

Produktový list k podpore HP Offsite

Produktový list sa vzťahuje na podporu HP Offsite, Pick Up & Return a Return to Depot

Vyššia podpora za prijateľnú cenu

Potrebuje vyššiu podporu, ale máte obmedzený rozpočet? Podpora HP Offsite vám poskytne spoľahlivé a kvalitné riešenie väčšiny problémov s počítačmi na diaľku.¹ Umožnite zamestnancom návrat k produktivite vďaka praktickej IT podpore na diaľku, ktorá dokáže riešiť problémy so zariadeniami s úspešnosťou 85 % už na prvýkrát.² V prípade zložitejších problémov stačí odovzdať alebo poslať zariadenie na opravu odbornému servisu HP.

Najdôležitejšie vlastnosti

- Diagnostika problémov a podpora na diaľku
- Oprava v servisných strediskách určených spoločnosťou HP (vrátane náhradných dielov a práce)
- Spätné dodanie funkčnej jednotky
- Aktualizácie firmvéru pre vybrané produkty

Výhody služby

- Podpora pri problémoch s kvalitou
- Prijateľná cena

Vlastnosti služieb a špecifikácie dodania

Podpora HP Offsite ponúka pre krytý hardvér vysokokvalitnú podporu pre opravy mimo priestorov zákazníka s asistenciou na diaľku. Služba zahŕňa opravu alebo výmenu mimo priestorov zákazníka vrátane materiálu, dielov, práce a nákladov na spätné doručenie. Podpora HP Offsite sa môže poskytovať prostredníctvom kuriéra, ktorého poskytne HP. Ten vyzdvihne zariadenie vyžadujúce opravu a po vyriešení problému ho vráti na pracovisko zákazníka. Alebo spoločnosť HP poskytne zákazníkovi poštový štítok a za zaslanie zariadenia spoločnosti HP bude zodpovedný zákazník. Po vyriešení problému spoločnosť HP odošle zariadenie späť na pracovisko zákazníka.

Spoločnosť HP ponúka viacero úrovní služby s rôznymi možnosťami dopravy do servisného strediska určeného spoločnosťou HP, ako je uvedené nižšie.

DIAGNOSTIKA PROBLÉMOV A PODPORA NA DIAĽKU

Ak chcete kontaktovať spoločnosť HP, najvhodnejším riešením je vytvoriť nový prípad na adrese <https://support.hp.com/>. Po prijatí a potvrdení vášho prípadu začne spoločnosť HP hardvérový incident izolovať a riešiť. Spoločnosť HP pomocou vzdialenej diagnostiky umožňujúcej prístup ku krytým produktom vykoná elektronickú podporu na diaľku alebo použije iné dostupné prostriedky na uľahčenie riešenia na diaľku. Počas obdobia krytia poskytne spoločnosť HP pomoc na diaľku pre firmvér inštalovateľný zákazníkom a diely na svojpomocnú opravu (CSR).

Incidenty so zahrnutým hardvérom môžete nahlasovať nepretržite špecializovaným agentom spoločnosti HP prostredníctvom webovej stránky (prejdite na stránku <https://support.hp.com>, vyberte kartu Podpora pre podniky

a vyberte možnosť Vytvoriť nový prípad). Zákazníci môžu následne spravovať svoje prípady z tohto miesta. V súvislosti s akýmkoľvek vytvoreným prípadom sa môžu zákazníci skontaktovať so spoločnosťou HP telefonicky alebo cez číto počas pracovného času zákazníckeho servisu. Zákazníci sa prípadne môžu obrátiť telefonicky na Centrum podpory zákazníkov spoločnosti HP v čase od 8:00 do 17:00 miestneho času od pondelka do piatka okrem dní voľna. K dispozícii môže byť rozšírená telefonická podpora.³ Zákazníci, ktorí sa skontaktujú priamo so spoločnosťou HP telefonicky alebo cez číto, budú komunikovať so štandardnými agentmi, ktorí začnú zhromažďovaním požadovaných administratívnych údajov na identifikáciu zákazníkov a overenie ich nároku na službu.

Tento alternatívny spôsob môže trvať dlhšie a vyžadovať si viac úsilia zákazníka ako začatie všetkých aktivít podpory z webu podpory spoločnosti HP, čo sa dôrazne odporúča. Spoločnosť HP potvrdí príjem žiadosti o poskytnutie služby tak, že zaznamená prípad, prideli mu identifikačné číslo a oznámi toto číslo zákazníčkovi. Spoločnosť HP si ponecháva právo rozhodnúť o konečnom riešení všetkých nahlásených incidentov.

PRÍSTUP K INFORMÁCIÁM A SLUŽBÁM ELEKTRONICKEJ PODPORY

Spoločnosť HP poskytuje ako súčasť tejto služby niektoré komerčne dostupné elektronické a webové nástroje. Máte prístup k:

- Určítým možnostiam dostupným pre registrovaných používateľov, ako napríklad odber servisných oznámení týkajúcich sa hardvéru a účasť na fórach podpory zameraných na riešenie problémov a zdieľanie informácií o najvhodnejších postupoch s ostatnými registrovanými používateľmi.
- Rozšíreným webovým vyhľadávaniam dokumentácie technickej podpory, na ktorú máte ako zákazník nárok, na uľahčenie rýchlejšieho riešenia problémov.
- Určítým diagnostickým nástrojom pre proprietárne služby spoločnosti HP s prístupom pomocou hesla.
- Webovému nástroju (prejdite na stránku <https://support.hp.com> a vyberte kartu Podpora pre podniky) na odosielanie otázok priamo spoločnosti HP. Tento nástroj pomáha pri rýchlom riešení problémov pomocou procesu predbežnej kvalifikácie. Ten nasmeruje žiadosť o podporu alebo službu priamo k pracovníkovi, ktorý je kvalifikovaný odpovedať na otázku. Nástroj taktiež umožňuje zobrazíť stav každej podanej žiadosti o podporu alebo službu a ďalej s ňou pracovať.
- Databázam znalostí spravovaných spoločnosťou HP a tretími stranami pre vybrané produkty tretích strán, v ktorých môžete vyhľadávať a získať informácie o produktoch, nájsť odpovede na otázky týkajúce sa podpory a zapájať sa do fór podpory. Na túto službu sa môžu vzťahovať obmedzenia prístupu, ktoré uplatňujú tretie strany.

PODPORA A MATERIÁLY MIMO PRIESTOROV ZÁKAZNÍKA

Ak spoločnosť HP zistí, že problém nie je možné vyriešiť na diaľku, nasmeruje zákazníka, aby poškodený hardvér vrátil do servisného strediska určeného spoločnosťou HP. Spoločnosť HP prípadne vyzdvihne zariadenie z pracoviska zákazníka v závislosti od dostupnosti pokrytia vo vašej geografickej oblasti. Spoločnosť HP poskytne technickú podporu mimo priestorov zákazníka. Spoločnosť HP poskytne podporované diely a materiály potrebné na vrátenie hardvéru do prevádzkyschopného stavu. Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia takýto hardvér vymeniť. Náhradné diely a produkty môžu byť nové alebo funkčne rovnocenné s novými z hľadiska výkonu. Nahradené diely a produkty sa stávajú vlastníctvom spoločnosti HP.

Aktualizácie firmvéru HP sú k dispozícii pre zákazníkov s aktívnou zmluvou, ktorá ich oprávňuje na prístup k týmto aktualizáciám. V rámci tejto služby máte právo sťahovať, inštalovať a používať aktualizácie firmvéru krytých produktov, na ktoré sa vzťahujú licenčné obmedzenia uvedené v aktuálnych štandardných podmienkach predaja spoločnosti HP. Spoločnosť HP môže v súvislosti s hardvérovou podporou poskytovanou mimo priestorov zákazníka poskytnúť aktualizácie firmvéru, nainštalovať ich alebo pomôcť s ich inštaláciou, ak máte platnú licenciu na používanie súvisiacich aktualizácií softvéru.

Musíte mať príslušné licencie na akýkoľvek základný firmvér, ktorý je predmetom týchto služieb. Spoločnosť HP môže vyžadovať analýzu úrovne služieb pre kryté produkty. V takom prípade sa s vami skontaktuje autorizovaný zástupca spoločnosti HP a dohodne s vami vykonanie analýzy úrovne služieb. Počas tejto analýzy spoločnosť HP zhromaždí dôležité informácie o konfigurácii systému, ktoré umožnia technikom spoločnosti HP odhadnúť a pripraviť riešenie možných budúcich hardvérových problémov, ako aj čo najrýchlejšie a najúčinnnejšie vykonať opravy. Analýzu úrovne služieb je možné vykonať prostredníctvom vzdialeného prístupu k systému, vzdialených nástrojov alebo telefonicky, a to podľa vlastného uváženia spoločnosti HP.

RIADENIE ESKALÁCIE

Na uľahčenie riešenia zložitých incidentov vytvorila spoločnosť HP formálne postupy eskalácie. Eskaláciu incidentov koordinuje miestny manažment spoločnosti HP využitím vhodných zdrojov spoločnosti HP alebo určených tretích strán, ktoré pomáhajú pri riešení problému.

DOKONČENIE PRÁCE

Opravy sa považujú za dokončené po overení funkčnosti opraveného alebo vymeneného hardvéru spoločnosťou HP. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za žiadne stratené dáta. Za implementáciu vhodných postupov zálohovania je zodpovedný zákazník. Overenie spoločnosťou HP je možné vykonať vykonaním samodiagnostického testu pri zapnutí, samostatnej diagnostiky alebo vizuálneho overenia správneho fungovania. Spoločnosť HP podľa vlastného uváženia stanoví úroveň testovania potrebnú na potvrdenie opravenia hardvéru.

ZÁSIELKA DO SERVISNÉHO STREDISKA URČENÉHO SPOLOČNOSŤOU HP

V závislosti od pokrytia dostupného v geografickej oblasti zákazníka môže spoločnosť HP ponúknuť rôzne možnosti dopravy na doručenie poškodeného produktu do servisného strediska určeného spoločnosťou HP:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Vyzdvihnutie spoločnosťou HP: Autorizovaný kuriér spoločnosti HP vyzdvihne poškodený produkt na pracovisku zákazníka, ak sa nachádza v geografickej oblasti, kde sa poskytuje služba.³ | <ul style="list-style-type: none">• Doručenie zákazníkom: Za zabalenie a dodávku alebo doručenie poškodeného produktu do servisného strediska určeného spoločnosťou HP preberá zodpovednosť zákazník. |
|---|---|

SLUŽBA VRÁTENIA

Spoločnosť HP poskytuje službu vrátenia, ktorá zahŕňa opravu alebo výmenu a vrátenie poškodeného produktu vrátane všetkých dielov, práce a dopravy.

Pokrytie

Táto služba poskytuje krytie pre oprávnené počítače HP vrátane interných komponentov podporovaných a dodávaných spoločnosťou HP, ako sú napríklad pamäťové a optické jednotky. Patrí sem pripojené príslušenstvo značky HP, ktoré je súčasťou originálneho balenia počítača, napríklad káblová myš, káblová klávesnica alebo sieťový adaptér. Služby HP Care Pack s týmto obmedzením krytia nezahŕňajú externé monitory HP. Zariadenia All-in-one majú displej, ktorý sa nepovažuje za samostatný externý monitor. Platí však, že druhý monitor pripojený k zariadeniu All-in-one nie je krytý touto službou HP Care Pack.

Touto službou nie je pokrytý spotrebný materiál, ako napr. vymeniteľné médiá, batérie vymeniteľné zákazníkom, perá pre tablety a tiež zariadenia na údržbu vykonávanú používateľmi a zariadenia od iných spoločností ako HP. Problémy s batériou (s výnimkou zníženej kapacity nabíjania pri bežnom používaní batérie) komerčných notebookov HP sú pokryté v rámci záručnej lehoty na hardvér HP alebo troch rokov, v prípade registrácie v službe Care Pack. Ďalšie krytie batérie vrátane náhrady za zníženú kapacitu nabíjania možno získať prostredníctvom špeciálneho balíka Care Pack na výmenu batérie.

V prípade náhradných dielov a komponentov, ktorých podpora bola ukončená, môže byť potrebné prejsť na novšie modely. Spoločnosť HP odporučí náhradné diely v spolupráci s vami. Vzhľadom na možnosti miestnej podpory nemusia mať všetky komponenty vo všetkých krajinách dostupné náhrady.

POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Ak sa nedodržia kritické návrhy auditu alebo ak sa audit nevykoná v stanovenom časovom rámci, spoločnosť HP si vyhradzuje právo zrušiť zmluvu o poskytovaní služby okrem prípadov, keď oneskorenie spôsobí spoločnosť HP.

Spoločnosť HP dôrazne odporúča, aby ste si nainštalovali a sprevádzkovali príslušné riešenie podpory na diaľku od spoločnosti HP so zabezpečeným pripojením k spoločnosti HP, aby bolo možné poskytovať službu. Ak príslušné

riešenie podpory na diaľku od spoločnosti HP nie je nasadené, spoločnosť HP nemusí byť schopná poskytovať zadanú službu ani ju nebude povinná poskytovať.

Ak zákazník nedodržiava svoje stanovené povinnosti uvedené nižšie, spoločnosť HP alebo autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti HP nebude mať povinnosť poskytovať uvádzané služby.

Zákazník alebo autorizovaný zástupca HP musí do 10 dní od zakúpenia tejto služby zaregistrovať hardvér, ktorý sa bude podporovať. Registrácia sa vykoná pomocou registračných pokynov v rámci služby Care Pack alebo dokumentu v e-maile od spoločnosti HP alebo v súlade s inými pokynmi spoločnosti HP. Ak spoločnosť HP v produktovom liste neurčí inak, nebude poskytovať služby podpory HP Care Pack na hardvér presunutý mimo krajiny nákupu.

Na základe požiadavky sa bude od zákazníka požadovať súčinnosť pri riešení problémov na diaľku cez podporu HP. Zákazník musí:

- Poskytnúť všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie podpory na diaľku a ktoré jej umožnia určiť nárok zákazníka na využívanie podpory.
- Spustiť automatické testy, ako aj nainštalovať a spustiť ďalšie diagnostické nástroje a programy. Spoločnosť HP môže od zákazníka požadovať, aby k poškodenému produktu pribalil výtlačné výsledky všetkých predtým vykonaných automatických testov.
- Podľa požiadaviek spoločnosti HP vykonať ďalšie primerané činnosti, ktoré pomôžu spoločnosti HP identifikovať a vyriešiť problémy.

Zákazník musí zabezpečiť vhodné zabalenie produktu a jeho prípravu na vyzdvihnutie alebo vybratý spôsob doručenia alebo prepravy do servisného strediska určeného spoločnosťou HP.

Za odstránenie všetkých osobných alebo dôverných dát z poškodeného produktu pred jeho vrátením na opravu alebo výmenu do miesta určeného spoločnosťou HP je zodpovedný zákazník. Spoločnosť HP nezodpovedá za dáta uložené vo vrátenom produkte.

OBMEDZENIA SLUŽBY

Na základe uváženia spoločnosti HP bude služba poskytovaná ako kombinácia diagnostiky a podpory na diaľku, služieb poskytovaných mimo miesta inštalácie a iných spôsobov poskytovania služby. Medzi iné spôsoby poskytovania služieb môžu patriť doručenie vymeniteľných dielov alebo aj celého náhradného produktu zákazníkovi prostredníctvom kuriéra, pričom diely vymeniteľné zákazníkom môžu zahŕňať klávesnicu, myš, prípadne iné komponenty, ktoré HP na základe dohody so zákazníkom schváli ako diely vymeniteľné zákazníkom (Customer Self Repair – CSR). Spoločnosť HP určí najvhodnejší spôsob dodania s ohľadom na efektívnu a včasnú podporu zákazníka.

Ak spoločnosť HP zistí, že problém nie je možné vyriešiť na diaľku, nasmeruje zákazníka, aby poškodený hardvér vrátil do servisného strediska určeného spoločnosťou HP. Spoločnosť HP prípadne vyzdvihne zariadenie z pracoviska zákazníka v závislosti od dostupnosti pokrytia vo vašej geografickej oblasti.

VYLÚČENIA Z PODPORY HP ESSENTIAL

Z tejto služby sú vylúčené nasledujúce činnosti:

- Zálohovanie, obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a dát.
- Riešenie problémov s prepojením alebo kompatibilitou.
- Služby potrebné v dôsledku neimplementovania ľubovoľných systémových opráv, opráv alebo zmien poskytnutých spoločnosťou HP.
- Služby potrebné v dôsledku nedodržiavania opatrení určených na zabránenie poruchám, ktoré spoločnosť HP odporúčala dodržiavať.
- Služby potrebné v dôsledku nesprávneho zaobchádzania s produktom alebo jeho používaním.
- Služby potrebné v dôsledku neoprávnených pokusov inštalovať, opravovať, udržiavať alebo upravovať hardvér, firmvér alebo softvér osobami, ktoré nie sú pracovníkmi HP.
- Preventívna údržba vykonávaná používateľmi.

MAXIMÁLNE PODPOROVANÁ ŽIVOTNOSŤ/MAXIMÁLNE POUŽÍVANIE

Diely a komponenty, ktoré dosiahli maximálne podporovanú životnosť alebo použiteľnosť uvedenú v používateľskej príručke od výrobcu, základných špecifikáciách produktu alebo v technickom produktovom hárku, sa v rámci tejto služby neposkytujú, neopravujú ani nevymieňajú.

Voliteľné doplnkové funkcie pre dodatočné krytie

Rozšírte svoju podporu o vlastné možnosti, ktoré umožnia vašim pracovníkom pracovať kdekoľvek.

VÝMENA BATÉRIÍ

Služba Výmena batérií ponúka dva praktické spôsoby výmeny nefunkčných batérií – výmenu mimo pracoviska a výmenu na pracovisku.⁴ V rámci každej možnosti sa poskytne jedna náhradná batéria, ak sa na pôvodne zakúpenej batérii zistí porucha vyplývajúca z chyby materiálu alebo spracovania, prípadne ak má zníženú kapacitu nabíjania pod 50 %. Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa služby Výmena batérií sú opísané v [produktovom liste Výmena batérií](#).

PONECHANIE SI POŠKODENÝCH MÉDIÍ

Pridajte službu ponechania si poškodených médií, ktorá vašej spoločnosti umožní udržiavať si kontrolu nad poškodenými pevnými diskami, čím sa zníži riziko ohrozenia citlivých dát.^{3,4,5} Táto možnosť vám umožní ponechať si poškodené pevné disky alebo komponenty jednotiek SSD/flash, ktorých sa nechcete vzdať pre citlivé dáta, ktoré môžu obsahovať. Do služby ponechania si poškodených médií je nutné zahrnúť všetky oprávnené disky používané v systéme krytom touto službou. Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa služby uchovávaní poškodených médií sú opísané v [produktovom liste Ponechanie si poškodených médií](#).

PERIPHERAL CARE PACK

Pridajte pokrytie až pre 6 príslušenstiev pripojených k počítaču a získajte kompletnú podporu pre svoje nástroje na zvýšenie produktivity.^{4,6} Ak ste si zakúpili balík HP Peripheral Care Pack, služby Peripheral Services kryjú základnú jednotku pre túto službu, ako aj 6 periférnych zariadení podporovaných spoločnosťou HP pripojených k základnej jednotke vrátane maximálne 2 externých monitorov, dokovacích staníc, bezdrôtovej myši, bezdrôtovej klávesnice a náhlavných súprav HP (ako príklad). Na periférne zariadenia sa vzťahuje balík Peripheral Care Pack iba v prípade, že boli zakúpené súčasne so základným počítačom.

Platia podmienky a požiadavky.

Pozrite si úplné podmienky a požiadavky platné pre službu Care Pack.

Ďalšie informácie

o službách HP získate kontaktovaním niektorej z našich predajných kancelárií alebo predajcov po celom svete, prípadne návštevou stránky hp.com/support-services



1. Podpora HP Offsite je k dispozícii v čase nákupu zariadenia. Služba začína platiť odo dňa nákupu hardvéru. Platia určité obmedzenia. Podrobnosti na stránke <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Na základe dát o celosvetovej podpore zákazníkov spoločnosti HP za obdobie od januára 2022 do októbra 2022.
3. Úroveň služieb a časy odozvy sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy.
4. Predávané samostatne alebo ako voliteľná funkcia. Ochrana pred náhodným poškodením sa musí zakúpiť počas nákupu zariadenia. Ďalšie balíky Care Pack je potrebné zakúpiť do 30 dní od zakúpenia zariadenia. Na služby HP sa vzťahujú platné podmienky a požiadavky služieb HP, ktoré boli zákazníkovi poskytnuté alebo oznámené pri nákupe. Na základe príslušných miestnych právnych predpisov môže mať zákazník dodatočné zákonné práva. Takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené podmienkami a požiadavkami služieb HP ani obmedzenou zárukou spoločnosti HP, ktoré sa poskytujú s produktom HP.
5. Ak je zakúpená služba Ponechanie si poškodených médií, všetky poškodené jednotky si ponechá zákazník.
6. Služba je k dispozícii pre komerčné stolné počítače, pracovné stanice, mobilné pracovné stanice a vybrané notebooky.