

HP helyszínen kívüli támogatás – adatlap

Az adatlap a következőkre vonatkozik: HP helyszínen kívüli támogatás, átvétel és visszajuttatás, valamint visszaszállítás raktárba

Kiegészítő támogatás, kedvező ár

Szűk költségvetés esetén is számíthat a minőségi távoli hibaelhárításra a számítógépekkel kapcsolatos legtöbb problémára vonatkozóan a HP helyszínen kívüli támogatással.¹ Fokozza alkalmazottai produktivitását kényelmes, távoli IT-támogatással, amely célja, hogy első próbálkozásra megoldja eszközei problémáinak 85%-át.² Összetettebb problémák esetén hozza vagy szállíttassa el eszközét a HP valamelyik szakértői létesítményébe javításra.

A szolgáltatás főbb elemei

- Távoli problémameghatározás és támogatás
- Javítás a HP által kijelölt javítóközpontokban (a cserealkatrészekkel és munkadíjjal együtt)
- Funkcionális egység visszaszállítása
- Firmware frissítése bizonyos termékek esetében

A szolgáltatás előnyei

- Minőségügyi helyreállítási támogatás
- Kedvező ár

A szolgáltatás funkciói és a szolgáltatásnyújtás specifikációi

A HP helyszínen kívüli támogatás kiváló minőségű, nem helyszíni javítási támogatást nyújt távoli segítségnyújtással a jogosult hardverekhez. A szolgáltatás tartalmazza a nem helyszíni javítást vagy cserét, az anyagokat, alkatrészeket, a munkadíjat és a visszaszállítási költségeket. A HP helyszínen kívüli támogatás a HP által biztosított futárszolgáltatáson keresztül is biztosítható, amely átveszi a javításra szoruló készüléket, és a probléma megoldását követően visszajuttatja a készüléket az ügyfél telephelyére, vagy a HP egy szállítási címkét ad az ügyfélnek, és az ügyfél felelős a készülék a HP-hez való eljuttatásáért, a HP pedig a probléma megoldását követően visszaküldi a készüléket az ügyfél telephelyére.

A HP különböző szállítási lehetőségeket tartalmazó szolgáltatási szinteket nyújt a HP kijelölt javítóközpontjába történő szállításhoz, az alább láthatóak szerint.

TÁVOLI PROBLÉMAMEGHATÁROZÁS ÉS TÁMOGATÁS

A HP-val a legegyszerűbben úgy veheti fel a kapcsolatot, ha digitálisan esetet indít a <https://support.hp.com/> oldalon. Az eset fogadása után a HP megkezdi a hardverrel kapcsolatos incidens azonosítását, feltárását és megoldását. A HP távoli diagnosztikát fog végezni, amelynek során a szolgáltatás által lefedett termékeket elektronikus távoli támogatáson keresztül éri el, vagy más, rendelkezésre álló eszközt vesz igénybe a távoli hibaelhárítás elősegítésére. A HP a szolgáltatás rendelkezésre állási idején belül távoli segítséget biztosít az ügyfél által telepíthető firmware-hez és az ügyfél által végzett javításhoz (CSR) szükséges alkatrészekkel kapcsolatban.

A támogatott hardverekkel kapcsolatos incidenseket bármikor jelentheti a HP szakértő ügynökeinek a weboldalon keresztül (Látogasson el a <https://support.hp.com> oldalra, és válassza az „Üzleti támogatás” lapot, majd az „Új eset elindítása” lehetőséget). Az ügyfelek ezt követően itt kezelhetik eseteiket. Az ügyfél a szolgáltatási időkerete során bármilyen, már elindított esettel kapcsolatban felfelel a kapcsolatot a HP-val telefonon vagy csevegésen keresztül. Alternatívaként az ügyfelek hétköznapi (a szünnapokat nem számítva) helyi idő szerint 8:00 és 17:00 óra között hívhatják telefonon a HP ügyféltámogatási központját. Kibővített telefonos támogatás is elérhető lehet.³ A HP-t közvetlenül telefonon vagy csevegésen keresztül felkereső ügyfeleknek normál ügynökök segítenek, akik először adminisztratív információk gyűjtésével azonosítják a felhasználókat és a szolgáltatás használatára vonatkozó jogosultságukat.

Ez az alternatíva hosszabb időt vehet igénybe, és az ügyfél részéről is nagyobb erőfeszítést követelhet meg a HP támogatási weboldalának felületről elindítható támogatási folyamathoz képest, ezért elsősorban az utóbbi igénybevételét ajánljuk. A javítási igény beérkezett a HP azzal igazolja, hogy naplózza az esetet, hozzárendel egy esetazonosítót, amelyet közöl Önnel. A HP fenntartja a jogot, hogy minden bejelentett probléma esetében döntsön a tényleges megoldást illetően.

HOZZÁFÉRÉS ELEKTRONIKUS SEGÉDANYAG-SZOLGÁLTATÁSOKHOZ

A jelen szolgáltatás keretében a HP hozzáférést biztosít egyes, a piacon elérhető elektronikus és internetes eszközökhöz. A következőkhöz férhet hozzá:

- A regisztrált felhasználók rendelkezésére bocsátott egyes opciók, mint például feliratkozás a hardverrel kapcsolatos szolgáltatási értesítésekre, valamint támogatói fórumok, ahol segítenek a problémák megoldásában, és megosztják a legjobb gyakorlatokat a többi regisztrált felhasználóval.
- A jogosult technikai támogatási dokumentumok kiterjesztett webes keresése a gyorsabb problémamegoldás érdekében.
- Egyes jelszavas hozzáférést igénylő, szabadalmaztatott HP szolgáltatásdiagnosztikai eszközök.
- Webalapú eszköz (a <https://support.hp.com> oldalon válassza az „Üzleti támogatás” lapot), amellyel kérdések tehetők fel közvetlenül a HP-nak. Ezzel az eszközzel a támogatási vagy szolgáltatási kérelmet közvetlenül ahhoz a személyhez irányíthatja, aki kellően képzett a kérdés megválaszolásához. Ez az eszköz lehetővé teszi továbbá a beküldött támogatási vagy szolgáltatási kérelmek megtekintését és további kezelését.
- A HP és harmadik fél által működtetett tudásbázisok egyes harmadik féltől származó termékekhez, ahol termékinformációkat kereshet és kérhet le, válaszokat találhat a támogatással összefüggő kérdésekre, valamint támogatási fórumokon vehet részt. Erre a szolgáltatásra a harmadik fél hozzáférési korlátozásai vonatkozhatnak.

NEM HELYSZÍNI TÁMOGATÁS ÉS ANYAGOK

Ha a HP úgy ítéli meg, hogy a probléma távolról nem oldható meg, felkéri az ügyfelet, hogy küldje vissza a hibás hardvert egy HP által kijelölt javítóközpontba, vagy az adott térség lefedettségétől függően a HP is elhozhatja a készüléket az ügyfél telephelyéről. A HP nem helyszíni műszaki támogatást nyújt. A HP biztosítja azokat a HP által támogatott alkatrészeket és anyagokat, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a hardver újra működőképes állapotba kerüljön. A HP saját belátása szerint dönthet úgy, hogy kicseréli az ilyen hardvereket. A cserealkatrészek és -termékek újak, vagy teljesítményüket illetően funkcionálisan az újaknak megfelelőek. A kicserélt alkatrészek és termékek a HP tulajdonába kerülnek.

A HP firmware-frissítések aktív megállapodással rendelkező ügyfelek számára érhetők el. A szolgáltatás részeként Ön jogosult letölteni, telepíteni és használni a szolgáltatás által lefedett termékek firmware-frissítéseit, a HP aktuális normál értékesítési feltételeiben foglalt licenckorlátozásoknak megfelelően. A HP firmware-frissítéseket biztosíthat, telepíthet, illetve segítséget nyújthat ezek telepítésében a helyszínen kívüli hardvertámogatás mellett, ha Önnek érvényes licence van a vonatkozó szoftverfrissítésekhez.

Megfelelő licencekkel kell rendelkeznie minden olyan mögöttes firmware-hez, amelyre a jelen szolgáltatás kiterjed. A HP igényelheti a szolgáltatás által lefedett termékek szolgáltatási szintű elemzését. Ebben az esetben kapcsolatba lép Önnel a HP egyik hivatalos képviselője a szolgáltatási szintű elemzés elvégzésének megszervezése céljából. Az elemzés során a HP kulcsfontosságú rendszer-konfigurációs információkat gyűjt, amelyek lehetővé teszik a HP hibaelhárító mérnökei számára, hogy felmérjék és elhárítsák a potenciális jövőbeli hardverproblémákat, valamint a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban elvégezzék a javításokat. A HP saját belátása szerint a szolgáltatási szintű elemzés távoli rendszereléréssel, távoli eszközökkel vagy telefonon keresztül is elvégezhető.

ÜGYTOVÁBBÍTÁSI ELJÁRÁS

A HP kidolgozott egy ügytovábbítási eljárást az összetett problémák megoldásának elősegítésére. Az ügytovábbítást a HP helyi vezetése koordinálja, a probléma megoldásához igénybe véve a megfelelő HP-erőforrások és/vagy megfelelő külső felek szakértelmét.

A MUNKA TELJESÍTÉSE

A javítás akkor tekinthető befejezettnek, amikor a HP megállapítja, hogy a hardver meghibásodása ki lett javítva, illetve a hardvert kicserélték. A HP nem vállal felelősséget az elvesztett adatokért; a vásárló felelős a megfelelő biztonsági mentési intézkedések elvégzéséért. Az ellenőrzést a HP bekapcsolási öntesztel, különálló diagnosztikával vagy a megfelelő működés vizuális ellenőrzésével végzi. A HP saját belátása szerint dönti el, hogy milyen szintű tesztekre van szükség a hardver javított állapotának ellenőrzéséhez.

SZÁLLÍTÁS A HP KIJELÖLT JAVÍTÓKÖZPONTJÁBA

Az ügyfél földrajzi területén elérhető lefedettségtől függően a HP különböző szállítási lehetőségeket kínálhat a hibás termék a HP kijelölt javítóközpontjába való eljuttatására:

- **HP általi átvétel:** Egy, a HP engedélyével rendelkező futár felveszi a hibás eszközt az ügyfél tartózkodási helyéről, ha az a szolgáltatásnyújtás területén belül van.³
- **Ügyfél általi szállítás:** Az ügyfél vállal felelősséget a meghibásodott termék csomagolásáért és a HP által kijelölt javítóközpontba való eljuttatásáért.

VISSZASZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

A HP olyan visszaszállítási szolgáltatást biztosít, amely tartalmazza a meghibásodott termék javítását vagy cseréjét és visszaszállítását, valamint az összes alkatrészt, munkadíjat és szállítási díjat.

Mire terjed ki a szolgáltatás?

Ez a szolgáltatás a lefedettsége alá tartozó HP-számítógépek esetén vehető igénybe – ideértve a HP által támogatott és szállított belső összetevőket, így például a memóriákat és optikai meghajtókat. Ez magában foglalja a számítógép eredeti csomagolásában található, HP márkájú tartozékokra, például vezetékes egérre, vezetékes billentyűzetre vagy váltóáramú tápegységre vonatkozó lefedettséget. Az ezzel a korlátozással érintett HP Care Pack szolgáltatások nem terjednek ki a külső HP-monitorokra. A kombinált eszközök tartalmazzák a kijelzőt, amely nem minősül különálló, külső monitornak. Ugyanakkor a kombinált eszközhez csatlakoztatott második monitorra például nem terjed ki a HP Care Pack szolgáltatás.

A fogyóeszközökre, így például az eltávolítható adathordozókra, ügyfél által kicserélhető akkumulátorokra, táblagéphez való tollakra, valamint más tartozékokra, felhasználó általi karbantartásra és nem HP eszközökre a szolgáltatás nem terjed ki. Az üzleti HP laptopok akkumulátorproblémáira (kivéve a rendszeres akkumulátorhasználat miatt csökkent töltési kapacitást) a HP hardver jótállási időtartama alatt vagy legfeljebb három évig érvényes, ha a hardverhez Care Pack csomag van regisztrálva. Az akkumulátorokra vonatkozó további jótállás, beleértve a csökkent töltési kapacitás pótlását, egy külön akkumulátorcserére vonatkozó Care Pack szolgáltatással érhető el.

A megszüntetett cserealkatrészek és összetevők esetében frissítésre lehet szükség. A HP Önnel együttműködve tesz ajánlásokat cserékre. A helyi támogatási lehetőségek miatt nem minden országban kapható cserealkatrész minden összetevőhöz.

AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI

A HP fenntartja a jogot, hogy felmondja a szolgáltatási szerződést, amennyiben figyelmen kívül hagyják a vizsgálat kritikus fontosságú javaslatait, illetve ha a megadott időkereten belül nem végzik el a vizsgálatot, kivéve azokat az eseteket, amikor a késést a HP okozza.

A HP határozottan javasolja, hogy a szolgáltatás lehetővé tétele érdekében biztonságos HP-kapcsolattal telepítse és üzemeltesse a megfelelő HP távoli támogatási megoldást. Ha a megfelelő HP távoli támogatási megoldás nincs telepítve, előfordulhat, hogy a HP nem tudja, és ezért nem köteles a meghatározott módon biztosítani a szolgáltatást.

Azokban az esetekben, amikor az ügyfél nem tesz eleget az alábbiakban ismertetett kötelezettségeinek, a HP, illetve a HP hivatalos szolgáltatója nem köteles teljesíteni az ismertetett szolgáltatást.

Az ügyfélnek vagy a HP hivatalos képviselőjének a jelen szolgáltatás megvásárlásától számított 10 napon belül regisztrálnia kell az érintett hardvert a Care Pack csomag regisztrációs utasításait vagy a HP által küldött e-mail utasításait követve, illetve a HP egyéb iránymutatásai szerint. Hacsak az adatlapban másként nem szerepel, a vásárlás országán kívülre szállított hardverekre vonatkozóan a HP nem biztosítja a HP Care Pack támogatási szolgáltatásait.

Kérésre az ügyfél köteles segíteni a HP távoli hibaelhárító munkáját. Az ügyfél feladatai:

- Minden információ megadása, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális távoli támogatást nyújtson, illetve hogy a HP felmérhesse, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Öntesztek elindítása, illetve más diagnosztikai eszközök és programok telepítése és futtatása. A HP megkérheti az ügyfelet, hogy mellékelje a hibás termékhez a korábban elvégzett önteszt eredményeinek kinyomtatott példányát.
- A HP kérésének megfelelően egyéb észszerű tevékenységek elvégzése annak érdekében, hogy segítse a HP-t a problémák azonosításában vagy megoldásában.

Az ügyfélnek biztosítania kell, hogy a termék az elszállításnak vagy a HP kijelölt javítóközpontjába való szállítás választott módjának megfelelően be legyen csomagolva és elő legyen készítve.

Az ügyfél felelőssége, hogy minden személyes és/vagy bizalmas adatot eltávolítson a hibás termékről, mielőtt azt javítás vagy csere céljából visszaküldi a HP által kijelölt helyre; A HP nem vállal felelősséget a visszaküldött terméken tárolt adatokért.

A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ KORLÁTOZÁSOK

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli diagnosztika és támogatás, helyszínen kívüli szolgáltatás, illetve egyéb szolgáltatási megoldások kombinációjával biztosítja. Egyéb szervizmegoldás például, ha futárral valamilyen ügyfél által cserélhető alkatrészt küld az ügyfélnek, például billentyűzetet, egeret vagy, amennyiben az ügyfél ezzel egyetért, más, a HP által ügyfél által javíthatóként osztályozott alkatrészt, esetleg egy teljes csereegységet. A HP határozza meg a hatékony és kellő időben nyújtott támogatás biztosításához megfelelő módszert.

Ha a HP úgy ítéli meg, hogy a probléma távolról nem oldható meg, a HP felkéri az ügyfelet, hogy küldje vissza a hibás hardver egy HP által kijelölt javítóközpontba, vagy az adott térség lefedettségétől függően a HP is elhozhatja a készüléket az ügyfél telephelyéről.

A HP ESSENTIAL TÁMOGATÁS ALÓLI KIVÉTELEK

A szolgáltatás nem terjed ki az alábbi tevékenységekre:

- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok biztonsági mentése, helyreállítása és támogatása.
- Kapcsolódási és kompatibilitási problémák elhárítása.
- A HP által biztosított rendszerjavítás, javítás, hibajavítás vagy módosítás alkalmazásának elmulasztása miatt szükséges szolgáltatások.
- A HP által korábban javasolt megelőző intézkedések elmulasztása miatt szükséges szolgáltatások.
- A termék nem megfelelő kezelése vagy használata miatt szükséges szolgáltatások.
- A hardver, firmware vagy szoftver telepítésére, javítására, karbantartására vagy módosítására irányuló, HP által nem engedélyezett személyek jogosulatlan kísérletei miatt szükséges szolgáltatások.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

MAXIMÁLIS TÁMOGATOTT ÉLETTARTAM/MAXIMÁLIS HASZNÁLAT

A jelen szolgáltatás keretében nem javítjuk és nem cseréljük azokat az alkatrészeket és összetevőket, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a műszaki adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális használati korlátozásait.

Opcionális kiegészítő funkciók az extra szolgáltatási lefedettségért

Egészítse ki támogatását egyedi opciókkal, amelyek segítségével bárhol dolgozhat.

AKKUMULÁTORCSERE

Az akkumulátorcsere szolgáltatás kétféle – helyszíni és helyszínen kívüli – kényelmes módot kínál a meghibásodott akkumulátorok cseréjére.⁴ Mindkét opció esetén pótakkumulátort biztosítunk, amennyiben az eredetileg vásárolt akkumulátor anyaghiba vagy megmunkálás miatt meghibásodik, vagy a töltési kapacitása 50% alá csökken. Az akkumulátorcsere szolgáltatással kapcsolatos további részletek és kizárások az [akkumulátorcsere adatlapon](#) érhetők el.

HIBÁS ADATHORDOZÓ MEGTARTÁSA

Adja hozzá a hibás adathordozó megtartása szolgáltatást, hogy továbbra is vállalata felügyelhesse a hibás merevlemezeket, ezzel csökkentve a bizalmas adatok veszélyeztetésének kockázatát.^{3,4,5} Ez az opció lehetővé teszi a meghibásodott merevlemezek vagy SSD-/flashmeghajtók megtartását, amennyiben ezek olyan bizalmas adatokat tartalmazhatnak, amelyeket nem szeretne elveszíteni. A szolgáltatás hatókörébe tartozó rendszer összes meghajtójának szerepelnie kell a hibás adathordozó megtartása szolgáltatásban. A hibás adathordozó megtartása szolgáltatással kapcsolatos további részletek és korlátozások a [Hibás adathordozó megtartása adatlapon](#) tekinthetők meg.

PERIFÉRIÁK CARE PACK

Biztosítsa számítógépe akár 6 kiegészítőjének támogatási lefedettségét a produktivitást szolgáló eszközök teljeskörű támogatása érdekében.^{4,6} Ha megvásárolta a HP Perifériák Care Pack csomagot, a megoldásokkal kapcsolatos szolgáltatások kiterjednek az alapegységre, valamint az alapegységhez csatlakoztatott 6 HP által támogatott perifériaeszközre, beleértve például legfeljebb 2 külső monitort, dokkolóállomásokat, vezeték nélküli egeret, vezeték nélküli billentyűzetet és HP-headsetet. A Perifériák Care Pack támogatási lefedettséghez a perifériaeszközt az alapszámítógéppel egy időben kell megvásárolni.

Felhasználási feltételek

Tekintse át a Care Packfelhasználási feltételeket.

További információk:

keresse fel világszerte elérhető valamelyik értékesítési irodánkat vagy viszonteladóinkat, vagy látogasson el a hp.com/support-services oldalra.



1. A HP helyszínen kívüli támogatás az eszköz vásárlásának időpontjában érhető el. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra bizonyos korlátozások lehetnek érvényesek. További részletek: <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. A HP által 2022. január és 2022. október között világszerte gyűjtött ügyféltámogatási adatok alapján.
3. A szolgáltatási szintek és a válaszidők az Ön földrajzi elhelyezkedésétől függően eltérőek lehetnek.
4. Külön vagy választható funkcióként vásárolható meg. A baleseti kár elleni védelem csak az eszköz megvételekor vásárolható meg. A további Care Pack csomagok az eszköz vásárlásától számított 30 napon belül vásárolhatók meg. A HP szolgáltatásaira a vonatkozó HP felhasználási feltételek érvényesek, amelyekről a vásárláskor kap tájékoztatást az ügyfél. Emellett az ügyfélnek lehetnek a helyi jogszabályok által meghatározott jogai, amelyeket semmilyen módon nem befolyásolnak sem a szolgáltatásra vonatkozó HP felhasználási feltételek, sem az adott HP-termékhez biztosított HP korlátozott jótállás.
5. Amennyiben az ügyfél megvásárolja a hibás adathordozó megtartása szolgáltatást, a hibás adathordozó(kat) az ügyfél tartja meg.
6. A szolgáltatás üzleti célú számítógépekhez, munkaállomásokhoz, mobil munkaállomásokhoz és bizonyos laptopokhoz érhető el.