

Datový list s informacemi o podpoře HP Premium+

Tento datový list platí pro podporu HP Premium+ a službu HP Active Care



Rozšířené prediktivní krytí

Omezte možná přerušení provozu s podporou HP Premium+, inteligentní službou, která upozorňuje na potenciální problémy se zařízeními pomocí prediktivních přehledů založených na AI, automatizace a proaktivní nepřetržité podpory, výsledkem kterých jsou nejrychlejší služby diagnostiky a oprav – ať už se práce odehrává kdekoli.^{1,2}

Podpora HP Premium+ nabízí rychlejší diagnostiku a nápravu problémů, takže uživatelé mohou co nejrychleji pokračovat v práci. Automaticky otevíraná upozornění v zařízeních koncových uživatelů a automatické vytváření případů minimalizují narušení provozu, protože se případ opravy vytvoří ihned poté, jakmile koncový uživatel nebo správce IT potvrdí zjištěný problém. Opravy jsou plánovány podle potřeb zákazníků.

Podpora HP Premium+ je nabízena pro většinu komerčních stolních počítačů a notebooků HP, počítačů Chromebook HP a systémů pro maloobchodní prodejny HP.

Nejdůležitější prvky služby

- Prediktivní přehledy využívající AI identifikují problémy ještě předtím, než by mohly mít dopad na práci
- Automatizace tvorby lístků pro IT zjednodušuje a zrychluje opravy
- Proaktivní podpora přes vzdálenou a místní službu
- Včetně náhradních dílů a materiálu

Výhody služby

- Rychlejší doba reakce snižuje pravděpodobnost odstávky
- Rychlé řešení problémů uživatelů
- Zachování provozuschopnosti počítačů, ať už práce probíhá kdekoli
- Poskytování praktické podpory na místě kvalifikovanými odborníky

Součásti služeb a specifikace poskytování služeb

VZDÁLENÁ DIAGNOSTIKA PROBLÉMŮ A PODPORA

Koncoví uživatelé mohou požádat o podporu přes automaticky otevíraná upozornění v zařízeních a používat automatickou tvorbu IT lístků, zatímco správci IT mohou požádat o podporu pro spravovaná zařízení online. Chcete-li kontaktovat společnost HP, nejlepší metodou je vytvoření případu digitálně na stránce <https://support.hp.com/>. Po obdržení a potvrzení případu začne společnost HP hardwarový problém izolovat, napravit a řešit. Před zahájením asistence u zákazníka společnost HP pomocí elektronické vzdálené podpory umožňující přístup k podporovaným produktům provede vzdálenou diagnostiku, případně použije jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení problému.

Incidenty s krytým hardwarem lze prostřednictvím webu nahlašovat specializovaným zástupcům společnosti HP nepřetržitě (navštivte stránku <https://support.hp.com/> a zvolte kartu „Obchodní podpora“ a pak možnost „Vytvoření nového servisního požadavku“). Zákazníci zde pak mohou vytvořené případy i spravovat. Během doby poskytování služeb zákazníci mohou kontaktovat společnost HP telefonicky nebo přes chat a informovat se o jakémkoli vytvořeném případě. Případně zákazníci mohou nepřetržitě telefonicky volat do střediska zákaznické podpory HP, vyjma svátků platných pro společnost HP.² Zákazníci, kteří se na společnost HP obrátí přímo telefonicky nebo prostřednictvím chatu, budou osloveni standardními zástupci, kteří nejprve shromáždí požadované administrativní údaje k identifikaci zákazníků a ověření jejich nároku na službu. Tento alternativní postup může trvat déle a může být pro zákazníka náročnější než podpora přes web, kterou doporučujeme využívat přednostně. Společnost HP potvrdí přijetí servisního požadavku vytvořením záznamu o případě a přiřazením ID případu, které vám následně sdělí. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.

Časové pokrytí určuje dobu, během které se popsané služby realizují u zákazníka nebo vzdáleně. Služba je dostupná nepřetržitě, od pondělí do neděle.

PŘÍSTUP K INFORMACÍM A SLUŽBÁM ELEKTRONICKÉ PODPORY

V rámci této služby poskytuje společnost HP přístup k určitým komerčně dostupným elektronickým a webovým nástrojům. Máte přístup k následujícím:

- Některé nabídky dostupné pro registrované uživatele, např. odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli.
- Rozšířená internetová vyhledávání příslušných dokumentů technické podpory, usnadňující rychlejší vyřešení problému.
- Některé patentované nástroje HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem.
- Webový nástroj (navštivte stránku <https://support.hp.com> a zvolte kartu „Obchodní podpora“) pro odesílání otázek přímo společnosti HP. Tento nástroj urychluje řešení problémů pomocí procesu předběžné kvalifikace, kdy žádost o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty, aby dotaz zodpověděli. Umožňuje také zobrazit stav každé zadané žádosti o podporu nebo servis a dále s ní pracovat.
- Znalostní databáze hostované společností HP nebo třetí stranou pro některé produkty třetí strany, ve kterých můžete vyhledávat i načítat informace o produktech, hledat odpovědi na otázky týkající se podpory a účastnit se diskuze na fórech podpory. Na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami.

HARDWAROVÁ PODPORA U ZÁKAZNÍKA

V případě hardwarových incidentů, které nelze vyřešit na dálku, poskytne autorizovaný zástupce technickou podporu na místě u zákazníka pro krytý hardware, aby jej uvedl do provozuschopného stavu, včetně dostupných a doporučených technických vylepšení. Společnost HP se může rozhodnout některé produkty místo opravy nahradit. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP.

Aktualizace firmwaru HP jsou k dispozici zákazníkům s aktivní smlouvou, která jim umožňuje přístup k těmto aktualizacím. V rámci této služby máte právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro podporované produkty s výhradou licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách společnosti HP. Společnost HP může v souvislosti s hardwarovou podporou u zákazníka poskytnout, nainstalovat nebo pomoci s instalací aktualizací firmwaru, pokud máte platnou licenci k použití příslušných softwarových aktualizací.

Po příjezdu k zákazníkovi zástupce společnosti HP zajistí servis na místě, dokud nebudou produkty opraveny. V případě potřeby dílů nebo dalších zdrojů může být práce dočasně přerušena, bude však pokračovat, jakmile budou díly nebo zdroje dostupné.

- **Opravy při selhání:** V době poskytování technické podpory u zákazníka může společnost HP nainstalovat dostupná technická vylepšení a aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem pro podporovaný hardware, které jsou vyžadovány k navrácení podporovaného produktu do provozního stavu nebo k udržení schopnosti podpory ze strany společnosti HP.
- **Opravy na vyžádání:** Na vyžádání může společnost HP nainstalovat kritické aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem, které produktová divize společnosti HP doporučuje k okamžité instalaci u krytých hardwarových produktů.

Musíte mít příslušné licence na jakýkoli příslušný firmware, na který se budou tyto služby vztahovat. Společnost HP může u krytých produktů vyžadovat analýzu úrovně služeb. V takovém případě se s vámi spojí autorizovaný zástupce společnosti HP, aby dojednal podrobnosti. V rámci této analýzy společnost HP zaznamená hlavní údaje o konfiguraci systému, což technikům umožní zkoumat a řešit případné budoucí závady hardwaru a provádět opravy co nejrychleji a nejefektivněji. Analýza úrovně služeb může dle uvážení společnosti HP proběhnout prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, pomocí vzdálených nástrojů nebo telefonicky.

REAKČNÍ DOBA ZÁSAHU NA MÍSTĚ

Pokud závadu krytého hardwaru nelze odstranit na dálku, společnost HP vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby ve smluveném čase (např. do třetího dne, do následujícího dne nebo do čtyř hodin) zasáhla přímo na pracovišti. Reakční doba pro podporu u zákazníka začíná ve chvíli, kdy společnost HP obdrží a potvrdí počáteční případ, a končí, když pověřený zástupce společnosti HP dorazí na provozovnu či pracoviště, nebo když společnost HP určí, že nahlášená událost v současné době nevyžaduje zásah u zákazníka. Reakční doby se měří pouze během časového pokrytí a lze je přenést do dalšího pokrytého dne.

ÚROVEŇ SLUŽBY

Některé úrovně služby nemusí být dostupné pro všechny produkty. Úroveň služby je uvedena v dokumentaci. Podrobné informace o dostupnosti a pokrytí služby se dozvíte od místního obchodního oddělení společnosti HP.

| ÚROVEŇ SLUŽBY | DEFINICE |
|------------------------------|---|
| Reakční doba zásahu na místě | Po potvrzení příjmu případu a naplánování podpory u zákazníka bude zástupce společnosti HP na servisní požadavek reagovat přímo u zákazníka. |
| Doba opravy u zákazníka | Společnost HP vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby uvedla krytý hardware do provozuschopného stavu ve stanovené lhůtě od odeslání prvního servisního požadavku v aplikaci HP Solution Center. |

DOBA VYŘÍZENÍ ŽÁDOSTI

Doba vyřízení u této služby je tři až pět pracovních dnů od přijetí a potvrzení nahlášeného problému v případě oprávněných lokací. To se však netýká občasného selhání a nedostupnosti dílů, což může vyžadovat delší dobu opravy. Doba vyřízení žádosti tři až pět pracovních dnů není dostupná ve všech oblastech a mimo metropolitní oblasti může být delší. Tato služba nezahrnuje reakci do následujícího pracovního dne.

SPRÁVA ESKALACÍ

Společnost HP zavedla formální postupy eskalace, které umožňují řešit komplexní incidenty. Eskalaci incidentů koordinuje místní vedení společnosti HP, které zapojí klíčové specialisty společnosti HP nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.

DOKONČENÍ PRÁCE

Opravy jsou považovány za dokončené na základě ověření společností HP, že selhání hardwaru bylo odstraněno nebo že byl daný hardware nahrazen. Společnost HP nenese odpovědnost za ztrátu jakýchkoli dat. Vy nesete zodpovědnost za implementaci vhodných postupů zálohování. Ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že byl hardware opraven, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Pokud zařízení nelze diagnostikovat a opravit přímo u zákazníka, může být přepraveno mimo pracoviště. O nutnosti přepravy mimo pracoviště kvůli opravě rozhoduje společnost HP.

Krytí

Tato služba nabízí krytí pro oprávněné počítače HP, včetně interních komponent podporovaných a dodaných společnostmi HP, jako jsou optické jednotky nebo paměť. Zde je zahrnuto i krytí přiloženého příslušenství HP, které bylo součástí původního balení počítače, např. kabelových myší, kabelových klávesnic nebo napájecího adaptéru (AC), nejsou zde však zahrnuty externí monitory HP. Zařízení AiO zahrnují displej, který není považován za samostatný externí monitor. Služby HP Care Pack se však netýkají např. druhého monitoru připojeného k zařízení AiO. Na dokovací stanice se služba vztahuje, pokud byly notebook, dokovací stanice a služba HP Care Pack zakoupeny ve stejnou dobu a přes stejnou objednávku nebo fakturu zákazníka.

Spotřební materiály, mimo jiné vyměnitelná média, baterie vyměnitelné zákazníkem, pera k tabletům a ostatní spotřební materiál, jakož i uživatelská údržba a zařízení jiného dodavatele než HP, nejsou touto službou kryty. Na baterie do mobilních komerčních počítačů HP se vztahuje až tříletá záruka. Další informace zjistíte zadáním textu „vysvětlení záruk na baterie pro firemní notebooky“ na webu hp.com.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestanou vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší verzi. Společnost HP ve spolupráci s vámi navrhne náhradní položky. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazníci nesou odpovědnost za umožnění servisu zařízení, jak je popsáno níže.

| | |
|--|--|
| <p>Gen11+ (a některá zařízení G10) počínaje rokem 2024</p> | <p>Software HP Services Scan (HPSS) je součástí standardní bitové kopie od společnosti HP pro zařízení počínaje rokem 2024. Software HPSS pravidelně kontroluje, zda má zařízení nárok na podporu HP Premium+. Pokud jej nalezne, automaticky stáhne agenta HP Insights, čímž umožní optimální fungování těchto zařízení a poskytování automaticky otevíraných upozornění v zařízeních koncových uživatelů. V případě vlastních/firemních připravených bitových kopií získají zařízení software HPSS prostřednictvím služby Windows Update. Zařízení HP Chromebook se systémem ChromeOS a systémy pro maloobchodní prodejny HP vyžadují k zobrazení proaktivních upozornění a vytvoření servisních lístků ovládací panel. Prostřednictvím těchto zařízení nebude možné zasílat výstrahy koncovému uživateli. Chcete-li tento ovládací panel používat v počítačích HP Chromebook, je třeba provést jednorázovou integraci konzoly Google Admin Console s tímto ovládacím panelem. Podrobnosti o této integraci naleznete v referenční příručce. Aby bylo možné službu v systému pro maloobchodní prodejny povolit, je třeba přidělit samostatný notebook nebo stolní počítač HP s ovládacím panelem pro správu výstrah a vytváření servisních tiketů. Chcete-li v systému pro maloobchodní prodejny tuto službu povolit, použijte tuto referenční příručku pro systémy pro maloobchodní prodejny.</p> |
|--|--|

| | |
|----------------|---|
| Zařízení Gen10 | Do těchto zařízení bude stažen software HP Services Scan (HPSS) prostřednictvím služby Windows Update. Software HPSS pravidelně kontroluje, zda má zařízení nárok na podporu HP Premium+. Pokud jej nalezne, automaticky stáhne agenta HP Insights, čímž umožní optimální fungování těchto zařízení a poskytování automaticky otevíraných upozornění v zařízeních koncových uživatelů. |
| Zařízení Gen9 | Do těchto zařízení bude stažen software HP Services Scan (HPSS) prostřednictvím služby Windows Update. Aby mohl software HPSS pravidelně v zařízení kontrolovat oprávnění a automaticky stahovat software k umožnění služby, zařízení vyžaduje souhlas koncového uživatele. Ten lze udělit na obrazovce udělení souhlasu zobrazující se během procesu OOBE. Po udělení souhlasu software HPSS zkontroluje, zda má zařízení nárok na podporu HP Premium+. Pokud jej nalezne, automaticky stáhne agenta HP Insights, čímž umožní optimální fungování těchto zařízení a poskytování automaticky otevíraných upozornění v zařízeních koncových uživatelů. |

Společnost HP si vyhrazuje právo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu nebo pokud audit nebude proveden v uvedeném období v případě, že zpoždění nebylo způsobeno společností HP.

Jestliže zákazník nebude dodržovat níže uvedené povinnosti zákazníka, společnost HP ani autorizovaný poskytovatel služby HP nebudou povinni popsané služby dodat.

Zákazník nebo autorizovaný zástupce společnosti HP musí zaregistrovat hardware, pro který má být poskytována podpora, do 10 dnů od zakoupení této služby. To je třeba provést podle pokynů k registraci, které jsou dodány se službou Care Pack nebo v e-mailovém dokumentu poskytnutém společností HP, nebo podle jiných pokynů od společnosti HP. V případě, že se změní země krytého produktu, registrace (nebo řádná oprava stávající registrace u společnosti HP) musí proběhnout do 10 dnů po zavedení změny.

Na základě požadavku bude zákazník požádán o součinnost při vzdáleném řešení problému společností HP.
Povinnosti zákazníka:

- Poskytne společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni oprávněné podpory.
- Spustí automatické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy. Společnost HP může po zákazníkovi vyžadovat, aby k vadnému produktu přiložil výtisk výsledků všech dříve provedených samočinných testů.
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP identifikovat nebo vyřešit problémy.

Zákazník je povinen před zahájením opravy nebo výměny odstranit z vadného produktu všechny osobní nebo důvěrné údaje. Za data uložená na vráceném produktu společnost HP nezodpovídá.

VÝJIMKY Z PODPORY HP PREMIUM+

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované vámi.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Odstraňování síťových problémů.
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které poskytla společnost HP.
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, kterou dříve doporučila společnost HP.
- Služby, které jsou vyžadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem.
- Služby, které jsou vyžadovány v důsledku neoprávněných pokusů instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.
- Uživatelem proveditelná preventivní údržba.

MAXIMÁLNÍ DOBA PODPORY / MAXIMÁLNÍ VYUŽITÍ

Díly a komponenty, které překročily svou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití uvedené v provozní příručce výrobce, referenčních příručkách k produktu nebo technickém produktovém datovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

Volitelné přídatné prvky pro dodatečné krytí

Podporu si můžete rozšířit o vlastní možnosti, které zaměstnancům umožní pracovat kdekoli

VÝMĚNA BATERIE

Služba výměny baterie nabízí dva praktické způsoby výměny vadných baterií – výměnu mimo pracoviště a výměnu na místě. V rámci každé možnosti bude poskytnuta jedna náhradní baterie, pokud bude u původně zakoupené baterie zjištěna závada způsobená vadou materiálu nebo zpracování nebo bude mít sníženou kapacitu nabíjení pod 50 %. Další podrobnosti a výjimky týkající se služby výměny baterie jsou popsány na [datovém listu pro výměnu baterie](#).

PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA

Přidáním služby ponechání vadného média zajistíte, že vaše společnost bude mít vždy kontrolu nad vadnými pevnými disky, čímž omezíte riziko ohrožení citlivých dat.^{2,3,4} Získáte možnost nechat si vadné pevné disky nebo jednotky SSD/USB, kterých se nechcete vzdát kvůli potenciálně citlivým údajům. Všechny oprávněné jednotky podporovaného systému musí být zahrnuty do služby ponechání vadného média. Další informace a výjimky týkající se ponechání vadného média jsou popsány v [datovém listu Ponechání vadného média](#).

PODPORA NA CESTÁCH

Poskytujte podporu zařízení ve více než 90 zemích světa, když zaměstnanci podnikají služební cesty.^{2,3} Další informace a výjimky týkající se podpory na cestách jsou popsány v [datovém listu Podpora na cestách](#).

SOLUTION CARE PACK

Přidejte krytí až pro 6 příslušenství připojených k počítači a získejte kompletní podporu pro nástroje ke zvýšení produktivity.^{3,5} Pokud jste si zakoupili balíček HP Solution Care Pack, služby řešení budou pokrývat základní jednotku a také 6 dalších periférií podporovaných společností HP, která byla k základní jednotce připojena, včetně maximálně 2 externích monitorů, dokovacích stanic, bezdrátové myši, bezdrátové klávesnice a headsetů HP. Aby bylo možné pokrýt periferie v rámci balíčku Solution Care Pack, musí jít o periferie zakoupené zároveň se základním počítačem.

Všeobecné obchodní podmínky

Přečtěte si úplné podmínky služby Care Pack.

Další informace

získáte v jakémkoli obchodním oddělení nebo u prodejce
nebo na adrese <https://hp.com/support-services>



1. Podpory HP Essential, HP Premium a HP Premium+ jsou dostupné v době nákupu zařízení. Prediktivní přehledy a proaktivní podpora jsou dostupné pouze s podporou HP Premium+. Vybraná řešení HP Workforce vyžadují agenta HP Insights pro systém Windows, Mac a Android, který je k dispozici ke stažení na stránce <https://admin.hp.com/software>. Úplné systémové požadavky a služby, které vyžadují agenta, najdete na stránce <https://admin.hp.com/requirements>. Agent shromažďuje telemetrické a analytické údaje o zařízeních a aplikacích, které jsou integrovány do platformy Workforce Experience. Nástroj se neprodává jako samostatná služba. Je vyžadován přístup k internetu a připojení k platformě Workforce Experience. Společnost HP dodržuje přísná nařízení o ochraně osobních údajů GDPR a platforma je certifikována podle norem ISO27001, ISO27701, ISO27017 a SOC2 Type2 pro zabezpečení informací.
2. Úrovně služby a časy odezvy se mohou lišit podle zeměpisné polohy.
3. Prodává se samostatně nebo jako volitelné příslušenství. Ochrana před náhodným poškozením musí být zakoupena při nákupu zařízení. Další služby Care Pack je nutno zakoupit do 30 dní od zakoupení zařízení. Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.
4. Při zakoupení služby ponechání vadného média si vadné jednotky ponechává zákazník.
5. Služba je dostupná u komerčních stolních počítačů, pracovních stanic, mobilních pracovních stanic a vybraných notebooků.

Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.