

Поддръжка на място за компютри

Допълнителна поддръжка, достъпна цена

Можете да разчитате на качествена техническа поддръжка, за да се върнете бързо към работата си с дистанционна поддръжка и удобни ремонти на място.¹ Осигурете производителността на служителите си с удобна дистанционна ИТ поддръжка, която има за цел да разреши проблемите с устройствата с 85% разрешени случаи от първи път.⁵ Експерт по поддръжката на HP може да Ви посети на място, ако устройствата се нуждаят от допълнителен ремонт. Допълнителната информация за здравето на устройството помага на HP бързо да отстрани проблемите с бюджетен пакет за поддръжка, така че устройствата да работят оптимално.⁷

Акценти на услугата

- Дистанционно диагностициране на проблеми и поддръжка
- Поддръжка по телефона през стандартното работно време
- Поддръжка на хардуер на място
- Включени резервни части и материали
- Информация за здравето на устройството по избор⁷
- Актуализации на фърмуера за избрани продукти

Предимства на услугата

- Подобро време на активно ползване на продукта
- Гъвкавост при удовлетворяване на специфични нужди от обслужване
- Удобна дистанционна поддръжка и поддръжка на място - навсякъде, където се работи

Функции на услугата и спецификации за доставка

Този пакет за поддръжка на хардуер предлага висококачествена техническа поддръжка, както дистанционно, така и на място за обезпечения хардуер. Клиентите могат да изберат незагължителна информация за здравето на устройството, която помага на HP да диагностицира и отстрани проблеми с устройството.⁷ Услугата включва материали, части и труд.

ДИСТАНЦИОННО ДИАГНОСТИЦИРАНЕ НА ПРОБЛЕМИ И ПОДДРЪЖКА

За да се свържете с HP, най-добрият метод е да създадете акаунт и след това случай дигитално на <https://support.hp.com/>. След като получите и потвърдите Вашия случай, HP ще започне да изолира, отстранява и разрешава хардуерния проблем. Преди да окаже съдействие на място, HP ще изпълни дистанционна диагностика, като използва електронна дистанционна поддръжка, за да оцени обезпечените продукти, или ще използва други достъпни методи за улесняване на дистанционно коригиране на проблема.

Впоследствие клиентите могат да управляват своите случаи от там. Във времето за обслужване на клиенти, клиентите могат да се свържат с HP по телефона или чрез чат за всеки създаден случай. Като алтернатива клиентите могат да се обалят в центъра за поддръжка на клиенти на HP между 8:00 ч. и 17:00 ч местно време от понеделник до петък с изключение на почивните дни. Може да е налична разширена поддръжка по телефона.² Клиентите, които се свързват с HP директно по телефона или чрез чат, ще се свържат със стандартни агенти, които ще започнат със събиране на необходимите административни елементи, за да идентифицират клиентите и да потвърдят правото им на услугата. Този алтернативен

метод може да отнеме повече време и да изисква повече усилия от страна на клиента, отколкото стартирането на цялата поддръжка от мрежата, което е силно препоръчително. HP ще потвърди получаването на заявката за услуга, като регистрира случая, даде идентификатор на случай и Ви съобщи този идентификатор. HP си запазва правото да определи крайното решение за всички докладвани случаи.

ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИОННИ УСЛУГИ ЗА ЕЛЕКТРОННА ПОДДРЪЖКА

Като част от тази услуга HP предлага достъп до определени налични в търговската мрежа електронни и уеб базирани инструменти. Вие имате достъп до:

- Определени възможности, които са на разположение на регистрираните потребители като например абонирането за отнасящи се за хардуер уведомления за активно обслужване и участие във форуми за поддръжка за решаване на проблеми и споделяне на добри практики с други регистрирани потребители.
- Разширени уеб базирани търсения на определени документи за техническа поддръжка за улесняване на по-бързото решаване на проблема.
- Определени патентовани диагностични инструменти за обслужване на HP с достъп с парола.
- Уеб базиран инструмент (посетете <https://support.hp.com> и изберете раздел „Бизнес поддръжка“) за изпращане на въпроси директно на HP. Този инструмент спомага за бързото разрешаване на проблеми чрез процес на предварително определяне на същността на проблема и насочване на поддръжката или обслужването към служителя, който е специализиран в разрешаването на конкретния случай. Той също така позволява разглеждането на статуса на всяка подадена заявка за поддръжка или сервиз и допълнително взаимодействие.
- Бази данни със знания, хоствани от HP и трети страни, за определени продукти на трети страни, където можете да търсите и извлечете информация за продуктите, да намирате отговори на въпроси, свързани с поддръжката, и да участвате във форуми за поддръжка. Тази услуга може да бъде предмет на ограничения на достъпа от трети страни.

ПОДДРЪЖКА НА ХАРДУЕР НА МЯСТО

За инциденти с хардуера, които не могат да бъдат решени дистанционно, упълномощен представител ще осигури техническа поддръжка на място на обезпечения хардуер, за да го върне в работно състояние, включително тези за налични и препоръчани инженерни подобрения. HP може да избере да замени определени продукти, вместо да ги ремонтира. Продуктите за смяна ще бъдат нови или функционалните им характеристики ще са еквивалентни на нови такива. Заменените продукти стават собственост на HP. Ако искате резервните части да се запазят, размагнетизират или по друг начин физически да се унищожат, ще бъдете таксувани и ще се изиска да заплатите резервната част по ценоразпис.

Актуализациите на фърмуера на HP се предлагат на клиенти с активен договор, който им дава право на достъп до такива актуализации. Като част от тази услуга имате право да изтеглите, инсталирате и използвате актуализации на фърмуера на обезпечените продукти, които са предмет на лицензионни ограничения по настоящите стандартни условия за продажба на HP. HP може да осигурява, инсталира или съдейства при инсталирането на актуализациите на фърмуера и същевременно да оказва хардуерна поддръжка на място, ако разполагате с валиден лиценз да използвате съответните софтуерни актуализации.

След пристигането си представителят на HP ще предостави обслужване на място, докато продуктите не бъдат ремонтирани. Ремонтът може временно да бъде преустановен, ако се изискват части или допълнителни средства, но той ще бъде възобновен, когато те са на разположение.

- Корекция при неизправност: Към момента на извършване на техническа поддръжка на място HP може да инсталира налични инженерни подобрения и неподлежащи на инсталиране от клиента актуализации на фърмуера на обезпечените хардуерни продукти, които са нужни, за да могат обезпечените продукти да се възстановят до работното им състояние или за да се осигури поддръжката от HP.
- Корекция при заявяване: По Ваше искане HP може да инсталира важни актуализации на фърмуера, неподлежащи на инсталиране от клиента, които продуктовият отдел на HP препоръчва незабавно да се инсталират на обезпечените хардуерни продукти.

Трябва да разполагате със съответните лицензи за всеки основен фърмуер, който ще бъде обезпечен с тези услуги. HP може да изиска анализ на нивото на обслужване за обезпечените продукти. Ако това е така, упълномощен представител на HP ще се свърже с Вас, за да организира извършването на анализа на нивото на обслужване. По време на този анализ HP ще събере ключова информация за конфигурацията на системата, която ще даде възможност на инженерите за решаване на проблеми на HP да проучат и отстранят възможни бъдещи хардуерни проблеми и да приключат ремонтите възможно най-бързо и ефективно. По преценка на HP анализът на нивото на обслужване може да се извършва чрез дистанционен достъп до системата, дистанционни инструменти или по телефона.

ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ НА МЯСТО

При инциденти с обезпечен хардуер, които не могат да се разрешат дистанционно, HP ще използва търговско приемливи усилия, за да отговори на следващия ден. Времето за реакция на място започва, когато първоначалното обаждане е получено и потвърдено от HP, и приключва, когато упълномощен представител на HP пристигне на място или когато HP определи, че докладваното събитие в момента не изисква намеса на място. Времето за отговор се измерва само по време на периода на обезпечение и може да се пренесе в следващия работен ден, който е предмет на периода на обезпечение.

НИВА НА ОБСЛУЖВАНЕ

Не всички варианти за ниво на обслужване са налични за всички продукти. Нивото на обслужване ще бъде посочено във Вашата документация. За подробна информация за наличните услуги и обезпечение се свържете с местен търговски офис на HP.

Ниво на обслужване	Описание
Време за реакция на място	След потвърждение, че Вашият случай е получен и е насрочена поддръжка на място, представител на HP ще се отзове на място на Вашата заявка за сервиз
Време за ремонт на място	HP ще положи разумни от търговска гледна точка усилия да върне обезпечения хардуер в работно състояние в рамките на определено време след като първоначалната заявка за обслужване е предадена към HP Solution Center.

УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА ЕСКАЛАЦИЯ

HP има официални процедури за ескалация за улесняване на решението на сложни инциденти. Местно управление на HP координира ескалацията на инцидента, включвайки уменията на подходящите ресурси на HP и/или избрани трети страни, които да помагат при решаването на проблема.

ПРИКЛЮЧВАНЕ НА РЕМОНТА

Ремонтите се считат за приключени при потвърждаване на HP, че неизправният хардуер е бил поправен или че хардуерът е бил заменен. HP не носи отговорност за каквито и да било изгубени данни; Вие носите отговорност за прилагането на подходящи процедури за архивиране. Потвърждението от HP може да бъде извършено със завършването на автомат за захранване, автономно диагностициране или визуално удостоверяване на правилното функциониране. По собствена преценка HP ще уточни равнището на необходимото изпитване за удостоверяване, че хардуерът е поправен. По собствена преценка HP може за постоянно да замени продукта, за да се справи със задължението за време за ремонт. Резервните продукти са нови или функционалните им характеристики са еквивалентни на нови такива. Заменените продукти стават собственост на HP. Завършването на работата може да наложи устройството да бъде ремонтирано извън обекта, ако не може да бъде диагностицирано и ремонтирано на място. HP определя необходимостта от ремонт извън обекта по свое усмотрение.

Обезпечение

Тази услуга осигурява покритие за отговарящи на условията компютри на HP, включително поддържани и предоставяни от HP вътрешни компоненти като памет. Това включва покритие за прикачени аксесоари с марка HP, включени в оригиналната опаковка на компютъра, като кабелна мишка, кабелна клавиатура или адаптер за променлив ток, но не включва външни монитори на HP. Устройствата от вида „всичко в едно“ включват дисплея, който не се счита за отделен, външен монитор. Въпреки това втори монитор, който е свързан с устройство от вида „всичко в едно“, например, няма да се покрива от HP Care Pack. Докинг станциите ще бъдат обезпечени, ако Вашият лаптоп, докинг станция и HP Care Pack са закупени по едно и също време и по една и съща поръчка или клиентска фактура.

Консумативите, включващи – но не ограничени до – подвижни носители, заменяеми от потребител батерии и писалки за таблетни компютри и други консумативи, както и устройства за поддръжка и такива, които не са на HP, не са обезпечени от настоящата услуга. Батериите за преносими търговски компютри HP са обезпечени за период до три години.

За резервни части и компоненти, които са спрени от производство, може да се изиска актуализация. HP ще Ви съдейства за препоръчаните смени. Не всички компоненти ще имат налични резерви във всички страни, поради местни възможности за доставка.

Задължения на клиента

HP си запазва правото да отмени договора за услугата, ако предложенията за одит не са спазени или ако одитът не е извършен в определения времеви период, освен ако забавянето не е причинено от HP.

В случаите, когато клиентът не спазва указаните задължения на клиента, както са посочени по-долу, HP илиоторизиран доставчик на сервизни услуги на HP няма да бъдат задължени да предоставят услугите, както е описано.

Клиентът или упълномощеният представител на HP трябва да регистрират хардуерния продукт за поддръжка до 10 дена от датата на закупуване на настоящата услуга с помощта на инструкциите за регистрация в Care Pack или електронната документация, предоставена от HP, или както се нареди от HP. В случай че обезпечен продукт промени тържавата си, регистрацията (или съответната корекция на съществуващата регистрация в HP) трябва да се осъществи до 10 дни след промяната.

При поискване от клиента ще се изиска да подкрепи усилията на HP за дистанционно разрешаване на проблем. Клиентът ще:

- Осигури цялата информация, необходима на HP, за да предостави навременна и професионална дистанционна поддръжка и ще даде възможност на HP да определи нивото на допустимост на поддръжката.
- Започне автотестове и ще инсталира и стартира други диагностични инструменти и програми. HP може да поиска от клиента да включи разпечатка на извършени преди това автотестове заедно с дефектния продукт.
- Изпълни други приемливи дейности, за да помогне на HP да установи и реши проблемите, както е поискано от HP.

Клиентът трябва да се увери, че продуктът е правилно опакован и подготвен за вземане или за избрания метод на доставка или изпращане до определения сервизен център на HP.

Ако клиентът избере незадължителната информация за здравето на устройството, която помага на HP да диагностицира и отстрани проблеми с устройството, клиентът е отговорен за активирането на HP Smart Support⁷ като инсталира приложението HP Smart Health от hp.com/smart-support и стартира приложението, за да активира тази функция. HP Smart Support е подобрено приложение за поддръжка на клиенти, което предоставя на HP по-бърз начин за преглед, диагностика и отстраняване на проблеми, свързани с устройството. Използвайки критични данни за здравето, изпратени от Вашия компютър чрез защитена облачна връзка към платформата HP Workforce Experience, агентите за поддръжка на HP могат бързо да получат достъп до информацията на Вашия компютър, да предоставят препоръки за разрешаване на проблеми, и да възстановят работата на крайните потребители. Научете повече за HP Smart Support на hp.com/smart-support.

Отговорност на клиента е да премахне всички лични и/или конфигурационни данни от дефектния продукт, преди да бъде върнат на определеното местоположение за ремонт или замяна на HP; HP не носи отговорност за данни, съхранявани на върнатия продукт.

Изключения

- Резервно копие, възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер и данни
- Операционно изпитване на приложения или допълнителни тестове, поръчани или изискани от Вас
- Отстраняване на неизправности при проблеми с взаимосвързаността и съвместимостта
- Поддръжка на проблеми, породени от мрежата
- Услуги, необходими поради неуспешно приложение на каквито и да било системни корекции, ремонти, поправки или модификации, които са предоставени от HP.
- Услуги, необходими заради неуспешно предприемане от Ваша страна на предпазващи действия, предварително препоръчани от HP.
- Услуги, необходими поради неправилно третиране или използване на продукта
- Услуги, необходими поради неупълномощени опити за инсталиране, ремонт, поддръжка или модифициране на хардуер, фърмуер или софтуер
- Превантивна поддръжка от потребителя.

Максимално поддържан живот/максимално използване

Частите и компонентите, които са достигнали максимално поддържания си живот и/или максималния лимит за използване, както е посочено в ръководството за експлоатация на производителя, кратките спецификации на продукта или спецификацията с технически данни за продукта, няма да се осигуряват, ремонтират или сменят като част от тази услуга.

Опционални допълнителни функции за допълнително обезпечение

Допълнете поддръжката си с персонализирани опции, които дават възможности на Вашите служители навсякъде.

ЗАМЯНА НА БАТЕРИИ^{2,3}

Услугата за замяна на батерии на HP предлага два удобни метода за замяна на изтощени батерии – замяна извън обекта и на място. При всяка опция ще бъде предоставена една резервна батерия, ако първоначално закупената батерия има повреда в резултат на дефекти в материалите или изработката или има намален капацитет на зареждане под 50 процента. Допълнителни подробности и изключения, свързани с услугата за замяна на батерии, са описани в [Информационен лист за замяна на батерията](#).

ЗАПАЗВАНЕ НА ДЕФЕКТНИ НОСИТЕЛИ^{2,3,4}

Добавете Запазване на дефектни носители, за да може компанията Ви да поддържа контрола върху дефектните твърди дискове и по този начин да се намали риска чувствителните данни да бъдат компрометирани. Тази опция позволява да запазите дефектния си твърд диск или SSD диск/флаш устройство, с които не искате да се разделяте поради чувствителните данни, които може да съдържат. Всички отговарящи на условията устройства на една обезпечена система трябва да участват в услугата за запазване на дефектни носители. Допълнителни подробности и изключения, свързани с услугата за запазване на дефектни носители, са описани в [Информационен лист за запазване на дефектни носители](#).

ПОДДРЪЖКА ПРИ ПЪТУВАНЕ^{2,3}

Осигурете поддръжка на устройства в над 90 страни по света, когато служителите пътуват по работа. Допълнителни подробности и изключения, свързани с услугата за поддръжка при пътуване, са описани в [Информационен лист за поддръжка при пътуване](#).

ДИАГНОСТИЧНИ И ВЪЗСТАНОВИТЕЛНИ УСЛУГИ ПРИ ИЗВЪНРЕДНИ ПРЕКЪСВАНИЯ НА СИСТЕМАТА

Намалете натоварването за служителите и ИТ отдела с усъвършенствана дистанционна диагностика и отстраняване на проблеми с компютъра, които традиционно налагаха устройството да бъде ремонтирано от ИТ специалист. С диагностичните и възстановителни услуги, HP използва отделен, независим диагностичен процесор, който осигурява дълбок достъп до фирмуера на компютъра, дори когато операционната система не работи и компютърът не може да стартира.⁸ Допълнителни подробности и изключения, отнасящи се към тази услуга са описани в [Спецификация на диагностични и възстановителни услуги при извънредни прекъсвания на системата](#).

ПОДДРЪЖКА НА ПЕРИФЕРНИ УСТРОЙСТВА^{2,3,6}

Добавете покритие за до 6 аксесоара за Вашия компютър, за пълна поддръжка на Вашите инструменти за продуктивност. Ако сте закупили услугата на HP за поддръжка на периферни устройства, тя покрива основното устройство, както и 6 поддържани от HP периферни устройства, свързани към основното устройство, включително максимум 2 външни монитора, докинг станции, безжична мишка, безжична клавиатура и слушалки на HP като пример. За да бъдат обезпечени от Услугата за поддръжка на периферни устройства, периферните устройства трябва да бъдат закупени едновременно с основния компютър.

Прилагат се правила и условия

Вижте пълните [правила и условия](#) за Care Pack.

За повече информация

относно услугите на HP, свържете се с някой от нашите търговски офиси или дистрибутори по света или посетете hp.com/support-services



- HP Premium Support (поддръжка на място с прогнозируемо откриване на проблеми и предупреждения само за компютри) и HP Premium+ Support (поддръжка на място с прогнозируемо откриване на проблеми, предупреждения и предпочитан достъп само за компютри) изискват агент на HP Insights за Windows, Mac и Android за прогнозируеми прозрения, достъпни за изтегляне на <https://workforceexperience.hp.com/software>. Агентът събира телеметрия и анализи сред устройства и приложения, които се интегрират в платформата Workforce Experience и не се продават като самостоятелна услуга. Необходим е достъп до интернет. HP съблюдава строгите разпоредби на Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД) и системата е сертифицирана по ISO27001, ISO27701, ISO27017 и SOC2 Type2 по отношение на сигурността на информацията.
- Нивата на сервиз и време за отговор може да зависят от географското местоположение.
- Продава се отделно или като функция по избор. Защитата от случайни щети трябва да бъде закупена в момента на закупуване на устройството. Други Care Packs трябва да бъдат закупени в рамките на 30 дни след покупката на устройството. Услугите на HP се уреждат от приложимите общи условия на HP за предоставяната услуга или са посочени на Потребителя при покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права съгласно приложимото местно законодателство и тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или ограничената гаранция на HP, предоставена с Вашия продукт HP.
- Ако бъде закупено задържане на дефектни носители, дефектните устройства ще бъдат задържани от клиента.
- Въз основа на световните данни за поддръжката на клиенти на HP от 01.2022 г. – 10.2022 г.
- Услугата е налична за търговски настолни компютри, работни станции, мобилни работни станции и избрани лаптопи.
- HP Smart Support е достъпно за търговски клиенти чрез Вашия сервизен представител на HP и HP Factory Configuration Services; или може да бъде изтеглено от hp.com/smart-support. HP Smart Support автоматично събира телеметрията, необходима при първоначалното зареждане на продукта, за да предостави данни за конфигурацията на ниво устройство и данни за изправност.
- Портфолиото с актуализирани услуги за поддръжка на хардуера е налично за избрани търговски компютри HP (работни плотове, преносими компютри, работни станции, мобилни работни станции, Chromebook и точки за продажба на дребно). Услугите за поддръжка на хардуера са налични от момента на закупуване на устройството. Нивата на сервиз и времето за отговор на HP Care Pack може да зависят от географското местоположение. Услугата започва от датата на закупуване на хардуера. В сила са ограничения. За подробности посетете www.hp.com/go/cps. Функциите на пакета услуги може да варират в зависимост от географското местоположение или хардуерната платформа.

Услугите на HP се уреждат от приложимите общи условия на HP за предоставяната услуга или са посочени на Потребителя при покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права съгласно приложимото местно законодателство и тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или ограничената гаранция на HP, предоставена с Вашия продукт HP.