

Fișă tehnică Asistență HP în afara sediului

Fișa de date se aplică pentru Asistență HP în afara sediului, Ridicare și returnare și Returnare la depozit

Asistență suplimentară, preț accesibil

Atunci când ai nevoie de asistență suplimentară dar bugetele sunt restrânse, te bazezi pe o depanare de la distanță de calitate pentru majoritatea problemelor legate de PC cu Asistență HP Essential.¹ Readu-ți angajații la un nivel normal de productivitate cu o asistență IT de la distanță convenabilă, care își propune să rezolve problemele dispozitivelor cu o soluționare de 85 % la prima solicitare.² Pentru probleme mai complexe, lasă deoparte dispozitivul sau trimite-l la o unitate HP de specialitate pentru reparații.

Aspecte esențiale ale serviciului

- Diagnosticarea problemelor și asistență de la distanță
- Reparare în centrele de reparații desemnate de HP (piese de schimb și manoperă incluse)
- Transport de retur al unității funcționale
- Actualizări de firmware pentru anumite produse

Beneficiile serviciului

- Asistență de calitate pentru remedierea defecțiunilor
- Preț accesibil

Caracteristicile serviciului și specificații de livrare

Asistență HP în afara sediului oferă asistență de calitate pentru reparare în afara sediului, cu asistență de la distanță pentru componentele hardware acoperite. Serviciul include repararea sau înlocuirea în afara sediului, plus materiale, componente, manoperă și costul expedierii de retur. Asistență HP în afara sediului poate fi furnizată prin intermediul unui curier desemnat de HP, care ridică dispozitivul ce necesită reparații și îl returnează la sediul clientului după soluționarea problemelor. Ca alternativă, HP trimite clientului o etichetă pentru expediere prin poștă, iar clientului îi revine responsabilitatea pentru trimiterea dispozitivului la HP, iar HP returnează dispozitivul la sediul clientului după soluționarea problemelor.

HP oferă mai multe niveluri de servicii cu diferite opțiuni de expediere către centrul de reparații desemnat de HP, care sunt detaliate mai jos.

DIAGNOSTICAREA PROBLEMELOR ȘI ASISTENȚĂ DE LA DISTANȚĂ

Pentru a contacta HP, cea mai bună metodă este crearea unui caz în format digital la <https://support.hp.com/>. După primirea și confirmarea cazului tău, HP va izola, remedia și rezolva incidentul care afectează componentele hardware. HP va efectua o diagnosticare de la distanță, utilizând asistența electronică la distanță pentru a accesa produsele acoperite sau poate utiliza alte mijloace disponibile pentru a facilita rezolvarea problemei de la distanță. HP va asigura asistență de la distanță în intervalul de acoperire pentru firmware care poate fi instalat de către client și pentru piese la care reparațiile pot fi efectuate de către client (CSR - Customer Self Repair).

Incidentele cu acoperire pentru hardware pot fi raportate nonstop către agenții HP specializați prin intermediul site-ului web (Vizitează <https://support.hp.com>, alege fila Asistență pentru firme și selectează Creare caz nou). Clienții pot ulterior să își gestioneze cazurile de aici. În intervalele orare dedicate serviciilor pentru clienți, clienții pot să contacteze HP prin telefon sau chat pentru orice caz creat. Alternativ, clienții pot apela centrul de asistență pentru clienți HP între 8:00 și 17:00 ora locală, de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare. Poate fi disponibilă asistență extinsă prin telefon.³ Clienții care contactează HP direct prin telefon sau chat vor ajunge la agenții standard, care vor începe prin colectarea elementelor administrative necesare pentru identificarea clienților și pentru a verifica dreptul acestora la serviciul respectiv.

Acest proces alternativ poate să dureze mai mult și să necesite mai mult efort din partea clientului decât inițierea experiențelor de asistență de pe site web de asistență HP, opțiune care este recomandată insistent. HP va confirma primirea solicitării de service înregistrând cazul, atribuind un ID de caz și comunicându-ți acel ID de caz. HP își rezervă dreptul de a alege soluția finală pentru toate incidentele raportate.

ACCES LA SERVICII DE INFORMARE ȘI ASISTENȚĂ ÎN FORMAT ELECTRONIC

În cadrul acestui serviciu, HP oferă acces la anumite instrumente electronice și bazate pe web disponibile în comerț. Ai acces la:

- anumite funcționalități care sunt puse la dispoziția utilizatorilor înregistrați, de exemplu, abonarea la notificări privind serviciile legate de hardware și participarea la forumuri de asistență pentru remediarea problemelor și schimbul de recomandări cu alți utilizatori înregistrați;
- căutări extinse pe web pentru identificarea documentelor de asistență tehnică pentru facilitarea rezolvării rapide a problemelor;
- anumite instrumente HP de diagnosticare pentru service, protejate de drepturi de autor, cu acces restricționat prin parolă;
- un instrument online (vizitează <https://support.hp.com> și alege fila Asistență pentru firme) pentru a trimite întrebările direct către HP. Acest instrument te ajută să soluționezi rapid problemele, prin intermediul unui proces de precalificare care direcționează solicitarea de asistență sau de operațiuni de service către resursa care deține calificarea potrivită pentru a-ți răspunde la întrebare. Permite, de asemenea, consultarea stării fiecărei solicitări de asistență sau pentru operațiuni de service trimise și interacțiunea ulterioară cu acestea;
- baze de date găzduite de HP și de terți pentru anumite produse de la terți, unde poți să cauți și să găsești informații despre produse, să găsești răspunsuri la întrebări de asistență și să participi la forumuri de asistență. Este posibil ca acest serviciu să fie limitat de restricțiile de acces aplicate de către terți.

ASISTENȚĂ ÎN AFARA SEDIULUI ȘI MATERIALE

Dacă HP stabilește că problema nu poate fi rezolvată de la distanță, va solicita clientului să returneze componenta hardware defectă la un centru de reparații desemnat de HP sau va ridica dispozitivul de la sediul clientului, în funcție de disponibilitatea acoperirii în regiunea ta. HP va furniza asistență tehnică în afara sediului. HP va asigura componentele și materialele acceptate de HP care sunt necesare pentru readucerea componentei hardware în stare de funcționare. HP poate, la alegerea sa, să opteze pentru înlocuirea acestor componente hardware. Componentele și produsele de schimb sunt noi sau echivalente ca performanțe funcționale cu cele noi. Componentele și produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP.

Actualizările de firmware HP sunt puse la dispoziția clienților pentru care există un contract în vigoare care le permite accesul la aceste actualizări. În cadrul acestui serviciu ai dreptul de a descărca, instala și utiliza actualizări de firmware pentru produsele acoperite, sub rezerva restricțiilor aferente licenței din condițiile standard de vânzare HP. HP poate furniza, instala sau acorda asistență pentru instalarea actualizărilor de firmware, precum și asistență pentru hardware în afara sediului, dacă deții o licență valabilă pentru utilizarea actualizărilor software conexe.

Trebuie să deții o licență corespunzătoare pentru orice firmware de bază care va fi acoperit de aceste servicii. HP poate solicita o analiză a nivelului de servicii pentru produsele acoperite. În acest caz, un reprezentant autorizat HP te va contacta pentru a stabili efectuarea analizei nivelului de servicii. În cadrul acestei analize, HP va aduna informații esențiale despre configurarea sistemului, care le vor permite inginerilor de soluții HP să identifice și să remedieze eventualele probleme viitoare legate de hardware și să finalizeze reparațiile cât mai rapid și mai eficient. Analiza nivelului de servicii poate fi realizată prin accesarea de la distanță a sistemului, prin intermediul unor instrumente la distanță sau prin telefon, la alegerea companiei HP.

GESTIONAREA TRANSFERULUI SARCINILOR

HP a stabilit proceduri formale de transferare a sarcinilor pentru a facilita rezolvarea incidentelor complexe. Managementul HP local coordonează transferul sarcinilor legate de incidente, înregistrând abilitățile resurselor HP și/sau ale terților corespunzători pentru asistență la rezolvarea problemelor.

FINALIZAREA LUCRĂRII

Lucrarea de reparații va fi considerată finalizată după ce HP confirmă că defecțiunea hardware a fost remediată sau că s-a înlocuit componenta hardware respectivă. HP nu răspunde pentru eventuale date pierdute; clientul este responsabil pentru implementarea unor proceduri de backup corespunzătoare. Verificarea efectuată de către HP poate fi realizată printr-un autotest la pornire, diagnosticare autonomă sau verificarea vizuală a funcționării corespunzătoare. La alegerea sa, HP va stabili nivelul de testare necesar pentru a se asigura că hardware-ul a fost reparat.

EXPEDIERE LA CENTRUL DE REPARAȚII DESEMNAȚ DE HP

În funcție de acoperirea disponibilă în regiunea clientului, HP poate să ofere diferite opțiuni de expediere pentru livrarea produsului defect la centrul de reparații desemnat de HP.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">Colectarea de către HP: un curier autorizat de HP va ridica unitatea defectă de la locația clientului, dacă acesta se află în locația geografică în care este furnizat serviciul.³ | <ul style="list-style-type: none">Livrarea de către client: clientul își asumă responsabilitatea pentru ambalarea și expedierea sau livrarea produsului defect la un centru de reparații desemnat de HP. |
|---|--|

SERVICIUL DE RETURNARE

HP oferă un serviciu de returnare care include repararea sau înlocuirea și returnarea produsului defect, inclusiv orice componente, manoperă și transport.

Acoperire

Acest serviciu oferă acoperire pentru PC-urile HP eligibile, inclusiv componente interne furnizate de HP și pentru care HP oferă asistență, cum ar fi unitățile de memorie și unitățile optice. Aici este inclusă acoperirea pentru accesoriile marca HP atașate, incluse în ambalajul original al PC-ului, de exemplu, mouse cu fir, tastatură cu fir sau adaptor de alimentare de c.a. Serviciile HP Care Pack care au această acoperire limitată nu includ monitoarele externe HP. Dispozitivele all-in-one includ afișajul, care nu este considerat monitor extern separat. Însă, de exemplu, un al doilea monitor conectat la un dispozitiv all-in-one nu ar fi acoperit de acest serviciu HP Care Pack.

Consumabilele, inclusiv, dar fără limitare la, suporturi amovibile, baterii înlocuibile de către client, stilouri pentru tablete și altele, precum și dispozitivele întreținute de către utilizator și dispozitivele non-HP, nu sunt acoperite de acest serviciu. Problemele legate de baterie (excluzând capacitatea scăzută de încărcare ca urmare a utilizării normale a bateriei) ale PC-urilor comerciale HP mobile sunt acoperite în perioada de garanție a hardware-ului HP sau până la trei ani, dacă hardware-ul are un serviciu Care Pack înregistrat la acesta. Acoperirea suplimentară a bateriei, inclusiv înlocuirea unei capacități de încărcare reduse, poate fi achiziționată cu un serviciu Care Pack dedicat de înlocuire a bateriei.

Pentru piese de schimb și componente scoase din producție, poate fi necesară o cale de upgrade. HP te va ajuta cu recomandări privind piesele de schimb. Pentru unele componente nu vor fi disponibile piese echivalente în toate țările, din cauza capabilităților de asistență locale.

RESPONSABILITĂȚILE CLIENTULUI

HP își rezervă dreptul de a anula contractul de servicii în cazul în care recomandările esențiale ale auditului nu sunt respectate sau dacă auditul nu este efectuat în intervalul de timp specificat, cu excepția cazului în care întârzierea este cauzată de HP.

HP recomandă să instalezi și să utilizezi soluția HP corespunzătoare de asistență la distanță, cu o conexiune securizată la HP, pentru a face posibilă furnizarea serviciului. Dacă nu este implementată soluția HP de asistență la distanță corespunzătoare, este posibil ca HP să nu poată furniza serviciul conform definiției furnizate și nu are obligația de a face acest lucru.

În cazul în care clientul nu își respectă obligațiile indicate așa cum este descris mai jos, HP sau un furnizor de servicii autorizat de HP nu va avea obligația să presteze serviciile conform prevederilor.

Clientul sau reprezentantul autorizat HP trebuie să înregistreze, componenta hardware care necesită asistență, în termen de 10 zile de la achiziționarea acestui serviciu, urmând instrucțiunile de înregistrare din Care Pack sau din documentul trimis de HP prin e-mail ori conform indicațiilor HP. Cu excepția cazului în care se specifică altfel într-o fișă tehnică, HP nu va oferi servicii de asistență HP Care Pack pentru hardware-ul mutat în afara țării în care a fost achiziționat.

La cerere, clientul va trebui să sprijine eforturile făcute de HP pentru remedierea problemelor de la distanță. Clientul va trebui:

- Să ofere toate informațiile necesare pentru ca HP să asigure asistență de la distanță promptă și profesională și să stabilească nivelul de eligibilitate pentru asistență;
- Să inițieze autoteste și să instaleze și să ruleze alte instrumente și programe de diagnosticare. HP îi poate solicita clientului să includă o copie imprimată a rezultatelor testării automate efectuate anterior împreună cu produsul defect;
- Să realizeze orice alte activități rezonabile pentru ca HP să identifice sau să remedieze problemele, conform solicitării HP.

Clientul trebuie să se asigure că produsul este ambalat corespunzător și pregătit pentru ridicare sau pentru metoda aleasă de livrare ori expediere către centrul de reparații desemnat de HP.

Clientul are responsabilitatea să elimine toate datele personale și/sau confidențiale de pe produsul defect înainte ca acesta să fie returnat unei locații desemnate de HP în vederea reparației sau înlocuirii; HP nu deține responsabilitatea în ceea ce privește datele stocate pe produsul returnat.

LIMITĂRILE SERVICIULUI

La alegerea HP, serviciul va fi furnizat utilizându-se diagnosticarea și asistența la distanță, combinate cu servicii furnizate în afara sediului și alte metode de furnizare a serviciilor. Alte metode de furnizare a serviciilor pot include livrarea prin curier a unor piese care pot fi înlocuite de client, cum ar fi tastatură, mouse sau, dacă este de acord clientul, alte piese incluse de HP în categoria pieselor Customer Self Repair (CSR), pentru care reparațiile pot fi efectuate de către client sau un produs de schimb. HP va stabili metoda de livrare adecvată pentru a asigura asistență pentru clienți eficientă și în timp util.

Dacă HP stabilește că problema nu poate fi rezolvată de la distanță, va solicita clientului să returneze componenta hardware defectă la un centru de reparații desemnat de HP sau va ridica dispozitivul de la sediul clientului, în funcție de disponibilitatea acoperirii în regiunea ta.

EXCLUDERI DE LA ASISTENȚA HP ESSENTIAL

Activitățile de mai jos sunt excluse din sfera de aplicabilitate a acestui serviciu:

- copie de rezervă, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte software-uri și pentru date;
- depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate;
- servicii solicitate în urma neintegrării de soluții, îmbunătățiri, corecții sau modificări oferite de HP;
- Servicii solicitate ca urmare a nerespectării acțiunilor de prevenire recomandate anterior de HP;
- Servicii solicitate ca urmare a manipulării sau utilizării necorespunzătoare a produsului;

- Servicii necesare din cauza unor încercări neautorizate de către personal din afara HP de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software;
- Întreținere preventivă efectuată de utilizator.

DURATA MAXIMĂ DE VIAȚĂ/DE UTILIZARE ACCEPTATĂ

Piese și componentele care au ajuns la sfârșitul duratei de viață maxime acceptate și/sau la limita maximă de utilizare stabilită în manualul de utilizare al producătorului, specificațiile rapide ale produsului sau fișa de date tehnice ale produsului nu vor fi furnizate, reparate sau înlocuite în cadrul acestui serviciu.

Caracteristici opționale suplimentare, pentru acoperire sporită

Completează serviciile de asistență cu opțiuni personalizate care îți susțin forța de muncă mobilă.

ÎNLOCUIREA BATERIEI

Serviciul Înlocuirea bateriei oferă două metode convenabile de înlocuire a bateriilor defecte: înlocuirea în afara sediului și la sediu.⁴ Pentru fiecare opțiune, va fi furnizată o baterie înlocuitoare dacă se stabilește că bateria achiziționată inițial are o problemă cauzată de defecte de materiale sau de manoperă sau are o capacitate de încărcare scăzută, sub 50 %. Găsești detalii suplimentare și excluderi privind serviciul Înlocuirea bateriei în [fișa tehnică Înlocuirea bateriei](#).

REȚINEREA SUPORTURILOR DEFECTE

Adaugă Reținerea suporturilor defecte pentru a permite companiei tale să mențină controlul asupra unităților de hard disk defecte, contribuind la reducerea riscului de compromitere a datelor sensibile.^{3,4,5} Această opțiune îți oferă posibilitatea să păstrezi unitățile de hard disk sau componentele de unități SSD/flash defecte la care nu dorești să renunți datorită datelor sensibile pe care le pot conține. Toate unitățile eligibile ale unui sistem acoperit trebuie să fie incluse în serviciul Reținerea suporturilor defecte. Detalii suplimentare și excluderi referitoare la serviciul de Reținere a suporturilor media defecte sunt detaliate în [fișa de date privind Reținerea suporturilor media defecte](#).

PERIPHERAL CARE PACK

Adaugă acoperire pentru până la 6 accesorii atașate la PC, pentru a avea asistență completă pentru instrumentele tale de productivitate.^{4,6} Dacă ai achiziționat HP Peripheral Care Pack, serviciile Peripheral acoperă unitatea de bază asociată, precum și 6 periferice compatibile cu HP atașate la unitatea de bază, inclusiv, de exemplu, maximum 2 monitoare externe, stații de andocare, mouse wireless, tastatură wireless și căști cu microfon HP. Pentru a fi acoperite de Peripheral Care Pack, perifericele trebuie achiziționate odată cu PC-ul de bază.

Se aplică termeni și condiții

Consultă [termenii și condițiile](#) complete pentru Care Pack.

Pentru mai multe informații,

Despre serviciile HP, contactează oricare dintre birourile noastre de vânzări sau distribuitorii din întreaga lume sau accesează hp.com/support-services



1. Asistența HP în afara sediului este disponibilă în momentul achiziționării dispozitivului. Serviciul începe la data achiziționării hardware-ului. Se aplică restricții și limitări. Pentru detalii, accesează <http://www.hp.com/go/cps>.
2. Pe baza datelor despre asistența HP pentru clienți din întreaga lume din perioada 01.2022 - 10.2022.
3. Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pot varia în funcție de locația geografică.
4. Se vinde separat sau ca opțiune suplimentară. Protecția la deteriorarea accidentală trebuie achiziționată odată cu dispozitivul. Alte servicii Care Pack trebuie achiziționate în termen de 30 de zile de la achiziționarea dispozitivului. Serviciile HP sunt guvernate de termenele și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenele și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.
5. Dacă se achiziționează serviciul Reținerea suporturilor defecte, unitățile de hard disk înlocuite vor fi reținute de către client.
6. Serviciul este disponibil pentru desktopuri, stații de lucru, stații de lucru mobile și anumite notebookuri comerciale.