

Podpora na kraju uporabe za osebne računalnike

Dodatna podpora po ugodni ceni

Zanesite se na kakovostno tehnično podporo, ki vam bo s podporo na daljavo in priročnimi popravili na kraju uporabe pomagala, da se hitro vrnete na delo.¹ Zaposlene vrnite k storilnosti s priročno podporo IT na daljavo, katere cilj je težave z napravo v 85 odstotkih primerov rešiti v prvem poizkusu.⁵ HP-jev strokovnjak za podporo je lahko poslan na vašo lokacijo, če naprave potrebujejo nadaljnje popravilo. Izbirni vpogled v stanje naprave pomaga HP-ju hitro odpraviti težave s cenovno ugodnim paketom podpore za optimalno delovanje naprav.⁷

Značilnosti storitve

- Oddaljena diagnostika težav in podpora
- Telefonska podpora med rednim delovnim časom
- Podpora za strojno opremo na lokaciji stranke
- Vključeni nadomestni deli in materiali
- Izbirni vpogled v stanje naprave⁷
- Posodobitve vdelane programske opreme za določene izdelke

Prednosti storitve

- Manj izpadov izdelka
- Prilagodljivost za izpolnitev specifičnih potreb glede storitve
- Priročna podpora na daljavo in na kraju uporabe - kjer koli že poteka delo

Značilnosti storitve in specifikacije dobave

Ta paket podpore za strojno opremo ponuja visokokakovostno tehnično podporo na daljavo in na kraju uporabe za vašo krito strojno opremo. Stranke lahko izberejo izbirne vpogled v stanje naprave, ki HP-ju pomagajo diagnosticirati in odpraviti težave z napravo.⁷ Storitve vključuje materiale, dele in delo.

ODDALJENA DIAGNOSTIKA TEŽAV IN PODPORA

Najboljši način za stik s HP-jem je ustvariti račun in nato digitalno ustvariti primer na naslovu <https://support.hp.com/>. Ko HP prejme in potrdi vaš primer, začne iskati, odpravljati in reševati težave s strojno opremo. Pred zagotovitvijo podpore na lokaciji stranke HP z elektronsko podporo na daljavo izvede oddaljeno diagnostiko za dostop do kritih izdelkov ali uporabil druga sredstva, ki so na voljo za zagotovitev reševanja težav na daljavo.

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 podpora². 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 spleta, 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 proaktivna 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 ZA STROJNO OPREMO NA LOKACIJI STRANKE

Za težave s strojno opremo, ki jih ni mogoče rešiti na daljavo, pooblaščen predstavnik za krito strojno opremo zagotovi tehnično podporo na lokaciji, da bi opremo vrnil v stanje delovanja, vključno z razpoložljivimi in priporočenimi inženirskimi popravki. HP lahko določene izdelke zamenja, namesto da bi jih popravil. Nadomestni izdelki bodo novi ali funkcionalno enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva last. Če želite zadržati, razmagnetiti ali kako drugače fizično uničiti zamenjane dele, vam bomo poslali račun z veljavno prodajno ceno nadomestnega dela, ki ga morate plačati.

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 na lokaciji stranke.

Po prihodu HP-jev predstavnik opravi storitev na lokaciji stranke in zagotovi, da so izdelki popravljeni. Delo se lahko začasno prekine, če so potrebni nadomestni deli ali dodatni viri, in se nadaljuje, ko so ti na voljo.

- Popravilo ob okvari: HP lahko v času zagotavljanja tehnične podpore na lokaciji stranke za krito strojno opremo namesti razpoložljive inženirske izboljšave in posodobitve vdelane programske opreme, ki jih ne more namestiti stranka sama, da vrne krite izdelke v stanje delovanja ali ohrani HP-jevo nadaljnjo podporo.
- Popravilo na zahtevo: HP lahko na vašo zahtevo namesti ključne posodobitve vdelane programske opreme, ki jih ne more namestiti stranka sama, a HP-jev oddelek za izdelke priporoča njihovo za takojšnjo namestitev za krite izdelke strojne opreme.

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.

ODZIVNI ČAS NA LOKACIJI STRANKE

Za težave s krito strojno opremo, ki jih ni mogoče rešiti na daljavo, si HP razumno prizadeva, da bi zagotovil odziv naslednji delovni dan. Odzivni čas na lokaciji stranke začne teči, ko HP prejme in potrdi prvotni primer, in se konča, ko HP-jev pooblaščen predstavnik prispe na vašo lokacijo, ali ko HP določi, da prijavljeni dogodek v tistem trenutku ne zahteva posega na lokaciji stranke. Odzivni časi se merijo samo v času razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji delovni dan, na katerega je na voljo storitev.

RAVNI STORITEV

Vse ravni storitev niso na voljo za vse izdelke. Raven storitve bo določena v vaši dokumentaciji. Za podrobne informacije o razpoložljivosti storitve in kritju se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajalca.

Raven storitve	Opis
Odzivni čas na lokaciji stranke	Ko je vaš primer potrjen in je načrtovana podpora na lokaciji stranke, se HP-jev predstavnik odzove na vaš storitvenih zahtevkov na lokaciji stranke.
Čas popravila na lokaciji stranke	HP si po najboljših močeh prizadeva, da bi v določenem časovnem okviru, ki preteče od pošiljanja prvotnega storitvenega zahtevka v HP-jevo središče za rešitve, ponovno vzpostavil delovanje krite strojne opreme.

STOPNJEVANJE REŠEVANJA TEŽAV

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. Za izvedbo ustreznih postopkov varnostnega kopiranja ste odgovorni sami. 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. HP lahko po lastni presoji trajno zamenja izdelek, da zagotovi popravilo v dogovorjenem času. Nadomestni izdelki so novi ali funkcionalno enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva last. Delo do dokončne rešitve lahko zahteva popravilo naprave zunaj lokacije stranke, če diagnostike in popravila ni mogoče izvesti na lokaciji stranke. HP po lastni presoji določi, ali je treba izvesti popravilo zunaj lokacije stranke.

Kritje

Ta storitev zagotavlja kritje za upravičene HP-jeve osebne računalnike, vključno s HP-jevimi podprtimi in dobavljenimi notranjimi komponentami, kot je pomnilnik. To vključuje kritje za priložene pripomočke znamke HP, ki se nahajajo v originalni embalaži računalnika, kot so žična miška, žična tipkovnica ali napajalnik, ne vključuje pa HP-jevih zunanjih 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. Prikljopne postaje bodo krite, če so vaš prenosni računalnik, prikljopna postaja in paket HP Care Pack kupljeni istočasno in z istim naročilom ali računom stranke.

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. Kritje za baterije za HP-jeve mobilne komercialne računalnike je na voljo do tri leta.

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.

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. Če kriti izdelek spremeni državo, mora biti registracija (ali ustrezna prilagoditev obstoječe HP-jeve registracije) opravljena v desetih dneh po spremembi.

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.

Če stranka izbere izbirne vpoglede v stanje naprave, ki HP-ju pomagajo diagnosticirati in popraviti težave z napravo, mora stranka omogočiti HP Smart Support⁷ tako, da namesti aplikacijo HP Smart Health z naslova hp.com/smart-support in zažene aplikacijo, da omogoči to funkcijo. HP Smart Support je izboljšana aplikacija za podporo strankam, ki HP-ju omogoča hitrejši pregled, diagnosticiranje in odpravljanje težav, povezanih z napravo. Z uporabo kritičnih podatkov o stanju, poslanih iz vašega računalnika prek varne povezave v oblaku na platformo HP Workforce Experience, lahko HP-jevi agenti za podporo hitro dostopajo do informacij vašega računalnika, zagotovijo priporočila za rešitev težave in končne uporabnike vrnejo na delo. Izvedite več o HP Smart Support na naslovu hp.com/smart-support.

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.

Izjeme

- varnostno kopiranje, obnovitev in podpora za operacijski sistem ter drugo programsko opremo in podatke;
- preizkusi delovanja aplikacij ali dodatni preizkusi, ki jih zahtevate ali potrebujete;
- odpravljanje težav, povezanih z medsebojnimi povezavami ali združljivostjo;
- podpora za težave, povezane z omrežjem;
- Storitve, potrebne zato, ker ni uspelo vključiti nobenega systemskega popravka, popravila, programske posodobitve ali spremembe, ki jih je posredoval HP;
- storitve, ki so potrebne, ker ni bil upoštevan predhodni nasvet HP-ja za preprečitev težave;
- storitve, ki so potrebne zaradi nepravilnega ravnanja ali uporabe izdelka;
- storitve, ki so potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov namestitve, popravila, vzdrževanja ali spreminjanja strojne, vdelane programske ali programske opreme;

- 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^{2,3}

S storitvijo zaščite pred nenamerno škodo si zagotovite popravilo ali zamenjavo naprav v primeru nepredvidene škode zaradi dogodkov, kot so padci, politja in električni udari, do katerih pride med normalno uporabo računalnika. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev zaščite pred nenamerno škodo, so opisane v [podatkovnem listu zaščite pred nenamerno škodo](#).

STORITEV ZAMENJAVE AKUMULATORJA^{2,3}

Storitev zamenjave akumulatorja ponuja dva priročna načina zamenjave okvarjenih akumulatorjev: zunaj mesta uporabe in na mestu uporabe. Za vsako možnost je zagotovljen en nadomestni akumulator, če je na izvirno kupljenem akumulatorju odkrita okvara, ki je posledica napake v materialu ali izdelavi, ali če zmogljivost polnjenja pade pod 50 odstotkov. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev zamenjave akumulatorja, so opisane v [podatkovnem listu za zamenjavo akumulatorja](#).

ZADRŽANJE OKVARJENIH NOSILCEV PODATKOV^{2,3,4}

Dodajte zadržanje okvarjenih nosilcev podatkov, da svojemu podjetju omogočite ohranitev nadzora nad okvarjenimi trdimi diski, kar pomaga zmanjšati tveganje, da bodo občutljivi podatki ogroženi. Ta možnost vam omogoča, da zadržite okvarjene trde diske ali komponente pogona SSD/bliskovnega pogona, 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](#).

PODPORA ZA POTOVANJA^{2,3}

Zagotovite podporo za naprave v več kot 90 državah po vsem svetu, ko zaposleni službeno potujejo. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev podpore za potovanja, so opisane v [podatkovnem listu za podporo za potovanja](#).

DIAGNOSTIKA IN ODPRAVLJANJE TEŽAV IZVEN OPERACIJSKEGA SISTEMA

Zmanjšajte frustracije za zaposlene in oddelek za informacijske tehnologije z napredno diagnostiko na daljavo in odpravljanjem težav z osebnim računalnikom, ki so tradicionalno zahtevale, da je bila naprava v rokah IT-ja. Z uporabo tehnologije izven operacijskega sistema HP uporablja ločen, neodvisen procesor izven operacijskega sistema, ki omogoča globok dostop do vdelane programske opreme računalnika, tudi ko operacijski sistem ne deluje in se računalnik ne more zagnati.⁸ Dodatne podrobnosti in izjeme, ki se nanašajo na to storitev so opisani v [podatkovnem listu za diagnostiko in sanacijo izven operacijskega sistema](#).

PAKET CARE PACK ZA ZUNANJO OPREMO^{2,3,6}

Dodajte kritje za do 6 dodatkov, priključenih na vaš računalnik, za popolno podporo za vaša orodja za storilnost. Če ste kupili paket HP Care Pack za zunanjo opremo, storitev zagotavlja kritje za osnovno enoto ter šest zunanjih enot, ki jih podpira HP in so priključene na osnovno enoto, vključno z na primer največ dvema zunanjima monitorjema, prikljopnima postajama, brezžično miško, brezžično tipkovnico in HP-jevimi sluškami. Zunanje enote je treba kupiti hkrati z osnovnim računalnikom, da je zanje zagotovljeno kritje v okviru paketa Care Pack za zunanje enote.

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. HP Premium Support (podpora na mestu uporabe z napovednim zaznavanjem težav in opozorili samo za osebne računalnike) in HP Premium+ Support (podpora na mestu uporabe z napovednim zaznavanjem težav, opozorili in prednostnim dostopom samo za osebne računalnike) zahtevata posrednika HP Insights za Windows, Mac in Android za napovedne vpoglede, ki je na voljo za prenos na <https://workforceexperience.hp.com/software>. Posrednik zbira telemetrijske in analitične podatke o napravah in aplikacijah, ki so integrirane s platformo Workforce Experience in ni napredaj kot samostojna storitev. Zahtevan je dostop do interneta. HP upošteva stroge predpise uredbe GDPR za zasebnost, platforma pa ima potrđila ISO27001, ISO27701, ISO27017 in SOC2 Type2 za varnost informacij.
2. Ravnih storitev in odzivni časi se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo.
3. Napredaj 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.
4. Če stranka kupi storitev zadržanja okvarjenih nosilcev, obdrži okvarjene pogone.
5. Temelji na HP-jevih podatkih o podpori strankam po vsem svetu od januarja do oktobra 2022.
6. Storitvev je na voljo v komercialnih namiznih računalnikih, delovnih postajah, mobilnih delovnih postajah in izbranih prenosnih računalnikih.
7. HP Smart Support je na voljo komercialnim strankam prek HP-jevega servisnega predstavnika in HP-jevih tovarniških konfiguracijskih storitev; ali pa jo lahko prenesete z naslova hp.com/smart-support. Funkcija HP Smart Support samodejno zbira telemetrijske podatke, potrebne ob začetnem zagonu izdelka, da lahko zagotovi konfiguracijske podatke na ravni naprave in vpoglede v zdravje.
8. Posodobljeni portfelj storitev podpore za strojno opremo je na voljo za izbrane komercialne računalnike HP (namizni računalniki, prenosni računalniki, delovne postaje, mobilne delovne postaje, Chromebooki in RPOS). Storitve podpore za strojno opremo so na voljo ob nakupu naprave. Ravnih storitev in odzivni časi v okviru storitev HP Care Pack se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo. Storitve lahko začnete uporabljati na dan nakupa strojne opreme. V veljavi so določene prepovedi in omejitve. Podrobnosti so na voljo na spletnem mestu www.hp.com/go/cpc. Funkcije paketa storitev se lahko razlikujejo glede na geografsko območje ali platformo strojne opreme.

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.