

Спецификация на Поддръжка на HP извън обекта

Спецификацията се отнася за Поддръжка на HP извън обекта, Вземане и Връщане и Връщане в depot

Допълнителна поддръжка, достъпна цена

Разчитайте на качествено дистанционно отстраняване на неизправности за повечето проблеми с компютъра, когато имате нужда от допълнителна поддръжка, но бюджетите са ограничени, с Поддръжка на HP извън обекта.¹ Върнете производителността на служителите с удобна дистанционна ИТ поддръжка, която има за цел да разреши проблемите с устройствата с 85% успеваемост от първия път.² За по-сложни проблеми, оставете или изпратете Вашето устройство до експертен център на HP за поправка.

Акценти на услугата

- Дистанционно диагностициране на проблеми и поддръжка
- Ремонт в определени сервизни центрове на HP (включени резервни части и труд)
- Връщане на функционална единица
- Актуализации на фърмуера за избрани продукти

Предимства на услугата

- Качествена поддръжка за отстраняване на повреди
- Достъпна цена

Функции на услугата и спецификации за доставка

Поддръжка на HP извън обекта предлага висококачествена поправка в сервиз с дистанционно съдействие за Вашия обезпечен хардуер. Тази услуга включва ремонт в сервиз или замяна, включително материали, части, труд и разходите за обратна доставка. Поддръжка на HP извън обекта може да се предостави чрез осигурен от HP куриер, който взема устройството, което се нуждае от ремонт, и го връща на обекта на клиента по куриер при решаване на проблема или HP предоставя на клиента пощенски етикет и клиентът носи отговорност за изпращане на устройството до HP, а HP изпраща обратно устройството до обекта на клиента при решаване на проблема.

HP предлага множество нива на обслужване с различни варианти за доставка до определения сервизен център на HP, както е посочено по-долу.

ДИСТАНЦИОННО ДИАГНОСТИЦИРАНЕ НА ПРОБЛЕМИ И ПОДДРЪЖКА

За да се свържете с HP, най-добрият метод е 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. HP ще изпълни дистанционна диагностика, като използва електронна дистанционна поддръжка, за да оцени обезпечените продукти, или ще използва други достъпни методи за улесняване на дистанционното разрешаване на проблема. HP ще предостави дистанционна помощ по време на периода на обезпечение за услугата за фърмуер, който може да се инсталира от клиента, и за части за самостоятелен ремонт от клиента (CSR).

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 обадят 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. 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 за поддръжка на HP, 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.

ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИОННИ УСЛУГИ ЗА ЕЛЕКТРОННА 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 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 извлечате 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 В СЕРВИЗ И МАТЕРИАЛИ

Ако HP реши, че проблемът не може да бъде разрешен дистанционно, HP ще инструктира клиента да върне дефектния хардуерен продукт до определен сервизен център на HP или HP ще вземе устройството от обекта на клиента, в зависимост от покритието на обезпечението във Вашия географски район. HP ще предостави техническа поддръжка в сервиз. HP ще осигури поддържани от HP части и материали, необходими за връщане на хардуерния продукт в работно състояние. HP може по свое усмотрение да избере да замени такъв хардуер. Резервните части и продукти са нови или функционалните им характеристики са еквивалентни на нови такива. Заменените части и продукти стават собственост на HP.

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 дистанционна хардуерна поддръжка, ако разполагате с валиден лиценз да използвате съответните софтуерни актуализации.

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.

УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА ЕСКАЛАЦИЯ

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

ПРИКЛЮЧВАНЕ НА РЕМОНТА

Ремонтите се считат за приключени при потвърждаване на HP, че неизправният хардуер е бил поправен или че хардуерът е бил заменен. HP не носи отговорност за каквито и да било изгубени данни; клиентът носи отговорност за прилагането на подходящи процедури за архивиране. Потвърждението от HP може да бъде извършено със завършването на автоматест за захранване, автономно диагностициране или визуално удостоверяване на правилното функциониране. По собствена преценка HP ще уточни равнището на необходимото изпитване за удостоверяване, че хардуерът е поправен.

ДОСТАВКА ДО ОПРЕДЕЛЕНИЯ СЕРВИЗЕН ЦЕНТЪР НА HP

В зависимост от покритието на обезпечението на географското местоположение на клиента HP може да предложи различни варианти за доставка на дефектния продукт до определения сервизен център на HP:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">Вземане от HP: Упълномощен от HP куриер ще вземе дефектното устройство от местоположението на клиента, ако е в рамките на географското местоположение, където се предоставя услугата.³ | <ul style="list-style-type: none">Доставка от клиента: Клиентът поема отговорността за опаковането и изпращането или доставката на дефектния продукт до определен сервизен център на HP. |
|---|--|

УСЛУГА ЗА ВРЪЩАНЕ

HP представя услуга по връщане, която включва ремонт или замяна и връщане на дефектния продукт, включително всички части, труд и транспортни разходи.

Обезпечение

Тази услуга осигурява обезпечение на отговарящите на условията компютри от HP, включително поддръжани и осигурявани от HP вътрешни компоненти, като платки памет и оптични устройства. Това включва обезпечение за прикачени аксесоари с марка HP, включени в оригиналната опаковка на компютъра, като кабелна мишка, кабелна клавиатура или адаптер за променлив ток. Услугите Пакет за обслужване на HP с това ограничение на обезпечението не покриват 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 Пакет за обслужване на HP.

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 поради намален капацитет на зареждане, може да бъде придобито със специален Care Pack за замяна на батерията.

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 резервни части във всички страни, поради местни възможности за доставка.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

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.

HP настоятелно препоръчва да инсталирате и задействате подходящото решение за дистанционна поддръжка на HP със сигурна връзка към HP, за да се позволи предоставянето на услугата. Ако подходящото решение за дистанционна поддръжка на HP не може да се внедри, HP може да не предостави услугата, както е определена и не е задължен да го стори.

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

Ако клиентът или упълномощеният представител на HP трябва да регистрират хардуерния продукт за поддръжка до 10 дена от датата на закупуване на настоящата услуга с помощта на инструкциите за регистрация в Пакет за обслужване или електронната документация, предоставена от HP, или както се нареди от HP. Освен ако не е посочено друго в информационния лист, HP няма да предоставя услуги за поддръжка на Пакет за обслужване на HP на хардуер, преместен извън страната на закупуване.

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

Клиентът трябва да се увери, че продуктът е правилно опакован и подготвен за вземане или за избрания метод на доставка или изпращане до определения сервизен център на HP.

Отговорност на клиента е да премахне всички лични и/или конфиденциални данни от дефектния продукт, преди да бъде върнат на определеното местоположение за ремонт или замяна на HP; HP не носи отговорност за данни, съхранявани на върнатия продукт.

ОГРАНИЧЕНИЯ НА УСЛУГАТА

По преценка на HP услугата ще бъде предоставена с помощта на съчетаване на дистанционно диагностициране и поддръжка, услуги, предоставени на място, и други методи за предоставяне на услуги. Други методи за предоставяне на услуги може да включват доставката чрез куриер на сменяеми от клиента части като клавиатура, мишка или – ако клиентът е съгласен – други части, класифицирани от HP като части за самостоятелен ремонт от клиента, или цял заместващ продукт. HP ще определи подходящия метод за доставка, необходим за осигуряване на ефективна и навременна поддръжка на клиента.

Ако HP реши, че проблемът не може да бъде разрешен дистанционно, HP ще инструктира клиента да върне дефектния хардуерен продукт до определен сервизен център на HP или HP ще вземе устройството от обекта на клиента, в зависимост от покритието на обезпечението във Вашия географски район.

ИЗКЛЮЧЕНИЯ ОТ ОСНОВНАТА ПОДДРЪЖКА НА HP

Следните дейности са изключени от услугата:

- Резервно копие, възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер и данни.
- Отстраняване на неизправности при проблеми с взаимосвързаността и съвместимостта.
- Услуги, необходими поради неуспешно приложение на каквито и да било системни корекции, ремонти, поправки или модификации, които са предоставени от HP.
- Услуги, необходими заради неуспешно предприемане от Ваша страна на предпазващи действия, предварително препоръчани от HP.
- Услуги, необходими поради неправилно третиране или използване на продукта.
- Услуги, необходими поради неупълномощени опити от страна на персонал, който не е от HP, да инсталира, ремонтира, поддържа или модифицира хардуер, фърмуер или софтуер.
- Превантивна поддръжка от потребителя.

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 предлага два удобни метода за замяна на повредени батерии – замяна извън обекта и на място.⁴ При всяка опция ще бъде осигурена една резервна батерия, ако първоначално закупената батерия бъде открита с 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, 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 запазването на дефектни носители. Допълнителни подробности и изключения, свързани с услугата за запазване на дефектни носители, са описани в [Спецификация за запазване на дефектни носители](#).

ПАКЕТ ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЕРИФЕРНИ УСТРОЙСТВА

Добавете покритие за до 6 аксесоара, прикрепени към Вашия компютър, за пълна поддръжка на Вашите инструменти за продуктивност.^{4,6} Ако сте закупили Пакет за обслужване на периферни устройства на HP, услугите за решения 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 на HP като пример. За да бъдат обезпечени от Пакет за обслужване на периферни устройства, периферните устройства трябва да бъдат закупени едновременно с основния компютър.

Прилагат се правила и условия

Вижте пълните [правила и условия](#) за Пакет за обслужване.

За повече информация

относно услугите на HP, свържете се с някой от нашите търговски офиси или дистрибутори по света или посетете hp.com/support-services



1. Поддръжка на HP извън обекта е налична от момента на закупуване на устройството. Услугата започва от датата на закупуване на хардуера. В сила са ограничения. За подробности посетете <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Въз основа на световните данни за поддръжката на клиенти на HP от 01.2022 г. – 10.2022 г.
3. Нивата на сервиз и време за отговор може да зависят от географското местоположение.
4. Продава се отделно или като допълнителна услуга. Защитата от случайни щети трябва да бъде закупена в момента на закупуване на устройството. Други Пакети за обслужване трябва да бъдат закупени в рамките на 30 дни след покупката на устройството. Услугите на HP се уреждат от приложимите общи условия на HP за услугата, предоставени или посочени на клиента при покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права съгласно приложимото местно законодателство, като тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или ограничената гаранция на HP, предоставена с Вашия продукт на HP.
5. Ако бъде закупено задържане на дефектни носители, дефектните устройства ще бъдат задържани от клиента.
6. Услугата е налична за търговски настолни компютри, работни станции, мобилни работни станции и избрани преносими компютри.