



Asistență la sediu pentru PC-uri cu detectarea predictivă a problemelor și alerte

Răspuns rapid de la experți, acolo unde ai nevoie de el

Limitează întreruperile alegând un serviciu de asistență care utilizează detectarea predictivă a problemelor bazată pe AI, alerte, automatizare și asistență de la distanță nonstop, pentru a rezolva majoritatea problemelor. Dacă este necesară o reparație fizică, un expert HP este trimis la locația angajatului.^{2,7}

Aspecte esențiale ale serviciului

- Informații predictive bazate pe inteligența artificială identifică problemele înainte de a avea un impact asupra activității
- Automatizarea sistemului de tichete în IT simplifică și accelerează reparațiile
- Asistență proactivă prin servicii oferite la distanță și la sediu
- Piese de schimb și materiale incluse

Beneficiile serviciului

- Menținerea stării de funcționare pentru toate PC-urile, oriunde se desfășoară activitatea
- Rezolvarea de la distanță a celor mai multe probleme, 85 % fiind rezolvate din prima, în timpul programului de lucru standard¹
- Beneficiezi de asistență convenabilă la sediu oferită de experți calificați

Caracteristicile serviciului și specificații de livrare

Acest serviciu include detectare predictivă a problemelor PC-urilor bazată pe AI și alerte proactive, oferite de platforma HP Workforce Experience. Echipele IT pot monitoriza starea de funcționare a dispozitivelor și primesc alerte în legătură cu dispozitivele care necesită atenție, reparații sau actualizări, totul dintr-un tablou de bord universal, unificat. (Citește în continuare detalii despre modul în care echipa IT poate să solicite asistență de la distanță sau la sediu.) Ca alternativă, utilizatorii finali pot să primească alertele proactive ca notificări pop-up pe dispozitivele lor, din care pot să trimită ușor un tichet, declanșând un proces automatizat pentru programarea asistenței de la distanță și la sediu, unde și când este convenabil pentru utilizatorul final.

Printre problemele dispozitivelor anticipate și remediate prin intermediul acestui serviciu se numără:

CARACTERISTICI	DESCRIERE
Alerte predictive și proactive	• Inventarul hardware-ului (inclusiv modelele, tipul, numărul de serie al hardware-ului și informații de bază despre garanție) și istoricul înregistrării dispozitivelor • Starea de funcționare a hardware-ului: Identifică dispozitivele care nu respectă indicatorii individuali de performanță (de exemplu, starea bateriei, starea discului, starea termică, sunt necesare actualizări critice ale BIOS-ului) • Diagnostice predictive pentru erori și incidente: – Stocare: alerte predictive critice de defecțiune pentru problemele legate de unitatea de hard disk (HDD) și unitatea SSD (SSD) – Baterie: alerte predictive de defecțiune critică pentru probleme ale bateriei – Ventilator: avertisment predictiv și alerte critice de defecțiune pentru problemele ventilatoarelor

	- Puterea termică nominală și starea de funcționare - În tabloul de bord vor fi trimise notificări privind actualizările BIOS-ului pentru a identifica dispozitivele care pot fi actualizate proactiv.
Crearea automată a tichetelor	- Înlocuirea unităților hard disk - Înlocuirea bateriei - Înlocuirea ventilatorului
Diagnosticare și asistență de la distanță	Asistență nonstop ³
Asistență pentru hardware la sediu	Un reprezentant HP autorizat va fi trimis în locația utilizatorului final pentru asistență.

DIAGNOSTICAREA PROBLEMELOR ȘI ASISTENȚĂ DE LA DISTANȚĂ

În timp ce utilizatorii finali pot să solicite asistență din alertele pop-up de pe dispozitive și să folosească crearea automată a tichetelor pentru echipa IT, administratorii IT pot să solicite asistență online pentru dispozitivele pe care le gestionează. Pentru a contacta HP, cea mai bună metodă este crearea unui cont, apoi crearea unui caz prin mijloace digitale, la <https://support.hp.com/>. După primirea și confirmarea cazului tău, HP va izola, remedia și rezolva incidentul care afectează componentele hardware. Înainte de a oferi asistență la sediu, HP va efectua o diagnosticare de la distanță, utilizând asistența electronică la distanță pentru a accesa produsele acoperite sau poate utiliza alte mijloace disponibile pentru a facilita rezolvarea problemei de la distanță.

Incidentele cu acoperire pentru hardware pot fi raportate nonstop către agenții HP specializați prin intermediul site-ului web (Vizitează <https://support.hp.com>, alege fila Asistență pentru firme și selectează Creare caz nou). Clienții pot ulterior să își gestioneze cazurile de aici. În intervalele orare dedicate serviciilor pentru clienți, clienții pot să contacteze HP prin telefon sau chat pentru orice caz creat. Alternativ, clienții pot apela centrul de asistență pentru clienți HP între 8:00 și 17:00 ora locală, de luni până vineri, cu excepția zilelor libere din cadrul HP. Poate fi disponibilă o asistență extinsă prin telefon.³ Clienții care contactează HP direct prin telefon sau chat vor ajunge la agenții standard, care vor începe prin colectarea elementelor administrative necesare pentru identificarea clienților și pentru a verifica dreptul acestora la serviciul respectiv. Acest proces alternativ poate să dureze mai mult și să necesite mai mult efort din partea clientului decât inițierea experiențelor de asistență de pe web, opțiune care este recomandată insistent. HP va confirma primirea solicitării de service înregistrând cazul, atribuind un ID de caz și comunicându-ți acel ID de caz. HP își rezervă dreptul de a alege soluția finală pentru toate incidentele raportate.

Intervalul de acoperire specifică timpul în care serviciile descrise sunt livrate la sediu sau de la distanță.³

ACCESUL LA INFORMAȚII ȘI SERVICII DE ASISTENȚĂ ELECTRONICĂ

În cadrul acestui serviciu, HP oferă acces la anumite instrumente electronice și bazate pe web disponibile în comerț. Ai acces la:

- anumite funcționalități care sunt puse la dispoziția utilizatorilor înregistrați, de exemplu, abonarea la notificări privind serviciile proactive legate de hardware și participarea la forumuri de asistență pentru remedierea problemelor și schimbul de recomandări cu alți utilizatori înregistrați;
- căutări extinse pe web pentru identificarea documentelor de asistență tehnică pentru facilitarea rezolvării rapide a problemelor;
- anumite instrumente HP de diagnosticare pentru service, protejate de drepturi de autor, cu acces restricționat prin parolă;
- un instrument online (vizitează <https://support.hp.com> și alege fila Asistență pentru firme) pentru a trimite întrebările direct către HP. Acest instrument te ajută să soluționezi rapid problemele, prin intermediul unui proces de precalificare care direcționează solicitarea de asistență sau de operațiuni de service către resursa care deține calificarea potrivită pentru a-ți răspunde la întrebare. Permite, de asemenea, consultarea stării fiecărei solicitări de asistență sau pentru operațiuni de service trimise și interacțiunea ulterioară cu acestea;

- baze de date găzduite de HP și de terți pentru anumite produse de la terți, unde poți să cauți și să găsești informații despre produse, să găsești răspunsuri la întrebări de asistență și să participi la forumuri de asistență. Este posibil ca acest serviciu să fie limitat de restricțiile de acces aplicate de către terți.

ASISTENȚĂ PENTRU HARDWARE LA SEDIU

Pentru incidentele survenite la produsele hardware, care nu pot fi rezolvate de la distanță, un reprezentant autorizat îți va oferi asistență tehnică la sediu pentru produsele hardware acoperite, pentru a le readuce în stare de funcționare, incluzându-le pentru îmbunătățiri tehnice care sunt disponibile și recomandate. HP poate opta pentru înlocuirea anumitor produse și nu pentru repararea acestora. Produsele de schimb sunt noi sau echivalente ca performanțe funcționale cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP. Dacă dorești să reții, să demagnetizezi sau să distrugi fizic în orice alt fel piesele înlocuite, ți se va emite o factură și vei avea obligația de a plăti prețul de listă pentru piesa înlocuită.

Actualizările de firmware HP sunt puse la dispoziția clienților pentru care există un contract în vigoare care le permite accesul la aceste actualizări. În cadrul acestui serviciu ai dreptul de a descărca, instala și utiliza actualizări de firmware pentru produsele acoperite, sub rezerva restricțiilor aferente licenței din condițiile standard de vânzare HP. HP poate furniza, instala sau acorda asistență pentru instalarea actualizărilor de firmware, precum și asistență hardware la sediu, dacă deții o licență valabilă pentru utilizarea actualizărilor software conexe.

După sosire, reprezentantul HP va furniza serviciile la sediu până când produsele sunt reparate. Lucrările pot fi suspendate temporar dacă sunt necesare piese sau resurse suplimentare, dar vor fi reluate când acestea devin disponibile.

- Repararea la defectare: în momentul furnizării serviciului de asistență tehnică la sediu, HP poate instala îmbunătățirile tehnice disponibile și actualizări firmware care nu pot fi instalate de către client pentru produsele hardware acoperite, necesare pentru ca produsul acoperit să fie repus în funcțiune sau pentru a menține compatibilitatea cu produsele HP.
- Repararea la cerere: la solicitarea ta, HP poate instala actualizări de firmware de importanță critică și care nu pot fi instalate de către client, care sunt recomandate de divizia de produse HP în vederea instalării imediate pe produsele hardware acoperite.

Trebuie să deții o licență corespunzătoare pentru orice firmware de bază care va fi acoperit de aceste servicii. HP poate solicita o analiză a nivelului de servicii pentru produsele acoperite. În acest caz, un reprezentant autorizat HP te va contacta pentru a stabili efectuarea analizei nivelului de servicii. În cadrul acestei analize, HP va aduna informații esențiale despre configurarea sistemului, care le vor permite inginerilor de soluții HP să identifice și să remedieze eventualele probleme viitoare legate de hardware și să finalizeze reparațiile cât mai rapid și mai eficient. Analiza nivelului de servicii poate fi realizată prin accesarea de la distanță a sistemului, prin intermediul unor instrumente la distanță sau prin telefon, la alegerea companiei HP.

TIMP DE RĂSPUNS LA SEDIU

Pentru incidentele survenite la produsele hardware acoperite, care nu pot fi rezolvate de la distanță, HP va face eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a interveni la sediu în timpul de răspuns la sediu specificat (de exemplu, în a treia zi de acoperire, în următoarea zi de acoperire sau în interval de patru ore). Intervalul de timp de răspuns la sediu începe în momentul în care cazul inițial a fost primit și confirmat de HP și se încheie atunci când reprezentantul autorizat HP ajunge la sediul tău sau când HP stabilește că evenimentul raportat nu necesită, în prezent, o intervenție la sediu. Termenele de răspuns sunt măsurate numai în cadrul intervalului de acoperire și pot fi transferate pentru ziua următoare pentru care există un interval de acoperire.

NIVELURI DE SERVICII

Unele niveluri de servicii nu sunt disponibile pentru toate produsele. Nivelul de serviciu va fi indicat în documentație. Pentru informații detaliate despre disponibilitatea și acoperirea serviciilor, contactează un birou local de vânzări HP.

Nivelul serviciului	Descriere
Timp de răspuns	HP va confirma primirea cazului tău în următoarea zi lucrătoare (prin telefon, chat și/sau e-mail).
Asistență la sediu	Un reprezentant autorizat de HP va vizita locația clientului în intervalul de acoperire indicat pentru a iniția serviciile de reparare a hardware-ului, după primirea și confirmarea apelului. Acest lucru se va întâmpla după depanarea de la distanță, iar dacă HP nu poate rezolva problema de la distanță, se va asigura că piesele de schimb necesare sunt disponibile și disponibilitatea clientului este confirmată.
Timp de reparație	Timpul de reparare este măsurat din ziua în care a început depanarea până în ziua în care reparația este finalizată. Timpul de finalizare estimat este de 2-4 zile lucrătoare, pe baza unei combinații între livrare de la distanță, reparație proprie de către client și/sau livrare la sediu. Notă: Timpul de reparație este măsurat numai în cadrul intervalului de acoperire și poate fi transferat pentru ziua următoare din intervalul de acoperire. Se exclud întârzierile datorate indisponibilității pieselor de schimb, disponibilității clienților și/ sau întârzierilor și pot varia în funcție de locația geografică.

GESTIONAREA TRANSFERULUI SARCINILOR

HP a stabilit proceduri formale de transferare a sarcinilor pentru a facilita rezolvarea incidentelor complexe. Managementul HP local coordonează transferul sarcinilor legate de incidente, înregistrând abilitățile resurselor HP și/ sau ale terților corespunzători pentru asistență la rezolvarea problemelor.

FINALIZAREA LUCRĂRII

Lucrarea de reparații va fi considerată finalizată după ce HP confirmă că defecțiunea hardware a fost remediată sau că s-a înlocuit componenta hardware respectivă. HP nu răspunde pentru eventuale date pierdute; îți revine responsabilitatea pentru implementarea unor proceduri de backup corespunzătoare. Verificarea efectuată de către HP poate fi realizată printr-un autotest la pornire, diagnosticare autonomă sau verificarea vizuală a funcționării corespunzătoare. La alegerea sa, HP va stabili nivelul de testare necesar pentru a se asigura că hardware-ul a fost reparat. La alegerea sa, HP poate să înlocuiască definitiv produsul, pentru a-și respecta angajamentul privind timpul de reparare. Lucrul până la finalizare poate necesita repararea dispozitivului în afara sediului, dacă acesta nu poate fi diagnosticat și reparat la sediu. HP stabilește necesitatea efectuării reparațiilor în afara sediului la alegerea sa.

Acoperire

Acest serviciu oferă acoperire pentru PC-urile HP eligibile, inclusiv componente interne furnizate de HP și pentru care HP oferă asistență, cum ar fi unitățile de memorie. Aici este inclusă acoperirea pentru accesoriile marca HP atașate, incluse în ambalajul original al PC-ului, de exemplu, mouse cu fir, tastatură cu fir sau adaptor de alimentare de c.a., dar nu include monitoare HP externe. Dispozitivele all-in-one includ afișajul, care nu este considerat monitor extern separat. Însă, de exemplu, un al doilea monitor conectat la un dispozitiv all-in-one nu ar fi acoperit de acest serviciu HP Care Pack.

Dacă ai achiziționat HP Peripheral Care Pack, serviciile pentru periferice acoperă unitatea de bază pentru acest serviciu, precum și 6 periferice acceptate de HP atașate la unitatea de bază, inclusiv maximum 2 monitoare externe, stații de andocare, mouse wireless, tastatură wireless și headseturi HP, de exemplu. Pentru a fi acoperite de Peripheral Care Pack, perifericele trebuie achiziționate odată cu PC-ul de bază.

Consumabilele, inclusiv, dar fără limitare la, suporturi amovibile, baterii înlocuibile de către client, stilouri pentru tablete și altele, precum și dispozitivele întreținute de către utilizator și dispozitivele non-HP, nu sunt acoperite de acest serviciu. Problemele legate de baterie (excluzând capacitatea scăzută de încărcare ca urmare a utilizării normale a bateriei) ale PC-urilor comerciale HP mobile sunt acoperite în perioada de garanție a hardware-ului HP sau până la trei ani, dacă hardware-ul are un serviciu Care Pack înregistrat la acesta. Acoperirea suplimentară a bateriei, inclusiv înlocuirea unei capacități de încărcare reduse, poate fi achiziționată cu un serviciu Care Pack dedicat de înlocuire a bateriei.

Produsele Poly nu sunt acoperite de serviciile HP Peripheral Care Pack, dar sunt acceptate numai de contracte de asistență Poly.

Responsabilitățile clientului

Clienții sunt responsabili pentru activarea serviciului pe dispozitive, așa cum este descris mai jos.

Dispozitive din a 11-a generație (anumite dispozitive din a 10-a generație) și din generații viitoare lansate după anul 2024	HP Services Scan (HPSS) este preinstalat în imaginea standard HP începând cu dispozitivele din 2024. HPSS verifică periodic dreptul la servicii pe dispozitiv și, dacă este găsit, va descărca automat agentul HP Insights, permițând acestor dispozitive să funcționeze optim și să afișeze alerte pop-up pe dispozitivele utilizatorilor finali. Pentru imagini gata pregătite la nivel de client/întreprindere, dispozitivele vor obține HPSS prin intermediul procesului Windows Update. Chromebookurile HP cu ChromeOS și dispozitivele POS pentru retail (RPOS) HP necesită un tablou de bord pentru a vedea alertele proactive și a crea tichete de service. Nu va fi disponibilă opțiunea de a trimite alerte utilizatorului final folosind aceste dispozitive. Pentru a folosi acest tablou de bord pe Chromebookuri HP, este necesar un proces de integrare parcurs o singură dată pentru Consola de administrare Google cu tabloul de bord. Pentru detalii despre integrare, consultă acest ghid de referință . Pentru a activa serviciul pe RPOS, trebuie alocat un notebook sau desktop HP separat care să găzduiască tabloul de bord, pentru a gestiona alertele și a crea tichete de service. Pentru a activa serviciul pe RPOS, consultă acest ghid de referință pentru RPOS .
A 10-a generație	Pe aceste dispozitive se va descărca HP Services Scan (HPSS) prin procesul Windows Update. HPSS verifică periodic dreptul la servicii pe dispozitiv și, dacă este găsit, va descărca automat agentul HP Insights, permițând acestor dispozitive să funcționeze optim și să afișeze alerte pop-up pe dispozitivele utilizatorilor finali.
A 9-a generație	Pe aceste dispozitive se va descărca HP Services Scan (HPSS) prin procesul Windows Update. Pentru ca HPSS să verifice periodic drepturile la servicii de pe dispozitiv și să descarce automat software-ul pentru a activa serviciul, dispozitivul trebuie să aibă consimțământul utilizatorului final. Acesta se poate acorda prin intermediul ecranului de consimțământ, apărut în procesul OOBE. Odată acordat consimțământul, HPSS va verifica dreptul la servicii de pe dispozitiv și, dacă este identificat, va descărca automat agentul HP Insights, permițând acestor dispozitive să funcționeze optim și să afișeze alerte pop-up pe dispozitivele utilizatorilor finali.

HP își rezervă dreptul de a anula contractul de servicii în cazul în care recomandările esențiale ale auditului nu sunt respectate sau dacă auditul nu este efectuat în intervalul de timp specificat, cu excepția cazului în care întârzierea este cauzată de HP.

În cazul în care clientul nu își respectă obligațiile indicate așa cum este descris mai jos, HP sau un furnizor de servicii autorizat de HP nu va avea obligația să presteze serviciile conform prevederilor.

Clientul sau reprezentantul autorizat HP trebuie să înregistreze, componenta hardware care necesită asistență, în termen de 10 zile de la achiziționarea acestui serviciu, urmând instrucțiunile de înregistrare din Care Pack sau din documentul trimis de HP prin e-mail ori conform indicațiilor HP. Urmează pașii din [Ghidul rapid de înscriere](#) pentru a te asigura că dispozitivele monitorizează problemele potențiale.

Dispozitivele clientului trebuie să ruleze Windows 10 1703 sau superior, numai edițiile Pro, Enterprise sau Education; edițiile Windows 10 Home nu sunt acceptate de acest serviciu.

La cerere, clientul va trebui să sprijine eforturile făcute de HP pentru remedierea problemelor de la distanță. Clientul va trebui:

- Să ofere toate informațiile necesare pentru ca HP să asigure asistență de la distanță promptă și profesională și să stabilească nivelul de eligibilitate pentru asistență;
- Să inițieze autoteste și să instaleze și să ruleze alte instrumente și programe de diagnosticare. HP îi poate solicita clientului să includă o copie imprimată a rezultatelor testării automate efectuate anterior împreună cu produsul defect;
- Să realizeze orice alte activități rezonabile pentru ca HP să identifice sau să remedieze problemele, conform solicitării HP.

Clientul are responsabilitatea să elimine toate datele personale și/sau confidențiale de pe produsul defect înainte să înceapă repararea sau înlocuirea; HP nu deține responsabilitatea în ceea ce privește datele stocate pe produsul returnat.

Cerințele privind accesul și înscrierea pe platforma Workforce Experience sunt următoarele:

- Utilizează TechPulse Persistence pe dispozitivele care au acest serviciu activat din fabrică.
- Acceptă termenii și condițiile pentru a instala clientul software pe dispozitivele tale.
- Înregistrează automat sau manual dispozitivele urmând instrucțiunile trimise de HP.
- Trimite o solicitare pentru adăugarea sau eliminarea dispozitivelor și a utilizatorilor gestionați.
- Respectă cerințele de licențiere a aplicației software.
- Remediază problemele frecvente de asistență ale utilizatorilor finali înainte de a le transmite serviciului de asistență HP.
- Revino la versiunea anterioară actualizării sistemului de operare în cazul în care apar erori.
- Autorizează partenerii pentru acces la sau gestionarea contului, dacă este cazul.

Dispozitivele gestionate de HP vor avea un client software instalat manual pentru colectarea informațiilor despre dispozitiv. Fișierele și conținutul nu vor fi înregistrate. Numărul de serie al dispozitivului va fi înregistrat pentru identificarea dispozitivului pe sistemele interne HP și pentru a contribui la remediarea problemelor. Acest serviciu nu colectează următoarele tipuri de date:

- Date demografice (cu excepția preferințelor pentru țară sau limbă)
- Informații despre conturi financiare, numere ale cardurilor de credit sau de debit, evidențe ale creditelor sau date despre plăți
- Informații despre rețele de socializare sau navigarea pe web
- Identificatorul emis de instituțiile guvernamentale, cum ar fi codul numeric personal sau numărul actului de identitate
- Informații medicale
- Informații sensibile, cum ar fi etnia, convingerile politice, apartenența la un sindicat, datele despre starea de sănătate, orientarea sexuală sau datele genetice. Datele colectate vor fi stocate într-un depozit securizat din cloud.

Datele colectate vor fi stocate într-un depozit securizat din cloud. Clientul acceptă faptul că HP va colecta aceste informații în cadrul furnizării acestui serviciu. Dacă clientul nu dorește să permită accesul companiei HP la aceste informații, serviciul nu va fi furnizat conform așteptărilor.

Limitări ale serviciilor

La alegerea HP, serviciul va fi furnizat utilizându-se diagnosticarea și asistența la distanță, combinate cu servicii furnizate în afara sediului, la sediu și prin alte metode de furnizare a serviciilor. Alte metode de furnizare a serviciilor pot include livrarea prin curier a pieselor care pot fi înlocuite de client. HP proiectează produsele sale astfel încât să poată fi reparate de către client (CSR). Repararea de către client este o componentă esențială a condițiilor garanției HP. Acesta permite companiei HP să vă livreze direct la dumneavoastră piese de schimb de către client, cum ar fi o tastatură, un mouse sau alte piese clasificate ca piese de reparație proprie client, după confirmarea unei defecțiuni.

Declarația obligatorie de către client face parte din garanția standard asociată cu unele produse. Reparația proprie client este opțională pentru clienții care au un HP Care Pack sau un acord contractual de asistență, în cazurile în care reparația necesită piese interne. Opțional, vă permite să efectuați repararea clienților sau să alegeți ca personalul de service HP să efectueze înlocuirea, fără costuri suplimentare, în perioada de acoperire a serviciului pentru produs.

Excluderi

- Realizarea de copii de rezervă, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte programe software și pentru date
- Testarea funcționalității aplicațiilor sau efectuarea de teste suplimentare solicitate de tine
- Depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate
- Asistență pentru problemele legate de rețea
- Servicii solicitate în urma neintegrității de soluții, îmbunătățiri, corecții sau modificări oferite de HP
- Servicii solicitate din cauza nerespectării acțiunilor de evitare recomandate anterior de HP
- Servicii solicitate din cauza manipulării sau utilizării necorespunzătoare a produsului
- Servicii solicitate din cauza încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software
- Servicii prestate de furnizori de servicii neautorizați sau fără certificare

Durata maximă de viață/de utilizare acceptată

Piese și componentele care au ajuns la sfârșitul duratei de viață maxime acceptate și/sau la limita maximă de utilizare stabilită în manualul de utilizare al producătorului, specificațiile rapide ale produsului sau fișa de date tehnice ale produsului nu vor fi furnizate, reparate sau înlocuite în cadrul acestui serviciu.

Caracteristici opționale suplimentare, pentru acoperire sporită

Completează serviciile de asistență cu opțiuni personalizate care îți susțin forța de muncă mobilă.

ÎNLOCUIREA BATERIEI

Serviciul HP Înlocuirea bateriei^{3,4} oferă două metode convenabile de înlocuire a bateriilor defecte: înlocuirea în afara sediului și la sediu. Pentru fiecare opțiune, va fi furnizată o baterie înlocuitoare dacă se stabilește că bateria achiziționată inițial are o problemă cauzată de defecte de materiale sau de manoperă sau are o capacitate de încărcare scăzută, sub 50 %. Găsești detalii suplimentare și excluderi privind serviciul HP Înlocuirea bateriei în [Fișa tehnică pentru Înlocuirea bateriei](#).

REȚINEREA SUPORTURILOR MEDIA DEFECTE

Adaugă Reținerea suporturilor defecte pentru a permite companiei tale să mențină controlul asupra unităților de hard disk defecte, contribuind la reducerea riscului de compromitere a datelor sensibile.^{3,4,5} Această opțiune îți oferă posibilitatea să păstrezi unitățile de hard disk sau componentele de unități SSD/flash defecte la care nu dorești să renunți datorită datelor sensibile pe care le pot conține. Toate unitățile eligibile ale unui sistem acoperit trebuie să fie înscrise în serviciul Reținerea suporturilor media defecte. Detalii suplimentare și excluderi referitoare la serviciul de Reținere a suporturilor media defecte sunt descrise în [fișa de date privind Reținerea suporturilor media defecte](#).

ASISTENȚĂ PENTRU CĂLĂTORII

Oferă asistență pentru dispozitive în peste 90 de țări din întreaga lume, atunci când angajații călătoresc în scop de afaceri.^{3,4} Detalii suplimentare și excluderi referitoare la serviciul de Asistență pentru călătorii sunt descrise în [fișa de date Asistență pentru călătorii](#).

DIAGNOSTICARE ȘI REMEDIERE OUT-OF-BAND

Redu nemulțumirile angajaților și ale echipei IT cu diagnosticarea avansată de la distanță și remedierea problemelor PC-urilor care de regulă necesită ca dispozitivul să fie predat departamentului IT. Folosind tehnologia out-of-band, HP utilizează un procesor out-of-band independent separat, care asigură acces la firmware-ul PC-ului, chiar dacă sistemul de operare nu funcționează și PC-ul nu poate reporni.⁸ Găsești detalii suplimentare și excluderi privind acest serviciu în [fișa de date Diagnosticare și remediere out-of-band](#).

PERIFERICE CARE PACK³

Adăugați acoperire pentru până la 6 accesorii acceptate de HP atașate la PC, asigurând un suport complet pentru instrumentele de productivitate.^{4,6} Dacă ați achiziționat HP Peripheral Care Pack, acesta acoperă unitatea PC și până la șase periferice atașate la PC, inclusiv maximum două monitoare externe, stații de andocare, mouse wireless, tastatură wireless și headseturi HP. Pentru a beneficia de eligibilitate, fiecare dispozitiv periferic trebuie achiziționat odată cu PC-ul.

Produsele Poly nu sunt acoperite de serviciile HP Peripheral Care Pack. Produsele Poly sunt acceptate numai prin contracte de asistență Poly.

Se aplică termeni și condiții

Consultă [termenii și condițiile](#) integrale ale serviciilor Care Pack.

Pentru mai multe informații,

contactează oricare dintre birourile noastre de vânzări sau distribuitorii din întreaga lume sau accesează <https://hp.com/support-services>



1. Pe baza datelor despre asistența HP pentru clienți din întreaga lume din perioada 01.2022-10.2022. Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pot varia în funcție de locația geografică.
2. Portofoliul de servicii actualizat de Asistență hardware este disponibil pentru anumite PC-uri HP comerciale (desktopuri, notebookuri, stații de lucru, stații de lucru mobile, dispozitive Chromebook și RPOS). Serviciile de Asistență hardware sunt disponibile la momentul achiziției dispozitivului. Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pentru serviciile HP Care Pack pot varia în funcție de locația geografică. Serviciul începe la data achiziționării hardware-ului. Se aplică restricții și limitări. Pentru detalii, accesează www.hp.com/go/cpc. Opțiunile pachetelor de servicii pot varia în funcție de regiunea geografică sau de platforma hardware.
3. Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pot varia în funcție de locația geografică.
4. Se vinde separat sau ca opțiune suplimentară. Protecția la deteriorarea accidentală trebuie achiziționată odată cu dispozitivul. Alte servicii Care Pack trebuie achiziționate în termen de 30 de zile de la achiziționarea dispozitivului.
5. Dacă se achiziționează serviciul Reținerea suporturilor defecte, unitățile de hard disk înlocuite vor fi reținute de către client.
6. Serviciul este disponibil pentru desktopuri, stații de lucru, stații de lucru mobile și anumite notebookuri comerciale.
7. Asistența HP Premium (asistență la fața locului, cu detectarea predictivă a problemelor și alerte doar pentru PC-uri) și Asistența HP Premium+ (asistență la fața locului, cu detectarea predictivă a problemelor, alerte și acces preferențial doar pentru PC-uri) necesită un agent HP Insights pentru Windows, Mac și Android pentru informațiile predictive, disponibil pentru descărcare de la <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agentul colectează date de telemetrie și date statistice despre dispozitivele și aplicațiile care se integrează în Workforce Experience Platform și nu este vândut ca serviciu independent. Este necesar accesul la Internet. HP respectă reguli stricte de confidențialitate conform RGPD, iar platforma are certificare ISO27001, ISO27701, ISO27017 și SOC2 Type2 pentru securitatea informațiilor.
8. Diagnosticarea și remedierea în afara benzii sunt disponibile în America de Nord (care include Statele Unite și Canada) și în UE ca serviciu HP Care Pack pentru anumite platforme HP comerciale activate pentru Intel® vPro® și Intel® AMT și care au drepturi pentru Asistență HP esențială (asistență la fața locului, cu informații opționale privind starea dispozitivelor, doar pentru PC-uri). Asistență HP Premium (asistență la fața locului, cu detectarea predictivă a problemelor și alerte doar pentru PC-uri) sau Asistență HP Premium+ (asistență la fața locului, cu detectarea predictivă a problemelor, alerte și acces preferențial doar pentru PC-uri). Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pentru serviciile HP Care Pack pot varia în funcție de locația geografică. Serviciul începe la data achiziționării hardware-ului. Se aplică restricții și limitări. Pentru detalii, accesează www.hp.com/go/cpc.

Serviciile HP sunt guvernate de termenele și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenele și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.