

Arkusz danych pomocy technicznej HP poza miejscem instalacji

Arkusz danych dotyczy pomocy technicznej HP poza miejscem instalacji, usługi odbioru i zwrotu oraz usługi zwrot do oddziału.

Dodatkowa pomoc w przystępnej cenie

Z wysokiej jakości usług zdalnego rozwiązywania problemów z komputerami można polegać także, gdy potrzebne jest dodatkowe wsparcie, ale budżet klienta jest ograniczony – wszystko dzięki pomocy technicznej HP Offsite.¹ Wydajność pracowników można przywrócić za sprawą wygodnej usługi zdalnego wsparcia technicznego, która w 85% przypadków pozwala rozwiązać problem za pierwszym razem². W przypadku bardziej skomplikowanych awarii urządzenie należy dostarczyć do specjalistycznej placówki serwisowej HP.

Informacje o usłudze

- Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne
- Naprawa w wyznaczonych przez HP zakładach naprawczych (części zamienne i robocizna wliczone w cenę)
- Przesyłka zwrotna działającego urządzenia
- Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych urządzeń

Korzyści związane z usługą

- Wysokiej klasy usługi naprawy w przypadku awarii
- Przystępna cena

Cechy usługi i specyfikacja dostawy

Pomoc techniczna HP Offsite oferuje wysokiej jakości serwis w postaci zdalnego wsparcia dla sprzętu. Usługa obejmuje naprawę lub wymianę poza siedzibą klienta, w tym materiały, części, robociznę oraz koszt przesyłki zwrotnej. Pomoc techniczna HP Offsite może być świadczona za pośrednictwem kuriera zapewnionego przez HP, który odbiera urządzenie wymagające naprawy – po rozwiązaniu problemu urządzenie zostaje zwrócone do klienta również za pośrednictwem kuriera. HP może też dostarczyć klientowi etykietę pocztową – wówczas klient odpowiada za wysłanie urządzenia do HP, a następnie HP odsyła urządzenie klientowi po rozwiązaniu problemu.

HP oferuje wiele poziomów usług z różnorodnymi opcjami wysyłki do wyznaczonego przez HP miejsca naprawy, jak wskazano poniżej.

ZDALNA DIAGNOSTYKA PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Aby skontaktować się z HP, najlepiej jest wysłać zgłoszenie przez stronę <https://support.hp.com/>. Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie problemów sprzętowych. HP przeprowadzi

zdalną diagnostykę z wykorzystaniem elektronicznego zdalnego wsparcia w celu uzyskania dostępu do produktów objętych gwarancją lub użycie innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu. Firma HP zapewnia zdalną pomoc w oknie serwisowym dla oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika (CSR).

Incydenty związane ze sprzętem objętym usługą można zgłaszać całodobowo specjalistom HP za pośrednictwem naszej witryny (należy wejść na stronę <https://support.hp.com>, wybrać kartę „Wsparcie dla firm”, a następnie opcję „Utwórz nowe zgłoszenie”). Klienci mogą tam również zarządzać swoimi zgłoszeniami. W porach pracy działu obsługi klienta klienci mogą kontaktować się w sprawie swoich zgłoszeń z HP telefonicznie lub przez czat. Klienci mogą również kontaktować się telefonicznie z Centrum Obsługi Klienta HP między 8.00 a 17.00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt. Może być dostępne rozszerzone wsparcie telefoniczne³. Klienci kontaktujący się z HP bezpośrednio przez telefon lub czat zostaną połączeni ze zwykłymi agentami, którzy rozpoczną gromadzenie potrzebnych danych administracyjnych w celu zidentyfikowania klienta i zweryfikowania jego uprawnień do otrzymania świadczeń serwisowych.

Ta ścieżka zastępcza może zająć więcej czasu i wymagać większego zaangażowania klienta niż w przypadku realizacji zgłoszenia przez witrynę pomocy technicznej HP, do czego stanowczo zachęcamy. Firma HP potwierdzi przyjęcie zgłoszenia serwisowego poprzez zarejestrowanie zgłoszenia, nadanie mu identyfikatora oraz przekazanie numeru identyfikatora klientowi. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych komercyjnych narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient ma dostęp do:

- określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak subskrypcje powiadomień serwisowych czy możliwość korzystania z forów przydatnych do rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy użytkownikami;
- rozszerzonej wyszukiwarki internetowej dokumentów technicznych, które ułatwiają i przyspieszają rozwiązywanie problemów;
- określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem;
- narzędzia internetowego (należy odwiedzić stronę <https://support.hp.com> i przejść na kartę „Wsparcie dla firm”) do bezpośredniego przesyłania pytań do HP. Narzędzie pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, który kieruje zapytanie dotyczące wsparcia lub serwisu do odpowiednich zasobów. Pozwala również na wyświetlanie statusu każdego zgłoszenia dotyczącego wsparcia i jego dalszej obsługi;
- baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których można wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania i wypowiadać się na forach pomocy technicznej. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

MATERIAŁY I WSPARCIE POZA SIEDZIBĄ KLIENTA

Jeśli firma HP stwierdzi, że problemu nie można rozwiązać zdalnie, poinstruuje klienta w zakresie przekazania wadliwego sprzętu do wyznaczonego przez HP miejsca naprawy lub odbierze urządzenie z siedziby klienta, w zależności od dostępności usług serwisowych w danym regionie. Firma HP zapewni wsparcie techniczne poza siedzibą klienta. Firma HP zapewni części i materiały objęte pomocą techniczną HP, które są niezbędne do przywrócenia sprzętu do stanu używalności. Firma HP może, według własnego uznania, zdecydować się na wymianę takiego sprzętu. Części i produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części i produkty stają się własnością firmy HP.

Usługa HP w zakresie aktualizacji oprogramowania układowego jest dostępna dla klientów z aktywną umową uprawniającą do dostępu do tych aktualizacji. W ramach tej usługi użytkownik ma prawo do pobierania, instalowania i używania aktualizacji oprogramowania układowego do produktów objętych licencją, z zastrzeżeniem ograniczeń licencyjnych określonych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży HP. Firma HP może dostarczać aktualizacje oprogramowania układowego, instalować je lub pomagać w ich instalacji w połączeniu ze wsparciem sprzętowym zapewnianym poza miejscem instalacji, jeśli klient ma ważną licencję na korzystanie z odpowiednich aktualizacji oprogramowania.

Klient musi mieć ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą. Firma HP może wymagać przeprowadzenia analizy poziomu usług dla urządzeń objętych ochroną. W takim przypadku autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby umówić się na przeprowadzenie analizy poziomu usług. Podczas tej analizy HP zbierze kluczowe informacje o konfiguracji systemu, które umożliwią inżynierom zajmującym się rozwiązywaniem problemów HP zbadanie i rozwiązanie ewentualnych przyszłych problemów ze sprzętem oraz ukończenie naprawy możliwie jak najszybciej i najsprawniej. Analiza poziomu usług może być przeprowadzona za pomocą zdalnego dostępu do systemu, zdalnych narzędzi lub telefonicznie, według wyłącznego uznania HP.

ZARZĄDZANIE PRZEKAZYWANIEM PROBLEMÓW NA WYŻSZY POZIOM

Firma HP opracowała oficjalne procedury przekazywania na wyższy poziom, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynację przekazywania na wyższy poziom zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

ZAKOŃCZENIE PRAC

Naprawy uznaje się za zakończone po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. HP nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych; klient jest odpowiedzialny za wdrożenie odpowiednich procedur z zakresu tworzenia kopii zapasowych. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę poprawności działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony.

WYSYŁKA DO MIEJSCA NAPRAWY WYZNACZONEGO PRZEZ HP

W zależności od obsługi serwisowej dostępnej w regionie klienta firma HP może zaoferować różne opcje wysyłki w celu dostarczenia wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP miejsca naprawy:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Odbiór przez HP: upoważniony przez HP kurier odbierze uszkodzone urządzenie z siedziby klienta, jeśli znajduje się ona w zasięgu geograficznym świadczenia usługi³. | <ul style="list-style-type: none">• Dostawa przez klienta: klient jest odpowiedzialny za zapakowanie i wysyłkę lub dostarczenie wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP miejsca naprawy. |
|--|--|

USŁUGA ZWROTU

Firma HP oferuje usługę zwrotu, która obejmuje naprawę lub wymianę i zwrot wadliwego produktu, w tym wszystkie części, robociznę i transport.

Zakres ochrony

Ta usługa obejmuje kwalifikujące się komputery HP, w tym obsługiwane i dostarczane przez firmę HP wewnętrzne komponenty, takie jak pamięci i dyski optyczne. Obejmuje to również serwis dołączonych akcesoriów marki HP znajdujących się w oryginalnym opakowaniu komputera, takich jak mysz przewodowa, klawiatura przewodowa lub zasilacz sieciowy. Usługi HP Care Pack z ograniczeniami dotyczącymi zakresu nie obejmują zewnętrznych monitorów HP. Urządzenia wielofunkcyjne są wyposażone w monitory, które nie są uznawane za oddzielne monitory zewnętrzne. Jednak na przykład drugi monitor dołączony do komputera all-in-one nie będzie objęty usługami HP Care Pack.

Materiały eksploatacyjne, w tym również nośniki wymienne, baterie wymieniane przez klienta, rysiki do tabletów i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika oraz urządzenia marek innych niż HP, nie są objęte usługą. Baterie do przenośnych komercyjnych komputerów HP są objęte usługą przez okres gwarancji na produkt HP lub 1000 cykli ładowania, w zależności od tego, co nastąpi w pierwszej kolejności.

W przypadku części zamiennych i podzespołów, które nie są już produkowane, konieczne może być dokonanie modernizacji. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W zależności od kraju niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

OBOWIAZKI KLIENTA

Firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy istotne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

Firma HP zaleca, aby klient zainstalował odpowiednie rozwiązanie wsparcia zdalnego HP, działające za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, i korzystał z niego, aby umożliwić świadczenie usługi. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi w sposób zgodny z jej definicją i nie jest do tego zobowiązana.

Jeśli klient nie będzie wywiązywał się ze swoich zobowiązań wymienionych poniżej, firma HP lub autoryzowany serwis HP nie będą zobowiązane do świadczenia usług zgodnie z opisem.

Klient lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać rejestracji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcją rejestracji zawartą w pakiecie Care Pack lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź zgodnie z innymi wskazówkami HP. O ile w arkuszu danych nie wskazano inaczej, firma HP nie świadczy usług pomocy technicznej HP Care Pack dla sprzętu znajdującego się poza krajem zakupu.

Na żądanie klient jest zobowiązany udzielić HP wsparcia w próbie zdalnego rozwiązania problemu. Klient:

- Przekazuje wszelkie informacje niezbędne do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- Rozpoczyna samodiagnostykę oraz instaluje i uruchamia inne narzędzia i programy diagnostyczne; Firma HP może zażądać od klienta, aby wraz z uszkodzonym produktem dołączył wydruk wszelkich wcześniej przeprowadzonych autotestów;
- Wykonuje na żądanie firmy HP inne uzasadnione czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów.

Klient musi zadbać o adekwatne zapakowanie i przygotowanie produktu do odbioru bądź wybranej metody dostawy lub wysyłki do miejsca naprawy wyznaczonego przez HP.

Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszystkich danych osobowych i/lub poufnych z uszkodzonego produktu przed jego zwrotem do wyznaczonej przez HP lokalizacji w celu naprawy lub wymiany; Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane na zwróconym produkcie.

OGRANICZENIA USŁUGI

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych poza siedzibą klienta oraz na inne sposoby. Inne metody świadczenia usług mogą obejmować dostarczanie za pośrednictwem kuriera części wymiennych, które może wymienić klient, takich jak klawiatura, mysz lub, jeśli uzgodniono to z klientem, innych części klasyfikowanych przez HP jako części do samodzielnej naprawy przez klienta (CSR) lub całego produktu wymagającego wymiany. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie wsparcia klientowi.

Jeśli firma HP stwierdzi, że problemu nie można rozwiązać zdalnie, poinstruuje klienta w zakresie przekazania wadliwego sprzętu do wyznaczonego przez HP punktu naprawczego lub odbierze urządzenie z siedziby klienta, w zależności od dostępności usług serwisowych w danym regionie.

WYŁĄCZENIA DOTYCZĄCE POMOCY TECHNICZNEJ HP ESSENTIAL

Elementy, których usługa nie obejmuje:

- Przygotowywanie kopii zapasowych oraz wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- Rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności;
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta działań naprawczych, aktualizacji lub modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez HP.
- Usługi niezbędne z powodu niewykonania przez klienta czynności prewencyjnych zalecanych przez HP.
- Usługi wymagane w związku z niewłaściwym postępowaniem lub użyciem produktu.

- Usługi wymagane w przypadku prób zainstalowania, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego albo oprogramowania użytkowego przez osoby nieupoważnione przez HP.
- Konserwacja zapobiegawcza wykonywana przez użytkownika.

MAKSYMALNY CYKL ŻYCIA / MAKSYMALNY OKRES EKSPLOATACJI

Części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia lub maksymalny limit eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, skróconą specyfikacją lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.

Opcjonalne, dodatkowe funkcje związane z dodatkową ochroną

Uzupełnij swoje wsparcie niestandardowymi opcjami, które pozwolą Twoim pracownikom zachować sprawność w każdym miejscu.

OCHRONA PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI

Opcjonalna ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami zapewnia naprawę lub wymianę sprzętu, gdy wystąpią nieprzewidziane uszkodzenia w wyniku np. upadku, rozlania płynu czy przepięcia elektrycznego podczas normalnego użytkowania komputera^{3,4}. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami zostały opisane w [arkuszu danych tej usługi](#).

WYMIANA AKUMULATORA

Usługa wymiany akumulatorów oferuje dwie wygodne metody wymiany uszkodzonych akumulatorów – wymianę poza miejscem instalacji i wymianę na miejscu.⁴ W ramach każdej opcji dostarczony zostanie jeden akumulator zastępczy, jeśli pierwotnie zakupiony akumulator uległ awarii wynikającej z wad materiałowych lub wykonawczych lub ma zmniejszoną pojemność ładowania poniżej 50 procent. Dodatkowe informacje i wyłączenia dotyczące usługi wymiany akumulatorów opisano w [arkuszu danych Wymiana akumulatorów](#).

ZACHOWANIE USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Klient może dodać opcję zachowania uszkodzonych nośników, aby zapewnić swojej firmie kontrolę nad uszkodzonymi dyskami twardymi i zmniejszyć ryzyko naruszenia poufności danych^{3,4,5}. Ta opcja pozwala na zachowanie wadliwych dysków twardych lub dysków SSD/flash, których klient nie chce oddać ze względu na zawarte na nich poufne dane. Opcja zachowania uszkodzonych nośników musi obejmować wszystkie kwalifikujące się dyski w chronionym systemie. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie zachowania uszkodzonych nośników zostały opisane w [arkuszu danych tej usługi](#).

PAKIET PERIPHERAL CARE PACK

Ochroną można objąć nawet 6 akcesoriów podłączonych do komputera, zapewniając pełne wsparcie narzędzi zwiększających produktywność^{4,6}. Jeśli zakupiono pakiet HP Peripheral Care Pack, usługi w jego ramach obejmują urządzenie podstawowe oraz 6 obsługiwanych przez firmę HP urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia głównego, w tym na przykład maksymalnie 2 monitory zewnętrzne, stacje dokujące, mysz bezprzewodową, klawiaturę bezprzewodową i zestawy słuchawkowe HP. Aby urządzenie peryferyjne było objęte pakietem Peripheral Care Pack, musi zostać zakupione w tym samym czasie co komputer podstawowy.

Obowiązują stosowne warunki

Należy zapoznać się z pełną treścią warunków usługi Care Pack.

Więcej informacji

kontaktując się z jednym z naszych biur sprzedaży bądź autoryzowanym punktem sprzedaży lub odwiedzając stronę hp.com/support-services.



1. Pomoc techniczna HP Offsite jest dostępna w momencie zakupu urządzenia. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Na podstawie danych dotyczących wsparcia technicznego HP dla klientów na całym świecie z okresu od stycznia do października 2022 r.
3. Poziomy usług i czasy realizacji w ramach pakietów mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej użytkownika.
4. Urządzenie sprzedawane osobno lub jako wyposażenie opcjonalne. Ochronę przed przypadkowymi uszkodzeniami należy wykupić w momencie zakupu urządzenia. Pozostałe pakiety Care Pack należy wykupić w ciągu 30 dni od momentu zakupu urządzenia. Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.
5. Jeśli klient wykupił usługę zachowania uszkodzonych nośników, uszkodzone nośniki pozostaną u klienta.
6. Usługa dostępna dla komercyjnych komputerów stacjonarnych, stacji roboczych, mobilnych stacji roboczych i wybranych laptopów.