

Podpora počítačů na místě s prediktivní detekcí problémů a upozorněními

Rychlá odborná reakce tam, kde ji potřebujete

Omezte přerušení díky podpoře, která využívá prediktivní detekci problémů pomocí umělé inteligence, upozornění, automatizaci a nepřetržitou vzdálenou podporu k vyřešení většiny problémů. Pokud je nutná fyzická oprava, je na místo zaměstnanec vyslán odborník společnosti HP.^{2,7}

Nejdůležitější prvky služby

- Prediktivní přehledy využívající AI identifikují problémy ještě předtím, než by mohly mít dopad na práci
- Automatizace tvorby tiketů pro IT zjednodušuje a zrychluje opravy
- Proaktivní podpora přes vzdálenou a místní službu
- Včetně náhradních dílů a materiálů

Výhody služby

- Zachování provozuschopnosti počítačů, ať už práce probíhá kdekoli
- Řešení většiny problémů na dálku s 85% úspěšností vyřešení na první pokus během standardní pracovní doby.¹
- Poskytování praktické podpory na místě kvalifikovanými odborníky

Vlastnosti služby a specifikace poskytování

Tato služba zahrnuje prediktivní detekci problémů s počítačem a proaktivní upozornění na základě umělé inteligence, kterou zajišťuje platforma [HP Workforce Experience platform](#). IT týmy mohou monitorovat stav zařízení a přijímat upozornění ohledně zařízení, která vyžadují pozornost, opravu nebo aktualizaci, to vše pomocí sjednoceného řídicího panelu, který nabízí vše potřebné. (Podrobnosti o tom, jak může IT oddělení požádat o vzdálenou podporu nebo podporu na místě, najdete níže.) Alternativně mohou koncoví uživatelé dostávat proaktivní upozornění jako vyskakovací oznámení na svých zařízeních, odkud mohou snadno odeslat tiket, což umožňuje automatizovaný proces plánování vzdálené podpory a podpory na místě - kdekoli a kdykoli to koncovému uživateli vyhovuje.

Problémy se zařízením, které tato služba předvídá a řeší, zahrnují:

VLASTNOSTI	POPIS
Prediktivní a proaktivní upozornění	▪ Inventář hardwaru (včetně modelů, typů a sériových čísel hardwaru a základních informací o záruce) a historie registrace zařízení ▪ Stav hardwaru: Identifikuje zařízení, která nesplňují jednotlivé metriky výkonu (tj. stav baterie, stav disku, tepelný stav, nutné důležité aktualizace systému BIOS) ▪ Prediktivní diagnostika poruch a incidenty: - Úložiště: prediktivní kritické upozornění na problémy s pevnými disky (HDD) a SSD (Solid State Drive) - Baterie: prediktivní kritické upozornění na problémy s baterií - Ventilátor: prediktivní varování a upozornění na kritické poruchy při problémech s ventilátorem ▪ Vyhodnocení a stav chlazení ▪ Na řídicím panelu budou k dispozici oznámení o aktualizaci systému BIOS, aby bylo možné určit, která zařízení lze proaktivně aktualizovat.

Automatické odesílání tiketů	▪ Výměna pevných disků ▪ Výměna baterií ▪ Výměna ventilátoru
Vzdálená diagnostika a podpora	Nepřetržitá podpora ³
Hardwarová podpora u zákazníka	Na místo koncového uživatele bude vyslán autorizovaný zástupce společnosti HP, který poskytne podporu.

VZDÁLENÁ DIAGNOSTIKA PROBLÉMŮ A PODPORA

Koncoví uživatelé mohou požádat o podporu přes automaticky otevíraná upozornění v zařízeních a používat automatickou tvorbu IT tiketů, zatímco správci IT mohou požádat o podporu pro spravovaná zařízení online. Chcete-li kontaktovat společnost HP, nejlepší metodou je vytvoření případu digitálně na stránce <https://support.hp.com/>. Po obdržení a potvrzení případu začne společnost HP hardwarový problém izolovat, napravit a řešit. Před zahájením asistence u zákazníka společnost HP pomocí elektronické vzdálené podpory umožňující přístup k podporovaným produktům provede vzdálenou diagnostiku, případně použije jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení problému.

Incidenty s krytým hardwarem lze prostřednictvím webu nahlašovat specializovaným zástupcům společnosti HP nepřetržitě (navštivte stránku <https://support.hp.com> a zvolte kartu „Obchodní podpora“ a pak možnost „Vytvoření nového servisního požadavku“). Zákazníci zde pak mohou vytvořené případy i spravovat. Během doby poskytování služeb zákazníci mohou kontaktovat společnost HP telefonicky nebo přes chat a informovat se o jakémkoli vytvořeném případě. Případně zákazníci mohou telefonicky volat do střediska zákaznické podpory HP v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků platných pro společnost HP. Může být k dispozici rozšířená telefonická podpora.³ Zákazníci, kteří se na společnost HP obrátí přímo telefonicky nebo prostřednictvím chatu, budou osloveni standardními zástupci, kteří nejprve shromáždí požadované administrativní údaje k identifikaci zákazníků a ověření jejich nároku na službu. Tento alternativní postup může trvat déle a může být pro zákazníka náročnější než podpora přes web, kterou doporučujeme využívat přednostně. Společnost HP potvrdí přijetí servisního požadavku vytvořením záznamu o případě a přiřazením ID případu, které vám následně sdělí. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.

Časové pokrytí určuje dobu, během které se popsane služby realizují u zákazníka nebo vzdáleně.³

PŘÍSTUP K INFORMACÍM A SLUŽBÁM ELEKTRONICKÉ PODPORY

V rámci této služby poskytuje společnost HP přístup k určitým komerčně dostupným elektronickým a webovým nástrojům. Máte přístup k následujícím:

- Některé nabídky dostupné pro registrované uživatele, např. odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli.
- Rozšířená internetová vyhledávání příslušných dokumentů technické podpory, usnadňující rychlejší vyřešení problému.
- Některé patentované nástroje HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem.
- Webový nástroj (navštivte stránku <https://support.hp.com> a zvolte kartu „Obchodní podpora“) pro odesílání otázek přímo společnosti HP. Tento nástroj urychluje vyřešení problémů pomocí procesu předběžné kvalifikace, kdy žádosti o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty, aby dotaz zodpověděli. Umožňuje také zobrazit stav každé zadané žádosti o podporu nebo servis a dále s ní pracovat.
- Znalostní databáze hostované společností HP nebo třetí stranou pro některé produkty třetí strany, ve kterých můžete vyhledávat i načítat informace o produktech, hledat odpovědi na otázky týkající se podpory a účastnit se diskuze na fórech podpory. Na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami.

HARDWAROVÁ PODPORA U ZÁKAZNÍKA

V případě hardwarových incidentů, které nelze vyřešit na dálku, poskytne autorizovaný zástupce technickou podporu na místě u zákazníka pro krytý hardware, aby jej uvedl do provozuschopného stavu, včetně dostupných a doporučených technických vylepšení. Společnost HP se může rozhodnout některé produkty místo opravy nahradit. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Pokud si přejete nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budete povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.

Aktualizace firmwaru HP jsou k dispozici zákazníkům s aktivní smlouvou, která jim umožňuje přístup k těmto aktualizacím. V rámci této služby máte právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro podporované produkty s výhradou licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách společnosti HP. Společnost HP může v souvislosti s hardwarovou podporou u zákazníka poskytnout, nainstalovat nebo pomoci s instalací aktualizací firmwaru, pokud máte platnou licenci k použití příslušných softwarových aktualizací.

Po příjezdu k zákazníkovi zástupce společnosti HP zajistí servis na místě, dokud nebudou produkty opraveny. V případě potřeby dílů nebo dalších zdrojů může být práce dočasně přerušena, bude však pokračovat, jakmile budou díly nebo zdroje dostupné.

- Opravy při selhání: V době poskytování technické podpory u zákazníka může společnost HP nainstalovat dostupná technická vylepšení a aktualizace firmwaru neinstalovatelné zákazníkem pro podporovaný hardware, které jsou vyžadovány k navrácení podporovaného produktu do provozního stavu nebo k udržení schopnosti podpory ze strany společnosti HP.
- Opravy na vyžádání: Na vyžádání může společnost HP nainstalovat kritické aktualizace firmwaru neinstalovatelné zákazníkem, které produktová divize společnosti HP doporučuje k okamžité instalaci u krytých hardwarových produktů.

Musíte mít příslušné licence na jakýkoli příslušný firmware, na který se budou tyto služby vztahovat. Společnost HP může u krytých produktů vyžadovat analýzu úrovně služeb. V takovém případě se s vámi spojí autorizovaný zástupce společnosti HP, aby dojednal podrobnosti. V rámci této analýzy společnost HP zaznamená hlavní údaje o konfiguraci systému, což technikům umožní zkoumat a řešit případné budoucí závady hardwaru a provádět opravy co nejrychleji a nejefektivněji. Analýza úrovně služeb může dle uvážení společnosti HP proběhnout prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, pomocí vzdálených nástrojů nebo telefonicky.

DOBA ODEZVY U ZÁKAZNÍKA

Pokud závadu krytého hardwaru nelze odstranit na dálku, společnost HP vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby ve smluveném čase (např. do třetího dne, do následujícího dne nebo do čtyř hodin) zasáhla přímo na pracovišti. Reakční doba pro podporu u zákazníka začíná ve chvíli, kdy společnost HP obdrží a potvrdí počáteční případ, a končí, když pověřený zástupce společnosti HP dorazí na provozovnu či pracoviště, nebo když společnost HP určí, že nahlášená událost v současné době nevyžaduje zásah u zákazníka. Reakční doby se měří pouze během časového pokrytí a lze je přenést do dalšího pokrytého dne.

ÚROVNĚ SLUŽBY

Některé úrovně služby nemusí být dostupné pro všechny produkty. Úroveň služby je uvedena v dokumentaci. Podrobné informace o dostupnosti a pokrytí služby se dozvíte od místního obchodního oddělení společnosti HP.

Úroveň služby	Popis
Doba odezvy	Společnost HP potvrdí přijetí vašeho případu do následujícího pracovního dne (telefonicky, prostřednictvím chatu a/nebo e-mailem).
Podpora u zákazníka	Po přijetí a potvrzení hovoru navštíví zákazníka v určeném časovém rozmezí autorizovaný zástupce společnosti HP, aby zahájil opravu hardwaru. K návštěvě dojde po provedení vzdálené diagnostiky a pouze v případě, že HP problém nelze vyřešit na dálku, jsou k dispozici potřebné náhradní díly a je potvrzena dostupnost zákazníka.

Doba opravy	Doba opravy se měří ode dne zahájení odstraňování problémů do dne dokončení opravy. Odhadovaná doba vyřízení je 2–4 pracovní dny, v závislosti na kombinaci vzdálené podpory, opravy prováděné zákazníkem (Customer Self-Repair, CSR) a/nebo servisní návštěvy na místě. Poznámka: Doba opravy se měří pouze během časového pokrytí služby a lze ji přenést do dalšího dne v rámci časového krytí. Nezahrnuje zpoždění způsobená nedostupností náhradních dílů, omezenou dostupností zákazníka nebo jinými prodlevami a může se lišit podle geografické polohy.
-------------	---

SPRÁVA ESKALACÍ

Společnost HP zavedla formální postupy eskalace, které umožňují řešit komplexní incidenty. Eskalaci incidentů koordinuje místní vedení společnosti HP, které zapojí klíčové specialisty společnosti HP nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.

DOKONČENÍ PRÁCE

Opravy jsou považovány za dokončené na základě ověření společností HP, že selhání hardwaru bylo odstraněno nebo že byl daný hardware nahrazen. Společnost HP nenese odpovědnost za ztrátu jakýchkoli dat. Vy nesete zodpovědnost za implementaci vhodných postupů zálohování. Ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že byl hardware opraven, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Pokud zařízení nelze diagnostikovat a opravit přímo u zákazníka, může být přepraveno mimo pracoviště. O nutnosti přepravy mimo pracoviště kvůli opravě rozhoduje společnost HP.

Krytí

Tato služba poskytuje krytí pro způsobilé osobní počítače HP, včetně interních komponentů podporovaných a dodaných společností HP, jako je třeba paměť. Zde je zahrnuto i krytí souvisejícího příslušenství HP, které bylo součástí původního balení počítače, např. kabelových myši, kabelových klávesnic nebo napájecího adaptéru (AC), nejsou zde však zahrnuty externí monitory HP. Zařízení AiO zahrnují displej, který není považován za samostatný externí monitor. Služby HP Care Pack se však netýkají např. druhého monitoru připojeného k zařízení AiO.

Pokud jste zakoupili balíček HP Peripheral Care Pack, služby Peripheral Services pokrývají základní jednotku pro tuto službu a také 6 periférií podporovaných společností HP připojených k základní jednotce, včetně maximálně 2 externích monitorů, dokovacích stanic, bezdrátové myši, bezdrátové klávesnice a náhlavní soupravy HP. Aby bylo možné pokrýt periferie v rámci balíčku Peripheral Care Pack, musí jít o periferie zakoupené zároveň se základním počítačem.

Spotřební materiály, mimo jiné vyměnitelná média, baterie vyměnitelné zákazníkem, pera k tabletům a ostatní spotřební materiál, jakož i uživatelská údržba a zařízení jiného dodavatele než HP, nejsou touto službou kryty. Problémy s baterií (s výjimkou snížené kapacity nabíjení v důsledku pravidelného používání baterie) u mobilních komerčních počítačů HP jsou kryty po dobu záruční doby hardwaru HP nebo až po dobu tří let, pokud je pro hardware zaregistrovaná služba Care Pack. Dodatečné pokrytí baterie, včetně náhrady za sníženou kapacitu nabíjení, lze získat se speciální službou Care Pack s výměnou baterie.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestaly vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší verzi. Společnost HP vám ve spolupráci s vámi navrhne náhradní položky. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

Na produkty Poly se služby HP Peripheral Care Pack nevztahují, jsou podporovány pouze na základě smluv o podpoře Poly.

Povinnosti zákazníka

Zákazníci nesou odpovědnost za umožnění servisu zařízení, jak je popsáno níže:

Zařízení Gen11 (některá zařízení Gen10) a zařízení budoucí generace uvedená na trh po roce 2024.	Software HP Services Scan (HPSS) je součástí standardní bitové kopie od společnosti HP pro zařízení počínaje rokem 2024. Software HPSS pravidelně kontroluje, zda má zařízení nárok na službu. Pokud jej nalezne, automaticky stáhne agenta HP Insights, čímž umožní optimální fungování těchto zařízení a poskytování automaticky otevíraných upozornění v zařízeních koncových uživatelů. V případě vlastních/firemních připravených bitových kopií získají zařízení software HPSS prostřednictvím služby Windows Update. Zařízení HP Chromebook se systémem ChromeOS a systémy pro maloobchodní prodejny HP vyžadují k zobrazení proaktivních upozornění a vytvoření servisních tiketů ovládací panel. Prostřednictvím těchto zařízení nebude možné zasílat výstrahy koncovému uživateli. Chcete-li tento ovládací panel používat v počítačích HP Chromebook, je třeba provést jednorázovou integraci konzoly Google Admin Console s tímto ovládacím panelem. Podrobnosti o této integraci naleznete v referenční příručce . Aby bylo možné službu v systému pro maloobchodní prodejny povolit, je třeba přidělit samostatný notebook nebo stolní počítač HP s ovládacím panelem pro správu výstrah a vytváření servisních tiketů. Chcete-li v systému pro maloobchodní prodejny tuto službu povolit, použijte tuto referenční příručku pro systémy pro maloobchodní prodejny .
Gen10	Do těchto zařízení bude stažen software HP Services Scan (HPSS) prostřednictvím služby Windows Update. Software HPSS pravidelně kontroluje, zda má zařízení nárok na službu. Pokud jej nalezne, automaticky stáhne agenta HP Insights, čímž umožní optimální fungování těchto zařízení a poskytování automaticky otevíraných upozornění v zařízeních koncových uživatelů.
Gen9	Do těchto zařízení bude stažen software HP Services Scan (HPSS) prostřednictvím služby Windows Update. Aby mohl software HPSS pravidelně v zařízení kontrolovat oprávnění služby a automaticky stahovat software k umožnění služby, zařízení vyžaduje souhlas koncového uživatele. Ten lze udělit na obrazovce udělení souhlasu zobrazující se během procesu OOBE. Po udělení souhlasu software HPSS zkontroluje, zda má zařízení nárok na službu. Pokud jej nalezne, automaticky stáhne agenta HP Insights, čímž umožní optimální fungování těchto zařízení a poskytování automaticky otevíraných upozornění v zařízeních koncových uživatelů.

Společnost HP si vyhrazuje právo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu nebo pokud audit nebude proveden v uvedeném období v případě, že zpoždění nebylo způsobeno společností HP.

Jestliže zákazník nebude dodržovat níže uvedené povinnosti zákazníka, společnost HP ani autorizovaný poskytovatel služby HP nebudou povinni popsané služby dodat.

Zákazník nebo autorizovaný zástupce společnosti HP musí zaregistrovat hardware, pro který má být poskytována podpora, do 10 dnů od zakoupení této služby. To je třeba provést podle pokynů k registraci, které jsou dodány se službou Care Pack nebo v e-mailovém dokumentu poskytnutém společností HP, nebo podle jiných pokynů od společnosti HP. Postupujte podle pokynů v [Onboarding Quick Guide](#) a zajistěte, aby zařízení monitorovala případné problémy.

Zařízení zákazníka musí používat systém Windows 10 1703 nebo novější, jen edice Pro, Enterprise nebo Education. Edice Windows 10 Home nejsou touto službou podporované.

Zákazník bude požádán o součinnost se společností HP při vzdáleném řešení problému. Zákazník provede následující:

- Poskytne společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni oprávněné podpory.
- Spustí automatické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy. Společnost HP může po zákazníkovi vyžadovat, aby k vadnému produktu přiložil výtisk výsledků všech dříve provedených samočinných testů.
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci jí rozpoznat nebo vyřešit problémy.

Zákazník je povinen před zahájením opravy nebo výměny odstranit z vadného produktu všechny osobní nebo důvěrné údaje. Za data uložená na vráceném produktu společnost HP nezodpovídá.

Následující požadavky na přístup k platformě Workforce Experience a na vstup do systému:

- Použijte funkci persistence v zařízeních, v nichž byla služba povolena během výroby.
- Přijměte podmínky pro použití softwarového klienta v zařízeních.
- Proveďte automatickou nebo ruční registraci zařízení za použití pokynů dodaných společností HP.
- Odešlete požadavek na přidání nebo odebrání spravovaných zařízení a uživatelů.
- Zajistěte soulad s požadavky na udělování licencí pro softwarové aplikace.
- Před předáním případů podpory společnosti HP se pokuste vyřešit běžné problémy podpory pro koncové uživatele.
- V případě selhání odeberte z operačního systému aktualizace.
- V příslušném případě udělte partnerům oprávnění pro přístup nebo správu účtu.

Do zařízení spravovaných společnostmi HP bude nainstalován softwarový klient pro shromažďování informací souvisejících se zařízením. Soubory ani jiný obsah nebudou zachycovány. Budou zachycovány podrobnosti o sériovém čísle zařízení, aby bylo možné identifikovat zařízení v interních systémech HP a aby bylo možné poskytnout podporu při nápravě problémů. V rámci této služby nejsou shromažďovány následující typy dat:

- Demografické údaje (s výjimkou země nebo jazykových preferencí)
- Informace o finančních účtech, čísla kreditních nebo debetních karet, úvěrové záznamy nebo platební údaje
- Informace o sociálních médiích nebo prohlížení webu
- Identifikátory vydávané státem, jako jsou čísla sociálního zabezpečení, sociálního pojištění nebo čísla osobních dokladů
- Informace o zdravotním stavu
- Citlivá data, jako jsou informace o etnickém původu, politickém přesvědčení, členství v odborových organizacích, zdravotním stavu, sexuální orientaci nebo genetických údajích. Shromážděná data budou uložena v zabezpečeném cloudovém úložišti.

Shromážděná data budou uložena v zabezpečeném cloudovém úložišti. Zákazník souhlasí s tím, že společnost HP bude tyto informace shromažďovat v rámci poskytování této služby. Pokud zákazník není ochoten tyto informace dodat společnosti HP, služba nebude poskytnuta tak, jak bylo určeno dříve.

Omezení služeb

K dodávání této služby využívá společnost HP dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, poskytování služeb mimo pracoviště, na pracovišti a případně jiných metod. Mezi jiné metody poskytování služeb může patřit dodávka náhradních dílů vyměnitelných zákazníkem prostřednictvím kurýra. Společnost HP navrhuje své produkty tak, aby je bylo možné opravit uživatelem (CSR). Opravitelnost uživatelem (CSR) je klíčovým pojmem záručních podmínek společnosti HP. Díky ní může společnost HP po potvrzení závady zaslat náhradní díly vyměnitelné zákazníkem, jako např. klávesnici, myš nebo jiné díly klasifikované jako díly CSR, přímo k vám.

Povinná CSR je součástí standardní záruky spojené s některými produkty. Oprava CSR je volitelná pro zákazníky se službou HP Care Pack nebo smlouvou o smluvní podpoře v případech, kdy oprava vyžaduje interní díly. Volitelně můžete provést opravu CSR nebo si vybrat, zda má výměnu provést servisní personál HP bez dalších poplatků během doby trvání servisního pokrytí produktu.

Vyloučení

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované vámi
- Odstranění potíží s propojením nebo kompatibilitou
- Řešení potíží se sítí
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které poskytla společnost HP
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, kterou dříve doporučila společnost HP
- Služby, které jsou vyžadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem
- Služby, které jsou vyžadovány v důsledku neoprávněných pokusů instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software
- Služby prováděné neautorizovanými nebo necertifikovanými poskytovateli služeb

Maximální doba podpory / maximální využití

Díly a komponenty, které překročily svou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití uvedené v provozní příručce výrobce, referenčních příručkách k produktu nebo technickém produktovém datovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

Volitelné přídatné prvky pro dodatečné krytí

Podporu si můžete rozšířit o vlastní možnosti, které zaměstnancům umožní pracovat kdekoli

VÝMĚNA BATERÍ

Služba HP výměny baterie^{3,4} nabízí dva praktické způsoby výměny nefunkčních baterií – výměnu mimo pracoviště a přímo na pracovišti. V rámci každé možnosti bude poskytnuta jedna náhradní baterie, pokud bude u původně zakoupené baterie zjištěna závada způsobená vadou materiálu nebo zpracování nebo bude mít sníženou kapacitu nabíjení pod 50 %. Další podrobnosti a výjimky týkající se služby výměny baterie jsou popsány na [datovém listu pro výměnu baterie](#).

PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA

Přidáním služby ponechání vadného média zajistíte, že vaše společnost bude mít vždy kontrolu nad vadnými pevnými disky, čímž omezíte riziko ohrožení citlivých dat.^{3,4,5} Získáte možnost nechat si vadné pevné disky nebo jednotky SSD/USB, kterých se nechcete vzdát kvůli potenciálně citlivým údajům. Všechny oprávněné jednotky podporovaného systému musí být zahrnuty do služby ponechání vadného média. Další informace a výjimky týkající se ponechání vadného média jsou popsány v [datovém listu Ponechání vadného média](#).

PODPORA NA CESTÁCH

Poskytujte podporu zařízení ve více než 90 zemích světa, když zaměstnanci podnikají služební cesty.^{3,4} Další informace a výjimky týkající se podpory na cestách jsou popsány v [datovém listu Podpora na cestách](#).

OUT-OF-BAND DIAGNOSTIKA A NÁPRAVA PROBLÉMŮ

Snižte zátěž zaměstnanců a IT oddělení díky pokročilé vzdálené diagnostice a opravě problémů s PC, které tradičně vyžadovaly, aby zařízení bylo v rukou IT oddělení. Pomocí technologie out-of-band používá společnost HP samostatný, nezávislý procesor out-of-band, který poskytuje hloubkový přístup k firmwaru počítače, a to i v případě, že je operační systém vypnut a počítač nelze spustit.⁸ Další podrobnosti a výjimky týkající se této služby jsou popsány v dokumentu [Out-of-band diagnostika a náprava problémů](#).

CARE PACK PRO PERIFERIE³

Přijďte k počítači krytí až 6 příslušenství podporovaných společností HP a zajistěte si tak kompletní podporu nástrojů zvyšujících vaši produktivitu.^{3,7} Pokud jste si zakoupili službu HP Peripheral Care Pack, vztahuje se na počítač a až šest periférií připojených k počítači, včetně maximálně dvou externích monitorů, dokovacích stanic, bezdrátové myši, bezdrátové klávesnice a náhlavních souprav HP. Aby bylo možné tuto službu využít, musí být každé periferní zařízení zakoupeno současně s počítačem.

Na produkty Poly se služby HP Peripheral Care Pack nevztahují. Produkty Poly jsou podporovány pouze na základě smluv o podpoře Poly.

Všeobecné obchodní podmínky

Přečtěte si úplné [podmínky Care Pack](#)

Další informace

získáte v jakémkoli obchodním oddělení nebo u prodejce
nebo na adrese <https://hp.com/support-services>



1. Založeno na údajích celosvětové zákaznické podpory HP z období leden až říjen 2022. Úroveň služeb a doba odezvy se mohou lišit v závislosti na vaší zeměpisné poloze.
2. Aktualizované portfolio služeb hardwarové podpory je k dispozici pro vybrané komerční počítače HP (stolní počítače, notebooky, pracovní stanice, mobilní pracovní stanice, chromebooky a maloobchodní pokladniční počítače). Služby hardwarové podpory jsou k dispozici v okamžiku zakoupení zařízení. Úroveň a doba odezvy služeb HP Care Pack se mohou v různých oblastech lišit. Služba začíná platit v den zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti najdete na stránce www.hp.com/go/cpc. Funkce balíčku služeb se mohou lišit podle zeměpisné polohy nebo hardwarové platformy.
3. Úroveň služby a čas odezvy se mohou lišit podle vaší zeměpisné polohy.
4. Prodává se samostatně nebo jako volitelné příslušenství. Ochrana před náhodným poškozením musí být zakoupena při nákupu zařízení. Další služby Care Pack je nutno zakoupit do 30 dní od zakoupení zařízení.
5. Při zakoupení služby ponechání vadného média si vadné jednotky ponechává zákazník.
6. Služba je dostupná u komerčních stolních počítačů, pracovních stanic, mobilních pracovních stanic a vybraných notebooků.
7. Podpora HP Premium (podpora na místě s prediktivní detekcí problémů a upozorněními pouze pro počítače) a podpora HP Premium+ (podpora na místě s prediktivní detekcí problémů, upozorněními a přednostním přístupem pouze pro počítače) vyžadují agenta HP Insights pro Windows, Mac a Android pro prediktivní náhledy, který je k dispozici ke stažení na adrese <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agent shromažďuje telemetrické a analytické údaje o zařízeních a aplikacích, které jsou integrovány do platformy Workforce Experience. Nástroj se neprodává jako samostatná služba. Je zapotřebí přístup k internetu. Společnost HP dodržuje přísná nařízení o ochraně osobních údajů GDPR a platforma je certifikována podle norem ISO27001, ISO27701, ISO27017 a SOC2 Type2 pro zabezpečení informací.
8. Out-of-band diagnostika a náprava problémů je k dispozici v Severní Americe (včetně USA a Kanady) a v EU jako balíček HP Care Pack pro vybrané komerční platformy HP, které jsou vybaveny technologiemi Intel® vPro® a Intel® AMT a mají nárok na podporu HP Essential (podpora na místě s volitelnými informacemi o stavu zařízení pouze pro počítače). Podpora HP Premium (podpora na místě s prediktivní detekcí problémů a upozorněními pouze pro počítače) a podpora HP Premium+ (podpora na místě s prediktivní detekcí problémů, upozorněními a přednostním přístupem pouze pro počítače). Úroveň a doba odezvy služeb HP Care Pack se mohou v různých oblastech lišit. Služba začíná platit v den zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti najdete na stránce www.hp.com/go/cpc.

Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení produktu. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.