

Podpora u zákazníka pre počítače

Vyššia podpora za prijateľnú cenu

Spoločnite sa na kvalitnú technickú podporu, ktorá vám umožní rýchly návrat k práci vďaka vzdialenej podpore a pohodlným opravám u zákazníka.¹ Umožnite zamestnancom rýchly návrat do pracovného procesu vďaka praktickej IT podpore na diaľku, ktorá dokáže riešiť problémy so zariadeniami s úspešnosťou 85 % už na prvý pokus.⁵ V prípade potreby ďalšej opravy zariadenia môže byť na vaše miesto vyslaný odborný technik podpory HP. Voliteľné prehľady stavu zariadenia pomáhajú spoločnosti HP rýchlo odstraňovať problémy pomocou cenovo výhodného balíka podpory, vďaka ktorému budú zariadenia fungovať optimálne.⁷

Najdôležitejšie vlastnosti

- Diagnostika problémov a podpora na diaľku
- Telefonická podpora počas bežnej pracovnej doby
- Hardvérová podpora u zákazníka
- Náhradné diely a materiály sú súčasťou služby
- Voliteľné prehľady stavu zariadenia⁷
- Aktualizácie firmvéru pre vybrané produkty

Výhody služby

- Zvýšenie prevádzkyschopnosti produktu
- Flexibilita pri plnení špecifických potrieb služby
- Praktická podpora na diaľku a u zákazníka – všade, kde pracujete

Vlastnosti služieb a špecifikácie poskytovania

Tento balík hardvérovej podpory ponúka vysokokvalitnú technickú podporu na diaľku a u zákazníka pre váš krytý hardvér. Zákazníci si môžu vybrať voliteľné prehľady stavu zariadenia, ktoré pomáhajú spoločnosti HP diagnostikovať a opravovať problémy so zariadením.⁷ Služba zahŕňa materiál, diely a prácu.

DIAGNOSTIKA PROBLÉMOV A PODPORA NA DIAĽKU

Ak sa chcete skontaktovať so spoločnosťou HP, najvhodnejším riešením je vytvoriť konto a potom vytvoriť prípad digitálne na adrese <https://support.hp.com/>. Po prijatí a potvrdení vášho prípadu začne spoločnosť HP hardvérový incident izolovať a riešiť. Pred poskytnutím pomoci priamo u zákazníka spoločnosť HP vykoná pomocou vzdialenej diagnostiky umožňujúcej prístup ku krytým produktom elektronickú podporu na diaľku alebo použije iné dostupné prostriedky na uľahčenie riešenia na diaľku.

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 číť 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.² Zákazníci, ktorí sa skontaktujú priamo so spoločnosťou HP telefonicky alebo cez číť, 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, čo sa dôrazne odporúča. HP potvrdí príjem žiadosti o poskytnutie služby tak, že zaznamená prípad, prideli mu identifikačné číslo a oznámi toto číslo zákazníkovi. 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:

- Určitým možnostiam dostupným pre registrovaných používateľov, ako napríklad odber proaktívnych 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 vyhľadáváním dokumentácie technickej podpory, na ktorú máte ako zákazník nárok, na uľahčenie rýchlejšieho riešenia problémov.
- Určitým 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.
- Vedomostným databázam spoločnosti HP a tretích strán pre niektoré produkty tretích strán, kde môžete získavať a načítavať informácie o produktoch, hľadať odpovede na otázky týkajúce sa podpory a byť na fórach podpory. Na túto službu sa môžu vzťahovať obmedzenia prístupu, ktoré uplatňujú tretie strany.

HARDVÉROVÁ PODPORA U ZÁKAZNÍKA

V prípade hardvérových problémov, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, autorizovaný zástupca poskytne technickú podporu u zákazníka pre krytý hardvér, aby ho uviedol späť do funkčného stavu (vrátane dostupných a odporúčaných technických aktualizácií). Spoločnosť HP sa môže rozhodnúť niektoré produkty namiesto opravy nahradiť. Náhradné produkty budú nové alebo funkčne rovnocenné s novými z hľadiska výkonu. Nahradené produkty sa stanú majetkom spoločnosti HP. Ak si chcete vymenené diely ponechať, demagnetizovať alebo inak fyzicky zničiť, za takéto náhradné diely sa vám zaúčtuje cena podľa cenníka.

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 u zákazníka poskytnúť aktualizácie firmvéru, nainštalovať ich alebo pomôcť s ich inštaláciou, ak máte platnú licenciu na používanie súvisiacich aktualizácií softvéru.

Po príchode bude zástupca spoločnosti HP poskytovať službu u zákazníka, kým nebudú produkty opravené. Práca môže byť dočasne pozastavená, pokiaľ si vyžaduje diely alebo dodatočné zdroje, a bude sa v nej pokračovať, keď budú potrebné diely alebo zdroje k dispozícii.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Oprava pri zlyhaní: V čase poskytovania technickej podpory u zákazníka môže spoločnosť HP nainštalovať dostupné technické zlepšenia a aktualizácie firmvéru neinštalovateľné zákazníkom, ktoré sú potrebné na uvedenie krytého produktu do prevádzkového stavu alebo na udržanie poskytovania podpory zo strany spoločnosti HP. | <ul style="list-style-type: none">• Oprava na požiadanie: Na požiadanie môže spoločnosť HP nainštalovať kritické aktualizácie firmvéru neinštalovateľné zákazníkom, ktoré odporúča divízia produktov HP na okamžitú inštaláciu do krytých hardvérových produktov. |
|---|---|

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 najúčinnejšie vykonať opravy. Analýzu úrovne služieb je možné vykonať prostredníctvom vzdialeného prístupu k systému, vzdialených nástrojov alebo telefonicky, a to podľa vlastného uváženia spoločnosti HP.

ČAS ODOZVY U ZÁKAZNÍKA

Pri problémoch s krytým hardvérom, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, vynaloží spoločnosť HP komerčne primerané úsilie na vykonanie zásahu v nasledujúci pracovný deň. Čas odozvy u zákazníka sa začína prijatím a potvrdením úvodného prípadu spoločnosťou HP a končí sa, keď na vaše pracovisko príde autorizovaný zástupca spoločnosti HP alebo keď spoločnosť HP určí, že nahlásená udalosť momentálne nevyžaduje zásah u zákazníka. Čas odozvy sa meria len počas obdobia krytia a môže byť prenesený do nasledujúceho dňa v rámci obdobia krytia.

ÚROVNE SLUŽIEB

Niektoré úrovne služby nie sú k dispozícii pre všetky produkty. Úroveň služby bude uvedená vo vašej dokumentácii. Podrobné informácie o dostupnosti a krytí službami vám poskytne miestne oddelenie predaja spoločnosti HP.

Úroveň služby	Opis
Čas odozvy	Spoločnosť HP potvrdí prijatie vášho prípadu v nasledujúci pracovný deň (telefonicky, prostredníctvom chatu alebo e-mailu).
Podpora na pracovisku	Po prijatí a potvrdení hovoru navštívi autorizovaný zástupca spoločnosti HP pracovisko zákazníka v rámci určeného obdobia krytia, aby inicioval služby opravy hardvéru. K tomuto kroku dôjde po riešení problému na diaľku. Ak spoločnosť HP nedokáže problém vyriešiť na diaľku, poskytne zákazníkovi potrebné náhradné diely a potvrdí sa dostupnosť zákazníka.
Čas opravy	Čas opravy sa počíta odo dňa, kedy sa začalo riešenie problému, do dňa dokončenia opravy. Odhadovaný čas potrebný na vybavenie je 2 až 4 pracovné dni na základe kombinácie poskytnutia služby na diaľku, svojpomocnej opravy zákazníkom (CSR) alebo servisu na mieste. Poznámka: Čas opravy plyní iba počas obdobia krytia a môže sa preniesť do ďalšieho dňa v rámci obdobia krytia. Nezahŕňa oneskorenia spôsobené nedostupnosťou náhradných dielov, nedostupnosťou zákazníka alebo meškaniami a môže sa líšiť v závislosti od geografickej polohy.

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 ste zodpovední vy. 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. Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia natrvalo nahradiť produkt, aby splnila garantovaný čas opravy. Náhradné produkty sú nové alebo funkčne rovnocenné s novými z hľadiska výkonu. Nahradené produkty sa stanú majetkom spoločnosti HP. Ak nie je možné diagnostikovať a opraviť zariadenie u zákazníka, môže byť potrebné vykonať jeho opravu mimo priestorov zákazníka. Spoločnosť HP určuje potrebu opravy mimo priestorov zákazníka podľa vlastného uváženia.

Pokrytie

Táto služba poskytuje krytie pre oprávnené počítače HP vrátane vnútorných komponentov podporovaných a dodávaných spoločnosťou HP, ako je napríklad pamäť. Patrí sem pripojené príslušenstvo značky HP, ktoré je súčasťou originálneho balenia počítača, napríklad káblová myš, káblová klávesnica alebo sieťový adaptér, nezahŕňa

však 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. Na dokovacie stanice sa bude vzťahovať, ak si notebook, dokovaciu stanicu a balík HP Care Pack zakúpite v rovnakom čase a na rovnakej objednávke alebo faktúre zákazníka.

Ak ste si zakúpili balík HP Peripheral Care Pack, služby periférnych zariadení pokrývajú základnú jednotku tejto služby, 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. Na periférne zariadenia sa vzťahuje balík Peripheral Care Pack iba v prípade, že boli zakúpené súčasne so základným počítačom.

Touto službou nie je krytý spotrebný materiál, ktorý okrem iného zahŕňa vymeniteľné médiá, batérie vymeniteľné zákazníkom, perá pre tabletové počítače a ďalšie spotrebné produkty, ako aj 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.

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. V prípade zmeny krajiny krytého produktu sa registrácia (alebo správna úprava existujúcej registrácie HP) musí vykonať do 10 dní od zmeny.

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 chybnému produktu pribalil výtláčok výsledkov 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.

Ak si zákazník vyberie voliteľné prehľady stavu zariadenia, ktoré pomáhajú spoločnosti HP diagnostikovať a opravovať problémy so zariadením, zákazník je zodpovedný za zapnutie aplikácie HP Smart Support⁷ inštaláciou aplikácie HP Smart Health zo stránky hp.com/smart-support a za zapnutie tejto funkcie spustením aplikácie. HP Smart Support je vylepšená aplikácia zákazníckej podpory, ktorá spoločnosti HP poskytuje rýchlejší spôsob kontroly, diagnostiky a riešenia problémov súvisiacich so zariadeniami. Pomocou kritických údajov o stave odoslaných z vášho počítača prostredníctvom zabezpečeného cloudového pripojenia k platforme HP Workforce Experience môžu zástupcovia oddelenia podpory HP rýchlo získať prístup k informáciám o vašom počítači, poskytnúť odporúčania na riešenie problémov a umožniť rýchly návrat koncových používateľov do pracovného procesu. Ďalšie informácie o aplikácii HP Smart Support nájdete na stránke hp.com/smart-support.

Za odstránenie všetkých osobných alebo dôverných dát z chybného 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 servisu

Na základe uváženia spoločnosti HP bude služba poskytovaná ako kombinácia diagnostiky a podpory na diaľku, služieb poskytovaných mimo miesta inštalácie, na mieste inštalácie a iných spôsobov poskytovania služby. Medzi iné spôsoby poskytovania služieb môžu patriť doručenie dielov vymeniteľných zákazníkom prostredníctvom kuriéra.

Spoločnosť HP navrhuje svoje produkty tak, aby sa dali opraviť svojpomocne. Diely na svojpomocnú opravu (Customer Self Repairable - CSR) sú kľúčovým prvkom záručných podmienok spoločnosti HP. Po potvrdení poruchy môže spoločnosť HP poslať zákazníkovi náhradné diely, ako je napríklad klávesnica, myš alebo iné diely klasifikované ako diely CSR.

Povinné využitie CSR dielov je súčasťou štandardnej záruky spojenej s niektorými produktmi. CSR diely sú voliteľné pre zákazníkov, ktorí majú balík HP Care Pack alebo zmluvnú zmluvu o podpore v prípadoch, keď si oprava vyžaduje interné diely. Takýto zákazník má na výber výmenu dielov svojpomocne alebo servisným personálom HP bezplatne počas obdobia pokrytia služby.

Výnimky

- Zálohovanie, obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a dát
- Testovanie činnosti aplikácií alebo dodatočné testy, o ktoré požiadate
- Riešenie problémov s interkonektivitou alebo kompatibilitou
- Poskytovanie podpory pri problémoch súvisiacich so sieťou
- Služby potrebné v dôsledku neimplementovania ľubovoľných systémových opráv, náprav alebo zmien poskytnutých spoločnosťou HP
- Služby potrebné v dôsledku nedodržovania opatrení určených na zabránenie poruchám, ktoré spoločnosť HP odporúčala dodržiavať
- Služby, ktorých potreba bola vyvolaná nesprávnym zaobchádzaním alebo používaním produktu
- Služby, ktorých potreba bola vyvolaná neoprávnenými pokusmi inštalovať, opravovať, udržiavať alebo upravovať hardvér, firmvér alebo softvér
- Preventívna používateľská údržba

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 liste, 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^{2,3}

Služba výmeny batérií HP ponúka dva praktické spôsoby výmeny nefunkčných batérií – výmenu mimo pracoviska a výmenu na pracovisku. 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^{2,3,4}

Služba Ponechanie si poškodených médií umožňuje vašej spoločnosti udržiavať si kontrolu nad chybnými pevnými diskami, čím sa znižuje riziko ohrozenia citlivých dát. Táto možnosť vám umožňuje ponechať si poškodené pevné disky alebo disky SSD/flash, ktorých sa nechcete vzdať, pretože môžu obsahovať citlivé dáta. Do služby Ponechanie si poškodených médií je nutné zahrnúť všetky oprávnené disky používané v systéme krytom touto službou. Ďalšie podrobnosti a vylúčenia týkajúce sa služby Ponechanie si poškodených médií sú opísané v [produktovom liste Ponechanie si poškodených médií](#).

PODPORA PRI CESTOVANÍ^{2,3}

Poskytujeme podporu zariadení vo viac ako 90 krajinách po celom svete, keď sú zamestnanci na služobných cestách. Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa tejto služby, sú opísané v [produktovom liste Podpora pri cestovaní](#).

MIMOPÁSMOVÁ DIAGNOSTIKA A OPRAVA

Zmiernite frustráciu zamestnancov a IT oddelenia vďaka pokročilej diagnostike na diaľku a náprave problémov s PC, čo si tradične vyžadovalo, aby boli zariadenia v starostlivosti IT oddelenia. Pri používaní mimopásmových technológií spoločnosť HP používa samostatný nezávislý mimopásmový procesor, ktorý poskytuje hĺbkový prístup k firmvéru počítača, a to aj vtedy, keď je operačný systém vypnutý a počítač sa nemôže spustiť.⁸ Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa tejto služby sú opísané v [produktovom liste Mimopásmová diagnostika a oprava](#).

BALÍK CARE PACK³ PRE PERIFÉRNE ZARIADENIA

Pridajte pokrytie až pre 6 doplnkov podporovaného spoločnosťou HP pripojeného k vášmu počítaču, ktoré zaručuje úplnú podporu pre vaše nástroje na zvýšenie produktivity.^{3,7} Ak ste si zakúpili balík HP Peripheral Care Pack, vzťahuje sa na jednotku počítača a až na šesť periférnych zariadení pripojených k počítaču vrátane maximálne dvoch externých monitorov, dokovacích staníc, bezdrôtovej myši, bezdrôtovej klávesnice a náhlavných súprav HP. Aby ste spĺňali podmienky, musíte si každé periférne zariadenie kúpiť v rovnakom čase ako počítač.

Služby HP Peripheral Care Pack sa nevzťahujú na produkty Poly. Produkty Poly sú podporované iba zmluvami o podpore pre produkty Poly.

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 Premium (podpora u zákazníka s prediktívnou detekciou problémov a výstrahami len pre PC) a HP Premium+ (podpora u zákazníka s prediktívnou detekciou problémov, výstrahami a prednostným prístupom len pre PC) vyžadujú na prediktívne analýzy agenta HP Insights pre systémy Windows, Mac a Android, ktorý je k dispozícii na stiahnutie zo stránky <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agent zhromažďuje telemetrické a analytické údaje zo zariadení a aplikácií, ktoré sa integrujú do platformy Workforce Experience, a nepredáva sa ako samostatná služba. Vyžaduje sa prístup na internet. Spoločnosť HP spĺňa prísne ustanovenia o ochrane osobných údajov podľa nariadenia GDPR a platforma má certifikáty ISO27001, ISO27701, ISO27017 a SOC 2 Type 2 na ochranu údajov.
2. Úrovně služieb a časy odozvy sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy.
3. 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.
4. Ak je zakúpená služba Ponechanie si poškodených médií, všetky poškodené jednotky si ponechá zákazník.
5. Na základe dát o celosvetovej podpore zákazníkov spoločnosti HP za obdobie od januára 2022 do októbra 2022.
6. Služba je k dispozícii pre komerčné stolné počítače, pracovné stanice, mobilné pracovné stanice a vybrané notebooky.
7. HP Smart Support je komerčným zákazníkom k dispozícii prostredníctvom zástupcu služieb HP a služieb výrobnéj konfigurácie HP. Prípadne sa dá stiahnuť zo stránky hp.com/smart-support. Pri prvom spustení produktu aplikácia HP Smart Support automaticky zistí požadovanú telemetriu, aby mohla poskytovať konfiguračné dáta na úrovni zariadenia a prehľady stavu.
8. Aktualizované portfólio služieb hardvérovej podpory je k dispozícii pre vybrané komerčné počítače HP (stolné počítače, notebooky, pracovné stanice, mobilné pracovné stanice, Chromebooky a RPOS). Služby hardvérovej podpory sú k dispozícii v čase nákupu zariadenia. Úrovně a časy odozvy služieb HP Care Pack sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy. Služba začína platiť odo dňa nákupu hardvéru. Platia určité obmedzenia. Podrobnosti sa nachádzajú na stránke www.hp.com/go/cpc. Funkcie balíka služieb sa môžu líšiť podľa geografickej polohy alebo hardvérovej platformy.

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.