

Podatkovni list za podporo HP Offsite

Podatkovni list velja za podporo HP Offsite, prevzem in vračilo ter vračilo v skladišče

Dodatna podpora po ugodni ceni

S podporo HP Offsite se lahko zanesete na kakovostno oddaljeno odpravljanje večine težav z računalniki, ko potrebujete dodatno podporo, vendar nimate na voljo veliko sredstev¹. S priročno oddaljeno podporo IT, ki si prizadeva v 85 % primerih odpraviti težave že s prvo rešitvijo, poskrbite, da se bodo zaposleni čim prej vrnili k delu². V primeru zahtevnejše težave prinesite ali pošljite svojo napravo v HP-jev strokovni servisni center, kjer jo bodo popravili.

Značilnosti storitve

- Oddaljena diagnostika težav in podpora
- Popravilo v HP-jevih določenih servisnih centrih (nadomestni deli in delo so vključeni)
- Povratna pošiljka funkcionalne enote
- Posodobitve vdelane programske opreme za določene izdelke

Prednosti storitve

- Kakovostna podpora za odpravljanje napak
- Ugodna cena

Značilnosti storitve in specifikacije dobave

Podpora HP Offsite ponuja visokokakovostno popravilo zunaj lokacije stranke z oddaljeno podporo za krito strojno opremo. Storitve vključuje popravilo ali zamenjavo zunaj lokacije stranke, vključno z materiali in deli, delom ter stroški povratne pošiljke. Podpora HP Offsite je lahko zagotovljena prek HP-jevega kurirja, ki prevzeme napravo za popravilo in jo vrne na lokacijo stranke, ko je težava odpravljena, ali pa HP stranki zagotovi plačane stroške pošiljanja, da stranka sama pošlje napravo HP-ju, HP pa napravo pošlje nazaj na lokacijo stranke, ko je težava odpravljena.

HP ponuja več ravni storitve z različnimi možnostmi pošiljanja v HP-jev pooblaščen servisni center, kot je podrobneje opisano spodaj.

ODDALJENA DIAGNOSTIKA TEŽAV IN PODPORA

Najboljši način za stik s HP-jem je digitalno ustvarjanje primera na naslovu <https://support.hp.com/>. Ko HP prejme in potrdi vaš primer, začne iskati, odpravljati in reševati težave s strojno opremo. HP z elektronsko podporo na daljavo izvede oddaljeno diagnostiko za dostop do kritih izdelkov ali uporabi druga sredstva, ki so na voljo za zagotovitev reševanja težav na daljavo. HP v času razpoložljivosti storitve zagotavlja oddaljeno podporo za namestitve vdelane programske opreme, ki jo stranke namestijo same, in delov, ki jih stranke zamenjajo same.

Incidente za krito strojno opremo je mogoče prijaviti 24 ur na dan vse dni v tednu HP-jevim usposobljenim referentom prek spletnega mesta (obiščite <https://support.hp.com>, izberite »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 od ponedeljka do petka od 8.00 do 17.00 po lokalnem času, z izjemo praznikov. Na voljo je lahko tudi razširjena telefonska podpora³. 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 spletnega mesta za podporo HP, 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.

DOSTOP DO INFORMACIJSKIH 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 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 ZUNAJ LOKACIJE STRANKE IN MATERIALI

Če HP določi, da težave ni mogoče rešiti na daljavo, naročil stranki, naj vrne okvarjeni izdelek strojne opreme v pooblaščen HP-jev servisni center ali pa HP prevzame napravo na lokaciji stranke, odvisno od razpoložljivosti kritja na vaši geografski lokaciji. HP zagotovi tehnično podporo zunaj lokacije stranke. HP zagotovi dele in materiale, ki jih podpira HP in so potrebni za vračilo strojne opreme v stanje delovanja. HP lahko po lastni presoji zamenja takšno strojno opremo. Nadomestni deli in izdelki so novi ali funkcionalno enakovredni novim. Zamenjani deli in izdelki postanejo last HP-ja.

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 zunaj lokacije stranke.

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.

UPRAVLJANJE POSREDOVANJA ZAHTEVKOV

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 napaka strojne opreme odpravljena ali da je strojna oprema zamenjana. HP ni odgovoren za nobene izgubljene podatke. Stranka je odgovorna za izvajanje ustreznih postopkov varnostnega kopiranja. 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.

POŠILJANJE V HP-JEV POOBLAŠČENI SERVISNI CENTER

Glede na kritje, ki je na voljo na geografski lokaciji stranke, lahko HP nudi različne možnosti pošiljanja za dostavo okvarjenega izdelka v HP-jev pooblaščen servisni center:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• HP prevzame opremo: HP-jev pooblaščen kurir prevzame okvarjeno enoto na lokaciji stranke, če je ta na geografski lokaciji, na kateri se zagotavlja storitev³. | <ul style="list-style-type: none">• Opremo dostavi stranka: Stranka prevzame odgovornost za pakiranje in pošiljanje ali dostavo okvarjenega izdelka v HP-jev pooblaščen servisni center. |
|--|--|

STORITEV VRAČILA

HP zagotavlja storitev vračila, ki vključuje popravilo ali zamenjavo in vračilo okvarjenega izdelka, vključno z vsemi deli, delom in prevozom.

Kritje

Ta storitev zagotavlja kritje za upravičene HP-jeve osebne računalnike, vključno s HP-jevimi podprtimi in dobavljenimi notranjimi komponentami, kot so pomnilnik in optični pogoni. To vključuje kritje za priloženo dodatno HP-jevo opremo, ki je vključena v originalno embalažo računalnika, kot so žična miška, žična tipkovnica ali napajalnik za izmenični tok. Storitve HP Care Pack s to omejitvijo kritja ne pokrivajo zunanjih HP-jevih 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.

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. Težave z baterijo (razen zmanjšane zmogljivosti polnjenja zaradi redne uporabe baterije) v mobilnih HP-jevih komercialnih računalnikih so krite v garancijskem obdobju HP-jeve strojne opreme ali do treh let, če je za strojno opremo registriran paket Care Pack. Dodatno kritje za baterijo, vključno z zamenjavo za zmanjšano zmogljivost polnjenja, lahko pridobite z namenskim paketom Care Pack za zamenjavo akumulatorja.

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

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.

HP priporoča, da namestite in uporabljate ustrezno HP-jevo rešitev podpore na daljavo z varno povezavo do HP-ja, da omogočite izvedbo storitve. Če ustrezna HP-jeva rešitev za oddaljeno podporo ni uvedena, HP morda ne bo mogel zagotoviti storitve, kot je opredeljeno, in k temu tudi ni obvezan.

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

Stranka ali HP-jev pooblaščen 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. Razen če ni drugače določeno v podatkovnem listu, HP ne bo zagotavljal storitev podpore HP Care Pack za strojno opremo, ki je bila premaknjena izven države nakupa.

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.

Stranka mora poskrbeti, da je izdelek ustrezno zapakiran in pripravljen za prevzem ali izbran način dostave ali pošiljanja v določen HP-jev servisni center.

Preden stranka vrne okvarjeni izdelek na HP-jevo določeno lokacijo za popravilo ali zamenjavo, mora iz njega odstraniti vse osebne in/ali zaupne podatke. HP ni odgovoren za nobene podatke, shranjene v vrnjenem izdelku.

OMEJITVE STORITVE

HP lahko po lastni presoji zagotovi storitev kot kombinacijo oddaljene diagnostike in podpore, storitev, opravljenih zunaj lokacije stranke, in drugih načinov nujenja storitve. Drugi postopki za izvajanje storitve lahko vključujejo kurirsko dostavo delov, ki jih mora stranka zamenjati sama (npr. tipkovnice in miške), drugih s stranko dogovorjenih delov, ki jih HP uvršča med tiste, ki jih mora stranka popraviti sama (CSR), ali celotnega nadomestnega izdelka. HP določi ustrezen način dostave, potreben za zagotovitev učinkovite in pravočasne podpore za stranko.

Če HP določi, da težave ni mogoče rešiti na daljavo, naročil stranki, naj vrne okvarjeni izdelek strojne opreme v pooblaščen HP-jev servisni center ali pa HP prevzame napravo na lokaciji stranke, odvisno od razpoložljivosti kritja na vaši geografski lokaciji.

IZJEME, KI VELJAJO ZA PODPORO HP ESSENTIAL

Iz te storitve so izvzete naslednje dejavnosti:

- varnostno kopiranje, obnavljanje in podpora za operacijski sistem ter drugo programsko opremo in podatke
- odpravljanje težav glede medsebojne povezljivosti ali združljivosti
- storitve, ki so potrebne, ker niste vključili sistemskih popravkov, popravil ali sprememb, ki jih zagotovi HP;
- storitve, ki so potrebne, ker po predhodnem HP-jevem nasvetu niste izvedli ukrepov, s katerimi bi preprečili težavo;
- storitve, ki so potrebne zaradi napačnega ravnanja z izdelkom ali njegove napačne uporabe;
- storitve, ki so potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov namestitve, popravila, vzdrževanja ali spreminjanja strojne opreme, vdelane programske opreme ali programske opreme, ki jih izvede osebje, ki ni HP-jevo;
- preventivno vzdrževanje, ki ga opravi uporabnik.

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^{3,4}. 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 ponuja dva priročna načina za zamenjavo okvarjenih baterij – zamenjavo zunaj lokacije stranke in zamenjavo na lokaciji stranke.⁴ Pri vsaki možnosti bo zagotovljen en nadomestni akumulator, če se pri prvotno kupljenem akumulatorju odkrije okvara, ki je posledica napak v materialu ali izdelavi ali če ima zmanjšano polnilno zmogljivost pod 50 odstotkov. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev zamenjave akumulatorja, so opisane v [podatkovnem listu za zamenjavo akumulatorja](#).

ZADRŽANJE OKVARJENIH NOSILCEV

Dodajte storitev zadržanja okvarjenih nosilcev podatkov, da boste v podjetju ohranili nadzor nad okvarjenimi trdimi diski in pomagali zmanjšati tveganja za občutljive podatke^{3,4,5}. 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](#).

CARE PACK ZA ZUNANJO OPREMO

Za celovito podporo za svoja storilnostna orodja dodajte kritje za do šest pripomočkov, priključenih v računalnik.^{4,6} 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, priklonimi postajami, brezžično miško, brezžično tipkovnico in HP-jevimi slušalkami. Zunanjo enoto je treba kupiti hkrati z osnovnim računalnikom, da je zanjo zagotovljeno kritje v okviru paketa Care Pack za zunanjo opremo.

Uporabljajo se pogoji in določila

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

Za dodatne informacije

o HP-jevih storitvah se obrnite na naše prodajne službe ali prodajalce po vsem svetu ali obiščite hp.com/support-services



1. Podpora HP Offsite je na voljo ob nakupu naprave. Storitev lahko začnete uporabljati na dan nakupa strojne opreme. Veljajo določene omejitve. Za podrobnosti pojdite na spletno mesto <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Temelji na HP-jevih podatkih o podpori strankam po vsem svetu od januarja do oktobra 2022.
3. Ravni storitev in odzivni časi se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo.
4. 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.
5. Če kupite storitev zadržanja okvarjenih nosilcev, stranka obdrži okvarjene pogone.
6. Storitev je na voljo v komercialnih namiznih računalnikih, delovnih postajah, mobilnih delovnih postajah in izbranih prenosnih računalnikih.