

Helyszíni támogatás számítógépekhez megelőző problémaészleléssel, riasztásokkal és elsőbbségi hozzáféréssel

Továbbfejlesztett megelőző lefedettség

Kerülje el a produktivitást csökkentő zavarokat leggyorsabb válaszidőnkkel és mesterséges intelligenciát használó problémaészleléssel és riasztásokkal dolgozó javítási szolgáltatásunkkal, melynek keretében elsőbbségi hozzáférést nyújtunk szakértői távoli támogatáshoz és alkatrészekhez, valamint helyszíni eszközjavításhoz – bárhol, ahol a munka folyik.^{1,6}

Ez a szolgáltatás gyorsabb problémameghatározást és -megoldást nyújt, melynek köszönhetően a felhasználók rövid időn belül folytathatják a munkahelyi feladatok ellátását. A végfelhasználók eszközein felugró értesítések és az automatikus esetgenerálás minimalizálja a megszakításokat azáltal, hogy abban a pillanatban megnyitja a javítási esetet, hogy a problémát a végfelhasználó vagy a rendszergazda észleli. A javítások ütemezése a számukra megfelelő módon zajlik.

A szolgáltatás a legtöbb üzleti HP üzleti számítógéphez és laptophoz, Chromebookhoz és kiskereskedelmi eladási ponti rendszerhez (RPOS) elérhető.

A szolgáltatás főbb elemei

- Mesterséges intelligenciával támogatott, megelőző információk, amelyek már azt megelőzően észlelik a problémákat, hogy azok hatással lennének a munkára
- Az IT-ticketing automatizációja egyszerűsíti és felgyorsítja a javítási munkákat
- Proaktív támogatás távoli és helyszíni szolgáltatásnyújtáson keresztül
- Tartalmazza a cserealkatrészeket és anyagokat
- Elsőbbségi hozzáférés alkatrészekhez és a HP szolgáltatási szakértőihez^{7,8}

A szolgáltatás előnyei

- Csökkentse a leállási időt leggyorsabb válaszidőnk segítségével
- Gyorsan megoldhatja a felhasználók problémáit
- Megszakítás nélkül üzemelhetnek számítógépei, bárhol is történjen a munkavégzés
- Kényelmes helyszíni támogatást kaphat képzett szakemberektől
- Gyors hozzáférés alkatrészekhez és szakértőkhöz^{7,8}

Szolgáltatási jellemzők

Ez a szolgáltatás mesterséges intelligenciával, prediktív módon észleli a számítógépet érintő problémákat, és proaktív riasztásokat küld a [HP Workforce Experience platform](#) segítségével. Az IT-csapatok nyomon követhetik az eszközök állapotát, és riasztásokat kaphatnak azokról az eszközökről, amelyek odafigyelést, javítást vagy frissítést igényelnek – mindezt egyetlen irányítópulton keresztül. (Kérjük, olvassa el az alábbiakban annak részleteit, hogy az IT miként kérhet távoli vagy helyszíni támogatást.) Alternatív megoldásként a végfelhasználók előugró értesítések formájában kaphatják meg a proaktív riasztásokat eszközeiken, ahonnan egyszerűen nyújthatnak be jegyet, lehetővé téve a távoli és helyszíni támogatás ütemezésének automatizált folyamatát – ahol és amikor ez a végfelhasználó számára kényelmes.

Az e szolgáltatás keretében előre jelzett és megoldott problémák a következőket foglalják magukban:

SZOLGÁLTATÁSOK	LEÍRÁS
Megelőző és proaktív riasztások	• Hardverkészlet (ideértve a hardvermodelleket, típusokat, sorozatszámokat és alapvető jótállási információkat) és eszközregisztráció-előzmények • Hardverállapot: Azonosítja azokat az eszközöket, amelyek nem felelnek meg az egyéni teljesítménymutatóknak (pl. akkumulátor állapota, lemez állapota, hőmérsékleti állapot, kritikus BIOS-frissítések) • Prediktív hibadiagnózisok és incidensek: – Tárhely: kritikus meghibásodások előrejelzése merevlemez-meghajtókkal (HDD) és SSD-meghajtókkal (SSD) kapcsolatos problémákra vonatkozóan – Akkumulátor: kritikus meghibásodások előrejelzése akkumulátorproblémákra vonatkozóan – Ventilátor: megelőző figyelmeztetések és kritikus meghibásodások előrejelzése ventilátorproblémákra vonatkozóan • Hőmérsékleti osztályozás és állapot • Az irányítópulton BIOS-frissítésekre vonatkozó értesítések jelennek meg, amelyekkel beazonosítható, hogy mely eszközökön lehet proaktív módon frissítéseket telepíteni.
Automatikus jegykezelés	• Merevlemez cseréje • Akkumulátorcsere • Ventilátorcsere
Távoli problémameghatározás és támogatás	Nonstop támogatás ²
Hardvertámogatás helyszíni kiszállással	A HP által felhatalmazott képviselő száll ki a végfelhasználó helyszínére támogatás céljából.

TÁVOLI PROBLÉMAMEGHATÁROZÁS ÉS TÁMOGATÁS

Míg a végfelhasználók az eszközeiken felugró értesítéseken és az automatizált IT-ticketing segítségével igényelhetnek támogatást, a rendszergazdák online kérhetnek támogatást az általuk kezelt eszközökhöz. A HP-val a legegyszerűbben úgy veheti fel a kapcsolatot, ha létrehoz egy fiókot, majd 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 helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP távoli diagnosztikát végezhet, amely során a szolgáltatás által lefedett termékeket elektronikus távoli támogatáson keresztül éri el, vagy más, rendelkezésre álló eszközt vesz igénybe a távoli hibaelhárítás elősegítésére.

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” fület, majd az „Új eset elindítása” lehetőséget). Az ügyfelek ezt követően itt kezelhetik eseteiket. Az ügyfél a szolgáltatási időkerete során bármilyen, már elindított esettel kapcsolatban felveheti a kapcsolatot a HP-val telefonon vagy csevegésen keresztül. Ennek alternatívájaként az ügyfél bármikor felhívhatja a HP ügyféltámogatási központját is, kivéve a munkaszüneti napokon.² 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 webes felületről elindítható támogatási folyamathoz képest, ezért elsősorban az utóbbi igénybevételét ajánljuk. A javítási igény beérkezését 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.

A rendelkezésreállási idő azt az időszakot jelöli, amikor a leírt szolgáltatásokat a helyszínen vagy távolról biztosítják. A szolgáltatás hétfőtől péntekig érhető el.

ELSŐBBSÉGI HOZZÁFÉRÉS ALKATRÉSZEKHEZ ÉS A HP SZOLGÁLTATÁSI SZAKÉRTŐIHEZ

Az ügyfelek elsőbbségi hozzáférést élvezhetnek az alkatrészekhez és a HP szolgáltatási szakértőihez az alábbi módokon. Az elsőbbségi hozzáférés akkor érhető el, ha a HP a szolgáltatást az összes olyan régióban biztosítja, ahol a [MyHPSupport](#) elérhető. Nem garantált a szolgáltatást nyújtó csatornapartnerek esetén. Az ügyfelek közvetlenül is felvehetik a kapcsolatot a HP-val.

- Visszahívás munkaidőben: az ügyfél visszahívást kérhet egy a HP esetet ismerő szakértő támogatási munkatársától normál munkaidőben a megadott országokban és nyelveken^{2,7}
- Munkaidőn kívüli csevegés: a HP esetet ismerő szakértő támogatási munkatársai az ügyfél nyelvén segíthetnek csevegés formájában (éjszaka és hétvégéken angolul vagy valós idejű fordítással)⁷
- Esetsor prioritizálása: ez a szolgáltatás prioritást élvez az telefonközpontban, és a sor elejére kerülnek az e szolgáltatást megvásárló ügyfelek^{7,8,10}
- Alkatrészek prioritásalapú besorolása: elsőbbségi hozzáférés a pótalkatrészekhez az e szolgáltatást megvásárló ügyfeleknek^{8,10}
- Szolgáltatás terepen/Szállítás prioritizálása: az ügyfélszolgálati esemény indítása prioritást élvez a helyszíni szolgáltatás vonatkozásában az e szolgáltatást megvásárló ügyfelek esetén^{8,10}

HOZZÁFÉRÉS ELEKTRONIKUS SEGÉDANYAGOKHOZ ÉS 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 proaktív 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), amelyen keresztül 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.

HARDVERTÁMOGATÁS HELYSZÍNI KISZÁLLÁSSAL

Az olyan hardverincidensek esetén, amelyek távoli hozzáféréssel nem oldhatók meg, egy megbízott szakember nyújt helyszíni műszaki támogatást a szolgáltatás által lefedett hardvertermékeken, azok működőképes állapotának visszaállítása érdekében, beleértve az elérhető és ajánlott műszaki fejlesztéseket is. A HP dönthet úgy is, hogy egyes termékeket nem javítja, hanem kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményüket tekintve az újnak funkcionálisan megfelelnek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek.

A HP firmware-frissítések aktív megállapodással rendelkező ügyfelek számára érhetőek 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 helyszíni hardvertámogatás mellett, ha Önnek érvényes licence van a vonatkozó szoftverfrissítésekhez.

A HP szakemberei a kérésük után helyszíni szolgáltatást nyújtanak egészen addig, amíg a termékeket meg nem javítják. Ideiglenesen felfüggeszthetik a munkát, ha alkatrészekre vagy további erőforrásokra van szükség, ám amint ezek rendelkezésre állnak, folytatják a javítást.

- Javítás hiba esetén: a helyszíni műszaki támogatás időtartama alatt a HP rendelkezésre álló fejlesztéseket vagy ügyfél által nem telepíthető firmware-frissítéseket telepíthet a szolgáltatás által lefedett hardverekre, amennyiben ezek a termék működőképes állapotának visszaállításához vagy a HP általi támogathatóság fenntartásához szükségesek.
- Javítás igény szerint: kérésére a HP telepítheti azokat a kritikus, ügyfél által nem telepíthető firmware-frissítéseket, amelyeket a HP termékrészlege azonnali telepítésre javasol a szolgáltatás által lefedett hardvertermékek esetében.

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.

HELYSZÍNI VÁLASZIDŐ

A szolgáltatással lefedett hardverek olyan meghibásodásai esetén, amely távolról nem javíthatók ki, a HP megteszi az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy az adott helyszíni válaszdíjon belül a helyszínen beavatkozzon (pl. a harmadik rendelkezésreállási napon, a következő rendelkezésreállási napon vagy négy órán belül). A helyszíni válaszdíj az első eset HP általi fogadásakor és nyugtázásakor veszi kezdetét, és akkor ér véget, amikor a hivatalos HP-szakember kiszáll a helyszínre, illetve amikor a HP úgy ítéli meg, hogy a bejelentett esemény nem igényel helyszíni beavatkozást. A válaszdíjokat csak a rendelkezésreállási időn belül számítjuk, és a következő napi rendelkezésreállási időre átvezethetjük.

SZOLGÁLTATÁSI SZINT

Nem minden szolgáltatási szint érhető el minden termék esetében. A szolgáltatási szintet az Ön dokumentációjában találja. A szolgáltatás elérhetőségével és a rendelkezésreállási idővel kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

SZOLGÁLTATÁSI SZINT	MEGHATÁROZÁS
Helyszíni válaszdíj	Esete fogadásának nyugtázását és a helyszíni támogatás ütemezését követően a HP munkatársa a helyszínen kezdi meg a támogatási/szolgáltatási kérelme teljesítését.
Helyszíni javítási idő	A HP megteszi az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy az érintett hardvert a HP Szolgáltatóközponthoz benyújtott kezdeti szolgáltatási kérelem alapján meghatározott időn belül ismét működőképes állapotba hozza.

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 elveszett adatokért; az Ön felelőssége elvégezni a megfelelő biztonsági mentési eljárásokat. Az ellenőrzést a HP bekapcsolási öntesztel, különálló diagnosztikával vagy a megfelelő működés vizuális ellenőrzésével végzi. A HP saját belátása szerint megállapítja a szükséges tesztelési szintet annak igazolására, hogy a hardver javításra került-e. A HP saját belátása szerint véglegesen kicserélheti a terméket a javítási határidőnek való megfelelés érdekében. A munka befejezéséhez szükség lehet az eszköz külső

helyszínen történő javítására, ha a diagnosztizálás és a javítás nem végezhető el a telephelyen. A HP a saját belátása szerint határozza meg a külső helyszínen történő javítás szükségességét.

Mire terjed ki a szolgáltatás?

Ez a szolgáltatás a jogosult HP számítógépekre terjed ki, beleértve a HP által támogatott és nyújtott alkatrészeket, például memóriákat. Ez magában foglalja a számítógép eredeti csomagolásában található, HP márkájú tartozékokra, például vezetékes egérre, vezetékes billentyűzetre vagy váltóáramú tápegységre vonatkozó lefedettséget, nem foglalja magában azonban a külső HP monitorokat. A kombinált eszközök tartalmazzák a kijelzőt, amelyek nem minősülnek különálló, külső monitornak. Ugyanakkor a kombinált eszközhöz csatlakoztatott második monitorra például nem terjed ki a HP Care Pack szolgáltatás. A dokkolóállomásokra akkor vonatkozik a lefedettség, ha a laptopot, a dokkolóállomást és a HP Care Packot egy időben és ugyanazon megrendelés vagy ügyfélszámla keretein belül vásárolta meg.

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. A HP hordozható üzleti célú számítógépek akkumulátoraira a szolgáltatás a HP hardvertermék jótállási idejéig vagy 1000 töltési ciklusig terjed ki, attól függően, hogy melyik következik be előbb.

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

Az ügyfelek felelősek a szolgáltatás alábbiak szerinti engedélyezéséért az eszközökön.

Gen11 (egyes Gen10 eszközök) és jövőbeli generációs eszközök, melyek 2024 után jelennek meg	A HP Services Scan (HPSS) előretelepítve megtalálható a HP 2024-es eszközeinek standard lemezképén. A HPSS időszakosan ellenőrzi a szolgáltatásra való jogosultságot az eszközön, és annak megléte esetén automatikusan letölti a HP Insights ügynököt, lehetővé téve a szóban forgó eszközök optimális működését, valamint a végfelhasználó eszközein a felugró értesítések megjelenítését. Az egyedi/vállalati felhasználásra kész lemezképekhez az eszközök a Windows Update folyamatán keresztül kapják meg a HPSS-t. A ChromeOS-t használó HP Chromebookokhoz és a HP RPOS-rendszereihez egy irányítópult szükséges, melyen megtekinthetők a proaktív értesítések, valamint szervizjegyek hozhatók létre rajta. Ezekkel az eszközökkel nem küldhetők értesítések a végfelhasználónak. A szóban forgó irányítópult HP Chromebookokon történő használatához a Google Admin Console egyszeri integrációja szükséges az irányítópultba. Ennek az integrációnak a részletei megtekinthetők ebben az útmutatóban . A szolgáltatás RPOS-rendszeren történő engedélyezéséhez egy külön HP laptopra vagy asztali eszközre lesz szükség az irányítópult futtatásához az értesítések kezelése és a szervizjegyek létrehozása céljából. A szolgáltatás RPOS-rendszeren történő engedélyezéséről további információkat kaphat az RPOS-útmutatóban .
Gen10 eszközök	Ezekre az eszközökre a Windows Update tölti le a HP Services Scan (HPSS) szoftvert. A HPSS időszakosan ellenőrzi a szolgáltatásra való jogosultságot az eszközön, és annak megléte esetén automatikusan letölti a HP Insights ügynököt, lehetővé téve a szóban forgó eszközök optimális működését, valamint a végfelhasználó eszközein a felugró értesítések megjelenítését.

Gen9 eszközök	Ezekre az eszközökre a Windows Update tölti le a HP Services Scan (HPSS) szoftvert. A végfelhasználó hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy a HPSS időszakosan ellenőrizhesse az eszköz jogosultságait, valamint automatikusan letölthessen szoftvert a szolgáltatás engedélyezéséhez. Ezt a hozzájárulást az OOBE (kezdőélmény) folyamat során megjelenő képernyőn adhatja meg a felhasználó. Amint a felhasználó hozzájárult, a HPSS ellenőrzi a szolgáltatásra való jogosultságot az eszközön, és annak megléte esetén automatikusan letölti a HP Insights ügynököt, lehetővé téve a szóban forgó eszközök optimális működését, valamint a végfelhasználó eszközein a felugró értesítések megjelenítését.
---------------	---

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.

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. Kövesse a Bevezető gyors útmutatóban megadott lépéseket annak biztosításához, hogy az eszközök figyelik a lehetséges problémákat.

Az ügyfelek eszközeinek Windows 10 1703 vagy újabb, Pro, Enterprise vagy Education kiadású operációs rendszert kell futtatniuk; A Windows 10 Home kiadásokat nem támogatja ez a szolgáltatás.

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 ügyfél felelőssége, hogy minden személyes és/vagy bizalmas adatot eltávolítson a hibás termékről a javítás vagy csere megkezdése előtt. A HP nem vállal felelősséget a visszaküldött terméken tárolt adatokért.

A Workforce Experience platformhoz történő hozzáférés és belépés követelményei a következők:

- A Persistence használata olyan eszközökön, amelyeken ez a szolgáltatás gyárilag engedélyezett.
- A szoftverkliensnek az Ön eszközeire való telepítésére vonatkozó feltételek elfogadása.
- Eszközök automatikus vagy manuális regisztrálása a HP által adott utasítások szerint.
- A felügyelt eszközök és felhasználók hozzáadására vagy eltávolítására vonatkozó kérelmek beküldése.
- A szoftveralkalmazás licencelési követelményeinek való megfelelés.
- Általános végfelhasználói támogatási problémák megoldása a HP-támogatáshoz való továbbítás előtt.
- Az operációs rendszer frissítéseinek visszaléptetése hiba esetén.
- Partnereknek a fiók elérésének vagy kezelésének engedélyezése (adott esetben).

A HP által kezelt eszközökön telepített szoftverkliens található, amely eszközinformációkat gyűjt. Fájlok és tartalmak nem lesznek rögzítve. Az eszköz sorozatszámára vonatkozó adatokat az eszköznek a HP belső rendszereiben való azonosítása és a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében rögzítjük. Ez a szolgáltatás a következő típusú adatokat nem gyűjti:

- Demográfiai adatok (az ország- vagy nyelvpreferenciák kivételével)
- Pénzügyi számlák információi, hitel- vagy bankkártyaszámok, hitelnyilvántartások, illetve fizetési adatok
- Közösségimédia- vagy webböngészési adatok
- Állami szerv által kibocsátott azonosítók, mint a társadalombiztosítási szám vagy a hivatalos személyazonosító okmány azonosítója
- Állapotinformációk

- Etnikumra, politikai nézetekre, szakszervezeti tagságra, egészségügyi adatokra, szexuális irányultságra vagy genetikai adatokra vonatkozó bizalmas adatok.

Az összegyűjtött adatokat biztonságos felhőalapú tárhelyen tároljuk. A felhasználó elfogadja, hogy a HP a szolgáltatásnyújtás részeként gyűjti ezeket az adatokat. Ha a felhasználó nem adja át ezeket az információkat a HP-nek, akkor a szolgáltatást nem lehet a tervek szerint biztosítani.

Kizárások

- Biztonsági mentés, helyreállítás, az operációs rendszerrel kapcsolatos támogatás, egyéb szoftverek, adatok
- Alkalmazások működésének tesztelése, illetve más szükséges vagy Ön által kért tesztek
- Az összeköttetési vagy kompatibilitási problémák hibaelhárítása
- A hálózattal kapcsolatos problémák támogatása
- Abból kifolyólag szükséges szolgáltatások, hogy nem került beépítésre/telepítésre a HP által biztosított rendszerjavítás, javítócsomag, javítókészlet vagy módosítás
- Abból kifolyólag szükséges szolgáltatások, hogy nem kerültek végrehajtásra a HP által korábban tanácsolt elkerülő intézkedések
- A termék nem megfelelő kezelése vagy használata miatt szükségessé váló szolgáltatások
- Hardver, firmware vagy szoftver engedély nélküli telepítési, javítási, karbantartási vagy módosítási kísérletei miatt szükségessé váló szolgáltatások
- Engedéllyel nem rendelkező vagy hitelesítetlen szolgáltatók által végzett 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^{2,3} két kényelmes módszert is kínál a hibás akkumulátorok cseréjére – helyszíni és helyszínen kívüli megoldást. Mindkét opció igénybevételével egy pótakkumulátort biztosítanak az ügyfélnek, amennyiben az eredetileg vásárolt akkumulátor anyag- vagy megmunkálási hiba miatt meghibásodik, vagy 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.^{2,3,4} Ez az opció lehetővé teszi a meghibásodott merevlemezek vagy SSD-/flashmeghajtók megtartását, amelyeket a lemezen esetlegesen megtalálható érzékeny adatok miatt meg kíván tartani. A szolgáltatás által lefedett 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.

UTAZÁS KÖZBENI TÁMOGATÁS

Eszköztámogatás több mint 90 országban üzleti ügyben utazó alkalmazottak számára.^{2,3} Az utazás közbeni támogatás szolgáltatással kapcsolatos további részletek és korlátozások az [utazás közbeni támogatás adatlapon](#) tekinthetők meg.

OUT OF BAND DIAGNOSZTIKA ÉS HELYREÁLLÍTÁS

Csökkentse az alkalmazottak és az IT-részleg frusztrációját fejlett, távoli diagnosztikával olyan számítógép-problémákhoz, melyek megoldásához hagyományosan IT-szakemberek fizikai segítsége volt szükséges. Az out of band technológia használatával a HP különálló, független out of band processzort biztosít, mely mély hozzáférést biztosít a számítógép firmware-jéhez akkor is, ha az operációs rendszer nem aktív és a számítógép nem tud bootolni.⁹ E szolgáltatás további adatai és vonatkozó kizárásai az [out of band diagnosztika és helyreállítás adatlapon](#) található.

PERIFÉRIÁK CARE PACK

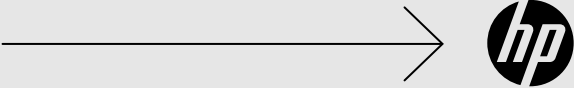
Biztosítsa számítógépe akár 6 kiegészítőjének támogatási lefedettségét a produktivitást szolgáló eszközök teljeskörű támogatása érdekében.^{3,5} Ha megvásárolta a HP Perifériák Care Pack csomagot, a megoldásokkal kapcsolatos szolgáltatások kiterjednek az alapegységre, valamint az alapegységhez csatlakoztatott 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 általi lefedettséghez a perifériaeszközöket az alapszámítógéppel egy időben kell megvásárolni.

Felhasználási feltételek

Tekintse át a Care Pack [felhasználási feltételeit](#).

További információk:

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



1. A Hardvertámogatási szolgáltatások frissített portfóliója elérhető bizonyos HP kereskedelmi számítógépekhez (asztali számítógépek, noteszgépek, munkaállomások, mobil munkaállomások, Chromebookok és RPOS-eszközök). A Hardvertámogatási szolgáltatások az eszköz vásárlásakor érhetők el. A HP Care Pack szolgáltatások szintje és válaszeje a földrajzi helytől függően változhat. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra bizonyos korlátozások lehetnek érvényesek. További részletek: www.hp.com/go/cpc. A szolgáltatáscsomag funkciói régióként és hardverplatformként eltérőek lehetnek.
2. A szolgáltatási szintek és a válaszdíjak az Ön földrajzi elhelyezkedésétől függően eltérőek lehetnek.
3. 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.
4. Amennyiben az ügyfél megvásárolja a hibás adathordozó megtartása szolgáltatást, a hibás adathordozó(kat) az ügyfél tartja meg.
5. A szolgáltatás kereskedelmi forgalomban kapható asztali számítógépekhez, munkaállomásokhoz, mobil munkaállomásokhoz és bizonyos notebook számítógépekhez érhető el.
6. A HP Premium+ támogatáshoz (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel, riasztásokkal és előnyben részesített hozzáféréssel csak számítógépekhez) egy Windows rendszerhez készült HP Insights agent szükséges, amely <https://workforceexperience.hp.com/software> webhelyről tölthető le. Az ügynök telemetriai és elemzési adatokat gyűjt a Workforce Experience platformba integrálható eszközökről és alkalmazásokról, és önálló szolgáltatásként nem vásárolható meg. Internetkapcsolat szükséges hozzá. A HP megfelel a GDPR szigorú adatvédelmi rendelkezéseinek, és a platform az információbiztonság területén ISO27001, ISO27701, ISO27017 és SOC2 2-es típusú tanúsítvánnyal rendelkezik.
7. Eset létrehozása szükséges hozzá a MyHPSupport.com webhelyen keresztül.
8. Az előnyben részesített (priorizált) támogatás előresorolást biztosít a jótállás keretében és egyéb tranzakcionális szolgáltatás ügyében várakozó ügyfelek előtt, amennyiben erőforrás- vagy alkatrészbeli korlátozások állnak fenn.
9. A sávon kívüli (out-of-band) diagnosztika és helyreállítás Észak-Amerikában (beleértve az USA-t és Kanadát) és az EU-ban HP Care Pack-ként érhető el a megadott HP kereskedelmi platformokhoz, melyek Intel® vPro- és Intel AMT-kompatibilisek és jogosultak a HP Essential támogatására (helyszíni támogatás opcionális eszközállapot-információkkal csak számítógépekhez). HP Premium támogatás (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel és riasztásokkal csak számítógépekhez) vagy HP Premium+ támogatás (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel, riasztásokkal és előnyben részesített hozzáféréssel csak számítógépekhez). A HP Care Pack szolgáltatások szintje és válaszeje a földrajzi helytől függően változhat. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra bizonyos korlátozások lehetnek érvényesek. További részletek: www.hp.com/go/cpc.
10. Előfordulhat, hogy egyes funkciók csak akkor állnak rendelkezésre, ha a szolgáltatást a HP végzi.