéhez akkor is, ha az operációs rendszer nem aktív és a számítógép nem tud bootolni.⁸ E szolgáltatás további adatai és vonatkozó kizárásai az [out of band diagnosztika és helyreállítás adatlapon](#) található.

PERIFÉRIÁK CARE PACK³

A teljes körű támogatás érdekében a szolgáltatás kiterjeszthető a számítógéphez csatlakoztatott, legfeljebb 6 darab HP által támogatott tartozékra, biztosítva ezzel a termelőkenységnövelő eszközök átfogó támogatását.^{4,7} Amennyiben Ön HP Perifériák Care Pack szolgáltatást vásárolt, az a számítógép alapegységére és legfeljebb hat, a számítógéphez csatlakoztatott perifériaeszközre terjed ki, például legfeljebb két külső monitorra, dokkolóállomásokra, vezeték nélküli egérre, vezeték nélküli billentyűzetre és HP headsetekre. A jogosultság feltétele, hogy minden perifériaeszköz a számítógéppel egy időben kerüljön megvásárlásra.

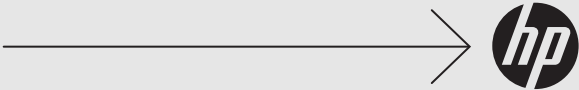
A HP Perifériák Care Pack csomag nem terjed ki a Poly termékekre. A Poly termékekre csak a Poly támogatási szerződése vonatkoznak.

Felhasználási feltételek

Tekintse át a Care Pack [felhasználási feltételeit](#).

További információk:

keresse fel világszerte elérhető valamelyik értékesítési irodánkat vagy viszonteladóinkat, vagy látogasson a <https://hp.com/support-services> oldalra



1. A HP 2022 januárja és októbere közötti globális ügyfélszolgálati adatai alapján. A szolgáltatási szintek és a válaszidő az Ön régiójától függően változhat.
2. A Hardvertámogatási szolgáltatások frissített portfóliója elérhető bizonyos HP kereskedelmi számítógépekhez (asztali számítógépek, noteszgépek, munkaállomások, mobil munkaállomások, Chromebookok és RPOS-eszközök). A Hardvertámogatási szolgáltatások az eszköz vásárlásakor érhetők el. A HP Care Pack szolgáltatások szintje és válaszáideje a földrajzi helytől függően változhat. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra bizonyos korlátozások lehetnek érvényesek. További részletek: www.hp.com/go/cpc. A szolgáltatáscsomag funkciói régióként és hardverplatformként eltérőek lehetnek.
3. A szolgáltatási szintek és a válaszidők az Ön földrajzi elhelyezkedésétől függően eltérőek lehetnek.
4. Külön vagy választható funkcióként vásárolható meg. A baleseti kár elleni védelem csak az eszköz megvételekor vásárolható meg. A további Care Pack csomagok az eszköz vásárlásától számított 30 napon belül vásárolhatók meg.
5. Amennyiben az ügyfél megvásárolja a hibás adathordozó megtartása szolgáltatást, a hibás adathordozó(kat) az ügyfél tartja meg.
6. A szolgáltatás kereskedelmi forgalomban kapható asztali számítógépekhez, munkaállomásokhoz, mobil munkaállomásokhoz és bizonyos notebook számítógépekhez érhető el.
7. A HP Premium támogatáshoz (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel és riasztásokkal csak számítógépekhez) és a HP Premium+ támogatáshoz (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel, riasztásokkal és előnyben részesített hozzáféréssel csak számítógépekhez) Windows, Mac, illetve Android rendszerekhez készült HP Insights ügynök szükséges a prediktív információkhoz, mely letölthető a következő weboldaltól: <https://workforceexperience.hp.com/software>. Az ügynök telemetriai és elemzési adatokat gyűjt a Workforce Experience platformba integrálható eszközökről és alkalmazásokról, és önálló szolgáltatásként nem vásárolható meg. Internetkapcsolat szükséges hozzá. A HP megfelel a GDPR szigorú adatvédelmi rendelkezéseinek, és a platform az információbiztonság területén ISO27001, ISO27701, ISO27017 és SOC2 2-es típusú tanúsítvánnyal rendelkezik.
8. A sávon kívüli (out-of-band) diagnosztika és helyreállítás Észak-Amerikában (beleértve az USA-t és Kanadát) és az EU-ban HP Care Pack-ként érhető el a megadott HP kereskedelmi platformokhoz, melyek Intel® vPro®- és Intel® AMT-kompatibilisek és jogosultak a HP Essential támogatására (helyszíni támogatás opcionális eszközállapot-információkkal csak számítógépekhez). HP Premium támogatás (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel és riasztásokkal csak számítógépekhez) vagy HP Premium+ támogatás (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel, riasztásokkal és előnyben részesített hozzáféréssel csak számítógépekhez). A HP Care Pack szolgáltatások szintje és válaszáideje a földrajzi helytől függően változhat. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra bizonyos korlátozások lehetnek érvényesek. További részletek: www.hp.com/go/cpc.