

Podpora na lokaciji stranke za osebne računalnike s prediktivnim zaznavanjem težav, opozorili in prednostnim dostopom

Izboljšano prediktivno kritje

Izognite se motnjam v storilnosti z našim najhitrejšim odzivom in popraviom s prediktivnim zaznavanjem težav in opozorili, ki jih poganja umetna inteligenca, prednostnim dostopom do strokovne podpore in delov na daljavo ter popraviom naprave na mestu uporabe – kjer koli že poteka delo.^{1,6}

Zmogljivost te storitve nudi tudi hitro diagnostiko in odpravljanje težav, zato uporabnikom pomaga, da se hitro vrnejo k delu. S pojavnimi opozorili v napravah končnih uporabnikov in samodejnim ustvarjanjem primerov se zmanjšajo prekinitve, saj se primer popravila odpre takoj, ko končni uporabnik ali skrbnik za IT potrdi zaznano težavo. Popravila so načrtovana takrat, ko to ustreza strankam.

Na voljo je v večini HP-jevih komercialnih namiznih in prenosnih računalnikov, naprav Chromebook in blagajniških sistemov za maloprodajo (RPOS).

Značilnosti storitve

- Prediktivni vpogledi z umetno inteligenco prepoznavajo težave, preden te vplivajo na delo
- Avtomatizirane prijave IT poenostavijo in pospešijo popravilo
- Proaktivna podpora prek oddaljene storitve in storitve na lokaciji stranke
- Vključeni nadomestni deli in materiali
- Prednostni dostop do delov in HP-jevih servisnih strokovnjakov^{7,8}

Prednosti storitve

- Krajši časi nedelovanja zaradi našega najkrajšega odzivnega časa
- Hitro odpravljanje težav za uporabnike
- Skrb za delovanje računalnikov povsod, kjer se opravlja delo
- Udobna spletna podpora, ki jo zagotavljajo usposobljeni strokovnjaki
- Hiter dostop do delov in strokovnjakov^{7,8}

Značilnosti storitve

Ta storitev vključuje prediktivno zaznavanje težav z računalnikom s pomočjo umetne inteligence in proaktivna opozorila, ki jih poganja platforma **HP Workforce Experience**. Ekipe, zadolžene za informacijsko tehnologijo, lahko na enotni nadzorni plošči nadzorujejo stanje naprav in prejemajo opozorila o napravah, v zvezi s katerimi je treba ukrepati oziroma jih je treba popraviti ali posodobiti. (Glejte spodaj za podrobnosti o tem, kako lahko oddelek za informacijske tehnologije zahteva podporo na daljavo ali na kraju uporabe.) Druga možnost je, da lahko končni uporabniki prejmejo proaktivna opozorila, kot so pojavná obvestila, na svojih napravah, iz katerih lahko preprosto oddajo prijavo, kar omogoča avtomatiziran postopek za načrtovanje podpore na daljavo in na mestu uporabe – kjer in ko je to primerno za končnega uporabnika.

Težave z napravami, predvidene in odpravljene s to storitvijo, vključujejo:

ZNAČILNOSTI	OPIS
Prediktivna in proaktivna opozorila	• Popis strojne opreme (vključno z modeli, tipi, serijskimi številkami in osnovnimi garancijskimi informacijami za strojno opremo) in zgodovina registracije naprave • Zdravje strojne opreme: Prepozna naprave, ki ne izpolnjujejo posameznih meritev zmogljivosti (npr. stanje baterije, stanje diska, toplotno stanje, zahtevane nujne posodobitve BIOS-a) • Prediktivne diagnoze napak in incidenti: – Shramba: prediktivna opozorila o kritičnih napakah za težave s trdim diskom (HDD) in fiksnim pogonom (SSD) – Baterija: napovedna opozorila o kritičnih napakah v primeru težav z baterijo – Ventilator: napovedno opozorilo in opozorila o kritičnih napakah pri težavah z ventilatorji • Toplotna ocena in stanje • Na nadzorni plošči bodo prikazana obvestila o posodobitvah BIOS-a, ki določajo, katere naprave je mogoče proaktivno posodobiti.
Samodejne prijave	• Zamenjava trdega diska • Zamenjava baterije • Zamenjava ventilatorja
Diagnostika in podpora na daljavo	Podpora 24 ur na dan vse dni v tednu ²
Podpora za strojno opremo na mestu uporabe	HP-jev pooblaščen predstavnik bo poslan na lokacijo končnega uporabnika za podporo.

ODDALJENA DIAGNOSTIKA TEŽAV IN PODPORA

Medtem ko lahko končni uporabniki zaprosijo za podporo prek pojavnih opozoril v svojih napravah in uporabljajo samodejne prijave IT, lahko skrbniki za IT zaprosijo za spletno podporo za naprave, ki jih upravljajo. Najboljši način za stik s HP-jem je ustvariti račun in nato digitalno ustvariti primer na naslovu <https://support.hp.com/>. Ko HP prejme in potrdi vaš primer, začne iskati, odpravljati in reševati težave s strojno opremo. Pred zagotovitvijo podpore na lokaciji stranke HP z elektronsko podporo na daljavo izvede oddaljeno diagnostiko za dostop do kritih izdelkov ali uporabil druga sredstva, ki so na voljo za zagotovitev reševanja težav na daljavo.

Težave s krito strojno opremo je mogoče prijaviti HP-jevim usposobljenim referentom prek spletnega mesta (obiščite <https://support.hp.com/>, izberite zavihek »Podpora za podjetja«, nato pa »Ustvari nov primer«). Tam lahko stranke upravljajo svoje primere. V času razpoložljivosti storitve za stranke se lahko stranke za kateri koli ustvarjeni primer obrnejo na HP prek telefona ali klepeta. Stranke lahko tudi pokličejo HP-jevo središče za podporo strankam, z izjemo praznikov². Stranke, ki se obrnejo na HP neposredno prek telefona ali klepeta, stopijo v stik s standardnimi referenti, ki začnejo zbirati zahtevane skrbniške elemente za prepoznavo strank in preverijo, ali so stranke upravičene do storitve. Ta način lahko v primerjavi s koriščenjem podpore prek spleta, ki ga močno priporočamo, traja dlje in zahteva več truda stranke. HP potrdi prejem storitvenega zahtevka tako, da zabeleži primer, mu dodeli ID ter vam posreduje ID primera. HP si pridržuje pravico do izbire končne rešitve za vse prijavljene dogodke.

Razpoložljivost storitve določa časovni okvir, v katerem zagotovimo opisane storitve na lokaciji stranke ali na daljavo. Storitve je na voljo od ponedeljka do petka.

PREDNOSTNI DOSTOP DO DELOV IN HP-JEVIH SERVISNIH STROKOVNJAKOV

Stranke bodo prek spodaj opisanih funkcij prejele prednostni dostop do delov in HP-jevih servisnih strokovnjakov. Prednostni dostop je na voljo, ko HP zagotavlja storitev na vseh območjih, kjer je na voljo MyHPSupport. Ni pa to zajamčeno pri kanalnih partnerjih, ki zagotavljajo to storitev. Stranke se lahko obrnejo neposredno na HP.

- Uradne ure storitve Pokliči me: Stranka lahko zahteva, da jo pokliče HP-jev strokovnjak za podporo, ki pozna primer, med rednim delovnim časom v izbranih državah in jezikih^{2,7}
- Klepet izven uradnih ur: HP-jevi strokovnjaki za podporo s poznavanjem primerov so na voljo v strankinem lokalnem jeziku za klepet (ponoči in ob vikendih v materni angleščini ali prevod v realnem času)⁷
- Določanje prednosti vrste primerov: Storitev ima prednost v klicnem centru in se premakne na čelo čakalne vrste za stranke, ki so kupile to storitev^{7,8,10}
- Prednostni dostop do delov: Prednostni dostop do nadomestnih delov za stranke, ki so kupile to storitev^{8,10}
- Prednostni servis na terenu/odprema: Odprema dogodka storitve za stranke ima prednost pri storitvah na mestu uporabe za stranke, ki so kupile to storitev^{8,10}

DOSTOP DO INFORMACIJ IN STORITEV ELEKTRONSKE PODPORE

V sklopu te storitve HP zagotavlja dostop do določenih komercialno dostopnih elektronskih in spletnih orodij. Dostopate lahko do:

- določenih možnosti, ki so na voljo registriranim uporabnikom, kot sta naročnina na proaktivna obvestila v zvezi s strojno opremo in sodelovanje na podpornih forumih za reševanje težav in izmenjavo najboljših praks z drugimi registriranimi uporabniki;
- razširjenih možnosti spletnega iskanja dokumentov za razpoložljivo tehnično podporo, kar omogoča hitrejšo odpravljanje težav;
- določenih HP-jevih lastniških diagnostičnih orodij, ki so zaščitena z geslom;
- spletnega orodja (obiščite <https://support.hp.com> in izberite zavihek »Podpora za podjetja«), da posredujete vprašanja neposredno HP-ju. To orodje je v pomoč pri hitrem reševanju težav s pomočjo postopka predhodnega razvrščanja, ki poveže zahtevek za podporo ali servis z virom, usposobljenim za odgovor na vprašanje. Omogoča tudi ogled stanja posameznega poslanega zahtevka za podporo ali servis ter nadaljnjo interakcijo;
- HP-jevih zbirk znanja ali zbirk znanja, ki jih gostijo drugi ponudniki za določene njihove izdelke, v katerih lahko poiščete in pridobite informacije o izdelku, najdete odgovore na vprašanja o podpori in sodelujete na podpornih forumih. To storitev lahko omejujejo omejitve dostopa drugih ponudnikov.

PODPORA ZA STROJNO OPREMO NA MESTU UPORABE

Za težave s strojno opremo, ki jih ni mogoče rešiti na daljavo, pooblaščen predstavnik za krito strojno opremo zagotovi tehnično podporo na lokaciji, da bi opremo vrnil v stanje delovanja, vključno z razpoložljivimi in priporočenimi inženirskimi popravki. HP lahko določene izdelke zamenja, namesto da bi jih popravil. Nadomestni izdelki bodo novi ali funkcionalno enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva last.

Posodobitve HP-jeve vdelane programske opreme so na voljo za stranke z veljavno pogodbo, ki jim daje pravico dostopa do teh posodobitev. V okviru teh storitev imate pravico do prenosa, namestitve in uporabe posodobitev vdelane programske opreme za krite izdelke v skladu z licenčnimi omejitvami iz veljavnih HP-jevih standardnih prodajnih pogojev. Če imate veljavno licenco za uporabo posodobitev povezane programske opreme, lahko HP zagotovi, namesti ali pomaga pri namestitvi posodobitev vdelane programske opreme skupaj z nudenjem podpore za strojno opremo na lokaciji stranke.

Po prihodu HP-jev predstavnik opravi storitev na lokaciji stranke in zagotovi, da so izdelki popravljani. Delo se lahko začasno prekine, če so potrebni nadomestni deli ali dodatni viri, in se nadaljuje, ko so ti na voljo.

- Popravilo ob okvari: HP lahko v času zagotavljanja tehnične podpore na lokaciji stranke za krito strojno opremo namesti razpoložljive inženirske izboljšave in posodobitve vdelane programske opreme, ki jih ne more namestiti stranka sama, da vrne krite izdelke v stanje delovanja ali ohrani HP-jevo nadaljnjo podporo.
- Popravilo na zahtevo: HP lahko na vašo zahtevo namesti ključne posodobitve vdelane programske opreme, ki jih ne more namestiti stranka sama, a HP-jev oddelek za izdelke priporoča njihovo za takojšnjo namestitev za krite izdelke strojne opreme.

Pridobiti morate ustrezne licence za vso osnovno vdelano programsko opremo, ki bo vključena v te storitve. HP lahko za krite izdelke zahteva analizo ravni storitve. V tem primeru HP-jev pooblaščen predstavnik stopi v stik z vami, da se bosta dogovorila glede izvedbe analize ravni storitev. Med analizo HP zbere ključne informacije o konfiguraciji sistema,

ki bodo HP-jevim strokovnjakom za reševanje težav omogočile, da bodo raziskali in odpravili morebitne težave s strojno opremo v prihodnosti in čim hitreje ter učinkoviteje dokončali popravila. HP lahko po lastni presoji izvede analizo ravni storitev prek oddaljenega dostopa, oddaljenih orodij ali telefona.

ODZIVNI ČAS NA LOKACIJI STRANKE

Za težave s krito strojno opremo, ki jih ni mogoče rešiti na daljavo, se HP po svojih zmožnostih v okviru določenega odzivnega časa odzove na lokaciji stranke (tj. na tretji dan kritja, na naslednji dan kritja ali v štirih urah). Odzivni čas na lokaciji stranke začne teči, ko HP prejme in potrdi prvotni primer, in se konča, ko HP-jev pooblaščen predstavnik prispe na vašo lokacijo, ali ko HP določi, da prijavljeni dogodek v tistem trenutku ne zahteva posega na lokaciji stranke. Odzivni časi se merijo samo v času razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji delovni dan, na katerega je na voljo storitev.

RAVEN STORITVE

Vse ravni storitev niso na voljo za vse izdelke. Raven storitve bo določena v vaši dokumentaciji. Za podrobne informacije o razpoložljivosti storitve in kritju se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajalca.

RAVEN STORITVE	OPREDELITEV
Odzivni čas na lokaciji stranke	Ko je vaš primer potrjen in je načrtovana podpora na lokaciji stranke, se HP-jev predstavnik odzove na vaš storitveni zahtevek na lokaciji stranke.
Čas popravila na lokaciji stranke	HP si po najboljših močeh prizadeva, da bi v določenem časovnem okviru, ki preteče od pošiljanja prvotnega storitvenega zahtevka v HP-jevo središče za rešitve, ponovno vzpostavil delovanje krite strojne opreme.

STOPNJEVANJE REŠEVANJA TEŽAV

HP je razvil formalne postopke posredovanja zahtevkov na višjo raven za lažje reševanje zapletenih težav. Postopke posredovanja težav na višje ravni koordinira HP-jevo lokalno osebje, ki si pri reševanju težav pomaga z znanjem ustreznih HP-jevih strokovnjakov in/ali izbranih podizvajalcev.

DOKONČANJE DELA

Popravila štejejo kot dokončana, ko HP potrdi, da je nepravilno delovanje strojne opreme odpravljeno ali da je strojna oprema zamenjana. HP ni odgovoren za nobene izgubljene podatke. Za izvedbo ustreznih postopkov varnostnega kopiranja ste odgovorni sami. HP lahko delovanje strojne opreme potrdi s samodejnim preizkusom ob vklopu naprave, samostojnim diagnostičnim preizkusom ali vizualnim preverjanjem ustreznosti delovanja. HP po lastni presoji določi potrebno raven preizkusa za preverjanje, ali je strojna oprema popravljena. HP lahko po lastni presoji trajno zamenja izdelek, da zagotovi popravilo v dogovorjenem času. Delo do dokončne rešitve lahko zahteva popravilo naprave zunaj lokacije stranke, če diagnostike in popravila ni mogoče izvesti na lokaciji stranke. HP po lastni presoji določi, ali je treba izvesti popravilo zunaj lokacije stranke.

Kritje

Ta storitev zagotavlja kritje za upravičene HP-jeve osebne računalnike, vključno s HP-jevimi podprtimi in dobavljenimi notranjimi komponentami, kot je pomnilnik. To vključuje kritje za priložene pripomočke znamke HP, ki se nahajajo v originalni embalaži računalnika, kot so žična miška, žična tipkovnica ali napajalnik, ne vključuje pa HP-jevih zunanjih monitorjev. Večnamenske naprave vključujejo zaslon, ki ne šteje kot ločen zunanji monitor. Vendar ta paket HP Care Pack na primer ne krije drugega monitorja, ki je priključen v tovrstno napravo. Priklopne postaje bodo krite, če so vaš prenosni računalnik, priklopna postaja in paket HP Care Pack kupljeni istočasno in z istim naročilom ali računom stranke.

Ta storitev ne zagotavlja kritja za potrošne materiale, med katere med drugim spadajo tudi izmenljivi nosilci podatkov, baterije, ki jih lahko zamenja stranka, pisala za tablične računalnike in drug potrošni material, kot tudi uporabniško vzdrževanje in naprave, ki niso znamke HP. Baterije za mobilne HP-jeve komercialne osebne računalnike so zajete do konca garancijskega obdobja za izdelek strojne opreme HP ali 1000 ciklov polnjenja, kar nastopi prej.

Za opuščene nadomestne dele in komponente bo morda potreben načrt nadgradnje. HP bo priporočil zamenjave v sodelovanju z vami. Zaradi zmogljivosti lokalne podpore v posamezni državi za določene komponente ne bo razpoložljivih zamenjav.

Odgovornosti stranke

Stranke so odgovorne, da omogočijo storitev v napravah, kot je opisano spodaj.

Naprave 11. generacije (nekatero naprave 10. generacije) in naprave prihodnje generacije, predstavljene po letu 2024	Storitev HP Services Scan (HPSS) je prednameščena v HP-jevo standardno namestitveno sliko v napravah, izdelanih od leta 2024. HPSS občasno preveri, ali je naprava upravičena do storitve. Če je upravičena, sledi samodejni prenos agenta HP Insights, ki omogoča optimalno delovanje teh naprav in v napravah končnih uporabnikov prikazuje pojavná opozorila. Za namestitvene slike po meri/namestitvene slike, pripravljene za podjetja, bo storitev HPSS prenesena v naprave s postopkom Windows Update. Računalniki HP Chromebook s sistemom ChromeOS in blagajniški sistemi za maloprodajo (RPOS) zahtevajo nadzorno ploščo, da si lahko ogledate proaktivna opozorila in ustvarite prijave napak. Možnost pošiljanja opozorila končnemu uporabniku v teh napravah ni na voljo. Za uporabo nadzorne plošče v napravah HP Chromebook je treba izvesti enkratno integracijo konzole Google Admin Console z nadzorno ploščo. Za podrobnosti o integraciji preglejte ta referenčni vodnik . Če želite omogočiti storitev v sistemih RPOS, morate dodeliti ločen HP-jev prenosni ali namizni računalnik, ki bo gostil nadzorno ploščo za upravljanje opozoril in ustvarjanje prijav napak. Če želite omogočiti storitev v sistemu RPOS, glejte ta referenčni vodnik RPOS .
Naprave 10. generacije	Storitev HP Services Scan (HPSS) je v te naprave prenesena s postopkom Windows Update. HPSS občasno preveri, ali je naprava upravičena do storitve. Če je upravičena, sledi samodejni prenos agenta HP Insights, ki omogoča optimalno delovanje teh naprav in v napravah končnih uporabnikov prikazuje pojavná opozorila.
Naprave 9. generacije	Storitev HP Services Scan (HPSS) je v te naprave prenesena s postopkom Windows Update. Da lahko HPSS občasno preveri, do česa je naprava upravičena, in samodejno prenese programsko opremo za omogočenje storitve, naprava potrebuje soglasje končnega uporabnika. Soglasje je mogoče podati na zaslonu za soglasje, ki se prikaže med postopkom OOBÉ (postopek nastavitve ob prvem zagonu). Ko je soglasje podano, HPSS preveri, ali je naprava upravičena do storitve. Če je upravičena, sledi samodejni prenos agenta HP Insights, ki omogoča optimalno delovanje teh naprav in v napravah končnih uporabnikov prikazuje pojavná opozorila.

HP si v primeru neupoštevanja ključnih priporočil, izhajajočih iz pregleda, ali če pregled ni opravljen znotraj določenega časovnega okvira, pridržuje pravico preklicati storitveno pogodbo, razen če je za zamudo odgovoren HP.

V primerih, ko stranka ne ravna skladno s spodaj navedenimi obveznostmi stranke, HP ali HP-jev pooblaščení predstavnik ni dolžán zagotoviti opisanih storitev.

Stranka ali HP-jev pooblaščení predstavnik mora registrirati strojno opremo, za katero bo zagotovljena podpora, v roku desetih dni od nakupa te storitve. To stori s pomočjo registracijskih navodil v storitvi Care Pack, e-poštnem dokumentu, ki ga posreduje HP, ali z upoštevanjem drugih HP-jevih navodil. Sledite korakom v [hitrem vodniku za vključitev](#), da zagotovite, da naprave spremljajo morebitne težave.

V strankinih napravah se mora izvajati sistem Windows 10 izdaje 1703 ali novejša različica, Pro, Enterprise ali Education; ta storitev ne podpira izdaj Windows 10 Home.

Na zahtevo bo morala stranka podpreti HP-jeva prizadevanja za oddaljeno odpravljanje težave. Stranka bo:

- posredovala vse podatke, ki jih HP potrebuje, da lahko pravočasno in strokovno izvede podporo na daljavo ter določi raven upravičenosti do podpore;
- izvedla samopreizkuse ter namestila in zagnala druga diagnostična orodja in programe; HP lahko zahteva, da stranka okvarjenemu izdelku priloži tudi izpis rezultatov vseh predhodno izvedenih samopreizkusov;
- izvedla ostale razumne ukrepe, ki jih zahteva HP kot pomoč pri prepoznavanju ali odpravljanju težave.

Pred začetkom popravil ali zamenjav mora stranka iz okvarjenega izdelka odstraniti vse osebne in/ali zaupne podatke. HP ni odgovoren za nobene podatke, shranjene v vrnjenem izdelku.

Zahteve za dostop do platforme Workforce Experience in vključitev vanjo so naslednje:

- vztrajajte pri napravah, v katerih je ta možnost tovarniško omogočena;
- sprejmite določbe in pogoje za odjemalce programske opreme v svojih napravah;
- z upoštevanjem navodil, ki jih zagotovi HP, samodejno ali ročno včlanite naprave;
- pošljite zahtevo za dodajanje ali odstranitev upravljanih naprav in uporabnikov;
- poskrbite za skladnost z licenčnimi zahtevami aplikacij programske opreme;
- odpravite splošne težave s podporo za končne uporabnike, preden uporabite HP-jevo podporo;
- v primeru napake povrnite posodobitve operacijskega sistema;
- če je ustrezno, pooblastite partnerje za dostop do računa ali njegovo upravljanje.

V napravah, ki jih upravlja HP, je nameščen odjemalec programske opreme, ki zbira informacije, povezane z napravo. Datoteke in vsebina ne bodo zajete. Podatki o serijski številki naprave bodo zajeti za prepoznavo naprave v HP-jevih notranjih sistemih in za pomoč pri odpravljanju težav. Ta storitev ne zbira naslednjih vrst podatkov:

- demografski podatki (z izjemo nastavitve države ali jezika);
- podatki o finančnem računu, številke kreditnih ali debetnih kartic, kreditna evidenca ali podatki o plačilih;
- informacije o družbenih medijih ali brskanju po spletu;
- identifikatorji, ki jih izda vladni organ, kot je socialno zavarovanje, številka socialnega zavarovanja ali vladni osebni dokumenti;
- zdravstveni podatki;
- občutljivi podatki, kot so etnična pripadnost, politično prepričanje, članstvo v sindikatu, zdravstveni podatki, spolna usmerjenost ali genetski podatki. Zbrani podatki bodo shranjeni v varno shrambo v oblaku.

Zbrani podatki bodo shranjeni v varno shrambo v oblaku. Stranka se strinja, da bo HP zbral te informacije kot del zagotavljanja te storitve. Če stranka teh informacij ne želi posredovati HP-ju, storitev ne bo zagotovljena, kot je bilo nameravano.

Izjeme

- varnostno kopiranje, obnovitev in podpora za operacijski sistem ter drugo programsko opremo in podatke;
- preizkusi delovanja aplikacij ali dodatni preizkusi, ki jih zahtevate ali potrebujete;
- odpravljanje težav, povezanih z medsebojnimi povezavami ali združljivostjo;
- podpora za težave, povezane z omrežjem;
- Storitve, potrebne zato, ker ni uspelo vključiti nobenega systemskega popravka, popravila, programske posodobitve ali spremembe, ki jih je posredoval HP;
- storitve, ki so potrebne, ker ni bil upoštevan predhodni nasvet HP-ja za preprečitev težave;
- storitve, ki so potrebne zaradi nepravilnega ravnanja ali uporabe izdelka;
- storitve, ki so potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov namestitve, popravila, vzdrževanja ali spreminjanja strojne, vdelane programske ali programske opreme;

- storitve, ki jih izvajajo nepooblašчени ali necertificirani ponudniki storitev;
- uporabniško preventivno vzdrževanje.

Najdaljša podprta življenjska doba/najdaljši čas uporabe

Delov in komponent, ki dosežejo najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali najdaljši čas uporabe, kot sta navedena v proizvajalčevih navodilih za uporabo, kratkih tehničnih podatkih izdelka ali tehničnem podatkovnem listu izdelka, ne bomo zagotovili, popravili ali zamenjali kot del te storitve.

Izbirne dodatne funkcije za dodatno kritje

Dopolnite podporo z možnostmi po meri, ki bodo v pomoč vašim zaposlenim na različnih lokacijah.

ZAŠČITA PRED NENAMERNO ŠKODO

Z dodatno storitvijo zaščite pred nenamerno škodo si zagotovite popravilo ali zamenjavo naprav v primeru nepredvidene škode zaradi dogodkov, kot so padci, razlitja in električni udari, do katerih pride med normalno uporabo računalnika^{2,3}. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev zaščite pred nenamerno škodo, so opisane v podatkovnem listu zaščite pred nenamerno škodo.

ZAMENJAVA AKUMULATORJA

Storitev zamenjave akumulatorja^{2,3} ponuja dva priročna načina za menjavo okvarjenih akumulatorjev: zunaj mesta uporabe in na mestu uporabe. Za vsako možnost je zagotovljen en nadomestni akumulator, če je na izvirno kupljenem akumulatorju odkrita okvara, ki je posledica napake v materialu ali izdelavi, ali če zmogljivost polnjenja pade pod 50 odstotkov. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev zamenjave akumulatorja, so opisane v podatkovnem listu za zamenjavo akumulatorja.

ZADRŽANJE OKVARJENIH NOSILCEV PODATKOV

Dodajte storitev zadržanja okvarjenih nosilcev podatkov, da boste v podjetju ohranili nadzor nad okvarjenimi trdimi diski in pomagali zmanjšati tveganje za ogrožanje občutljivih podatkov^{2,3,4}. Ta možnost omogoča, da ohranite okvarjene trde diske ali komponente pogonov SSD/bliskovnih pogonov, ki jih ne želite predati zaradi občutljivih podatkov, ki jih lahko vsebujejo. Storitve zadržanja okvarjenih nosilcev mora vključevati vse upravičene pogone v kitem sistemu. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev zadržanja okvarjenih nosilcev podatkov, so opisane v podatkovnem listu zadržanja okvarjenih nosilcev podatkov.

PODPORA ZA POTOVANJA

Med poslovnimi potovanji svojim zaposlenim zagotovite podporo za naprave v več kot 90 državah po vsem svetu^{2,3}. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev podpore za potovanja, so opisane v podatkovnem listu podpore za potovanja.

DIAGNOSTIKA IN ODPRAVLJANJE TEŽAV IZVEN OPERACIJSKEGA SISTEMA

Zmanjšajte frustracije za zaposlene in oddelke za informacijske tehnologije z napredno diagnostiko na daljavo in odpravljanjem težav z osebnim računalnikom, ki so tradicionalno zahtevale, da je bila naprava v rokah oddelka za informacijske tehnologije. Z uporabo tehnologije izven operacijskega sistema HP uporablja ločen, neodvisen procesor izven operacijskega sistema, ki omogoča globok dostop do vdelane programske opreme računalnika, tudi ko operacijski sistem ne deluje in se računalnik ne more zagnati.⁹ Dodatne podrobnosti in izjeme, ki se nanašajo na to storitev, so opisani v podatkovnem listu za diagnostiko in odpravljanje težav izven operacijskega sistema.

CARE PACK ZA ZUNANJO OPREMO

Za celovito podporo za svoja storilnostna orodja dodajte kritje za do šest pripomočkov, priključenih v računalnik^{3,5}. Če ste kupili paket HP Care Pack za zunanjo opremo, storitve za zunanje enote zagotavljajo kritje za osnovno enoto ter šest pomožnih enot, ki jih podpira HP in so priključene v osnovno enoto, vključno z na primer največ dvema zunanjima monitorjema, prikllopnimi postajami, brezžično miško, brezžično tipkovnico in HP-jevimi slušalkami. Zunanje enote je treba kupiti hkrati z osnovnim računalnikom, da je zanje zagotovljeno kritje v okviru paketa Care Pack za zunanje enote.

Uporabljajo se pogoji in določila

Oglejte si celotne pogoje in določila, ki veljajo za paket Care Pack.

Za dodatne informacije

se obrnite na naše prodajne službe ali prodajalce po vsem svetu ali obiščite <https://hp.com/support-services>



1. Posodobljeni portfelj storitev podpore za strojno opremo je na voljo za izbrane komercialne računalnike HP (namizni računalniki, prenosni računalniki, delovne postaje, mobilne delovne postaje, Chromebooki in RPOS). Storitve podpore za strojno opremo so na voljo ob nakupu naprave. Ravn storitev in odzivni časi v okviru storitev HP Care Pack se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo. Storitev lahko začnete uporabljati na dan nakupa strojne opreme. V veljavi so določene prepovedi in omejitve. Podrobnosti so na voljo na spletnem mestu www.hp.com/go/cpc. Funkcije paketa storitev se lahko razlikujejo glede na geografsko območje ali platformo strojne opreme.
 2. Ravn storitev in odzivni časi se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo.
 3. Naprodaj ločeno ali kot dodatna možnost. Zaščito pred nenamerno škodo je treba kupiti v času nakupa naprave. Druge pakete Care Pack je treba kupiti v 30 dneh od nakupa naprave. Za HP-jeve storitve veljajo ustrezni HP-jevi storitveni pogoji in določbe, s katerimi se stranka seznani ob nakupu. V skladu z veljavno lokalno zakonodajo lahko stranki pripadajo tudi dodatne zakonske pravice, na katere HP-jevi storitveni pogoji in določbe ali HP-jevo omejeno jamstvo, ki velja za HP-jev izdelek, nimajo nobenega vpliva.
 4. Če stranka kupi storitev zadržanja okvarjenih nosilcev, obdrži okvarjene pogone.
 5. Storitve je na voljo v komercialnih namiznih računalnikih, delovnih postajah, mobilnih delovnih postajah in izbranih prenosnih računalnikih.
 6. Podpora HP Premium+ (podpora na mestu uporabe z napovednim zaznavanjem težav, opozorili in prednostnim dostopom za osebne računalnike) zahteva agenta HP Insights za Windows, ki ga lahko prenesete s spletnega mesta <https://workforceexperience.hp.com/software>. Posrednik zbira telemetrijske in analitične podatke o napravah in aplikacijah, ki so integrirane s platformo Workforce Experience in ni naprodaj kot samostojna storitev. Zahtevan je dostop do interneta. HP upošteva stroge predpise uredbe GDPR za zasebnost, platforma pa ima potrdila ISO27001, ISO27701, ISO27017 in SOC2 Type2 za varnost informacij.
 7. Zahteva ustvarjanje primera prek [MyHPSupport.com](https://myHPSupport.com).
 8. Prednostna podpora zagotavlja postavitev v čakalno vrsto pred strankami z garancijskimi zahtevki in drugih transakcijskih storitev, če obstaja omejitev virov ali delov.
 9. Zunanipasovna diagnostika in sanacija sta na voljo v Severni Ameriki (ki vključuje ZDA in Kanado) in EU kot paket HP Care Pack za izbrane HP-jeve komercialne platforme, ki podpirajo Intel® vPro® in Intel® AMT in so upravičene do HP Essential Support (podpora na mestu uporabe z dodatnimi vpogledi v stanje naprave samo za osebne računalnike). HP Premium Support (podpora na mestu uporabe z napovednim zaznavanjem težav in opozorili samo za osebne računalnike) ali HP Premium+ Support (podpora na mestu uporabe z napovednim zaznavanjem težav, opozorili in prednostnim dostopom samo za osebne računalnike). Ravn storitev in odzivni časi v okviru storitev HP Care Pack se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo. Storitev lahko začnete uporabljati na dan nakupa strojne opreme. V veljavi so določene prepovedi in omejitve. Podrobnosti so na voljo na spletnem mestu www.hp.com/go/cpc.
 10. Nekatere funkcije bodo morda na voljo le, če storitev zagotavlja HP.
- Za HP-jeve storitve veljajo ustrezni HP-jevi storitveni pogoji in določbe, s katerimi se stranka seznani ob nakupu. V skladu z veljavno lokalno zakonodajo lahko stranki pripadajo tudi dodatne zakonske pravice, na katere HP-jevi storitveni pogoji in določbe ali HP-jevo omejeno jamstvo, ki velja za HP-jev izdelek, nimajo nobenega vpliva.