

Podpora pro počítače u zákazníka

Dodatečná podpora za dostupné ceny

Spolehněte se na kvalitní technickou podporu, která vás rychle vrátí do práce díky vzdálené podpoře a pohodlným opravám přímo na místě.¹ Zaručená produktivita pro zaměstnance díky pohodlné vzdálené podpoře IT, jejímž cílem je vyřešit problémy se zařízením až z 85 % hned napoprvé.⁵ V případě potřeby další opravy zařízení může být na místo vyslán odborník podpory HP. Volitelný přehled o stavu zařízení pomáhá společnosti HP rychle odstraňovat problémy pomocí balíčku podpory, který je cenově výhodný a udržuje zařízení v optimálním provozu.⁷

Nejdůležitější prvky služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Telefonická podpora v běžné pracovní době
- Hardwarová podpora u zákazníka
- Včetně náhradních dílů a materiálů
- Volitelné informace o stavu zařízení⁷
- Aktualizace firmwaru u vybraných produktů

Výhody služby

- Zvýšení provozuschopnosti zařízení
- Flexibilita při plnění specifických servisních požadavků
- Pohodlná vzdálená podpora a podpora na pracovišti - kdekoli u zákazníka

Vlastnosti služby a specifikace poskytování

Tento balíček hardwarové podpory nabízí vysoce kvalitní vzdálenou technickou podporu a technickou podporu přímo u zákazníka pro váš hardware. Zákazníci si mohou zvolit odesílání volitelných informací o stavu zařízení, které pomáhají společnosti HP diagnostikovat a opravovat problémy se zařízením.⁷ Služba zahrnuje materiál, náhradní díly a práci.

VZDÁLENÁ DIAGNOSTIKA PROBLÉMŮ A PODPORA

Chcete-li kontaktovat společnost HP, nejlepší metodou je založení účtu a vytvoření případu digitálně na stránce <https://support.hp.com/>. Po obdržení a potvrzení případu začne společnost HP hardwarový problém izolovat, řešit a odstraňovat. Před zahájením asistence u zákazníka společnost HP pomocí elektronické vzdálené podpory umožňující přístup k podporovaným produktům provede vzdálenou diagnostiku, případně použije jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení problému.

Zákazníci zde pak mohou vytvořené případy i spravovat. Během doby poskytování služeb zákazníci mohou kontaktovat společnost HP telefonicky nebo přes chat a informovat se o jakémkoli vytvořeném případě. Případně zákazníci mohou telefonicky volat do střediska zákaznické podpory HP v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků. Může být k dispozici rozšířená telefonická podpora.² Zákazníci, kteří se na společnost HP obrátí přímo telefonicky nebo prostřednictvím chatu, budou osloveni standardními zástupci, kteří nejprve shromáždí požadované administrativní údaje k identifikaci zákazníků a ověření jejich nároku na službu. Tento alternativní postup může trvat déle a může být pro zákazníka náročnější než podpora přes web, kterou doporučujeme využívat přednostně. Společnost HP potvrdí přijetí servisního požadavku vytvořením záznamu o případě a přiřazením ID případu, které vám následně sdělí. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.

PŘÍSTUP K INFORMACÍM A SLUŽBÁM ELEKTRONICKÉ PODPORY

V rámci této služby poskytuje společnost HP přístup k určitým komerčně dostupným elektronickým a webovým nástrojům. Máte přístup k následujícím:

- Některé nabídky dostupné pro registrované uživatele, např. odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli.
- Rozšířená internetová vyhledávání příslušných dokumentů technické podpory, usnadňující rychlejší vyřešení problému.
- Některé patentované nástroje HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem.
- Webový nástroj (navštivte stránku <https://support.hp.com> a zvolte kartu „Obchodní podpora“) pro odesílání otázek přímo společnosti HP. Tento nástroj urychluje vyřešení problémů pomocí procesu předběžné kvalifikace, kdy žádosti o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty, aby dotaz zodpověděli. Umožňuje také zobrazit stav každé zadané žádosti o podporu nebo servis a dále s ní pracovat.
- Znalostní databáze hostované společností HP nebo třetí stranou pro některé produkty třetí strany, ve kterých můžete vyhledávat i načítat informace o produktech, hledat odpovědi na otázky týkající se podpory a účastnit se diskuze na fórech podpory. Na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami.

HARDWAROVÁ PODPORA U ZÁKAZNÍKA

V případě hardwarových incidentů, které nelze vyřešit na dálku, poskytne autorizovaný zástupce technickou podporu na místě u zákazníka pro krytý hardware, aby jej uvedl do provozuschopného stavu, včetně dostupných a doporučených technických vylepšení. Společnost HP se může rozhodnout některé produkty místo opravy nahradit. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Pokud si přejete nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budete povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.

Aktualizace firmwaru HP jsou k dispozici zákazníkům s aktivní smlouvou, která jim umožňuje přístup k těmto aktualizacím. V rámci této služby máte právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro podporované produkty s výhradou licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách společnosti HP. Společnost HP může v souvislosti s hardwarovou podporou u zákazníka poskytnout, nainstalovat nebo pomoci s instalací aktualizací firmwaru, pokud máte platnou licenci k použití příslušných softwarových aktualizací.

Po příjezdu k zákazníkovi zástupce společnosti HP zajistí servis na místě, dokud nebudou produkty opraveny. V případě potřeby dílů nebo dalších zdrojů může být práce dočasně přerušena, bude však pokračovat, jakmile budou díly nebo zdroje dostupné.

- Opravy při selhání: V době poskytování technické podpory na místě může společnost HP instalovat dostupná technická vylepšení a aktualizace firmwaru, které nelze instalovat zákazníkem, pro krytý hardware, které jsou nutné k uvedení krytého produktu do provozního stavu nebo k zachování jeho podporovatelnosti společností HP.
- Opravy na vyžádání: Na vaši žádost může společnost HP nainstalovat kritické, zákazníkem neinstalovatelné aktualizace firmwaru, které jsou doporučeny produktovou divizí společnosti HP k okamžité instalaci do krytých hardwarových produktů.

Musíte mít příslušné licence na jakýkoli příslušný firmware, na který se budou tyto služby vztahovat. Společnost HP může u krytých produktů vyžadovat analýzu úrovně služeb. V takovém případě se s vámi spojí autorizovaný zástupce společnosti HP, aby dojednal podrobnosti. V rámci této analýzy společnost HP zaznamená hlavní údaje o konfiguraci systému, což technikům umožní zkoumat a řešit případné budoucí závady hardwaru a provádět opravy co nejrychleji a nejefektivněji. Analýza úrovně služeb může dle uvážení společnosti HP proběhnout prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, pomocí vzdálených nástrojů nebo telefonicky.

REAKČNÍ DOBA PRO PODPORU U ZÁKAZNÍKA

V případě poruchy podporovaného hardwaru, kterou nelze řešit vzdáleně, vynaloží zástupce společnosti HP přiměřené obchodní úsilí, aby reagoval následující pracovní den. Reakční doba pro podporu u zákazníka začíná ve chvíli, kdy společnost HP obdrží a potvrdí počítačový případ, a končí, když pověřený zástupce společnosti HP dorazí na provozovnu či pracoviště, nebo když společnost HP určí, že nahlášená událost v současné době nevyžaduje zásah u zákazníka. Reakční doby se měří pouze během časového pokrytí a lze je přenést do dalšího pokrytého dne.

ÚROVNĚ SLUŽBY

Některé úrovně služby nemusí být dostupné pro všechny produkty. Úroveň služby je uvedena v dokumentaci. Podrobné informace o dostupnosti a pokrytí služby se dozvíte od místního obchodního oddělení společnosti HP.

Úroveň služby	Popis
Doba odezvy u zákazníka	Po potvrzení příjmu případu a naplánování podpory u zákazníka bude zástupce společnosti HP na servisní požadavek reagovat přímo u zákazníka.
Doba opravy u zákazníka	Společnost HP vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby uvedla krytý hardware do provozuschopného stavu ve stanovené lhůtě od odeslání prvního servisního požadavku v aplikaci HP Solution Center.

SPRÁVA ESKALACÍ

Společnost HP zavedla formální postupy eskalace, které umožňují řešit komplexní incidenty. Eskalaci incidentů koordinuje místní vedení společnosti HP, které zapojí klíčové specialisty společnosti HP nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.

DOKONČENÍ PRÁCE

Opravy jsou považovány za dokončené na základě ověření společností HP, že selhání hardwaru bylo odstraněno nebo že byl daný hardware nahrazen. Společnost HP nenesie odpovědnost za ztrátu jakýchkoli dat. Vy nesete zodpovědnost za implementaci vhodných postupů zálohování. Ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že byl hardware opraven, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Pokud zařízení nelze diagnostikovat a opravit přímo u zákazníka, může být přepraveno mimo pracoviště. O nutnosti přepravy mimo pracoviště kvůli opravě rozhoduje společnost HP.

Krytí

Tato služba poskytuje krytí pro způsobilé osobní počítače HP, včetně interních komponentů podporovaných a dodaných společností HP, jako je paměť. Zde je zahrnuto i krytí přiloženého příslušenství HP, které bylo součástí původního balení počítače, např. kabelových myší, kabelových klávesnic nebo napájecího adaptéru (AC), nejsou zde však zahrnuty externí monitory HP. Zařízení AiO zahrnují displej, který není považován za samostatný externí monitor. Služby HP Care Pack se však netýkají např. druhého monitoru připojeného k zařízení AiO. Na dokovací stanice se služba vztahuje, pokud byly notebook, dokovací stanice a služba HP Care Pack zakoupeny ve stejnou dobu a přes stejnou objednávku nebo fakturu zákazníka.

Spotřební materiály, mimo jiná vyměnitelná média, baterie vyměnitelné zákazníkem, pera k tabletům a ostatní spotřební materiál, jakož i uživatelská údržba a zařízení jiného dodavatele než HP, nejsou touto službou kryty. Na baterie do mobilních komerčních počítačů HP se vztahuje až tříletá záruka.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestaly vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší verzi. Společnost HP vám ve spolupráci s vámi navrhne náhradní položky. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

Povinnosti zákazníka

Společnost HP si vyhrazuje právo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu nebo pokud audit nebude proveden v uvedeném období v případě, že zpoždění nebylo způsobeno společností HP.

Jestliže zákazník nebude dodržovat níže uvedené povinnosti zákazníka, společnost HP ani autorizovaný poskytovatel služby HP nebudou povinni popsané služby dodat.

Zákazník nebo autorizovaný zástupce společnosti HP musí zaregistrovat hardware, pro který má být poskytována podpora, do 10 dnů od zakoupení této služby. To je třeba provést podle pokynů k registraci, které jsou dodány se službou Care Pack nebo v e-mailovém dokumentu poskytnutém společností HP, nebo podle jiných pokynů od společnosti HP. V případě, že se změní země krytého produktu, registrace (nebo řádná oprava stávající registrace u společnosti HP) musí proběhnout do 10 dnů po zavedení změny.

Zákazník bude požádán o součinnost se společností HP při vzdáleném řešení problému. Zákazník provede následující:

- Poskytne společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni oprávněné podpory.
- Spustí automatické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy. Společnost HP může po zákazníkovi vyžadovat, aby k vadnému produktu přiložil výtisk výsledků všech dříve provedených samočinných testů.
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci jí rozpoznat nebo vyřešit problémy.

Povinností zákazníka je správně zabalit produkt a připravit ho na vyzvednutí nebo zvolený způsob doručení nebo zaslání do servisního střediska určeného společností HP.

Pokud si zákazník vybere odesílat volitelné informace o stavu zařízení, které pomáhají společnosti HP diagnostikovat a opravovat problémy se zařízením, je zákazník zodpovědný za povolení služby HP Smart Support⁷ instalací aplikace HP Smart Health z hp.com/smart-support a spuštěním této aplikace pro povolení funkce. HP Smart Support je vylepšená aplikace zákaznické podpory, která poskytuje rychlejší způsob kontroly, diagnostiky a řešení problémů souvisejících se zařízeními HP. Na základě kritických údajů o stavu počítače odeslaných prostřednictvím zabezpečeného cloudového připojení k platformě HP Workforce Experience mohou pracovníci podpory HP rychle získat přístup k informacím o počítači, poskytnout doporučení pro řešení problémů a vrátit koncové uživatele zpět do práce. Další informace o službě HP Smart Support naleznete na adrese hp.com/smart-support.

Zákazník zodpovídá za odstranění všech osobních nebo důvěrných dat z vadného produktu před jeho vrácením na místo určené společností HP za účelem opravy nebo výměny. Za data uložená na vráceném produktu společnost HP nezodpovídá.

Vyloučení

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované vámi
- Odstranění potíží s propojením nebo kompatibilitou
- Řešení potíží se sítí
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které poskytla společnost HP
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, kterou dříve doporučila společnost HP
- Služby, které jsou vyžadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem

- Služby, které jsou vyžadovány v důsledku neoprávněných pokusů instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software
- Uživatelem prováděná preventivní údržba

Maximální doba podpory / maximální využití

Díly a komponenty, které překročily svou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití uvedené v provozní příručce výrobce, referenčních příručkách k produktu nebo technickém produktovém datovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

Volitelné přídavné prvky pro dodatečné krytí

Podporu si můžete rozšířit o vlastní možnosti, které zaměstnancům umožní pracovat kdekoli

SLUŽBA VÝMĚNY BATERIE^{2,3}

Služba HP výměny baterie nabízí dva praktické způsoby výměny nefunkčních baterií – výměnu mimo pracoviště a přímo na pracovišti. V rámci každé možnosti bude poskytnuta jedna náhradní baterie, pokud bude u původně zakoupené baterie zjištěna závada způsobená vadou materiálu nebo zpracování nebo bude mít sníženou kapacitu nabíjení pod 50 %. Další podrobnosti a výjimky týkající se služby výměny baterie jsou popsány v [datovém listu pro výměnu baterie](#).

PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA^{2,3,4}

Přidejte možnost ponechání vadných médií, která vaší společnosti umožní udržet si kontrolu nad vadnými pevnými disky a snížit tak riziko ohrožení citlivých dat. Tato možnost umožňuje ponechat si vadné pevné disky nebo komponenty SSD/flash disků, kterých se nechcete vzdát kvůli citlivým datům, která mohou obsahovat. Všechny oprávněné jednotky podporovaného systému musí být zahrnuty do služby ponechání vadného média. Další informace a výjimky týkající se ponechání vadného média jsou popsány v [datovém listu Ponechání vadného média](#).

PODPORA NA CESTÁCH^{2,3}

Zajistěte podporu zařízení ve více než 90 zemích po celém světě, když jsou vaši zaměstnanci na služební cestě. Další podrobnosti a výjimky týkající se služby podpora na cestách jsou popsány v [datovém listu pro Podporu na cestách](#).

OUT-OF-BAND DIAGNOSTIKA A NÁPRAVA PROBLÉMŮ

Snižte zátěž zaměstnanců a IT oddělení díky pokročilé vzdálené diagnostice a nápravě problémů s PC, které tradičně vyžadovaly, aby zařízení bylo v rukou IT oddělení. Pomocí technologie out-of-band používá společnost HP samostatný, nezávislý procesor out-of-band, který poskytuje hloubkový přístup k firmwaru počítače, a to i v případě, že je operační systém vypnut a počítač nelze spustit.⁸ Další podrobnosti a výjimky týkající se této služby jsou popsány v dokumentu [Out-of-band diagnostika a náprava problémů](#).

CARE PACK PRO PERIFERIE^{2,3,6}

Přidejte pokrytí až pro 6 periferních příslušenství připojených k počítači a získejte kompletní podporu pro své nástroje produktivity. Pokud jste si zakoupili HP Peripheral Care Pack, služby budou pokrývat základní jednotku a také 6 dalších periferních zařízení podporovaných společností HP, která byla k základní jednotce připojena, včetně maximálně 2 externích monitorů, dokovacích stanic, bezdrátových myši, bezdrátových klávesnic a náhlavních souprav HP. Aby bylo možné pokrýt periferie v rámci služby Care Pack, musí jít o periferie zakoupené zároveň se základním počítačem.

Všeobecné obchodní podmínky

Přečtěte si úplné podmínky služby Care Pack.

Další informace

o službách HP získáte v jakémkoli obchodním oddělení nebo u prodejce nebo na adrese hp.com/go/services



- Podpora HP Premium (podpora na místě s prediktivní detekcí problémů a upozorněními pouze pro počítače) a podpora HP Premium+ (podpora na místě s prediktivní detekcí problémů, upozorněními a přednostním přístupem pouze pro počítače) vyžadují agenta HP Insights pro Windows, Mac a Android pro prediktivní náhledy, který je k dispozici ke stažení na adrese <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agent shromažďuje telemetrické a analytické údaje o zařízeních a aplikacích, které jsou integrovány do platformy Workforce Experience. Nástroj se neprodává jako samostatná služba. Je zapotřebí přístup k internetu. Společnost HP dodržuje přísná nařízení o ochraně osobních údajů GDPR a platforma je certifikována podle norem ISO27001, ISO27701, ISO27017 a SOC2 Type2 pro zabezpečení informací.
- Úroveň služby a časy odezvy se mohou lišit podle vaší zeměpisné polohy.
- Prodává se samostatně nebo jako volitelné příslušenství. Ochrana před náhodným poškozením musí být zakoupena při nákupu zařízení. Další služby Care Pack je nutno zakoupit do 30 dní od zakoupení zařízení. Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení produktu. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.
- Při zakoupení služby ponechání vadného média si vadné jednotky ponechává zákazník.
- Vychází z dat celosvětově zákaznické podpory HP z období od ledna 2022 do října 2022.
- Služba je dostupná u komerčních stolních počítačů, pracovních stanic, mobilních pracovních stanic a vybraných notebooků.
- Řešení HP Smart Support je k dispozici komerčním zákazníkům prostřednictvím zástupce služeb HP a služby HP Factory Configuration Services nebo si jej můžete stáhnout z webu hp.com/smart-support. Řešení HP Smart Support automaticky shromažďuje telemetrii potřebnou k počítačovému spuštění produktu, aby mohlo poskytnout konfigurační data na úrovni zařízení a přehled o jeho stavu.
- Aktualizované portfolio služeb hardwarové podpory je k dispozici pro vybrané komerční počítače HP (stolní počítače, notebooky, pracovní stanice, mobilní pracovní stanice, chromebooky a maloobchodní pokladní počítače). Služby hardwarové podpory jsou k dispozici v okamžiku zakoupení zařízení. Úroveň a doby odezvy služeb HP Care Pack se mohou v různých oblastech lišit. Služba začíná platit v den zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti najdete na stránce www.hp.com/go/cpc. Funkce balíčku služeb se mohou lišit podle zeměpisné polohy nebo hardwarové platformy.

Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení produktu. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.