

Helyszíni támogatás számítógépekhez

Kiegészítő támogatás, kedvező ár

Támaszkodjon a kiváló minőségű műszaki ügyfélszolgálatra, mely távoli támogatással és kényelmes, helyszíni javításokkal segít, hogy gyorsan újra dolgozhasson.¹ Tegye alkalmazottait újra produktívvá kényelmes, távoli IT-támogatással, melynek célja, hogy az eszközproblémák 85%-át elsőre megoldja.⁵ Amennyiben az eszközök további javításra szorulnak, egy HP-ügyfélszolgálati munkatársat is kiküldhetünk Önhöz. Az opcionális eszközállapot-információk segítenek, hogy a HP gyorsan megszüntethesse a problémákat egy pénztárcabarát támogatási csomaggal, mely gondoskodik az eszközök optimális működéséről.⁷

A szolgáltatás főbb elemei

- Távoli problémameghatározás és támogatás
- Telefonos támogatás rendes munkaidőben.
- Hardvertámogatás helyszíni kiszállással
- Tartalmazza a cserealkatrészeket és anyagokat
- Opcionális eszközállapot-információk⁷
- Firmware frissítése bizonyos termékek esetében

A szolgáltatás előnyei

- Hosszabb terméküzemidő
- Speciális szolgáltatási igények rugalmas kielégítése
- Kényelmes távoli és helyszíni támogatás – bárhol, ahol a munka folyik.

A szolgáltatás funkciói és a szolgáltatásnyújtás specifikációi

Ez a hardvertámogatási csomag kiváló minőségű távoli és helyszíni műszaki támogatást nyújt a szolgáltatás által lefedett hardverekhez. Az ügyfelek választhatják az opcionális eszközállapot-információkat, melyek segítenek a HP-nak az eszközproblémák diagnosztizálásában és javításában.⁷ A szolgáltatás az anyagok, az alkatrészek és a munka költségeit egyaránt tartalmazza.

TÁVOLI PROBLÉMAMEGHATÁROZÁS ÉS TÁMOGATÁS

A HP-val a legegyszerűbben úgy veheti fel a kapcsolatot, ha létrehoz egy fiókot, és digitálisan esetet indít a <https://support.hp.com/> oldalon. Az eset fogadása után a HP megkezdi a hardverrel kapcsolatos incidens azonosítását, feltárását és megoldását. A helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP távoli diagnosztikát végezhet, amely során a szolgáltatás által lefedett termékeket elektronikus távoli támogatáson keresztül éri el, vagy más, rendelkezésre álló eszközt vesz igénybe a távoli hibaelhárítás elősegítésére.

Az ügyfelek ezt követően itt kezelhetik eseteiket. Az ügyfél a szolgáltatási időkerete során bármilyen, már elindított esettel kapcsolatban felveheti a kapcsolatot a HP-val telefonon vagy csevegésen keresztül. Alternatívaként az ügyfelek hétköznap (a szünnapokat nem számítva) helyi idő szerint 8:00 és 17:00 óra között hívhatják telefonon a HP ügyféltámogatási központját. Kibővített telefonos támogatás is elérhető lehet.² A HP-t közvetlenül telefonon vagy csevegésen keresztül felkereső ügyfeleknek normál ügynökök segítenek, akik először adminisztratív információk gyűjtésével azonosítják a felhasználókat és a szolgáltatás használatára vonatkozó jogosultságukat. Ez az alternatíva hosszabb időt vehet igénybe, és az ügyfél részéről is nagyobb erőfeszítést követelhet meg a webes felületről elindítható támogatási folyamathoz képest, ezért elsősorban az utóbbi igénybevételét ajánljuk. A javítási igény

beérkeztét a HP azzal igazolja, hogy naplózza az esetet, hozzárendel egy esetazonosítót, amelyet közöl Önnel. A HP fenntartja a jogot, hogy minden bejelentett probléma esetében döntsön a tényleges megoldást illetően.

HOZZÁFÉRÉS ELEKTRONIKUS SEGÉDANYAG-SZOLGÁLTATÁSOKHOZ

- A jelen szolgáltatás keretében a HP hozzáférést biztosít egyes, a piacon elérhető elektronikus és internetes eszközökhöz. A következőkhöz férhet hozzá:
- A regisztrált felhasználók rendelkezésére bocsátott egyes opciók, mint például feliratkozás a hardverrel kapcsolatos proaktív szolgáltatási értesítésekre, valamint támogatói fórumok, ahol segítenek a problémák megoldásában, és megosztják a legjobb gyakorlatokat a többi regisztrált felhasználóval.
 - A jogosult technikai támogatási dokumentumok kiterjesztett webes keresése a gyorsabb problémamegoldás érdekében.
 - Egyes jelszavas hozzáférést igénylő, szabadalmaztatott HP szolgáltatásdiagnosztikai eszközök.
 - Webalapú eszköz (a <https://support.hp.com> oldalon válassza az „Üzleti támogatás” lapot), amellyel kérdések tehetők fel közvetlenül a HP-nak. Ezzel az eszközzel a támogatási vagy szolgáltatási kérelmet közvetlenül ahhoz a személyhez irányíthatja, aki kellően képzett a kérdés megválaszolásához. Ez az eszköz lehetővé teszi továbbá a beküldött támogatási vagy szolgáltatási kérelmek megtekintését és további kezelését.
 - A HP és harmadik fél által működtetett tudásbázisok egyes harmadik féltől származó termékekhez, ahol termékinformációkat kereshet és kérhet le, válaszokat találhat a támogatással összefüggő kérdésekre, valamint támogatási fórumokon vehet részt. Erre a szolgáltatásra a harmadik fél hozzáférési korlátozásai vonatkozhatnak.

HELYSZÍNI HARDVERTÁMOGATÁS

Az olyan hardverincidensek esetén, amelyek távoli hozzáféréssel nem oldhatók meg, egy megbízott szakember nyújt helyszíni műszaki támogatást a szolgáltatás által lefedett hardvertermékeken, azok működőképes állapotának visszaállítása érdekében, beleértve az elérhető és ajánlott műszaki fejlesztéseket is. A HP dönthet úgy is, hogy egyes termékeket nem javítja, hanem kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményüket tekintve az újnak funkcionálisan megfelelnek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. Ha szeretné megtartani, demagnetizálni vagy más módon fizikailag megsemmisíteni a kicserélt alkatrészeket, számla ellenében ki kell fizetnie a cserealkatrész listaárát.

A HP firmware-frissítések aktív megállapodással rendelkező ügyfelek számára érhetők el. A szolgáltatás részeként Ön jogosult letölteni, telepíteni és használni a szolgáltatás által lefedett termékek firmware-frissítéseit, a HP aktuális normál értékesítési feltételeiben foglalt licenckorlátozásoknak megfelelően. A HP firmware-frissítéseket biztosíthat, telepíthet, illetve segítséget nyújthat ezek telepítésében a helyszíni hardvertámogatás mellett, ha Önnek érvényes licence van a vonatkozó szoftverfrissítésekhez.

A HP szakemberei a kérésük után helyszíni szolgáltatást nyújtanak egészen addig, amíg a termékeket meg nem javítják. Ideiglenesen felfüggeszthetik a munkát, ha alkatrészekre vagy további erőforrásokra van szükség, ám amint ezek rendelkezésre állnak, folytatják a javítást.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">Javítás hiba esetén: a helyszíni műszaki támogatás időtartama alatt a HP rendelkezésre álló fejlesztéseket vagy ügyfél által nem telepíthető firmware-frissítéseket telepíthet a szolgáltatás által lefedett hardverekre, amennyiben ezek a termék működőképes állapotának visszaállításához vagy a HP általi támogathatóság fenntartásához szükségesek. | <ul style="list-style-type: none">Javítás igény szerint: kérésére a HP telepítheti azokat a kritikus, ügyfél által nem telepíthető firmware-frissítéseket, amelyeket a HP termékrészlege azonnali telepítésre javasol a szolgáltatás által lefedett hardvertermékek esetében. |
|--|---|

Megfelelő licencekkel kell rendelkeznie minden olyan mögöttes firmware-hez, amelyre a jelen szolgáltatás kiterjed. A HP igényelheti a szolgáltatás által lefedett termékek szolgáltatási szintű elemzését. Ebben az esetben kapcsolatba lép Önnel a HP egyik hivatalos képviselője a szolgáltatási szintű elemzés elvégzésének megszervezése céljából. Az elemzés során a HP kulcsfontosságú rendszer-konfigurációs információkat gyűjt, amelyek lehetővé teszik a HP hibaelhárító mérnökei számára, hogy felmérjék és elhárítsák a potenciális jövőbeli hardverproblémákat, valamint a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban elvégezzék a javításokat. A HP saját belátása szerint a szolgáltatási szintű elemzés távoli rendszereléréssel, távoli eszközökkel vagy telefonon keresztül is elvégezhető.

HELYSZÍNI VÁLASZIDŐ

A szolgáltatás által lefedett hardverek olyan meghibásodásai esetén, amely távolról nem javíthatók ki, a HP megteszi az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy a következő munkanapon beavatkozzon. A helyszíni válaszdő az első eset HP általi fogadásakor és nyugtázásakor veszi kezdetét, és akkor ér véget, amikor a hivatalos HP-szakember kiszáll a helyszínre, illetve amikor a HP úgy ítéli meg, hogy a bejelentett esemény nem igényel helyszíni beavatkozást. A válaszdőket csak a rendelkezésreállási időn belül számítjuk, és a következő napi rendelkezésreállási időre átvezethetjük.

SZOLGÁTTATÁSI SZINTEK

Nem minden szolgáltatási szint érhető el minden termék esetében. A szolgáltatási szintet az Ön dokumentációjában találja. A szolgáltatás elérhetőségével és a rendelkezésre állási idővel kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

Szolgáltatási szint	Leírás
Válaszdő	A HP az eset bejelentését a következő munkanapon belül visszaigazolja (telefonon, chaten és/vagy e-mailben).
Helyszíni támogatás	A bejelentés fogadását és visszaigazolását követően - az adott szolgáltatási körhöz tartozó rendelkezésreállási időn belül - a HP felhatalmazott képviselője felkeresi az Ön helyszínét a hardverjavítás megkezdése érdekében. Erre távoli hibaelhárítást követően kerül sor. Amennyiben a probléma távolról nem hárítható el, a szolgáltatás akkor vehető igénybe, ha a szükséges alkatrészek rendelkezésre állnak, és az Ön elérhetősége egyeztetésre került.
Javítási idő	A javítási idő számítása a hibaelhárítás megkezdésének napjától a javítás befejezéséig tart. A becsült teljesítési idő 2-4 munkanap, amely a távoli segítségnyújtás, az ügyfél által végezhető javítás (Customer Self-Repair, CSR) és/vagy a helyszíni kiszállás kombinációján alapul. Megjegyzés: A javítási időt csak a rendelkezésreállási időn belül számítjuk, és a rendelkezésreállási időn belül a következő napra is áthúzódhat. A javítási idő nem tartalmazza az alkatrészhiányból, az ügyfél elérhetőségéből, illetve egyéb késedelmekből eredő várakozási időt, továbbá földrajzi helytől függően eltérhet.

ÜGYTOVÁBBÍTÁSI ELJÁRÁS

A HP kidolgozott egy ügytovábbítási eljárást az összetett problémák megoldásának elősegítésére. Az ügytovábbítást a HP helyi vezetése koordinálja, a probléma megoldásához igénybe véve a megfelelő HP-erőforrások és/vagy megfelelő külső felek szakértelmét.

A MUNKA TELJESÍTÉSE

A javítás akkor tekinthető befejezettnek, amikor a HP megállapítja, hogy a hardver meghibásodása ki lett javítva, illetve hogy a hardvert kicserélték. A HP nem vállal felelősséget az elveszett adatokért; az Ön felelőssége elvégezni a megfelelő biztonsági mentési eljárásokat. Az ellenőrzést a HP bekapcsolási öntesztel, különálló diagnosztikával vagy a megfelelő működés vizuális ellenőrzésével végzi. A HP saját belátása szerint dönti el, hogy milyen szintű tesztekre van szükség a hardver javított állapotának ellenőrzéséhez. Annak érdekében, hogy a javítási időre vállalt kötelezettségét betartsa, a HP saját belátása szerint dönthet úgy, hogy a terméket véglegesen kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményüket tekintve az újak funkcionálisan megfelelnek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. A munka befejezéséhez szükség lehet az eszköz külső helyszínen történő javítására, ha a diagnosztizálás és a javítás nem végezhető el a telephelyen. A HP a saját belátása szerint határozza meg a külső helyszínen történő javítás szükségességét.

Mire terjed ki a szolgáltatás?

Ez a szolgáltatás a jogosult HP számítógépekre terjed ki, beleértve a HP által támogatott és nyújtott alkatrészeket, például memóriákat. Ez magában foglalja a számítógép eredeti csomagolásában található, HP márkájú tartozékokra, például vezetékes egérre, vezetékes billentyűzetre vagy váltóáramú tápegységre vonatkozó lefedettséget, nem foglalja magában azonban a külső HP monitorokat. A kombinált eszközök tartalmazzák a kijelzőt, amelyek nem minősülnek különálló, külső monitornak. Ugyanakkor a kombinált eszközhöz csatlakoztatott második monitorra például nem terjed ki a HP Care Pack szolgáltatás. A dokkolóállomásokra akkor vonatkozik a lefedettség, ha a laptopot, a dokkolóállomást és a HP Care Packot egy időben és ugyanazon megrendelés vagy ügyfélszámla keretein belül vásárolta meg.

Amennyiben Ön HP Perifériák Care Pack szolgáltatást vásárolt, a perifériákra vonatkozó szolgáltatás kiterjed a jelen szolgáltatás alapegységére, valamint legfeljebb 6 darab HP által támogatott perifériára, amelyek az alapegységhez csatlakoznak. Ide tartozhat például legfeljebb 2 külső monitor, dokkolóállomások, vezeték nélküli egér, vezeték nélküli billentyűzet és HP headsetek. A Perifériák Care Pack szolgáltatás igénybevételéhez a perifériaeszközöket az alapszámítógéppel egy időben kell megvásárolni.

A fogyóeszközökre, így például az eltávolítható adathordozókra, ügyfél által kicserélhető akkumulátorokra, táblagéphez való tollakra, valamint más tartozékokra, felhasználó általi karbantartásra és nem HP-eszközökre a szolgáltatás nem terjed ki. Az üzleti célú HP mobil számítógépek akkumulátorproblémáira (kivéve a rendszeres akkumulátorhasználat miatt csökkent töltési kapacitást) a szolgáltatás a HP hardver jótállási időtartama alatt vagy legfeljebb három évig érvényes, ha a hardverhez Care Pack csomag van regisztrálva. Kiegészítő akkumulátor-szolgáltatás – beleértve a csökkent töltési kapacitás miatti akkumulátorcserét is – külön Care Pack szolgáltatással biztosítható.

A megszüntetett cserealkatrészek és összetevők esetében frissítésre lehet szükség. A HP Önnel együttműködve tesz ajánlásokat cserékre. A helyi támogatási lehetőségek miatt nem minden országban kapható cserealkatrész minden összetevőhöz.

Az ügyfél kötelezettségei

A HP fenntartja a jogot, hogy felmondja a szolgáltatási szerződést, amennyiben figyelmen kívül hagyják a vizsgálat kritikus fontosságú javaslatait, illetve ha a megadott időkereten belül nem végzik el a vizsgálatot, kivéve azokat az eseteket, amikor a késést a HP okozza.

Azokban az esetekben, amikor az ügyfél nem tesz eleget az alábbiakban ismertetett kötelezettségeinek, a HP, illetve a HP hivatalos szolgáltatója nem köteles teljesíteni az ismertetett szolgáltatást.

Az ügyfélnek vagy a HP hivatalos képviselőjének a jelen szolgáltatás megvásárlásától számított 10 napon belül regisztrálnia kell az érintett hardvert a Care Pack csomag regisztrációs utasításait vagy a HP által küldött e-mail utasításait követve, illetve a HP egyéb iránymutatásai szerint. Ha a szolgáltatás által lefedett termék másik országba kerül, akkor a regisztrációt (vagy a meglévő HP-regisztráció megfelelő módosítását) a változást követő 10 napon belül el kell végezni.

Kérésre az ügyfél köteles segíteni a HP távoli hibaelhárító munkáját. Az ügyfél feladatai:

- Minden információ megadása, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális távoli támogatást nyújtson, illetve hogy a HP felmérhesse, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Önteszt elindítása, illetve más diagnosztikai eszközök és programok telepítése és futtatása. A HP megkérheti az ügyfelet, hogy mellékelje a hibás termékhez a korábban elvégzett önteszt eredményeinek kinyomtatott példányát.
- A HP kérésének megfelelően egyéb észszerű tevékenységek elvégzése annak érdekében, hogy segítse a HP-t a problémák azonosításában vagy megoldásában.

Az ügyfélnek biztosítania kell, hogy a termék az elszállításnak vagy a HP kijelölt javítóközpontjába való szállítás választott módjának megfelelően be legyen csomagolva és elő legyen készítve.

Amennyiben az ügyfél az opcionális eszközállapot-információkat választja, mely segít a HP-nak az eszközproblémák diagnosztizálásában és javításában, úgy az ügyfél felelős a HP Smart Support⁷ engedélyezéséért a HP Smart Health alkalmazás telepítésével a hp.com/smart-support oldalról, valamint az alkalmazás futtatásáért a funkció engedélyezéséhez. A HP Smart Support egy fejlett ügyféltámogatási alkalmazás, mely lehetővé teszi, hogy a HP gyorsabban vizsgálja ki, diagnosztizálja és oldja meg az eszközökkel kapcsolatos problémákat. Az Ön számítógépéről, a HP Workforce Experience platformmal fenntartott felhőalapú kapcsolaton keresztül küldött kulcsfontosságú állapotadatok használatával a HP támogatási munkatársai gyorsan hozzáférhetnek számítógépe adataihoz, és ajánlásokat fogalmazhatnak meg a probléma megoldásához, hogy a végfelhasználók gyorsan újra dolgozhassanak. További információk a HP Smart Supportról: hp.com/smart-support.

Az ügyfél felelőssége, hogy minden személyes és/vagy bizalmas adatot eltávolítson a hibás termékről, mielőtt azt javítás vagy csere céljából visszaküldi a HP által kijelölt helyre; A HP nem vállal felelősséget a visszaküldött terméken tárolt adatokért.

A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli diagnosztika és segítségnyújtás, helyszínen vagy helyszínen kívül biztosított szolgáltatások, illetve egyéb szolgáltatási megoldások kombinációjával biztosítja. Egyéb szolgáltatási megoldás lehet az ügyfél által cserélhető alkatrészek futárral történő kiszállítása.

A HP úgy tervezi termékeit, hogy azok ügyfél által javíthatók (CSR) legyenek. A CSR a HP jótállási feltételeinek kulcsfontosságú eleme. A CSR lehetővé teszi, hogy a hiba megerősítését követően a HP bizonyos, ügyfél által cserélhető alkatrészeket – például billentyűzetet, egeret vagy más, CSR-ként besorolt alkatrészeket – közvetlenül Önnek küldjön meg.

A kötelező CSR az egyes termékekhez kapcsolódó normál jótállás része. HP Care Pack szolgáltatás vagy szerződéses támogatási megállapodás esetén, amennyiben a javítás belső alkatrészeket érint, a CSR választható. A választható szolgáltatás azt jelenti, hogy az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy önmaga végezze el a CSR-alkatrész cseréjét, illetve arra is, hogy a HP szervizmunkatársai a termék szolgáltatási időtartama alatt további költségek nélkül elvégezzék a cserét.

Kizárások

- Biztonsági mentés, helyreállítás, az operációs rendszerrel kapcsolatos támogatás, egyéb szoftverek, adatok
- Alkalmazások működésének tesztelése, illetve más szükséges vagy Ön által kért tesztek
- Az összeköttetési vagy kompatibilitási problémák hibaelhárítása
- A hálózattal kapcsolatos problémák támogatása
- Abból kifolyólag szükséges szolgáltatások, hogy nem került beépítésre/telepítésre a HP által biztosított rendszerjavítás, javítócsomag, javítókészlet vagy módosítás
- Abból kifolyólag szükséges szolgáltatások, hogy nem kerültek végrehajtásra a HP által korábban tanácsolt elkerülő intézkedések
- A termék nem megfelelő kezelése vagy használata miatt szükségessé váló szolgáltatások
- Hardver, firmware vagy szoftver engedély nélküli telepítési, javítási, karbantartási vagy módosítási kísérletei miatt szükségessé váló szolgáltatások
- Felhasználói megelőző karbantartás

Maximális támogatott élettartam/maximális használat

A jelen szolgáltatás keretében nem javítjuk és nem cseréljük azokat az alkatrészeket és összetevőket, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a műszaki adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális használati korlátozásait.

Opcionális kiegészítő funkciók az extra szolgáltatási lefedettségért

Egészítse ki támogatását egyedi opciókkal, amelyek segítségével bárhol dolgozhat

AKKUMULÁTORCSERE^{2,3}

A HP akkumulátorcsere-szolgáltatás két kényelmes módszert kínál a meghibásodott akkumulátorok cseréjére: helyszíni és helyszínen kívüli cserét. Mindkét opció igénybevételével egy pótakkumulátort biztosítanak az ügyfélnek, amennyiben az eredetileg vásárolt akkumulátor anyag- vagy megmunkálási hiba miatt meghibásodik, vagy töltési kapacitása 50% alá csökken. Az akkumulátorcsere szolgáltatással kapcsolatos további részletek és kizárások az [akkumulátorcsere adatlapon](#) érhetők el.

A HIBÁS ADATHORDOZÓ MEGTARTÁSA^{2,3,4}

A hibás adathordozó megtartása szolgáltatás hozzáadásával vállalata megtarthatja a hibás merevlemezeket, csökkentve az érzékeny adatok veszélyeztetésének esélyét. Ez az opció lehetővé teszi, hogy Ön megtartsa a meghibásodott merevlemezeket vagy SSD-/flashmeghajtók alkatrészeit, amelyeket a lemezen esetlegesen megtalálható érzékeny adatok miatt meg kíván tartani. A szolgáltatás által lefedett rendszer összes meghajtójának szerepelnie kell a hibás adathordozó megtartása szolgáltatásban. A hibás adathordozó megtartása szolgáltatással kapcsolatos további részletek és korlátozások a [hibás adathordozó megtartása adatlapon](#) tekinthetők meg.

UTAZÁS KÖZBENI TÁMOGATÁS^{2,3}

Eszköztámogatás biztosítása 90+ országban világszerte az üzleti úton lévő alkalmazottaknak. Az utazás közbeni támogatás szolgáltatással kapcsolatos további részletek és kizárások az [utazás közbeni támogatás](#) érhetők el.

OUT OF BAND DIAGNOSZTIKA ÉS HELYREÁLLÍTÁS

Csökkentse az alkalmazottak és az IT-részleg frusztrációját fejlett, távoli diagnosztikával olyan számítógép-problémákhoz, melyek megoldásához hagyományosan IT-szakemberek fizikai segítsége volt szükséges. Az out of band technológia használatával a HP különálló, független out of band processzort biztosít, mely mély hozzáférést biztosít a számítógép firmware-jéhez akkor is, ha az operációs rendszer nem aktív és a számítógép nem tud bootolni.⁸ E szolgáltatás további adatai és vonatkozó kizárásai az [out of band diagnosztika és helyreállítás adatlapon](#) található.

PERIFÉRIÁK CARE PACK²

A teljes körű támogatás érdekében a szolgáltatás kiterjeszthető a számítógéphez csatlakoztatott, legfeljebb 6 darab HP által támogatott tartozékra, biztosítva ezzel a produktivitási eszközök átfogó támogatását.^{3,7} Amennyiben Ön HP Perifériák Care Pack szolgáltatást vásárolt, az a számítógép alapegységére és legfeljebb hat, a számítógéphez csatlakoztatott perifériaeszközre terjed ki, például legfeljebb 2 külső monitorra, dokkolóállomásokra, vezeték nélküli egérre, vezeték nélküli billentyűzetre és HP headsetekre. A jogosultság feltétele, hogy minden perifériaeszköz a számítógéppel egy időben kerüljön megvásárlásra.

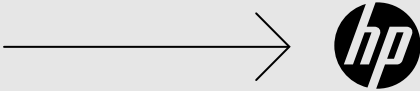
A HP Perifériák Care Pack csomag nem terjed ki a Poly termékekre. A Poly termékekre csak a Poly támogatási szerződése vonatkoznak.

Felhasználási feltételek

Tekintse át a Care Pack [felhasználási feltételeit](#).

További információk:

Keresse fel világszerte elérhető valamelyik értékesítési irodánkat vagy viszonteladóinkat, vagy látogasson el a hp.com/support-services oldalra.



1. A HP Premium támogatáshoz (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel és riasztásokkal csak számítógépekhez) és a HP Premium+ támogatáshoz (helyszíni támogatás prediktív problémaészleléssel, riasztásokkal és előnyben részesített hozzáféréssel csak számítógépekhez) Windows, Mac, illetve Android rendszerekhez készült HP Insights ügynök szükséges a prediktív információkhoz, mely letölthető a következő weboldaltól: <https://workforceexperience.hp.com/software>. Az ügynök telemetriai és elemzési adatokat gyűjt a Workforce Experience platformba integrálható eszközökről és alkalmazásokról, és önálló szolgáltatásként nem vásárolható meg. Internetkapcsolat szükséges hozzá. A HP megfelel a GDPR szigorú adatvédelmi rendelkezéseinek, és a platform az információbiztonság területén ISO27001, ISO27701, ISO27017 és SOC2 2-es típusú tanúsítvánnyal rendelkezik.
2. A szolgáltatási szintek és a válaszidők az Ön földrajzi elhelyezkedésétől függően eltérőek lehetnek.
3. Külön vagy választható funkcióként vásárolható meg. A baleseti kár elleni védelem csak az eszköz megvételekor vásárolható meg. A további Care Pack csomagok az eszköz vásárlásától számított 30 napon belül vásárolhatók meg. A HP szolgáltatásaira a vonatkozó HP felhasználási feltételek érvényesek, amelyekről a vásárláskor kap tájékoztatást az ügyfél. Emellett az ügyfélnek lehetnek a helyi jogszabályok által meghatározott jogai, amelyeket semmilyen módon nem befolyásolnak sem a szolgáltatásra vonatkozó HP felhasználási feltételek, sem az adott HP-termékhez biztosított HP korlátozott jótállás.
4. Amennyiben az ügyfél megvásárolja a hibás adathordozó megtartása szolgáltatást, a hibás adathordozó(kat) az ügyfél tartja meg.
5. A HP által 2022. január és 2022. október között világszerte gyűjtött ügyféltámogatási adatok alapján.
6. A szolgáltatás kereskedelmi forgalomban kapható asztali számítógépekhez, munkaállomásokhoz, mobil munkaállomásokhoz és bizonyos notebook számítógépekhez érhető el.
7. A HP Smart-támogatás a kereskedelmi ügyfelek számára HP-szervizképviselőjén vagy a HP gyári konfigurációs szolgáltatásokon keresztül érhető el; vagy letölthető a hp.com/smart-support oldalról. A HP Smart-támogatás a termék első indításakor automatikusan összegyűjti a szükséges telemetriai adatokat, hogy eszközszintű konfigurációs adatokat és állapotinformációkat szolgáltatson.
8. A Hardvertámogatási szolgáltatások frissített portfóliója elérhető bizonyos HP kereskedelmi számítógépekhez (asztali számítógépek, noteszgépek, munkaállomások, mobil munkaállomások, Chromebookok és RPOS-eszközök). A Hardvertámogatási szolgáltatások az eszköz vásárlásakor érhetők el. A HP Care Pack szolgáltatások szintje és válaszáideje a földrajzi helytől függően változhat. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra bizonyos korlátozások lehetnek érvényesek. További részletek: www.hp.com/go/cpc. A szolgáltatáscsomag funkciói régióként és hardverplatformként eltérőek lehetnek.