

Asistență la sediu pentru PC-uri

Asistență suplimentară, preț accesibil

Contează pe asistența tehnică de calitate pentru a relua rapid activitatea, cu asistență de la distanță și reparații convenabile la sediu.¹ Asigură productivitatea muncii angajaților prin asistența IT convenabilă de la distanță, care are ca scop remedierea problemelor dispozitivelor, 85 % dintre probleme fiind rezolvate din prima.⁵ Un expert în asistență de la HP poate fi trimis în locația ta dacă dispozitivele au nevoie de alte reparații. Statisticile despre starea dispozitivului opțional ajută HP să remedieze rapid problemele, cu un pachet de asistență prietenos cu bugetul, pentru asigura funcționarea optimă a dispozitivelor.⁷

Aspecte esențiale ale serviciului

- Diagnosticarea problemelor și asistență de la distanță
- Asistență telefonică în timpul programului de lucru obișnuit
- Asistență pentru hardware la sediu
- Piese de schimb și materiale incluse
- Statistici despre starea dispozitivului opțional⁷
- Actualizări de firmware pentru anumite produse

Beneficiile serviciului

- Timp de funcționare prelungit al produselor
- Flexibilitatea de a îndeplini cerințe de service specifice
- Asistență convenabilă de la distanță și la sediu, oriunde ți-ai desfășura activitatea

Caracteristicile serviciului și specificații de livrare

Acest pachet de asistență pentru hardware oferă asistență tehnică de calitate înaltă, de la distanță și la sediu, pentru produsele hardware acoperite. Clienții pot alege statistici despre starea dispozitivului opțional, care ajută HP să diagnosticheze și să remedieze problemele dispozitivelor.⁷ Serviciul include materiale, piese și manopera.

DIAGNOSTICAREA PROBLEMELOR ȘI ASISTENȚĂ DE LA DISTANȚĂ

Pentru a contacta HP, cea mai bună metodă este crearea unui cont, apoi crearea unui caz prin mijloace digitale, la <https://support.hp.com/>. După primirea și confirmarea cazului tău, HP va izola, remedia și rezolva incidentul care afectează componentele hardware. Înainte de a oferi asistență la sediu, HP va efectua o diagnosticare de la distanță, utilizând asistența electronică la distanță pentru a accesa produsele acoperite sau poate utiliza alte mijloace disponibile pentru a facilita rezolvarea problemei de la distanță.

Clienții pot ulterior să își gestioneze cazurile de aici. În intervalele orare dedicate serviciilor pentru clienți, clienții pot să contacteze HP prin telefon sau chat pentru orice caz creat. Alternativ, clienții pot apela centrul de asistență pentru clienți HP între 8:00 și 17:00 ora locală, de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare. Poate fi disponibilă o asistență extinsă prin telefon.² Clienții care contactează HP direct prin telefon sau chat vor ajunge la agenții standard, care vor începe prin colectarea elementelor administrative necesare pentru identificarea clienților și pentru a verifica dreptul acestora la serviciul respectiv. Acest proces alternativ poate să dureze mai mult și să necesite mai mult efort din partea clientului decât inițierea experiențelor de asistență de pe web, opțiune care este recomandată insistent. HP va confirma primirea solicitării de service înregistrând cazul, atribuind un ID de caz și comunicându-ți acel ID de caz. HP își rezervă dreptul de a alege soluția finală pentru toate incidentele raportate.

ACCES LA SERVICII DE INFORMARE ȘI ASISTENȚĂ ÎN FORMAT ELECTRONIC

În cadrul acestui serviciu, HP oferă acces la anumite instrumente electronice și bazate pe web disponibile în comerț. Ai acces la:

- Anumite funcționalități care sunt puse la dispoziția utilizatorilor înregistrați, de exemplu, abonarea la notificări privind serviciile proactive legate de hardware și participarea la forumuri de asistență pentru remedierea problemelor și schimbul de recomandări cu alți utilizatori înregistrați;
- Căutări extinse pe web pentru identificarea documentelor de asistență tehnică pentru facilitarea rezolvării rapide a problemelor;
- Anumite instrumente HP de diagnosticare pentru service, protejate de drepturi de autor, cu acces restricționat prin parolă;
- Un instrument online (vizitează <https://support.hp.com> și alege fila Asistență pentru firme) pentru a trimite întrebările direct către HP. Acest instrument te ajută să soluționezi rapid problemele, prin intermediul unui proces de precalificare care direcționează solicitarea de asistență sau de operațiuni de service către resursa care deține calificarea potrivită pentru a-ți răspunde la întrebare. Permite, de asemenea, consultarea stării fiecărei solicitări de asistență sau pentru operațiuni de service trimise și interacțiunea ulterioară cu acestea;
- Baze de date găzduite de HP și de terți pentru anumite produse de la terți, unde poți să cauți și să găsești informații despre produse, să găsești răspunsuri la întrebări de asistență și să participi la forumuri de asistență. Este posibil ca acest serviciu să fie limitat de restricțiile de acces aplicate de către terți.

ASISTENȚĂ PENTRU HARDWARE LA SEDIU

Pentru incidentele survenite la produsele hardware, care nu pot fi rezolvate de la distanță, un reprezentant autorizat îți va oferi asistență tehnică la sediu pentru produsele hardware acoperite, pentru a le readuce în stare de funcționare, incluzându-le pentru îmbunătățiri tehnice care sunt disponibile și recomandate. HP poate opta pentru înlocuirea anumitor produse și nu pentru repararea acestora. Produsele de schimb sunt noi sau echivalente ca performanțe funcționale cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP. Dacă dorești să reții, să demagnetizezi sau să distrugi fizic în orice alt fel piesele înlocuite, ți se va emite o factură și vei avea obligația de a plăti prețul de listă pentru piesa înlocuită.

Actualizările de firmware HP sunt puse la dispoziția clienților pentru care există un contract în vigoare care le permite accesul la aceste actualizări. În cadrul acestui serviciu ai dreptul de a descărca, instala și utiliza actualizări de firmware pentru produsele acoperite, sub rezerva restricțiilor aferente licenței din condițiile standard de vânzare HP. HP poate furniza, instala sau acorda asistență pentru instalarea actualizărilor de firmware, precum și asistență hardware la sediu, dacă deții o licență valabilă pentru utilizarea actualizărilor software conexe.

După sosire, reprezentantul HP va furniza serviciile la sediu până când produsele sunt reparate. Lucrările pot fi suspendate temporar dacă sunt necesare piese sau resurse suplimentare, dar vor fi reluate când acestea devin disponibile.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Repararea la defectare: în momentul furnizării serviciului de asistență tehnică la sediu, HP poate instala îmbunătățirile tehnice disponibile și actualizări firmware care nu pot fi instalate de către client pentru produsele hardware acoperite, necesare pentru ca produsul acoperit să fie repus în funcțiune sau pentru a menține compatibilitatea cu produsele HP. | <ul style="list-style-type: none">• Repararea la cerere: La solicitarea ta, HP poate instala actualizări de firmware de importanță critică și care nu pot fi instalate de către client, care sunt recomandate de divizia de produse HP în vederea instalării imediate pe produsele hardware acoperite. |
|---|--|

Trebuie să deții o licență corespunzătoare pentru orice firmware de bază care va fi acoperit de aceste servicii. HP poate solicita o analiză a nivelului de servicii pentru produsele acoperite. În acest caz, un reprezentant autorizat HP te va contacta pentru a stabili efectuarea analizei nivelului de servicii. În cadrul acestei analize, HP va aduna informații esențiale despre configurarea sistemului, care le vor permite inginerilor de soluții HP să identifice și să remedieze eventualele probleme viitoare legate de hardware și să finalizeze reparațiile cât mai rapid și mai eficient. Analiza nivelului de servicii poate fi realizată prin accesarea de la distanță a sistemului, prin intermediul unor instrumente la distanță sau prin telefon, la alegerea companiei HP.

TIMPUL DE RĂSPUNS LA SEDIU

Pentru incidentele survenite la produsele hardware acoperite, care nu pot fi rezolvate de la distanță, HP va face eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a interveni în următoarea zi lucrătoare. Intervalul de timp de răspuns la sediu începe în momentul în care cazul inițial a fost primit și confirmat de HP și se încheie atunci când reprezentantul autorizat HP ajunge la sediul tău sau când HP stabilește că evenimentul raportat nu necesită, în prezent, o intervenție la sediu. Termenele de răspuns sunt măsurate numai în cadrul intervalului de acoperire și pot fi transferate pentru ziua următoare pentru care există un interval de acoperire.

NIVELURI DE SERVICII

Unele niveluri de servicii nu sunt disponibile pentru toate produsele. Nivelul de serviciu va fi indicat în documentație. Pentru informații detaliate despre disponibilitatea și acoperirea serviciilor, contactează un birou local de vânzări HP.

Nivelul serviciului	Descriere
Timp de răspuns la sediu	După confirmarea primirii cazului tău și programarea asistenței la sediu, un reprezentant HP se va prezenta la sediu ca urmare a solicitării tale de service.
Timp de reparare la sediu	HP va face eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a readuce hardware-ul acoperit la starea de funcționare în intervalul de timp specificat, după ce solicitarea inițială de service este trimisă către HP Solution Center.

GESTIONAREA TRANSFERULUI SARCINILOR

HP a stabilit proceduri formale de transferare a sarcinilor pentru a facilita rezolvarea incidentelor complexe. Managementul HP local coordonează transferul sarcinilor legate de incidente, înregistrând abilitățile resurselor HP și/ sau ale terților corespunzători pentru asistență la rezolvarea problemelor.

FINALIZAREA LUCRĂRII

Lucrarea de reparații va fi considerată finalizată după ce HP confirmă că defecțiunea hardware a fost remediată sau că s-a înlocuit componenta hardware respectivă. HP nu răspunde pentru eventuale date pierdute; îți revine responsabilitatea pentru implementarea unor proceduri de backup corespunzătoare. Verificarea efectuată de către HP poate fi realizată printr-un autotest la pornire, diagnosticare autonomă sau verificarea vizuală a funcționării corespunzătoare. La alegerea sa, HP va stabili nivelul de testare necesar pentru a se asigura că hardware-ul a fost reparat. La alegerea sa, HP poate să înlocuiască definitiv produsul, pentru a-și respecta angajamentul privind timpul de reparare. Produsele de schimb sunt noi sau echivalente ca performanțe funcționale cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP. Lucrul până la finalizare poate necesita repararea dispozitivului în afara sediului, dacă acesta nu poate fi diagnosticat și reparat la sediu. HP stabilește necesitatea efectuării reparațiilor în afara sediului la alegerea sa.

Acoperire

Acest serviciu oferă acoperire pentru PC-urile HP eligibile, inclusiv componente interne furnizate de HP și pentru care HP oferă asistență, cum ar fi unitățile de memorie. Aici este inclusă acoperirea pentru accesoriile marca HP atașate, incluse în ambalajul original al PC-ului, de exemplu, mouse cu fir, tastatură cu fir sau adaptor de alimentare de c.a., dar nu include monitoare HP externe. Dispozitivele all-in-one includ afișajul, care nu este considerat monitor extern separat. Însă, de exemplu, un al doilea monitor conectat la un dispozitiv all-in-one nu ar fi acoperit de acest serviciu HP Care Pack. Stațiile de andocare vor fi acoperite, dacă laptopul, stația de andocare și HP Care Pack sunt cumpărate împreună, în aceeași comandă sau factură de client.

Consumabilele, inclusiv, dar fără limitare la, suporturi amovibile, baterii înlocuibile de către client, stilouri pentru tablete și altele, precum și dispozitivele întreținute de către utilizator și dispozitivele non-HP, nu sunt acoperite de acest serviciu. Bateriile pentru PC-urile comerciale HP mobile sunt acoperite timp de maximum trei ani.

Pentru piese de schimb și componente scoase din producție, poate fi necesară o cale de upgrade. HP te va ajuta cu recomandări privind piesele de schimb. Pentru unele componente nu vor fi disponibile piese echivalente în toate țările, din cauza capabilităților de asistență locale.

Responsabilitățile clientului

HP își rezervă dreptul de a anula contractul de servicii în cazul în care recomandările esențiale ale auditului nu sunt respectate sau dacă auditul nu este efectuat în intervalul de timp specificat, cu excepția cazului în care întârzierea este cauzată de HP.

În cazul în care clientul nu își respectă obligațiile indicate așa cum este descris mai jos, HP sau un furnizor de servicii autorizat de HP nu va avea obligația să presteze serviciile conform prevederilor.

Clientul sau reprezentantul autorizat HP trebuie să înregistreze, componenta hardware care necesită asistență, în termen de 10 zile de la achiziționarea acestui serviciu, urmând instrucțiunile de înregistrare din Care Pack sau din documentul trimis de HP prin e-mail ori conform indicațiilor HP. Dacă țara locației unui produs acoperit se schimbă, înregistrarea (sau relocarea corespunzătoare conform evidențelor HP actuale) trebuie să aibă loc în termen de 10 zile de la schimbare.

La cerere, clientul va trebui să sprijine eforturile făcute de HP pentru remedierea problemelor de la distanță. Clientul va trebui:

- Să ofere toate informațiile necesare pentru ca HP să asigure asistență de la distanță promptă și profesională și să stabilească nivelul de eligibilitate pentru asistență;
- Să inițieze autoteste și să instaleze și să ruleze alte instrumente și programe de diagnosticare. HP îi poate solicita clientului să includă o copie imprimată a rezultatelor testării automate efectuate anterior împreună cu produsul defect;
- Să realizeze orice alte activități rezonabile pentru ca HP să identifice sau să remedieze problemele, conform solicitării HP.

Clientul trebuie să se asigure că produsul este ambalat corespunzător și pregătit pentru ridicare sau pentru metoda aleasă de livrare ori expediere către centrul de reparații desemnat de HP.

Dacă clientul alege statisticile despre starea dispozitivului opționale, care ajută HP să diagnosticheze și să remedieze problemele dispozitivelor, clientul este responsabil pentru activarea Asistenței HP Smart⁷ prin instalarea aplicației HP Smart Health de la hp.com/smart-support și rularea aplicației pentru activarea acestei funcții. Asistența HP Smart este o aplicație îmbunătățită de asistență pentru clienți care oferă o modalitate rapidă prin care HP analizează, diagnostichează și remediază problemele dispozitivelor. Folosind date critice despre stare trimise de pe PC-ul tău printr-o conexiune securizată bazată pe cloud la platforma HP Workforce Experience, agenții de asistență HP pot să acceseze rapid informațiile despre PC-ul tău, să facă recomandări pentru rezolvarea problemelor și să asigure reluarea activității de către utilizatorii finali. Află mai multe despre Asistența HP Smart la hp.com/smart-support.

Clientul are responsabilitatea să elimine toate datele personale și/sau confidențiale de pe produsul defect înainte ca acesta să fie returnat unei locații desemnate de HP în vederea reparării sau înlocuirii; HP nu deține responsabilitatea în ceea ce privește datele stocate pe produsul returnat.

Excluderi

- Realizarea de copii de rezervă, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte programe software și pentru date
- Testarea funcționalității aplicațiilor sau efectuarea de teste suplimentare solicitate de tine

- Depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate
- Asistență pentru problemele legate de rețea
- Servicii solicitate în urma neintegrării de soluții, îmbunătățiri, corecții sau modificări oferite de HP
- Servicii solicitate din cauza nerespectării acțiunilor de evitare recomandate anterior de HP
- Servicii solicitate din cauza manipulării sau utilizării necorespunzătoare a produsului
- Servicii solicitate din cauza încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software
- Întreținere preventivă efectuată de utilizator

Durata maximă de viață/de utilizare acceptată

Piese și componentele care au ajuns la sfârșitul duratei de viață maxime acceptate și/sau la limita maximă de utilizare stabilită în manualul de utilizare al producătorului, specificațiile rapide ale produsului sau fișa de date tehnice ale produsului nu vor fi furnizate, reparate sau înlocuite în cadrul acestui serviciu.

Caracteristici opționale suplimentare, pentru acoperire sporită

Completează serviciile de asistență cu opțiuni personalizate care îți susțin forța de muncă mobilă

ÎNLOCUIREA BATERIEI^{2,3}

Serviciul HP Înlocuirea bateriei oferă două metode convenabile de înlocuire a bateriilor defecte: înlocuirea în afara sediului și la sediu. Pentru fiecare opțiune, va fi furnizată o baterie înlocuitoare dacă se stabilește că bateria achiziționată inițial are o problemă cauzată de defecte de materiale sau de manoperă sau are o capacitate de încărcare scăzută, sub 50 %. Găsești detalii suplimentare și excluderi privind serviciul Înlocuirea bateriei în [fișa tehnică Înlocuirea bateriei](#).

REȚINEREA SUPORTURILOR DEFECTE^{2,3,4}

Adaugă Reținerea suporturilor defecte pentru a permite companiei să mențină controlul asupra unităților hard disk defecte, contribuind la reducerea riscului de compromitere a datelor sensibile. Această opțiune îți oferă posibilitatea să păstrezi unitățile de hard disk sau componentele de unități SSD/flash defecte la care nu dorești să renunți datorită datelor sensibile pe care le conțin. Toate unitățile eligibile ale unui sistem acoperit trebuie să fie înscrise în serviciul Reținerea suporturilor media defecte. Detalii suplimentare și excluderi referitoare la serviciul de Reținere a suporturilor media defecte sunt oferite în [fișa tehnică Reținerea suporturilor media defecte](#).

ASISTENȚĂ PENTRU CĂLĂTORII^{2,3}

Asigură asistență pentru dispozitive în peste 90 de țări din lume atunci când angajații călătoresc în interes de serviciu. Găsești detalii suplimentare și excluderi privind serviciul Asistență pentru călătorii în [fișa tehnică Asistență pentru călătorii](#).

DIAGNOSTICARE ȘI REMEDIERE OUT-OF-BAND

Redu nemulțumirile angajaților și ale echipei IT cu diagnosticarea avansată de la distanță și remedierea problemelor PC-urilor care de regulă necesită ca dispozitivul să fie predat departamentului IT. Folosind tehnologia out-of-band,

HP utilizează un procesor out-of-band independent separat, care asigură acces la firmware-ul PC-ului, chiar dacă sistemul de operare nu funcționează și PC-ul nu poate reporni.⁸ Găsești detalii suplimentare și excluderi privind acest serviciu în [fișa de date Diagnosticare și remediere out-of-band](#).

PERIPHERAL CARE PACK^{2,3,6}

Adaugă acoperire pentru până la 6 accesorii atașate la PC, pentru a avea asistență completă pentru instrumentele tale de productivitate. Dacă ai achiziționat HP Peripheral Care Pack, serviciul acoperă unitatea de bază, precum și 6 periferice compatibile cu HP atașate la unitatea de bază, inclusiv, de exemplu, maximum 2 monitoare externe, stații de andocare, mouse wireless, tastatură wireless și căști cu microfon HP. Pentru a fi acoperite de Peripheral Care Pack, perifericele trebuie achiziționate odată cu PC-ul de bază.

Se aplică termeni și condiții

Consultă [termenii și condițiile](#) complete pentru Care Pack.

Pentru mai multe informații

Despre serviciile HP, contactează oricare dintre birourile noastre de vânzări sau distribuitorii din întreaga lume sau accesează hp.com/support-services



- Asistența HP Premium (asistență la fața locului, cu detectarea predictivă a problemelor și alerte doar pentru PC-uri) și Asistența HP Premium+ (asistență la fața locului, cu detectarea predictivă a problemelor, alerte și acces preferențial doar pentru PC-uri) necesită un agent HP Insights pentru Windows, Mac și Android pentru informațiile predictive, disponibil pentru descărcare de la <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agentul colectează date de telemetrie și date statistice despre dispozitivele și aplicațiile care se integrează în Workforce Experience Platform și nu este vândut ca serviciu independent. Este necesar accesul la Internet. HP respectă reguli stricte de confidențialitate conform RGPD, iar platforma are certificare ISO27001, ISO27701, ISO27017 și SOC2 Type2 pentru securitatea informațiilor.
- Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pot varia în funcție de locația geografică.
- Se vinde separat sau ca opțiune suplimentară. Protecția la deteriorarea accidentală trebuie achiziționată odată cu dispozitivul. Alte servicii Care Pack trebuie achiziționate în termen de 30 de zile de la achiziționarea dispozitivului. Serviciile HP sunt guvernate de termenele și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenele și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.
- Dacă se achiziționează serviciul Reținerea suporturilor defecte, unitățile de hard disk înlocuite vor fi reținute de către client.
- Pe baza datelor despre asistența HP pentru clienți din întreaga lume din perioada 01.2022 - 10.2022.
- Serviciul este disponibil pentru desktopuri, stații de lucru, stații de lucru mobile și anumite notebookuri comerciale.
- Asistența HP Smart este disponibilă pentru clienții comerciali prin intermediul reprezentantului de service HP și HP Factory Configuration Services; sau se poate descărca de la hp.com/smart-support. Asistența HP Smart colectează automat datele de telemetrie necesare la pornirea inițială a produsului, pentru a livra date de configurare la nivel de dispozitiv și informații de stare.
- Portofoliul de servicii actualizat de Asistență hardware este disponibil pentru anumite PC-uri HP comerciale (desktopuri, notebookuri, stații de lucru, stații de lucru mobile, dispozitive Chromebook și RPOS). Serviciile de Asistență hardware sunt disponibile la momentul achiziției dispozitivului. Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pentru serviciile HP Care Pack pot varia în funcție de locația geografică. Serviciul începe la data achiziționării hardware-ului. Se aplică restricții și limitări. Pentru detalii, accesează www.hp.com/go/cpc. Opțiunile pachetelor de servicii pot varia în funcție de regiunea geografică sau de platforma hardware.

Serviciile HP sunt guvernate de termenele și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenele și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.