

Поддръжка на място за персонални компютри с предсказуемо откриване на проблеми и известявания

Бърза експертна реакция, където имате нужда

Ограничете прекъсванията с поддръжка, която използва задвижвано от ИИ предварително откриване на проблеми, известия, автоматизация и денонощна дистанционна поддръжка за разрешаване на повечето проблеми. Ако е необходим физически ремонт, експерт от HP се изпраща до местоположението на служителя.^{2,7}

Акценти на услугата

- Прогнозни аналитични изводи, задвижвани от ИИ, идентифицират проблемите, преди да повлияят на работата
- ИТ автоматизацията при издаване на билети рационализира и ускорява ремонтите
- Проактивна поддръжка чрез дистанционно обслужване и обслужване на място
- Включени резервни части и материали

Предимства на услугата

- Поддържайте компютрите работещи навсякъде, където се работи
- Разрешавайте повечето проблеми от разстояние с 85% успеваемост от първия път през стандартното работно време¹
- Получете удобна онлайн поддръжка от квалифицирани експерти

Функции на услугата и спецификации за доставка

Тази услуга включва базирано на ИИ предварително откриване на проблеми с компютъра и проактивни известия, захранвани от платформата [HP Workforce Experience](#). ИТ екипите могат да наблюдават изправността на устройствата и да получават известия за всички устройства, които се нуждаят от внимание, ремонти или актуализиране – всичко това от унифицирано, единно табло. (Моля, вижте по-долу за подробности как ИТ може да поиска дистанционна поддръжка или поддръжка на място.) Като алтернатива, крайните потребители могат да получават проактивни изскачащи известия на своите устройства, с помощта на които могат лесно да изпратят билет, активирайки автоматизиран процес за планиране на дистанционна поддръжка и поддръжка на място – където и когато е удобно за крайния потребител.

Проблемите с устройството, предвидени и разрешени с тази услуга, включват:

ФУНКЦИИ	ОПИСАНИЕ
Предварителни и проактивни известия	▪ Хардуерен инвентар (включително модели на хардуера, типове, серийни номера и основна гаранционна информация) и хронология на записването на устройството ▪ Състояние на хардуера: Идентифицира устройствата, които не покриват индивидуални показатели за ефективност (напр. изправност на батерията, изправност на диска, топлинна изправност, нужни критични актуализации на BIOS). ▪ Прогнозни диагнози за повреди и инциденти: – Съхранение: прогнозни предупреждения за критични повреди за проблеми с твърдия диск (HDD) и SSD диска (SSD) – Батерия: прогнозни предупреждения за критични повреди за проблеми с батерията

	- Вентилатор: прогнозно предупреждение и критични предупреждения за повреди за проблеми с вентилатора - Топлинно оценяване и изправност - Известия за актуализациите на BIOS ще се осигуряват на таблото, за да се идентифицира кои устройства могат да се актуализират проактивно.
Автоматично създаване на билети	- Смяна на твърди дискове - Замяна на батерии - Смяна на вентилатор
Диагностициране и поддръжка от разстояние	Поддръжка 24 x 7 ³
Поддръжка на хардуер на място	Упълномощен представител на HP ще бъде изпратен до местоположението на крайния потребител за поддръжка.

ДИСТАНЦИОННО ДИАГНОСТИЦИРАНЕ НА ПРОБЛЕМИ И ПОДДРЪЖКА

Докато крайните потребители могат да поискат поддръжка чрез изскачащите предупреждения на своите устройства и да използват автоматизирано ИТ издаване на билети, ИТ администраторите могат да поискат поддръжка онлайн за устройствата, които управляват. За да се свържете с HP, най-добрият метод е да създадете акаунт и след това да създадете случай дигитално на <https://support.hp.com/>. След като получи и потвърди Вашия случай, HP ще започне да изолира, отстранява и разрешава хардуерния проблем. Преди да окаже съдействие на място, HP ще изпълни дистанционна диагностика, като използва електронна дистанционна поддръжка, за да оцени обезпечените продукти, или ще използва други достъпни методи за улесняване на дистанционно коригиране на проблема.

Инциденти с обезпечен хардуер могат да бъдат докладвани денонощно на специализирани агенти на HP чрез уебсайта (Посетете <https://support.hp.com>, изберете раздел „Бизнес поддръжка“ и изберете „Създаване на нов случай“). Впоследствие клиентите могат да управляват своите случаи от там. Във времето за обслужване на клиенти, клиентите могат да се свържат с HP по телефона или чрез чат за всеки създаден случай. Като алтернатива клиентите могат да се обалят в центъра за поддръжка на клиенти на HP между 8:00 ч. и 17:00 ч местно време от понеделник до петък с изключение на почивните дни на HP. Може да е налична разширена поддръжка по телефона.³ Клиентите, които се свързват с HP директно по телефона или чрез чат, ще се свържат със стандартни агенти, които ще започнат със събиране на необходимите административни елементи, за да идентифицират клиентите и да потвърдят правото им на услугата. Този алтернативен метод може да отнеме повече време и да изисква повече усилия от страна на клиента, отколкото стартирането на цялата поддръжка от мрежата, което е силно препоръчително. HP ще потвърди получаването на заявката за услуга, като регистрира случая, даде идентификатор на случай и Ви съобщи този идентификатор. HP си запазва правото да определи крайното решение за всички докладвани случаи.

Прозорецът на обезпечение определя времето, през което описаните услуги се извършват на място или от разстояние.³

ДОСТЪП ДО ЕЛЕКТРОННА ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ ЗА ПОДДРЪЖКА

Като част от тази услуга HP предлага достъп до определени налични в търговската мрежа електронни и уеб базирани инструменти. Вие имате достъп до:

- Определени възможности, които са на разположение на регистрираните потребители като например абонирането за отнасящи се за хардуер уведомления за активно обслужване и участие във форуми за поддръжка за решаване на проблеми и споделяне на добри практики с други регистрирани потребители.

- Разширени уеб базирани търсения на определени документи за техническа поддръжка за улесняване на по-бързото решаване на проблема.
- Определени патентовани диагностични инструменти за обслужване на HP с достъп с парола.
- Уеб базиран инструмент (посетете <https://support.hp.com> и изберете раздел „Бизнес поддръжка“) за изпращане на въпроси директно на HP. Този инструмент спомага за бързото разрешаване на проблеми чрез процес на предварително определяне на същността на проблема и насочване на поддръжката или обслужването към служителя, който е специализиран в разрешаването на конкретния случай. Той също така позволява разглеждането на статуса на всяка подадена заявка за поддръжка или сервиз и допълнително взаимодействие.
- Бази данни със знания, хоствани от HP и трети страни, за определени продукти на трети страни, където можете да търсите и извличате информация за продуктите, да намирате отговори на въпроси, свързани с поддръжката, и да участвате във форуми за поддръжка. Тази услуга може да бъде предмет на ограничения на достъпа от трети страни.

ПОДДРЪЖКА НА ХАРДУЕР НА МЯСТО

За инциденти с хардуера, които не могат да бъдат решени дистанционно, упълномощен представител ще осигури техническа поддръжка на място на обезпечения хардуер, за да го върне в работно състояние, включително тези за налични и препоръчани инженерни подобрения. HP може да избере да замени определени продукти, вместо да ги ремонтира. Продуктите за смяна ще бъдат нови или функционалните им характеристики ще са еквивалентни на нови такива. Заменените продукти стават собственост на HP. Ако искате резервните части да се запазят, размагнетизират или по друг начин физически да се унищожат, ще бъдете таксувани и ще се изиска да заплатите резервната част по ценоразпис.

Актуализациите на фърмуера на HP се предлагат на клиенти с активен договор, който им дава право на достъп до такива актуализации. Като част от тази услуга имате право да изтеглите, инсталирате и използвате актуализации на фърмуера на обезпечените продукти, които са предмет на лицензионни ограничения по настоящите стандартни условия за продажба на HP. HP може да осигурява, инсталира или съдейства при инсталирането на актуализациите на фърмуера и същевременно да оказва хардуерна поддръжка на място, ако разполагате с валиден лиценз да използвате съответните софтуерни актуализации.

След пристигането си представителят на HP ще предостави обслужване на място, докато продуктите не бъдат ремонтирани. Ремонтът може временно да бъде преустановен, ако се изискват части или допълнителни средства, но той ще бъде възобновен, когато те са на разположение.

- Корекция при неизправност: Към момента на извършване на техническа поддръжка на място HP може да инсталира налични инженерни подобрения и неподлежащи на инсталиране от клиента актуализации на фърмуера на обезпечените хардуерни продукти, които са нужни, за да могат обезпечените продукти да се възстановят до работното им състояние или за да се осигури поддръжката от HP.
- Корекция при заявяване: По Ваше искане HP може да инсталира важни актуализации на фърмуера, неподлежащи на инсталиране от клиента, които продуктовият отдел на HP препоръчва незабавно да се инсталират на обезпечените хардуерни продукти.

Трябва да разполагате със съответните лицензи за всеки основен фърмуер, който ще бъде обезпечен с тези услуги. HP може да изиска анализ на нивото на обслужване за обезпечените продукти. Ако това е така, упълномощен представител на HP ще се свърже с Вас, за да организира извършването на анализа на нивото на обслужване. По време на този анализ HP ще събере ключова информация за конфигурацията на системата, която ще даде възможност на инженерите за решаване на проблеми на HP да проучат и отстранят възможни бъдещи хардуерни проблеми и да приключат ремонтите възможно най-бързо и ефективно. По преценка на HP анализът на нивото на обслужване може да се извършва чрез дистанционен достъп до системата, дистанционни инструменти или по телефона.

ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ НА МЯСТО

В случай на инциденти с обезпечен хардуер, които не могат да бъдат решени дистанционно, НР ще положи разумни от търговска гледна точка усилия, за да реагира на място в рамките на определеното време за реакция на място (т.е. на третия ден на обезпечението, на следващия ден на обезпечението или в рамките на четири часа). Времето за реакция на място започва, когато първоначалното обаждане е получено и потвърдено от НР, и приключва, когато упълномощен представител на НР пристигне на място или когато НР определи, че докладваното събитие в момента не изисква намеса на място. Времето за отговор се измерва само по време на периода на обезпечение и може да се пренесе в следващия работен ден, който е предмет на периода на обезпечение.

НИВО НА ОБСЛУЖВАНЕ

Не всички варианти за ниво на обслужване са налични за всички продукти. Нивото на обслужване ще бъде посочено във Вашата документация. За подробна информация за наличните услуги и обезпечение се свържете с местен търговски офис на НР.

Ниво на обслужване	Описание
Време за реакция	НР ще потвърди, че Вашият случай е получен в рамките на следващия работен ден (по телефон, чат и/или имейл).
Поддръжка на място	Упълномощен представител на НР ще посети местоположението на клиента в рамките на определения прозорец на покритие, за да започне услуги по ремонт на хардуер след получаване и потвърждаване на обаждането. Това се предоставя след дистанционно отстраняване на неизправности и ако проблемът не може да бъде решен от НР отдалечено, при наличие на необходимите резервни части и потвърдена наличност от страна на клиента.
Време за ремонт	Времето за ремонт се измерва от деня, в който е започнало отстраняването на неизправностите, до деня, в който ремонтът е завършен. Очакваното време за изпълнение е 2-4 работни дни въз основа на комбинация от дистанционна поддръжка, самостоятелен ремонт от клиента (CSR) и / или поддръжка на място. Забележка: Времето за ремонт се измерва само през прозореца на покритие и може да се пренесе до следващия ден в рамките на прозореца на покритие. Изключва закъснения, дължащи се на неналични резервни части, наличност на клиента и/или закъснения, и може да варира според географското местоположение.

УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА ЕСКАЛАЦИЯ

НР има официални процедури за ескалация за улесняване на решението на сложни инциденти. Местно управление на НР координира ескалацията на инцидента, включвайки уменията на подходящите ресурси на НР и/или избрани трети страни, които да помагат при решаването на проблема.

ПРИКЛЮЧВАНЕ НА РЕМОНТА

Ремонтите се считат за приключени при потвърждаване на НР, че неизправният хардуер е бил поправен или че хардуерът е бил заменен. НР не носи отговорност за каквито и да било изгубени данни; Вие носите отговорност за прилагането на подходящи процедури за архивиране. Потвърждението от НР може да бъде извършено със завършването на автотест за захранване, автономно диагностициране или визуално удостоверяване на правилното функциониране. По собствена преценка НР ще уточни равнището на необходимото изпитване за удостоверяване, че хардуерът е поправен. По собствена преценка НР може за постоянно да замени продукта, за да се справи със задължението за време за ремонт. Завършването на работата може да наложи устройството да бъде ремонтирано извън обекта, ако не може да бъде диагностицирано и ремонтирано на място. НР определя необходимостта от ремонт извън обекта по свое усмотрение.

Обезпечение

Тази услуга осигурява покритие за отговарящи на условията компютри на HP, включително поддържани и предоставяни от HP вътрешни компоненти като памет. Това включва покритие за прикачени аксесоари с марка HP, включени в оригиналната опаковка на компютъра, като кабелна мишка, кабелна клавиатура или адаптер за променлив ток, но не включва външни монитори на HP. Устройствата от вида „всичко в едно“ включват дисплея, който не се счита за отделен, външен монитор. Въпреки това втори монитор, който е свързан с устройство от вида „всичко в едно“, например, няма да се покрива от HP Care Pack.

Ако сте закупили HP Peripheral Care Pack, периферните услуги покриват основното устройство за тази услуга, както и 6 поддържани от HP периферни устройства, свързани към основното устройство, включително максимум 2 външни монитора, докинг станции, безжична мишка, безжична клавиатура и слушалки HP като пример. За да бъдат обезпечени от Пакет за обслужване на периферни устройства, периферните устройства трябва да бъдат закупени едновременно с основния компютър.

Консумативите, включващи – но не ограничени до – подвижни носители, заменяеми от потребител батерии и писалки за таблетни компютри и други консумативи, както и устройства за поддръжка и такива, които не са на HP, не са обезпечени от настоящата услуга. Проблеми с батерията (с изключение на намаления капацитет на зареждане от редовната употреба на батерията) на мобилни търговски компютри на HP се покриват по време на гаранционния срок на хардуера на HP или до три години, ако хардуерът има регистриран Care Pack. Допълнително покритие на батерията, включително замяна при намален капацитет на зареждане, може да бъде закупено със специален Battery Replacement Care Pack.

За резервни части и компоненти, които са спрени от производство, може да се изиска актуализация. HP ще Ви съдейства за препоръчаните смени. Не всички компоненти ще имат налични резерви във всички страни, поради местни възможности за доставка.

Продуктите на Poly не се покриват от пакетите HP Peripheral Care, но се поддържат само от договори за поддръжка на Poly.

Задължения на клиента

Клиентите са отговорни за активирането на услугата на устройства, както е описано по-долу:

Gen11 (някои устройства Gen10) и устройства от бъдещо поколение, пуснати след 2024 г	HP Services Scan (HPSS) е предварително инсталиран на стандартния образ на HP при устройства след 2024 г. HPSS периодично проверява за правомощия за сервиз на устройството и ако бъде намерено, автоматично ще изтегли агента HP Insights, което позволява на тези устройства да функционират оптимално и да предоставят изскачащи предупреждения на устройствата на крайните потребители. За персонализирани/корпоративни готови изображения устройствата ще получат HPSS чрез процеса на актуализация на Windows. HP Chromebook с ChromeOS и HP Retail Point-of-Sale (Място за продажба на гребно) (RPOS) устройства изискват табло за управление, за да преглеждате проактивните сигнали и да създавате билети за услуги. Няма да има опция за изпращане на предупреждения до крайния потребител чрез тези устройства. За да използвате това табло за управление на Chromebook на HP, е необходимо еднократно интегриране на Google Admin Console (Административна конзола на Google) с таблото за управление. За подробности относно тази интеграция, моля, вижте това справочно ръководство . За да се активира услугата на RPOS, трябва да се определи отделен преносим компютър или настолно устройство на HP, за да хоства таблото за управление на предупреждения и създаване на билети за услуги. За да активирате услугата на RPOS, вижте това справочно ръководство за RPOS .
--	--

Gen10	Тези устройства ще получат HP Services Scan (HPSS) изтеглено чрез процеса актуализация на Windows. HPSS периодически проверява за правомощия за сервиз на устройството и ако бъде намерено, автоматично ще изтегли агента HP Insights, което позволява на тези устройства да функционират оптимално и да предоставят изскачащи предупреждения на устройствата на крайните потребители.
Gen9	Тези устройства ще получат HP Services Scan (HPSS) изтеглено чрез процеса актуализация на Windows. За да може HPSS периодически да проверява за права на устройството за сервиз и автоматично да изтегля софтуер, за да активира услугата, устройството трябва да има съгласието на крайния потребител. Това може да бъде дадено чрез екрана за съгласие, който се вижда в процеса на OOBЕ. След като съгласието бъде предоставено, HPSS ще провери за право на сервиз на устройството и ако бъде намерено, автоматично ще изтегли агента HP Insights, позволявайки на тези устройства да функционират оптимално и да предоставят изскачащи предупреждения на устройствата на крайните потребители.

HP си запазва правото да отмени договора за услугата, ако предложенията за одит не са спазени или одитът не е извършен в определения времеви период, освен ако забавянето не е причинено от HP.

В случаите, когато клиентът не спазва указанията задължения на клиента, както са посочени по-долу, HP или оторизиран доставчик на сервизни услуги на HP няма да бъдат задължени да предоставят услугите, както е описано.

Клиентът или упълномощеният представител на HP трябва да регистрират хардуерния продукт за поддръжка до 10 гена от датата на закупуване на настоящата услуга с помощта на инструкциите за регистрация в Care Pack или електронната документация, предоставена от HP, или както се нареди от HP. Следвайте стъпките в Бързо ръководство за въвеждане, за да се гарантира, че устройствата следят за потенциални проблеми.

Устройствата на клиента работят с Windows 10, 1703 или по-нова версия, само издания Pro, Enterprise или Education; Изданията Windows 10 Home не се поддържат от тази услуга.

При поискване от клиента ще се изиска да подкрепи усилията на HP за дистанционно разрешаване на проблем. Клиентът ще:

- Осигури цялата информация, необходима на HP, за да предостави навременна и професионална дистанционна поддръжка и ще даде възможност на HP да определи нивото на допустимост на поддръжката.
- Започне автотестове и ще инсталира и стартира други диагностични инструменти и програми. HP може да поиска от клиента да включи разпечатка на извършени преди това автотестове заедно с дефектния продукт.
- Изпълни други приемливи дейности, за да помогне на HP да установи и реши проблемите, както е поискано от HP.

Отговорност на клиента е да премахне всички лични и/или конфиденциални данни от дефектния продукт, преди започването на ремонта или замяната; HP не носи отговорност за данни, съхранявани на върнатия продукт.

Изискванията за достъп до и внедряване на платформата Workforce Experience са както следва:

- Да се използва Persistence на устройствата, на които тази функция е фабрично активирана.
- Да се приемат правилата и условията за разполагането на софтуерен клиент на устройствата.
- Автоматично или ръчно да се включат устройствата в програмата, като се следват предоставените от HP инструкции.
- Да се изпраща заявка за добавянето или премахването на управляеми устройства и потребители.
- Да се гарантира спазването на изискванията за лицензиране на софтуерното приложение.
- Да се опита отстраняване на обикновените проблеми с поддръжката на крайни потребители, преди да се ескалира до екипа по поддръжка на HP.

- В случай на неизправност да се връщат назад актуализациите на операционната система.
- Да се упълномощят партньорите за достъп или управление на акаунта, ако това е приложимо.

Управляваните от HP устройства ще получат софтуерен клиент, който ще бъде инсталиран, за да се събира информация за устройствата. Файловете и съдържанието няма да бъдат заснети. Подробностите за серийния номер на устройството ще бъдат заснети, за да се идентифицира устройството във вътрешните системи на HP и да се помогне при отстраняването на проблеми. Услугата не събира следните видове данни:

- Демографска информация (с изключение на предпочитанията за гържава или език)
- Информация за финансова сметка, номера на кредитни или дебитни карти, кредитна история или данни за плащане
- Социални медии или информация за сърфиране в мрежата
- Идентификационен номер, издаден от правителството, като социално осигуряване, социалноосигурителен номер или гържавен документ за самоличност
- Здравна информация
- Чувствителни данни като етнически произход, политически убеждения, членство в профсъюзи, здравни данни, сексуална ориентация или генетични данни. Събраните данни ще бъдат запазени в защитено облачно хранилище.

Събраните данни ще бъдат запазени в защитено облачно хранилище. Клиентът приема, че HP ще събира такава информация като част от доставянето на тази услуга. Ако клиентът не желае да предостави тази информация на HP, услугата няма да може да се предостави по план.

Ограничения на услугите

По преценка на HP услугата ще бъде предоставена с помощта на комбинация от дистанционно диагностициране и поддръжка, услуги, предоставени извън обекта, на място и други методи за предоставяне на услуги. Други методи за предоставяне на услуги могат да включват доставката чрез куриер на части, които могат да бъдат заменени от клиента. HP проектира своите продукти така, че да могат да се ремонтират от клиента (CSR). Самостоятелният ремонт от клиента (CSR) е ключов компонент на гаранционните условия на HP. Той позволява на HP да изпраща резервни части за смяна от клиента, като клавиатура, мишка или други части, класифицирани като CSR части, директно до Вас, след като бъде потвърдена повреда.

Задължителната CSR е част от стандартната гаранция, свързана с някои продукти. CSR е опционална за клиенти с HP Care Pack или договорно споразумение за поддръжка в случаите, когато ремонтът изисква вътрешни части. Когато е по избор на клиента, може да извършите CSR или да изберете обслужващият персонал на HP да извърши замяната без допълнително заплащане по време на периода на покритие на продуктовата услуга.

Изключения

- Резервно копие, възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер и данни
- Операционно изпитване на приложения или допълнителни тестове, поръчани или изискани от Вас
- Отстраняване на неизправности при проблеми с взаимосвързаността и съвместимостта
- Поддръжка на проблеми, породени от мрежата
- Услуги, необходими поради неуспешно приложение на каквито и да било системни корекции, ремонти, поправки или модификации, които са предоставени от HP.

- Услуги, необходими заради неизпълнението на предпазващи действия, предварително препоръчани от HP
- Услуги, необходими поради неправилно третиране или използване на продукта
- Услуги, необходими поради неупълномощени опити за инсталиране, ремонт, поддръжка или модифициране на хардуер, фърмуер или софтуер
- Услуги, извършвани от неоторизирани или несертифицирани доставчици на услуги

Максимално поддържан живот/максимално използване

Частите и компонентите, които са достигнали максимално поддържания си живот и/или максималния лимит за използване, както е посочено в ръководството за експлоатация на производителя, кратките спецификации на продукта или спецификацията с технически данни за продукта, няма да се осигуряват, ремонтират или сменят като част от тази услуга.

Опционални допълнителни функции за допълнително обезпечение

Допълнете поддръжката си с персонализирани опции, които дават възможности на Вашите служители навсякъде.

ЗАМЯНА НА БАТЕРИИ

Услугата за замяна на батерии на HP^{3,4} предлага два удобни метода за смяна на повредени батерии – подмяна извън обекта и на място. При всяка опция ще бъде предоставена една резервна батерия, ако първоначално закупената батерия има повреда в резултат на дефекти в материалите или изработката или има намален капацитет на зареждане под 50 процента. Допълнителни подробности и изключения, свързани с услугата за замяна на батерии на HP, са описани в Информационен лист за замяна на батерии.

ЗАПАЗВАНЕ НА ДЕФЕКТНИ НОСИТЕЛИ

Добавете запазване на дефектни носители, за да позволите на компанията си да запази контрол над дефектните твърди дискове, като по този начин намали риска от компрометиране на чувствителни данни.^{3,4,5} Тази опция Ви позволява да запазите компоненти на дефектни твърди дискове или SSD/флаш устройства, които не искате да оставите поради това, че може да съдържат чувствителни данни. Всички отговарящи на условията устройства на една обезпечена система трябва да участват в услугата за запазване на дефектни носители. Допълнителни подробности и изключения, свързани с услугата за запазване на дефектни носители, са описани в Информационен лист за запазване на дефектни носители.

ПОДДРЪЖКА ПРИ ПЪТУВАНЕ

Осигурете поддръжка на устройства в над 90 страни по света, когато служителите пътуват по работа.^{3,4} Допълнителни подробности и изключения, отнасящи се до услугата Поддръжка при пътуване, са описани в Информационен лист за поддръжка при пътуване.

ДИАГНОСТИЧНИ И ВЪЗСТАНОВИТЕЛНИ УСЛУГИ ПРИ ИЗВЪНРЕДНИ ПРЕКЪСВАНИЯ НА СИСТЕМАТА

Намалете натоварването за служителите и ИТ отдела с усъвършенствана дистанционна диагностика и отстраняване на проблеми с компютъра, които традиционно налагаха устройството да бъде ремонтирано от ИТ специалист. С диагностичните и възстановителни услуги, HP използва отделен, независим диагностичен процесор, който осигурява дълбок достъп до фирмуера на компютъра, дори когато операционната система не работи и компютърът не може да стартира.⁸ Допълнителни подробности и изключения, отнасящи се към тази услуга са описани в [Информационен лист за диагностични и възстановителни услуги при извънредни прекъсвания на системата](#).

ПОДДРЪЖКА НА ПЕРИФЕРНИ УСТРОЙСТВА³

Добавете покритие за до 6 поддържани от HP аксесоари, свързани към Вашия компютър, като гарантирате пълна поддръжка на Вашите инструменти за продуктивност.^{4,7} Ако сте закупили HP Peripheral Care Pack, той покрива компютърното устройство и до шест периферни устройства, свързани към компютъра, включително максимум два външни монитора, докинг станции, безжична мишка, безжична клавиатура и слушалки HP. За да отговаря на условията, всяка периферия трябва да бъде закупена едновременно с компютъра.

Продуктите на Poly не се покриват от пакетите HP Peripheral Care. Продуктите на Poly се поддържат само от договори за поддръжка на Poly.

Прилагат се правила и условия

Вижте пълните [правила и условия](#) за Care Pack.

За повече информация

свържете се с някой от нашите търговски офиси или дистрибутори по света или посетете <https://hp.com/support-services>



1. Въз основа на данни за поддръжка на клиенти на HP в световен мащаб от 01.2022 г. до 10.2022 г. Нивата на обслужване и времето за реакция може да варират в зависимост от Вашето географско местоположение.
2. Портфолиото с актуализирани услуги за поддръжка на хардуера е налично за избрани търговски компютри HP (работни плотове, преносими компютри, работни станции, мобилни работни станции, Chromebook и точки за продажба на дребно). Услугите за поддръжка на хардуера са налични от момента на закупуване на устройството. Нивата на сервиз и времето за отговор на HP Care Pack може да зависят от географското местоположение. Услугата започва от датата на закупуване на хардуера. В сила са ограничения. За подробности посетете www.hp.com/go/cps. Функциите на пакета услуги може да варират в зависимост от географското местоположение или хардуерната платформа.
3. Нивата на сервиз и време за отговор може да зависят от географското местоположение.
4. Продава се отделно или като функция по избор. Защитата от случайни щети трябва да бъде закупена в момента на закупуване на устройството. Други Care Packs трябва да бъдат закупени в рамките на 30 дни след покупката на устройството.
5. Ако бъде закупено задръжане на дефектни носители, дефектните устройства ще бъдат задръжани от клиента.
6. Услугата е налична за търговски настолни компютри, работни станции, мобилни работни станции и избрани лаптопи.
7. HP Premium Support (поддръжка на място с предсказуемо откриване на проблеми и предупреждения само за компютри) и HP Premium+ Support (поддръжка на място с предсказуемо откриване на проблеми, предупреждения и предпочитан достъп само за компютри) изискват агент на HP Insights за Windows, Mac и Android за предсказуеми прозрения, достъпни за изтегляне на <https://workforceexperience.hp.com/software>. Агентът събира телеметрия и анализи сред устройствата и приложения, които се интегрират в платформата Workforce Experience и не се продават като самостоятелна услуга. Необходим е достъп до интернет. HP съблюдава строгите разпоредби на Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД) и системата е сертифицирана по ISO27001, ISO27701, ISO27017 и SOC2 Type2 по отношение на сигурността на информацията.
8. Извъннатовата диагностика и възстановяване се предлага в Северна Америка (която включва САЩ и Канада) и ЕС като HP Care Pack за избрани търговски платформи на HP, които са активирани за Intel® vPro® и Intel® AMT и имат право на HP Essential Support (поддръжка на място с опционална информация за здравето на устройството само за компютри), HP Premium Support (поддръжка на място с предсказуемо откриване на проблеми и предупреждения само за компютри) или HP Premium+ Support (поддръжка на място с предсказуемо откриване на проблеми, предупреждения и предпочитан достъп само за компютри). Нивата на сервиз и времето за отговор на HP Care Pack може да зависят от географското местоположение. Услугата започва от датата на закупуване на хардуера. В сила са ограничения. За подробности посетете www.hp.com/go/cps.

Услугите на HP се уреждат от приложимите общи условия на HP за предоставяната услуга или са посочени на Потребителя при покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права съгласно приложимото местно законодателство и тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или ограничената гаранция на HP, предоставена с Вашия продукт HP.