

Podpora počítačov u zákazníka s prediktívnou detekciou problémov, výstrahami a prednostným prístupom

Rýchla odborná odozva presne podľa vašich potrieb

Obmedzte prerušenia vďaka podpore, ktorá na vyriešenie väčšiny problémov využíva prediktívnu detekciu problémov, výstrahy, automatizáciu a nepretržitú podporu na diaľku. Ak je potrebná fyzická oprava, na pracovisko zamestnanca je vyslaný odborník HP.^{2,7}

Najdôležitejšie vlastnosti

- Prediktívne analýzy založené na umelej inteligencii identifikujú problémy skôr, ako by mohli ovplyvniť prácu
- Automatizácia žiadostí o IT podporu zefektívňuje a urýchľuje opravy
- Proaktívna podpora prostredníctvom vzdialeného servisu a servisu u zákazníka
- Náhradné diely a materiály sú súčasťou služby

Výhody služby

- Udržiavanie počítačov v prevádzke úplne všade
- Riešenie väčšiny problémov na diaľku s 85 % úspešnosťou riešení na prvý pokus počas štandardného pracovného času¹
- Získanie praktickej podpory u zákazníka od kvalifikovaných odborníkov

Vlastnosti služieb a špecifikácie poskytovania

Táto služba zahŕňa prediktívnu detekciu problémov s počítačmi využívajúcu umelú inteligenciu a proaktívne upozornenia, ktoré využíva platforma HP Workforce Experience. IT tímy môžu monitorovať stav zariadení a dostávať výstrahy týkajúce sa zariadení, ktoré si vyžadujú pozornosť, opravu alebo aktualizácie, a to všetko zjednotené v softvérovom riadiacom paneli, ktorý ponúka všetko potrebné. (Podrobnosti o tom, ako môže IT oddelenie požiadať o podporu na diaľku alebo na mieste, nájdete nižšie.) Koncoví používatelia môžu tiež dostávať proaktívne upozornenia formou vyskakovacích okien, z ktorých môžu jednoducho odosielať žiadosť, čo umožňuje automatizovaný proces plánovania podpory na diaľku a na mieste, podľa toho, kde a kedy to koncovému používateľovi vyhovuje.

Problémy so zariadeniami, ktoré táto služba predikuje a rieši, zahŕňajú:

FUNKCIE	OPIS
Prediktívne a proaktívne výstrahy	• Inventár hardvéru (vrátane modelov, typov a sériových čísel hardvéru a základných informácií o zárukách) a história registrácií zariadení • Stav hardvéru: Identifikuje zariadenia, ktoré nespĺňajú individuálne metriky výkonu (napr. stav batérie, disk disku, tepelný stav, vyžadované kritické aktualizácie systému BIOS) • Prediktívna diagnostika porúch a incidentov: – Úložisko: prediktívne upozornenia na kritické zlyhanie HDD a SSD diskov – Batéria: prediktívne upozornenia na kritické zlyhanie batérie – Ventilátor: prediktívne upozornenia a výstrahy pri kritickom zlyhaní ventilátora

	- Hodnotenie a stav chladenia - Oznámenia o aktualizácii systému BIOS na riadiacom paneli umožňujúce identifikáciu zariadení, ktoré možno proaktívne aktualizovať.
Automatizované zadávanie žiadostí o podporu	- Výmena pevných diskov - Výmena batérií - Výmena ventilátora
Diagnostika a podpora na diaľku	Nepretržitá podpora ³
Hardvérová podpora u zákazníka	Na pracovisko koncového používateľa bude vyslaný autorizovaný zástupca spoločnosti HP, ktorý poskytne podporu.

DIAGNOSTIKA PROBLÉMOV A PODPORA NA DIAĽKU

Zatiaľ čo koncoví používatelia môžu požiadať o podporu prostredníctvom vyskakovacích upozornení na svojich zariadeniach a používať automatizované pridelenie žiadostí o IT podporu, správcovia IT môžu žiadať o online podporu pre zariadenia, ktoré spravujú. Ak sa chcete skontaktovať so spoločnosťou HP, najvhodnejším riešením je vytvoriť konto a potom vytvoriť prípad digitálne na adrese <https://support.hp.com/>. Po prijatí a potvrdení vášho prípadu začne spoločnosť HP hardvérový incident izolovať a riešiť. Pred poskytnutím pomoci priamo u zákazníka spoločnosť HP vykoná pomocou vzdialenej diagnostiky umožňujúcej prístup ku krytým produktom elektronickú podporu na diaľku alebo použije iné dostupné prostriedky na uľahčenie riešenia na diaľku.

Incidenty so zahrnutým hardvérom môžete nahlasovať nepretržite špecializovaným agentom spoločnosti HP prostredníctvom webovej stránky (prejdite na stránku <https://support.hp.com>, vyberte kartu Podpora pre podniky a potom možnosť Vytvoriť nový prípad). Zákazníci môžu následne spravovať svoje prípady z tohto miesta. V súvislosti s akýmkoľvek vytvoreným prípadom sa môžu zákazníci skontaktovať so spoločnosťou HP telefonicky alebo cez chat počas pracovného času zákazníckeho servisu. Zákazníci sa prípadne môžu obrátiť telefonicky na Centrum podpory zákazníkov spoločnosti HP v čase od 8:00 do 17:00 miestneho času od pondelka do piatka okrem dní voľna spoločnosti HP. K dispozícii môže byť rozšírená telefonická podpora.³ Zákazníci, ktorí budú kontaktovať spoločnosť HP priamo telefonicky alebo cez chat, budú komunikovať so štandardnými agentmi, ktorí začnú zhromažďovaním požadovaných administratívnych údajov na identifikáciu zákazníkov a overenie ich nároku na službu. Tento alternatívny spôsob môže trvať dlhšie a vyžadovať si viac úsilia zákazníka ako začatie všetkých aktivít podpory z webu, čo sa dôrazne odporúča. HP potvrdí príjem žiadosti o poskytnutie služby tak, že zaznamená prípad, pridelí mu identifikačné číslo a oznámi toto číslo zákazníkovi. Spoločnosť HP si ponecháva právo rozhodnúť o konečnom riešení všetkých nahlásených incidentov.

Obdobie krytia stanovuje časové obdobie, v ktorom sa opísané služby poskytujú u zákazníka alebo na diaľku.³

PRÍSTUP K INFORMÁCIÁM A SLUŽBÁM ELEKTRONICKEJ PODPORY

Spoločnosť HP poskytuje ako súčasť tejto služby niektoré komerčne dostupné elektronické a webové nástroje. Máte prístup k:

- Určitým možnostiam dostupným pre registrovaných používateľov, ako napríklad odber proaktívnych servisných oznámení týkajúcich sa hardvéru a účasť na fórach podpory zameraných na riešenie problémov a zdieľanie informácií o najvhodnejších postupoch s ostatnými registrovanými používateľmi.
- Rozšíreným webovým vyhľadávaniam dokumentácie technickej podpory, na ktorú máte ako zákazník nárok, na uľahčenie rýchlejšieho riešenia problémov.
- Určitým diagnostickým nástrojom pre proprietárne služby spoločnosti HP s prístupom pomocou hesla.
- Webovému nástroju (prejdite na stránku <https://support.hp.com> a vyberte kartu Podpora pre podniky) na odosielanie otázok priamo spoločnosti HP. Tento nástroj pomáha pri rýchlom riešení problémov pomocou procesu predbežnej kvalifikácie. Ten nasmeruje žiadosť o podporu alebo službu priamo k pracovníkovi, ktorý je kvalifikovaný odpovedať na otázku. Nástroj taktiež umožňuje zobrazíť stav každej podanej žiadosti o podporu alebo službu a ďalej s ňou pracovať.

- Vedomostným databázam spoločnosti HP a tretích strán pre niektoré produkty tretích strán, kde môžete získavať a načítavať informácie o produktoch, hľadať odpovede na otázky týkajúce sa podpory a zúčastňovať sa vo fórach podpory. Na túto službu sa môžu vzťahovať obmedzenia prístupu, ktoré uplatňujú tretie strany.

HARDVÉROVÁ PODPORA U ZÁKAZNÍKA

V prípade hardvérových problémov, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, autorizovaný zástupca poskytne technickú podporu u zákazníka pre krytý hardvér, aby ho uviedol späť do funkčného stavu (vrátane dostupných a odporúčaných technických aktualizácií). Spoločnosť HP sa môže rozhodnúť niektoré produkty namiesto opravy nahradiť. Náhradné produkty budú nové alebo funkčne rovnocenné s novými z hľadiska výkonu. Nahradené produkty sa stanú majetkom spoločnosti HP. Ak si chcete vymenené diely ponechať, demagnetizovať alebo inak fyzicky zničiť, za takéto náhradné diely sa vám zaúčtuje cena podľa cenníka.

Aktualizácie firmvéru HP sú k dispozícii pre zákazníkov s aktívnou zmluvou, ktorá ich oprávňuje na prístup k týmto aktualizáciám. V rámci tejto služby máte právo sťahovať, inštalovať a používať aktualizácie firmvéru krytých produktov, na ktoré sa vzťahujú licenčné obmedzenia uvedené v aktuálnych štandardných podmienkach predaja spoločnosti HP. Spoločnosť HP môže v súvislosti s hardvérovou podporou poskytovanou u zákazníka poskytnúť aktualizácie firmvéru, nainštalovať ich alebo pomôcť s ich inštaláciou, ak máte platnú licenciu na používanie súvisiacich aktualizácií softvéru.

Po príchode bude zástupca spoločnosti HP poskytovať službu u zákazníka, kým nebudú produkty opravené. Práca môže byť dočasne pozastavená, pokiaľ si vyžaduje diely alebo dodatočné zdroje, a bude sa v nej pokračovať, keď budú potrebné diely alebo zdroje k dispozícii.

- Oprava pri zlyhaní: V čase poskytovania technickej podpory u zákazníka môže spoločnosť HP nainštalovať dostupné technické zlepšenia a aktualizácie firmvéru neinštalovateľné zákazníkom pre krytý hardvér, ktoré sú potrebné na uvedenie krytého produktu do prevádzkového stavu alebo na udržanie poskytovania podpory zo strany spoločnosti HP.
- Oprava na požiadanie: Na požiadanie môže spoločnosť HP nainštalovať kritické aktualizácie firmvéru neinštalovateľné zákazníkom, ktoré odporúča divízia produktov HP na okamžitú inštaláciu do krytých hardvérových produktov.

Musíte mať príslušné licencie na akýkoľvek základný firmvér, ktorý je predmetom týchto služieb. Spoločnosť HP môže vyžadovať analýzu úrovne služieb pre kryté produkty. V takom prípade sa s vami skontaktuje autorizovaný zástupca spoločnosti HP a dohodne s vami vykonanie analýzy úrovne služieb. Počas tejto analýzy spoločnosť HP zhromaždí dôležité informácie o konfigurácii systému, ktoré umožnia technikom spoločnosti HP odhadnúť a pripraviť riešenie možných budúcich hardvérových problémov, ako aj čo najrýchlejšie a najúčinnnejšie vykonať opravy. Analýzu úrovne služieb je možné vykonať prostredníctvom vzdialeného prístupu k systému, vzdialených nástrojov alebo telefonicky, a to podľa vlastného uváženia spoločnosti HP.

ČAS ODOZVY U ZÁKAZNÍKA

V prípade incidentov s krytým hardvérom, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, vynaloží spoločnosť HP komerčne primerané úsilie na zásah u zákazníka v rámci stanoveného času odozvy u zákazníka (t. j. na tretí deň krytia, v nasledujúci deň krytia alebo do štyroch hodín). Čas odozvy u zákazníka sa začína prijatím a potvrdením úvodného prípadu spoločnosťou HP a končí sa, keď na vaše pracovisko príde autorizovaný zástupca spoločnosti HP alebo keď spoločnosť HP určí, že nahlásená udalosť momentálne nevyžaduje zásah u zákazníka. Čas odozvy sa meria len počas obdobia krytia a môže byť prenesený do nasledujúceho dňa v rámci obdobia krytia.

ÚROVNE SLUŽIEB

Niektoré úrovne služby nie sú k dispozícii pre všetky produkty. Úroveň služby bude uvedená vo vašej dokumentácii. Podrobné informácie o dostupnosti a krytí službami vám poskytne miestne oddelenie predaja spoločnosti HP.

Úroveň služby	Opis
Čas odozvy	Spoločnosť HP potvrdí prijatie vášho prípadu v nasledujúci pracovný deň (telefonicky, prostredníctvom chatu alebo e-mailu).
Podpora na pracovisku	Po prijatí a potvrdení hovoru navštívi autorizovaný zástupca spoločnosti HP pracovisko zákazníka v rámci určeného obdobia krytia, aby inicioval služby opravy hardvéru. K tomuto kroku dôjde po riešení problému na diaľku. Ak spoločnosť HP nedokáže problém vyriešiť na diaľku, poskytne zákazníkovi potrebné náhradné diely a potvrdí sa dostupnosť zákazníka.
Čas opravy	Čas opravy sa počíta odo dňa, kedy sa začalo riešenie problému, do dňa dokončenia opravy. Odhadovaný čas potrebný na vybavenie je 2 až 4 pracovné dni na základe kombinácie poskytnutia na diaľku, svojpomocnej opravy zákazníkom (CSR) alebo doručenia u zákazníka. Poznámka: Čas opravy plyní iba počas obdobia krytia a môže sa preniesť do ďalšieho dňa v rámci obdobia krytia. Nezahŕňa oneskorenia spôsobené nedostupnosťou náhradných dielov, nedostupnosťou zákazníka alebo meškaniami a môže sa líšiť v závislosti od geografickej polohy.

RIADENIE ESKALÁCIE

Na uľahčenie riešenia zložitých incidentov vytvorila spoločnosť HP formálne postupy eskalácie. Eskaláciu incidentov koordinuje miestny manažment spoločnosti HP využitím vhodných zdrojov spoločnosti HP alebo určených tretích strán, ktoré pomáhajú pri riešení problému.

DOKONČENIE PRÁCE

Opravy sa považujú za dokončené po overení funkčnosti opraveného alebo vymeneného hardvéru spoločnosťou HP. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za žiadne stratené dáta. Za implementáciu vhodných postupov zálohovania ste zodpovední vy. Overenie spoločnosťou HP je možné vykonať vykonaním samodiagnostického testu pri zapnutí, samostatnej diagnostiky alebo vizuálneho overenia správneho fungovania. Spoločnosť HP podľa vlastného uváženia stanoví úroveň testovania potrebnú na potvrdenie opravenia hardvéru. Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia natrvalo nahradiť produkt, aby splnila garantovaný čas opravy. Ak nie je možné diagnostikovať a opraviť zariadenie u zákazníka, môže byť potrebné vykonať jeho opravu mimo priestorov zákazníka. Spoločnosť HP určuje potrebu opravy mimo priestorov zákazníka podľa vlastného uváženia.

Pokrytie

Táto služba poskytuje krytie pre oprávnené počítače HP vrátane vnútorných komponentov podporovaných a dodávaných spoločnosťou HP, ako je napríklad pamäť. Patrí sem pripojené príslušenstvo značky HP, ktoré je súčasťou originálneho balenia počítača, napríklad káblová myš, káblová klávesnica alebo sieťový adaptér, nezahŕňa však externé monitory HP. Zariadenia All-in-one majú displej, ktorý sa nepovažuje za samostatný externý monitor. Platí však, že druhý monitor pripojený k zariadeniu All-in-one nie je krytý touto službou HP Care Pack.

Ak ste si zakúpili balík HP Peripheral Care Pack, služby periférnych zariadení pokrývajú základnú jednotku tejto služby, ako aj 6 periférnych zariadení podporovaných spoločnosťou HP pripojených k základnej jednotke vrátane maximálne 2 externých monitorov, dokovacích staníc, bezdrôtovej myši, bezdrôtovej klávesnice a náhlavných súprav HP. Na periférne zariadenia sa vzťahuje balík Peripheral Care Pack iba v prípade, že boli zakúpené súčasne so základným počítačom.

Touto službou nie je krytý spotrebný materiál, ktorý okrem iného zahŕňa vymeniteľné médiá, batérie vymeniteľné zákazníkom, perá pre tabletové počítače a ďalšie spotrebné produkty, ako aj zariadenia na údržbu vykonávanú používateľmi a zariadenia od iných spoločností ako HP. Problémy s batériou (s výnimkou zníženej kapacity nabíjania pri bežnom používaní batérie) komerčných notebookov HP sú pokryté v rámci záručnej lehoty na hardvér HP alebo troch rokov, v prípade registrácie v službe Care Pack. Ďalšie krytie batérie vrátane náhrady za zníženú kapacitu nabíjania možno získať prostredníctvom špeciálneho balíka Care Pack na výmenu batérie.

V prípade náhradných dielov a komponentov, ktorých podpora bola ukončená, môže byť potrebné prejsť na novšie modely. Spoločnosť HP odporučí náhradné diely v spolupráci s vami. Vzhľadom na možnosti miestnej podpory nemusia mať všetky komponenty vo všetkých krajinách dostupné náhrady.

Na produkty Poly sa nevzťahujú služby HP Peripheral Care Pack, ale podporujú ich iba zmluvy o podpore pre produkty Poly.

Povinnosti zákazníka

Zákazníci sú zodpovední za povolenie služby v zariadeniach podľa opisu nižšie.

Zariadenia Gen11 (niektoré zariadenia Gen10) a budúce generácie uvedené na trh po roku 2024	Služba HP Services Scan (HPSS) je predinštalovaná v štandardnom obraze HP pre zariadenia od roku 2024. HPSS pravidelne kontroluje, či má zariadenie nárok na službu. Ak áno, automaticky stiahne agenta HP Insights, čím umožní optimálne fungovanie týchto zariadení a poskytne koncovým používateľom vyskakovacie upozornenia na zariadeniach. V prípade vlastných pripravených obrazov alebo obrazov pripravených pre veľké podniky získajú zariadenia službu HPSS prostredníctvom procesu Windows Update. Zariadenia HP Chromebook so systémom ChromeOS a HP Retail Point-of-Sale (RPOS) vyžadujú na zobrazovanie proaktívnych upozornení a vytváranie žiadostí o poskytnutie služby riadiaci panel. Prostredníctvom týchto zariadení nebude možné odosielať upozornenia koncovým používateľom. Ak chcete používať tento riadiaci panel v zariadeniach HP Chromebook, vyžaduje sa jednorazová integrácia správcovskej konzoly Google s riadiacim panelom. Podrobnosti o tejto integrácii nájdete v tejto referenčnej príručke . Ak chcete povoliť túto službu v systéme RPOS, je potrebné prideliť samostatný notebook alebo stolný počítač HP, ktorý bude hostovať riadiaci panel na správu upozornení a vytváranie žiadostí o poskytnutie služby. Ak chcete povoliť túto službu v systéme RPOS, pozrite si túto referenčnú príručku k systému RPOS .
Gen10	Pre tieto zariadenia sa HP Services Scan (HPSS) stiahne prostredníctvom procesu Windows Update. HPSS pravidelne kontroluje, či má zariadenie nárok na službu. Ak áno, automaticky stiahne agenta HP Insights, čím umožní optimálne fungovanie týchto zariadení a poskytne koncovým používateľom vyskakovacie upozornenia na zariadeniach.
Gen9	Pre tieto zariadenia sa HP Services Scan (HPSS) stiahne prostredníctvom procesu Windows Update. Aby mohla služba HPSS pravidelne kontrolovať oprávnenia na službu v zariadení a automaticky sťahovať softvér na povolenie služby, musí mať zariadenie súhlas koncového používateľa. Tento súhlas môžete poskytnúť prostredníctvom obrazovky súhlasu, ktorá sa zobrazí v procese OOBE. Po poskytnutí súhlasu služba HPSS skontroluje, či má zariadenie nárok na službu. Ak áno, automaticky stiahne agenta HP Insights, čím umožní optimálne fungovanie týchto zariadení a poskytne koncovým používateľom vyskakovacie upozornenia na zariadeniach.

Ak sa nedodržia kritické návrhy auditu alebo ak sa audit nevykoná v stanovenom časovom rámci, spoločnosť HP si vyhradzuje právo zrušiť zmluvu o poskytovaní služby okrem prípadov, keď oneskorenie spôsobí spoločnosť HP.

Ak zákazník nedodržiava svoje stanovené povinnosti uvedené nižšie, spoločnosť HP alebo autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti HP nebude mať povinnosť poskytovať uvádzané služby.

Zákazník alebo autorizovaný zástupca HP musí do 10 dní od zakúpenia tejto služby zaregistrovať hardvér, ktorý sa bude podporovať. Registrácia sa vykoná pomocou registračných pokynov v rámci služby Care Pack alebo dokumentu v e-maile od spoločnosti HP alebo v súlade s inými pokynmi spoločnosti HP. Postupujte podľa krokov uvedených v [stručnej príručke pripojením](#), aby ste zabezpečili monitorovanie zariadení v prípade možných problémov.

Zariadenia zákazníka musia používať systém Windows 10 1703 alebo novší, iba vydania Pro, Enterprise alebo Education. Vydania Windows 10 Home táto služba nepodporuje.

Na základe požiadavky sa bude od zákazníka požadovať súčinnosť pri riešení problémov na diaľku cez podporu HP. Zákazník musí:

- Poskytnúť všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie podpory na diaľku a ktoré jej umožnia určiť nárok zákazníka na využívanie podpory.
- Spustiť automatické testy, ako aj nainštalovať a spustiť ďalšie diagnostické nástroje a programy. Spoločnosť HP môže od zákazníka požadovať, aby k chybnému produktu pribalil výtlačok výsledkov všetkých predtým vykonaných automatických testov.
- Podľa požiadaviek spoločnosti HP vykonať ďalšie primerané činnosti, ktoré pomôžu spoločnosti HP identifikovať a vyriešiť problémy.

Za odstránenie všetkých osobných alebo dôverných dát z chybného produktu pred začatím jeho opravy alebo výmeny je zodpovedný zákazník. Spoločnosť HP nezodpovedá za dáta uložené vo vrátenom produkte.

Podmienky na prístup a pripojenie k platforme Workforce Experience:

- Využívajte perzistenciu na zariadeniach, ktoré majú túto službu povolenú od výroby.
- Prijmite podmienky a požiadavky na používanie softvérového klienta vo svojich zariadeniach.
- Automaticky alebo manuálne zaregistrujte zariadenia podľa pokynov spoločnosti HP.
- Odošlite žiadosť o pridanie alebo odstránenie spravovaných zariadení a používateľov.
- Zaistíte súlad s licenčnými požiadavkami na softvérové aplikácie.
- Skôr ako sa obrátite na podporu spoločnosti HP, vyriešte bežné problémy podpory koncových používateľov.
- V prípade zlyhania vráťte aktualizácie operačného systému na staršiu verziu.
- Ak je to možné, oprávniť partnerov na prístup alebo správu konta.

V zariadeniach spravovaných spoločnosťou HP bude nainštalovaný softvérový klient na zhromažďovanie informácií súvisiacich so zariadením. Súbor a obsah sa nebudú zaznamenávať. Na identifikáciu zariadenia v interných systémoch HP a s cieľom poskytovať pomoc pri riešení problémov sa budú zaznamenávať informácie o sériovom čísle zariadenia. Táto služba nezhrmažďuje nasledujúce typy dát:

- demografické informácie (s výnimkou krajiny alebo jazykových predvolieb);
- informácie o finančných účtoch, čísla kreditných alebo debetných kariet, záznamy o úveroch alebo platobné dáta;
- informácie o sociálnych médiách alebo prehliadaní webu;
- vládou vydávané identifikátory, napríklad rodné číslo, číslo sociálneho poistenia alebo preukaz totožnosti;
- informácie o zdravotnom stave;
- citlivé dáta, ako je etnický pôvod, politické názory, členstvo v odboroch, zdravotné dáta, sexuálna orientácia alebo genetické dáta. Zhromaždené dáta budú uložené v bezpečnom cloudovom úložisku.

Zhromaždené dáta budú uložené v bezpečnom cloudovom úložisku. Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť HP zhromaždí tieto informácie ako súčasť poskytovania tejto služby. Ak zákazník nie je ochotný poskytnúť tieto informácie spoločnosti HP, služba nebude poskytnutá podľa plánu.

Obmedzenia služieb

Na základe uváženia spoločnosti HP bude služba poskytovaná ako kombinácia diagnostiky a podpory na diaľku, služieb poskytovaných mimo miesta inštalácie, na mieste inštalácie a iných spôsobov poskytovania služby. Medzi iné spôsoby poskytovania služieb môžu patriť doručenie dielov vymeniteľných zákazníkom kuriérom. Spoločnosť HP navrhuje svoje produkty tak, aby sa dali opraviť svojpomocne. Diely na svojpomocnú opravu (Customer Self Repairable - CSR) sú kľúčovým prvkom záručných podmienok spoločnosti HP. Po potvrdení poruchy môže spoločnosť HP poslať zákazníkovi náhradné diely, ako je napríklad klávesnica, myš alebo iné diely klasifikované ako diely CSR.

Povinné využitie CSR dielov je súčasťou štandardnej záruky spojenej s niektorými produktmi. CSR diely sú voliteľné pre zákazníkov, ktorí majú balík HP Care Pack alebo zmluvnú zmluvu o podpore v prípadoch, keď si oprava vyžaduje interné diely. Takýto zákazník má na výber výmenu dielov svojpomocne alebo servisným personálom HP bezplatne počas obdobia pokrytia služby.

Výnimky

- Zálohovanie, obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a dát
- Testovanie činnosti aplikácií alebo dodatočné testy, o ktoré požiadate
- Riešenie problémov s interkonektivitou alebo kompatibilitou
- Poskytovanie podpory pri problémoch súvisiacich so sieťou
- Služby potrebné v dôsledku neimplementovania ľubovoľných systémových opráv, náprav alebo zmien poskytnutých spoločnosťou HP
- Služby potrebné v dôsledku nedodržavania opatrení určených na zabránenie poruchám, ktoré spoločnosť HP odporúčala dodržiavať
- Služby, ktorých potreba bola vyvolaná nesprávnym zaobchádzaním alebo používaním produktu
- Služby, ktorých potreba bola vyvolaná neoprávnenými pokusmi inštalovať, opravovať, udržiavať alebo upravovať hardvér, firmvér alebo softvér
- Služby vykonávané neautorizovanými alebo necertifikovanými poskytovateľmi služieb

Maximálne podporovaná životnosť/maximálne používanie

Diely a komponenty, ktoré dosiahli maximálne podporovanú životnosť alebo použiteľnosť uvedenú v používateľskej príručke od výrobcu, základných špecifikáciách produktu alebo v technickom produktovom hárku, sa v rámci tejto služby neposkytujú, neopravujú ani nevymieňajú.

Voliteľné doplnkové funkcie pre dodatočné krytie

Rozšírte svoju podporu o vlastné možnosti, ktoré umožnia vašim pracovníkom pracovať kdekoľvek

VÝMENA BATÉRIÍ

Služba výmeny batérií HP^{3,4} ponúka dva praktické spôsoby výmeny nefunkčných batérií - výmenu mimo pracoviska a výmenu na pracovisku. V rámci každej možnosti sa poskytne jedna náhradná batéria, ak sa na pôvodne zakúpenej batérii zistí porucha vyplývajúca z chyby materiálu alebo spracovania, prípadne ak má zníženú kapacitu nabíjania pod 50 %. Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa služby Výmena batérií HP sú opísané v [produktovom liste Výmena batérií](#).

PONECHANIE SI POŠKODENÝCH MÉDIÍ

Pridajte službu ponechania si poškodených médií, ktorá vašej spoločnosti umožní udržiavať si kontrolu nad chybnými pevnými diskami, čím sa zníži riziko ohrozenia citlivých dát.^{3,4,5} Táto možnosť vám umožní uchovávať poškodené pevné disky alebo komponenty SSD/flash diskov, ktorých sa nechcete vzdať pre citlivé dáta, ktoré môžu obsahovať. Do služby Ponechanie si poškodených médií je nutné zahrnúť všetky oprávnené disky používané v systéme krytom touto službou. Ďalšie podrobnosti a vylúčenia týkajúce sa služby ponechania si poškodených médií sú opísané v [produktovom liste Ponechanie si poškodených médií](#).

PODPORA PRI CESTOVANÍ

Poskytujeme podporu zariadení vo viac ako 90 krajinách po celom svete, keď sú zamestnanci na služobných cestách.^{3,4} Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa tejto služby, sú opísané v [produktovom liste Podpora pri cestovaní](#).

MIMOPÁSMOVÁ DIAGNOSTIKA A OPRAVA

Zmiernite frustráciu zamestnancov a IT oddelenia vďaka pokročilej diagnostike na diaľku a náprave problémov s PC, čo si tradične vyžadovalo, aby boli zariadenia v starostlivosti IT oddelenia. Pri používaní mimopásmových technológií spoločnosť HP používa samostatný nezávislý mimopásmový procesor, ktorý poskytuje hĺbkový prístup k firmvéru počítača, a to aj vtedy, keď je operačný systém vypnutý a počítač sa nemôže spustiť.⁸ Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa tejto služby sú opísané v [produktovom liste Mimopásmová diagnostika a oprava](#).

BALÍK CARE PACK³ PRE PERIFÉRNE ZARIADENIA

Pridajte pokrytie až pre 6 doplnkov podporovaného spoločnosťou HP pripojeného k vášmu počítaču, ktoré zaručuje úplnú podporu pre vaše nástroje na zvýšenie produktivity.^{4,7} Ak ste si zakúpili balík HP Peripheral Care Pack, vzťahuje sa na jednotku počítača a až na šesť periférnych zariadení pripojených k počítaču vrátane maximálne dvoch externých monitorov, dokovacích staníc, bezdrôtovej myši, bezdrôtovej klávesnice a náhlavných súprav HP. Aby ste spĺňali podmienky, musíte si každé periférne zariadenie kúpiť v rovnakom čase ako počítač.

Služby HP Peripheral Care Pack sa nevzťahujú na produkty Poly. Produkty Poly sú podporované iba zmluvami o podpore od spoločnosti Poly.

Platia podmienky a požiadavky.

Pozrite si úplné [podmienky a požiadavky](#) platné pre službu Care Pack.

Ďalšie informácie

získate kontaktovaním niektorého z našich oddelení predaja alebo predajcov po celom svete, prípadne návštevou stránky <https://hp.com/support-services>



1. Na základe dát z celosvetovej zákazníckej podpory spoločnosti HP z obdobia od januára 2022 do októbra 2022. Úroveň služieb a čas odozvy sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy.
2. Aktualizované portfólio služieb hardvérovej podpory je k dispozícii pre vybrané komerčné počítače HP (stolné počítače, notebooky, pracovné stanice, mobilné pracovné stanice, Chromebooky a RPOS). Služby hardvérovej podpory sú k dispozícii v čase nákupu zariadenia. Úroveň a čas odozvy služieb HP Care Pack sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy. Služba začína platiť odo dňa nákupu hardvéru. Platia určité obmedzenia. Podrobnosti sa nachádzajú na stránke www.hp.com/go/cpc. Funkcie balíka služieb sa môžu líšiť podľa geografickej polohy alebo hardvérovej platformy.
3. Úroveň služieb a čas odozvy sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy.
4. Predávané samostatne alebo ako voliteľná funkcia. Ochrana pred náhodným poškodením sa musí zakúpiť počas nákupu zariadenia. Ďalšie balíky Care Pack je potrebné zakúpiť do 30 dní od zakúpenia zariadenia.
5. Ak je zakúpená služba Ponechanie si poškodených médií, všetky poškodené jednotky si ponechá zákazník.
6. Služba je k dispozícii pre komerčné stolné počítače, pracovné stanice, mobilné pracovné stanice a vybrané notebooky.
7. Podpora HP Premium (podpora u zákazníka s prediktívnou detekciou problémov a výstrahami len pre PC) a HP Premium+ (podpora u zákazníka s prediktívnou detekciou problémov, výstrahami a prednostným prístupom len pre PC) vyžadujú na prediktívne analýzy agenta HP Insights pre systémy Windows, Mac a Android, ktorý je k dispozícii na stiahnutie zo stránky <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agent zhromažďuje telemetrické a analytické údaje zo zariadení a aplikácií, ktoré sa integrujú do platformy Workforce Experience, a nepredáva sa ako samostatná služba. Vyžaduje sa prístup na internet. Spoločnosť HP spĺňa prísne ustanovenia o ochrane osobných údajov podľa nariadenia GDPR a platforma má certifikáty ISO27001, ISO27701, ISO27017 a SOC 2 Type 2 na ochranu údajov.
8. Mimopásmová diagnostika a oprava je k dispozícii v Severnej Amerike (čo zahŕňa USA a Kanadu) a v EÚ ako balík HP Care Pack pre vybrané komerčné platformy HP, ktoré obsahujú technológie Intel® vPro® a Intel® AMT a majú nárok na podporu HP Essential (podpora u zákazníka s voliteľnými prehľadmi stavu zariadenia len pre PC). Podpora HP Premium (podpora u zákazníka s prediktívnou detekciou problémov a výstrahami len pre PC) alebo HP Premium+ (podpora u zákazníka s prediktívnou detekciou problémov, výstrahami a prednostným prístupom len pre PC). Úroveň a čas odozvy služieb HP Care Pack sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy. Služba začína platiť odo dňa nákupu hardvéru. Platia určité obmedzenia. Podrobnosti sa nachádzajú na stránke www.hp.com/go/cpc.

Na služby HP sa vzťahujú platné podmienky a požiadavky služieb HP, ktoré boli zákazníkovi poskytnuté alebo oznámené pri nákupe. Na základe príslušných miestnych právnych predpisov môže mať zákazník dodatočné zákonné práva. Takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené podmienkami a požiadavkami služieb HP ani obmedzenou zárukou spoločnosti HP, ktoré sa poskytujú s produktom HP.