

Επιτόπια υποστήριξη για υπολογιστές, με προγνωστική ανίχνευση προβλημάτων και ειδοποιήσεις

Γρήγορη απόκριση από ειδικούς, όποτε τη χρειάζεστε

Περιορίστε τις διακοπές με υποστήριξη που χρησιμοποιεί προγνωστική ανίχνευση προβλημάτων με τεχνητή νοημοσύνη, ειδοποιήσεις, αυτοματοποίηση και απομακρυσμένη υποστήριξη 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, για την επίλυση των περισσότερων προβλημάτων. Εάν απαιτείται φυσική επισκευή, ένας ειδικός της HP μεταβαίνει στην τοποθεσία του εργαζόμενου, για ταχεία επίλυση.^{2,7}

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Οι προγνωστικές πληροφορίες με βάση την τεχνητή νοημοσύνη εντοπίζουν τα προβλήματα πριν επηρεάσουν την εργασία σας
- Η αυτόματη έκδοση δελτίων υποστήριξης IT απλοποιεί και επιταχύνει τις επισκευές
- Προληπτική υποστήριξη με απομακρυσμένο και επιτόπιο σέρβις
- Περιλαμβάνονται ανταλλακτικά και υλικά

Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Εξασφαλίστε την απρόσκοπτη λειτουργία των υπολογιστών σας όπου κι αν εργάζεστε
- Επίλυση των περισσότερων προβλημάτων εξ αποστάσεως με επίλυση για πρώτη φορά κατά 85% κατά τις τυπικές εργάσιμες ώρες¹
- Δυνατότητα επιτόπου υποστήριξης από κατάλληλους ειδικούς

Χαρακτηριστικά και προδιαγραφές παροχής υπηρεσίας

Αυτή η υπηρεσία περιλαμβάνει προγνωστική ανίχνευση θεμάτων υπολογιστών και προληπτικές ειδοποιήσεις που υποστηρίζονται από την τεχνητή νοημοσύνη, με την υποστήριξη της πλατφόρμας [HP Workforce Experience](#). Οι ομάδες σας IT μπορούν να παρακολουθούν την κατάσταση της λειτουργίας των συσκευών και να λαμβάνουν ειδοποιήσεις σχετικά με συσκευές που χρειάζονται προσοχή, επιδιόρθωση ή ενημερώσεις—όλα αυτά από έναν μοναδικό ενιαίο πίνακα εργαλείων. (Ανατρέξτε παρακάτω για λεπτομέρειες σχετικά με το πώς μπορεί να ζητήσει απομακρυσμένη ή επιτόπια υποστήριξη.) Εναλλακτικά, οι τελικοί χρήστες μπορούν να λαμβάνουν τις προληπτικές ειδοποιήσεις ως αναδυόμενες ειδοποιήσεις στις συσκευές τους, από τις οποίες μπορούν εύκολα να υποβάλουν ένα αίτημα υποστήριξης, επιτρέποντας μια αυτοματοποιημένη διαδικασία για τον προγραμματισμό απομακρυσμένης και επιτόπιας υποστήριξης, όπου και όταν είναι βολικό για τον τελικό χρήστη.

Τα προβλήματα μιας συσκευής που προβλέπονται και επιλύονται με αυτήν την υπηρεσία περιλαμβάνουν:

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Προγνωστικές και προληπτικές ειδοποιήσεις	- Απόθεμα υλικού (συμπεριλαμβανομένων μοντέλων υλικού, τύπου, σειριακών αριθμών και βασικών πληροφοριών εγγύησης) και ιστορικό εγγραφής συσκευής - Κατάσταση υγείας υλικού: Εντοπίζει συσκευές που δεν ανταποκρίνονται σε μεμονωμένες μετρήσεις απόδοσης (π.χ. υγεία μπαταρίας, υγεία δίσκου, θερμική υγεία, απαιτούνται κρίσιμες ενημερώσεις BIOS) - Προγνωστικές διαγνώσεις αποτυχίας και περιστατικά: - Αποθήκευση: προληπτικές ειδοποιήσεις κρίσιμων βλαβών για προβλήματα μονάδων σκληρού δίσκου (HDD) και μονάδων στερεάς κατάστασης (SSD) - Μπαταρία: προληπτικές ειδοποιήσεις κρίσιμης βλάβης για προβλήματα μπαταρίας - Ανεμιστήρας: προγνωστική προειδοποίηση και ειδοποιήσεις κρίσιμης αποτυχίας για προβλήματα ανεμιστήρων - Θερμική διαβάθμιση και κατάσταση υγείας συσκευών - Θα παρέχονται ειδοποιήσεις ενημέρωσης του BIOS στον πίνακα ελέγχου για τον εντοπισμό των συσκευών που μπορούν να ενημερωθούν προληπτικά.
Αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης	- Αντικατάσταση μονάδας σκληρού δίσκου - Αντικατάσταση μπαταριών - Αντικατάσταση ανεμιστήρα
Απομακρυσμένη διάγνωση και υποστήριξη	Υποστήριξη 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα ³
Επιτόπια υποστήριξη υλικού	Ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα αποσταλεί στην τοποθεσία του τελικού χρήστη για υποστήριξη.

ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Οι τελικοί χρήστες μπορούν να ζητούν υποστήριξη μέσω των αναδυόμενων ειδοποιήσεων στις συσκευές τους και να χρησιμοποιούν την αυτοματοποιημένη έκδοση δελτίων υποστήριξης IT ενώ οι διαχειριστές Πληροφορικής μπορούν να ζητούν ηλεκτρονική υποστήριξη για τις συσκευές που διαχειρίζονται. Για να επικοινωνήσετε με την HP, ο καλύτερος τρόπος είναι η δημιουργία ενός λογαριασμού και, στη συνέχεια, η ψηφιακή δημιουργία μιας περίπτωσης στη διεύθυνση <https://support.hp.com/>. Μετά τη λήψη και την επιβεβαίωση της περίπτωσης, η HP θα αρχίσει να απομονώνει, να αντιμετωπίζει και να επιλύει το πρόβλημα που εντοπίστηκε στο υλικό. Πριν από την παροχή επιτόπου βοήθειας, η HP θα εκτελέσει απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους μέσω ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης για να αποκτήσει πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα ή να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα για τη διευκόλυνση της απομακρυσμένης επίλυσης.

Τα συμβάντα σε υλικό που καλύπτεται από την υποστήριξη μπορούν να αναφέρονται 24x7 σε ειδικούς εκπροσώπους της HP μέσω του ιστότοπου (Μεταβείτε στη διεύθυνση <https://support.hp.com>, επιλέξτε την καρτέλα “Επαγγελματική υποστήριξη” και επιλέξτε “Δημιουργία νέας περίπτωσης”). Οι πελάτες μπορούν στη συνέχεια να διαχειρίζονται τις περιπτώσεις τους από εκεί. Εντός των παραθύρων εξυπηρέτησης, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την HP μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής συνομιλίας για οποιαδήποτε περίπτωση έχουν δημιουργήσει. Διαφορετικά, οι πελάτες μπορούν να καλούν στο Κέντρο υποστήριξης πελατών της HP μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών HP. Μπορεί να είναι διαθέσιμη και η διευρυμένη τηλεφωνική υποστήριξη.³ Οι πελάτες που επικοινωνούν απευθείας με την HP μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής συνομιλίας, συνομιλούν με απλούς εκπροσώπους που συλλέγουν τα απαιτούμενα διαχειριστικά στοιχεία για την αναγνώριση του πελάτη και την επαλήθευση της συνδρομής στην υπηρεσία. Αυτή η εναλλακτική μπορεί να είναι πιο χρονοβόρα και να απαιτήσει περισσότερες ενέργειες από τον πελάτη σε σύγκριση με την υποστήριξη που παρέχεται στον ιστότοπο, η οποία συνιστάται ανεπιφύλακτα. Η HP θα γνωστοποιήσει τη λήψη του αιτήματος εξυπηρέτησης καταγράφοντας την περίπτωση, εκχωρώντας ένα αναγνωριστικό περίπτωσης και κοινοποιώντας το αναγνωριστικό περίπτωσης σε εσάς. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει την τελική λύση όλων των αναφερόμενων προβλημάτων.

Η περίοδος κάλυψης καθορίζει τον χρόνο κατά τον οποίο οι περιγραφόμενες υπηρεσίες παρέχονται επί τόπου ή εξ' αποστάσεως.³

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής, η HP παρέχει πρόσβαση σε εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά εργαλεία και εργαλεία web. Έχετε πρόσβαση σε:

- Ορισμένες δυνατότητες που διατίθενται σε εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η εγγραφή σε ειδοποιήσεις προληπτικής υπηρεσίας υλικού και η συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες.
- Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης στο web για ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων.
- Ορισμένα εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων της HP με πρόσβαση μέσω κωδικού.
- Ένα web-based εργαλείο (επισκεφθείτε τη διεύθυνση <https://support.hp.com> και επιλέξτε την καρτέλα “Επαγγελματική υποστήριξη”) για υποβολή ερωτημάτων απευθείας στην HP. Αυτό το εργαλείο συμβάλλει στη γρήγορη επίλυση των προβλημάτων μέσω μιας προκαταρκτικής αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών στο πρόσωπο που έχει τα κατάλληλα προσόντα για να απαντήσει. Επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών και την εκτέλεση περαιτέρω ενεργειών.
- Γνωσιακές βάσεις δεδομένων της HP και τρίτων για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, με τα οποία μπορείτε να αναζητήσετε και να ανακτήσετε πληροφορίες για το προϊόν, να βρείτε απαντήσεις σε ερωτήσεις υποστήριξης και να συμμετάσχετε σε φόρουμ υποστήριξης. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί για την πρόσβαση στην υπηρεσία από τρίτους.

ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΥΛΙΚΟΥ

Τα προβλήματα υλικού που δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο, ο οποίος θα παράσχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένου του υλικού για το οποίο διατίθενται και συνιστώνται μηχανικές βελτιώσεις. Η HP μπορεί να επιλέξει να αντικαταστήσει ορισμένα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα ανταλλακτικά προϊόντα θα είναι καινούρια ή θα ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Σε περίπτωση που επιθυμείτε να κρατήσετε, να απομαγνητίσετε ή να καταστρέψετε με άλλο τρόπο τα εξαρτήματα που αντικαταστάθηκαν, θα σας επιβληθεί ανάλογη χρέωση και θα χρειαστεί να πληρώσετε το ανταλλακτικό στην τιμή τιμοκαταλόγου.

Οι ενημερώσεις υλικολογισμικού HP είναι διαθέσιμες σε πελάτες με ενεργή σύμβαση, η οποία τους παρέχει δικαίωμα πρόσβασης σε αυτές τις ενημερώσεις. Ως μέρος αυτής της υπηρεσίας, έχετε το δικαίωμα να πραγματοποιήσετε λήψη, εγκατάσταση και χρήση των ενημερώσεων υλικολογισμικού για τα καλυπτόμενα προϊόντα, στο πλαίσιο των περιορισμών αδειών χρήσης που ισχύουν σύμφωνα με τους τυπικούς όρους πώλησης της HP. Η HP μπορεί να παρέχει, να εκτελεί ή να βοηθά στην εγκατάσταση ενημερώσεων υλικολογισμικού σε συνδυασμό με την επιτόπου υποστήριξη υλικού εάν διαθέτετε έγκυρη άδεια χρήσης των σχετικών ενημερώσεων λογισμικού.

Μετά την άφιξή του, ο αντιπρόσωπος της HP θα παράσχει την υπηρεσία επί τόπου μέχρι να επιδιορθωθούν τα προϊόντα. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν προσωρινά, εάν απαιτούνται εξαρτήματα ή πρόσθετοι πόροι, αλλά θα συνεχιστούν μόλις αυτά γίνουν διαθέσιμα.

- Επιδιόρθωση μετά από βλάβη: Κατά την επιτόπου παροχή τεχνικής υποστήριξης, η HP ενδέχεται να εγκαταστήσει διαθέσιμες μηχανικές βελτιώσεις και ενημερώσεις υλικολογισμικού οι οποίες δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη για το καλυπτόμενο υλικό και οι οποίες είναι απαραίτητες για την αποκατάσταση της λειτουργίας του καλυπτόμενου υλικού ή για τη διατήρηση της δυνατότητας υποστήριξης από την HP.
- Επιδιόρθωση κατόπιν αιτήματος: Κατόπιν αιτήματός σας, η HP ενδέχεται να εγκαταστήσει σημαντικές ενημερώσεις υλικολογισμικού που δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη και των οποίων η άμεση εγκατάσταση στα καλυπτόμενα προϊόντα υλικού συνιστάται από το τμήμα προϊόντων της HP.

Θα πρέπει να διαθέτετε κατάλληλες άδειες για οποιοδήποτε υποκείμενο υλικολογισμικό καλύπτεται από αυτές τις υπηρεσίες. Η HP ενδέχεται να χρειαστεί μια ανάλυση του επιπέδου εξυπηρέτησης για τα καλυπτόμενα προϊόντα. Σε αυτήν την περίπτωση, ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει μαζί σας για να προγραμματίσει την ανάλυση του επιπέδου εξυπηρέτησης. Κατά τη διάρκεια αυτής της ανάλυσης, η HP

Θα συγκεντρώσει βασικές πληροφορίες αναφορικά με τη διαμόρφωση του συστήματος, οι οποίες θα επιτρέψουν στους μηχανικούς ανάλυσης HP να ερευνήσουν και να αντιμετωπίσουν ενδεχόμενα μελλοντικά προβλήματα υλικού και να ολοκληρώσουν τις επισκευές όσο το δυνατόν ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά. Η ανάλυση του επιπέδου εξυπηρέτησης μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, μέσω απομακρυσμένων εργαλείων ή μέσω τηλεφώνου, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP.

ΧΡΟΝΟΣ ΕΠΙΤΟΠΟΥ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Για περιστατικά με καλυπτόμενο υλικό που δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως, η HP θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες για να ανταποκριθεί επιτόπου εντός του καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης (δηλαδή την τρίτη ημέρα κάλυψης, την επόμενη ημέρα κάλυψης ή εντός τεσσάρων ωρών). Ο χρόνος της επιτόπιας απόκρισης ξεκινά με τη λήψη και την επιβεβαίωση της αρχικής περίπτωσης από την HP και τελειώνει όταν ο εξουσιοδοτημένος από την HP αντιπρόσωπος φτάσει στον χώρο σας ή όταν η HP αποφανθεί ότι το συμβάν που αναφέρθηκε δεν απαιτεί προς το παρόν επιτόπια παρέμβαση. Οι χρόνοι απόκρισης προσμετρώνται μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης, ενώ είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη.

ΕΠΙΠΕΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Δεν διατίθενται όλα τα επίπεδα υπηρεσίας σε όλα τα προϊόντα. Το επίπεδο υπηρεσίας θα αναγράφεται στην τεκμηρίωσή σας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και την κάλυψη, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Χρόνος επιτόπου απόκρισης	Αφού επιβεβαιωθεί η λήψη της περίπτωσηής σας και προγραμματιστεί η επιτόπια υποστήριξη, ένας αντιπρόσωπος της HP θα αποκριθεί στο αίτημα σέρβις στον χώρο σας
Χρόνος επιτόπιας επισκευής	Η HP θα καταβάλει κάθε εμπορικά εύλογη προσπάθεια για να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός καθορισμένου χρόνου μετά την υποβολή του αρχικού αιτήματος εξυπηρέτησης στο HP Solution Center.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΙΜΑΚΩΣΗΣ

Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων περιστατικών. Τα τοπικά στελέχη της HP συντονίζουν την κλιμάκωση των συμβάντων μέσω των κατάλληλων πόρων της HP ή/και επιλεγμένων τρίτων μερών, προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα.

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι επισκευές θεωρούνται ολοκληρωμένες όταν η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί. Η HP δεν ευθύνεται για τυχόν απώλεια δεδομένων. Η υλοποίηση των κατάλληλων διαδικασιών δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας αποτελεί δική σας ευθύνη. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση ενός αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, ενός ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή μετά από οπτική επαλήθευση της ορθής λειτουργίας. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP θα καθορίσει το επίπεδο του ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση επισκευής. Για την ολοκλήρωση των εργασιών υποστήριξης ενδέχεται να χρειαστεί η επισκευή της συσκευής εκτός τοποθεσίας, εάν δεν είναι δυνατή η επιτόπια διάγνωση και επισκευή. Η αναγκαιότητα επισκευής εκτός τοποθεσίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της HP.

Κάλυψη

Η υπηρεσία αυτή παρέχει κάλυψη για επιλέξιμους υπολογιστές HP, καθώς και για εσωτερικά στοιχεία, όπως μονάδες μνήμης που υποστηρίζονται και παρέχονται από την HP. Περιλαμβάνεται επίσης κάλυψη για συνδεδεμένα αξεσουάρ με την επωνυμία HP που περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία του υπολογιστή, όπως ενσύρματο ποντίκι, ενσύρματο πληκτρολόγιο ή τροφοδοτικό AC, με εξαίρεση τις εξωτερικές οθόνες HP. Στις συσκευές all-in-one περιλαμβάνεται η οθόνη, η οποία δεν θεωρείται ως ξεχωριστή, εξωτερική οθόνη. Ωστόσο, μια δεύτερη οθόνη συνδεδεμένη σε συσκευή all-in-one, για παράδειγμα, δεν καλύπτεται από τη συγκεκριμένη υπηρεσία HP Care Pack.

Αναλώσιμα όπως για παράδειγμα τα αφαιρούμενα μέσα, οι μπαταρίες που μπορούν να αντικατασταθούν από τον Πελάτη, οι γραφίδες υπολογιστών tablet και άλλα, καθώς και οι συσκευές που συντηρούνται από τον χρήστη και οι συσκευές τρίτων κατασκευαστών δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία. Οι μπαταρίες για φορητούς επαγγελματικούς υπολογιστές HP καλύπτονται μέχρι τη διάρκεια εγγύησης του προϊόντος υλικού HP ή 1.000 κύκλους φόρτισης, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο.

Σε περιπτώσεις ανταλλακτικών που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Η HP συνεργάζεται μαζί σας για να προτείνει τυχόν αντικατάσταση. Λόγω των διαφορετικών δυνατοτήτων τοπικής υποστήριξης, δεν διατίθενται όλα τα ανταλλακτικά σε όλες τις χώρες.

Υποχρεώσεις Πελάτη

Οι πελάτες είναι υπεύθυνοι για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας σε συσκευές, όπως περιγράφεται παρακάτω.

11ς γενιάς (ορισμένες συσκευές 10ης γενιάς) και συσκευές μελλοντικής γενιάς που θα κυκλοφορήσουν μετά το 2024	Το HP Services Scan (HPSS) είναι προεγκατεστημένο στο τυπικό είδωλο HP στις συσκευές του 2024. Η υπηρεσία HPSS ελέγχει ανά περιόδους το δικαίωμα της υπηρεσίας στη συσκευή, και αν υφίσταται, πραγματοποιεί αυτόματη λήψη του παράγοντα HP Insights, εξασφαλίζοντας τη βελτιστοποιημένη λειτουργία αυτών των συσκευών καθώς και την εμφάνιση αναδυόμενων ειδοποιήσεων στις συσκευές των τελικών χρηστών. Για προσαρμοσμένα/εταιρικά είδωλα, οι συσκευές θα λαμβάνουν την υπηρεσία HPSS μέσω της Ενημέρωσης Windows. Τα HP Chromebook με ChromeOS και οι συσκευές σημείου πώλησης λιανικής (RPOS) απαιτούν πίνακα εργαλείων για την προβολή των προληπτικών προειδοποιήσεων και τη δημιουργία δελτίων επισκευής. Δεν υπάρχει επιλογή αποστολής προειδοποιήσεων στον τελικό χρήστη μέσω αυτών των συσκευών. Για να χρησιμοποιήσετε αυτόν τον πίνακα εργαλείων σε HP Chromebook, απαιτείται μια εφάπαξ ενσωμάτωση του Google Admin Console με τον πίνακα εργαλείων. Για λεπτομέρειες σχετικά με την ενσωμάτωση, ανατρέξτε σε αυτόν τον οδηγό αναφοράς . Για να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία σε RPOS, πρέπει να χρησιμοποιηθεί ένας ξεχωριστός φορητός ή επιτραπέζιος υπολογιστής HP για να φιλοξενήσει τον πίνακα εργαλείων για τη διαχείριση προειδοποιήσεων και τη δημιουργία εισιτηρίων επισκευής. Για να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία σε RPOS, ανατρέξτε σε αυτόν τον οδηγό αναφοράς RPOS .
10ης γενιάς	Αυτές οι συσκευές θα λάβουν το HP Services Scan (HPSS) μέσω της διαδικασίας ενημέρωσης των Windows. Το HPSS ελέγχει ανά περιόδους το δικαίωμα της υπηρεσίας στη συσκευή, και αν υφίσταται, πραγματοποιεί αυτόματη λήψη του παράγοντα HP Insights, εξασφαλίζοντας τη βελτιστοποιημένη λειτουργία αυτών των συσκευών καθώς και την εμφάνιση αναδυόμενων ειδοποιήσεων στις συσκευές των τελικών χρηστών.
9ης γενιάς	Αυτές οι συσκευές θα λάβουν το HP Services Scan (HPSS) μέσω της διαδικασίας ενημέρωσης των Windows. Προκειμένου η υπηρεσία HPSS να ελέγχει περιοδικά για δικαιώματα υπηρεσίας στη συσκευή και να πραγματοποιεί αυτόματη λήψη λογισμικού για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, η συσκευή πρέπει να έχει τη συγκατάθεση του τελικού χρήστη. Αυτή μπορεί να δοθεί μέσω της οθόνης συναίνεσης που εμφανίζεται στη διαδικασία OOBΕ. Μόλις δοθεί η συναίνεση, η υπηρεσία HPSS θα ελέγξει αν υπάρχει δικαίωμα υπηρεσίας στη συσκευή και, εάν βρεθεί, θα πραγματοποιήσει αυτόματα λήψη του παράγοντα HP Insights, επιτρέποντας σε αυτές τις συσκευές να λειτουργούν βέλτιστα και να παρέχουν αναδυόμενες ειδοποιήσεις στις συσκευές των τελικών χρηστών.

Η HP διατηρεί το δικαίωμα ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν οι προτάσεις ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου, εκτός εάν η καθυστέρηση οφείλεται στην HP.

Σε περιπτώσεις που ο πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις συγκεκριμένες υποχρεώσεις του όπως ορίζονται παρακάτω, η HP ή ο εξουσιοδοτημένος από την HP πάροχος της υπηρεσίας δεν θα υποχρεούται να παράσχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται.

Ο πελάτης ή ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να δηλώσει το προϊόν του υλικού προς υποστήριξη εντός 10 ημερών από την αγορά αυτής της υπηρεσίας, ακολουθώντας τις οδηγίες εγγραφής που περιέχονται στο Care Pack ή το έγγραφο που απέστειλε η HP μέσω email, ή όπως αλλιώς ορίζεται από την HP. Ακολουθήστε τα βήματα στο Γρήγορος οδηγός ενσωμάτωσης για να διασφαλιστεί ότι οι συσκευές παρακολουθούν πιθανά προβλήματα.

Οι συσκευές του πελάτη πρέπει να έχουν εγκατεστημένα μόνο Windows 10 1703 ή νεότερη έκδοση, εκδόσεις Pro, Enterprise ή Education. Οι εκδόσεις Windows 10 Home δεν υποστηρίζονται από αυτή την υπηρεσία.

Εφόσον ζητηθεί, ο πελάτης θα πρέπει να συνδράμει στις προσπάθειες της HP για την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Ο πελάτης θα πρέπει να:

- Παράσχετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε η HP να συνδράμει εγκαίρως με επαγγελματική, απομακρυσμένη υποστήριξη και να βοηθήσετε την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της επιλέξιμης υποστήριξης.
- Πραγματοποιήσετε αυτόματους ελέγχους, να εγκαταστήσετε και να εκτελέσετε άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα. Η HP ενδέχεται να ζητήσει από τον πελάτη να περιλάβει την εκτύπωση των αποτελεσμάτων οποιουδήποτε προηγούμενου αυτοελέγχου στο ελαττωματικό προϊόν.
- Εκτελέσετε άλλες εύλογες ενέργειες που θα ζητηθούν από την HP και θα τη βοηθήσουν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα.

Είναι ευθύνη του πελάτη να αφαιρέσει όλα τα προσωπικά και/ή εμπιστευτικά δεδομένα από το ελαττωματικό προϊόν πριν από την έναρξη της επισκευής ή της αντικατάστασης. Η HP δεν φέρει ευθύνη για αποθηκευμένα δεδομένα στα προϊόντα που επιστρέφονται.

Απαιτήσεις πρόσβασης στην πλατφόρμα Workforce Experience και ενσωμάτωσης ως εξής:

- Χρήση της διατήρησης σε συσκευές που έχουν ενεργοποιημένη αυτήν την υπηρεσία από το εργοστάσιο.
- Αποδοχή των όρων και των προϋποθέσεων ώστε το πρόγραμμα-πελάτη λογισμικού να γίνει διαθέσιμο στις συσκευές σας.
- Αυτόματη ή μη αυτόματη εγγραφή συσκευών ακολουθώντας τις οδηγίες που παρέχονται από την HP.
- Υποβολή αιτήματος για την προσθήκη ή την αφαίρεση διαχειριζόμενων συσκευών και χρηστών.
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις παροχής άδειας της εφαρμογής λογισμικού.
- Αντιμέτωπιση συνηθισμένων προβλημάτων υποστήριξης τελικού χρήστη πριν ;από την κλιμάκωσή τους στην υποστήριξη HP.
- Επαναφορά ενημερώσεων λειτουργικού συστήματος σε περίπτωση βλάβης.
- Εξουσιοδότηση σε συνεργάτες για απόκτηση πρόσβασης ή διαχείρισης του λογαριασμού, εφόσον είναι δυνατό.

Οι συσκευές που διαχειρίζεται η HP θα έχουν εγκατεστημένο ένα πρόγραμμα-πελάτη λογισμικού για τη συλλογή πληροφοριών σχετικών με τη συσκευή. Τα αρχεία και το περιεχόμενο δεν θα διακρατούνται. Οι λεπτομέρειες του σειριακού αριθμού της συσκευής θα καταγραφούν για την αναγνώριση της συσκευής στα εσωτερικά συστήματα της HP και για την υποβοήθηση της αποκατάστασης προβλημάτων. Αυτή η υπηρεσία δεν συλλέγει τους ακόλουθους τύπους δεδομένων:

- Δημογραφικές πληροφορίες (με εξαίρεση τις προτιμήσεις χώρας ή γλώσσας)
- Πληροφορίες οικονομικού λογαριασμού, αριθμοί πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών, πιστωτικά αρχεία ή δεδομένα πληρωμών
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή πληροφορίες περιήγησης στο διαδίκτυο
- Αναγνωριστικό που έχει εκδοθεί από κρατική αρχή, όπως αριθμός κοινωνικής ασφάλισης, αριθμός κοινωνικής ασφάλισης ή κρατική ταυτότητα
- Πληροφορίες υγείας
- Ευαίσθητα δεδομένα όπως η εθνότητα καταγωγής, οι πολιτικές πεποιθήσεις, η συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, τα δεδομένα υγείας, ο σεξουαλικός προσανατολισμός ή τα γενετικά δεδομένα. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν θα αποθηκευτούν σε ένα ασφαλές αποθετήριο στο cloud.

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν θα αποθηκευτούν σε ένα ασφαλές αποθετήριο στο cloud. Ο πελάτης αποδέχεται ότι η HP θα συλλέγει τις πληροφορίες αυτές ως μέρος της παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Εάν ο πελάτης δεν επιθυμεί να παρέχει αυτές τις πληροφορίες στην HP, η υπηρεσία δεν θα παραδίδεται όπως προβλεπόταν.

Εξαιρέσεις

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, ανάκτηση και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Λειτουργικές δοκιμές εφαρμογών ή πρόσθετες δοκιμές που ζητήσατε ή απαιτήσατε
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας.
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας ενσωμάτωσης οποιασδήποτε επιδιόρθωσης, επισκευής, ενημέρωσης κώδικα ή τροποποίησης συστήματος που παρέχεται από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας λήψης μέτρων αποφυγής που είχαν προηγουμένως ενημερωθεί από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω ακατάλληλης αντιμετώπισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών εγκατάστασης, επισκευής, συντήρησης ή τροποποίησης υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού
- Υπηρεσίες που εκτελούνται από μη εξουσιοδοτημένους ή μη πιστοποιημένους παρόχους υπηρεσιών

Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας δεν θα παρέχονται, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται ανταλλακτικά και εξαρτήματα που έχουν συμπληρώσει τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο δεδομένων του προϊόντος.

Προαιρετικές πρόσθετες λειτουργίες για επιπλέον κάλυψη

Συμπληρώστε την υποστήριξη με προσαρμοσμένες επιλογές που διευκολύνουν το εργατικό δυναμικό σας, όπου κι αν βρίσκεται.

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΠΑΤΑΡΙΑΣ

Η υπηρεσία αντικατάστασης μπαταριών της HP^{3,4} προσφέρει δύο βολικές μεθόδους για την αντικατάσταση των ελαττωματικών μπαταριών: επιτόπια και μη επιτόπια αντικατάσταση. Για καθεμία από τις επιλογές, παρέχεται μια μπαταρία αντικατάστασης εάν εντοπιστεί βλάβη στην αρχική μπαταρία που αγοράσατε, η οποία οφείλεται σε σφάλμα υλικού ή κατασκευής ή εάν η ικανότητα φόρτισης είναι κάτω από 50%. Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία Αντικατάστασης μπαταριών παρατίθενται στο φύλλο δεδομένων Αντικατάστασης μπαταριών.

ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Προσθέστε τη Διατήρηση ελαττωματικών μέσων για να μπορεί η εταιρεία σας να διατηρεί τον έλεγχο των ελαττωματικών σκληρών δίσκων, συμβάλλοντας στη μείωση του κινδύνου παραβίασης ευαίσθητων δεδομένων.^{3,4,5} Η επιλογή αυτή σας επιτρέπει να κρατήσετε τα ελαττωματικά στοιχεία της μονάδας σκληρού δίσκου ή SSD/flash που δεν επιθυμείτε να παραδώσετε λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που ενδέχεται να περιέχουν. Όλες οι επιλέξιμες μονάδες οδήγησης ενός καλυπτόμενου συστήματος πρέπει να συμπεριληφθούν στη Διατήρηση ελαττωματικών μέσων. Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία Διατήρησης Ελαττωματικών Μέσων περιγράφονται στο [φύλλο δεδομένων Διατήρησης Ελαττωματικών Μέσων](#).

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Δυνατότητα υποστήριξης συσκευών σε 90+ χώρες σε όλο τον κόσμο για τους εργαζομένους που πραγματοποιούν επαγγελματικά ταξίδια.^{3,4} Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία Ταξιδιωτικής Υποστήριξης περιγράφονται στο [φύλλο δεδομένων Ταξιδιωτικής Υποστήριξης](#).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΕΚΤΟΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

Μειώστε την απογοήτευση για τους υπαλλήλους και το τμήμα IT με προηγμένη, απομακρυσμένη διάγνωση και αποκατάσταση για προβλήματα υπολογιστή που παραδοσιακά απαιτούσαν τη συσκευή να βρίσκεται στα χέρια του IT. Χρησιμοποιώντας τεχνολογία εκτός εύρους ζώνης, η HP χρησιμοποιεί έναν ξεχωριστό, ανεξάρτητο επεξεργαστή εκτός εύρους ζώνης που παρέχει βαθιά πρόσβαση στο υλικολογισμικό του υπολογιστή, ακόμα και όταν το λειτουργικό σύστημα είναι εκτός λειτουργίας και ο υπολογιστής δεν μπορεί να εκκινήσει.⁸ Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις που σχετίζονται με αυτήν την υπηρεσία περιγράφονται στο [Φύλλο δεδομένων διάγνωσης και αποκατάστασης εκτός ζώνης](#).

PERIPHERAL CARE PACK

Προσθέστε κάλυψη για έως και 6 αξεσουάρ που είναι συνδεδεμένα στον υπολογιστή σας για πλήρη υποστήριξη των εργαλείων παραγωγικότητάς σας.^{3,6} Εάν έχετε αγοράσει την υπηρεσία HP Peripheral Care Pack, οι υπηρεσίες λύσης καλύπτουν τη βασική μονάδα για αυτήν την υπηρεσία, καθώς και 6 περιφερειακά που υποστηρίζονται από την HP και συνδέονται με τη βασική μονάδα, συμπεριλαμβανομένων το πολύ 2 εξωτερικών οθονών, σταθμών σύνδεσης, ασύρματου ποντικιού, ασύρματου πληκτρολογίου και ακουστικών HP ως παράδειγμα. Για να καλύπτονται από την υπηρεσία Peripheral Care Pack, τα περιφερειακά πρέπει να αγοραστούν ταυτόχρονα με τον βασικό υπολογιστή.

Ισχύουν όροι και προϋποθέσεις

Δείτε τους πλήρεις [όρους και προϋποθέσεις της υπηρεσίας Care Pack](#)

Για περισσότερες πληροφορίες

επικοινωνήστε με οποιοδήποτε γραφείο πωλήσεων ή μεταπωλητή
ή επισκεφθείτε τη διεύθυνση <https://hp.com/support-services>



1. Με βάση τα παγκόσμια δεδομένα υποστήριξης πελατών της HP από 1/2022-10/2022. Τα επίπεδα εξυπηρέτησης και οι χρόνοι απόκρισης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική σας τοποθεσία.
2. Το ενημερωμένο χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών υποστήριξης υλικού είναι διαθέσιμο για επιλεγμένους εμπορικούς υπολογιστές HP (επιτραπέζιους υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές, σταθμούς εργασίας, κινητούς σταθμούς εργασίας, Chromebook και RPOS). Οι υπηρεσίες υποστήριξης υλικού είναι διαθέσιμες τη στιγμή της αγοράς της συσκευής. Τα επίπεδα και οι χρόνοι απόκρισης των υπηρεσιών HP Care Pack ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή. Η υπηρεσία αρχίζει από την ημερομηνία αγοράς του υλικού. Ισχύουν απαγορεύσεις και περιορισμοί. Για λεπτομέρειες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση: www.hp.com/go/cpe. Οι δυνατότητες του πακέτου υπηρεσιών ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή ή την πλατφόρμα υλικού.
3. Τα επίπεδα υπηρεσιών και οι χρόνοι απόκρισης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική θέση σας.
4. Πωλούνται ξεχωριστά ή ως προαιρετικό χαρακτηριστικό. Η Προστασία από Τυχαία Ζημιά πρέπει να αγοραστεί κατά την αγορά της συσκευής. Τα άλλα Care Pack πρέπει να αγοραστούν εντός 30 ημερών από την αγορά της συσκευής.
5. Εάν αγοραστεί η Παρακράτηση Ελαττωματικών Μέσων, ο πελάτης θα διατηρήσει τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου.
6. Η υπηρεσία διατίθεται σε επαγγελματικούς επιτραπέζιους υπολογιστές, σταθμούς εργασίας, φορητούς σταθμούς εργασίας και επιλεγμένους φορητούς υπολογιστές.
7. Η υποστήριξη HP Premium (επιτόπια υποστήριξη με προγνωστική ανίχνευση προβλημάτων και ειδοποιήσεις μόνο για υπολογιστές) και η υποστήριξη HP Premium+ (επιτόπια υποστήριξη με προγνωστική ανίχνευση προβλημάτων, ειδοποιήσεις και προτιμώμενη πρόσβαση μόνο για υπολογιστές) απαιτούν έναν παράγοντα HP Insights για Windows, Mac, & Android για προγνωστικές πληροφορίες, διαθέσιμο για λήψη στη διεύθυνση <https://workforceexperience.hp.com/software>. Ο παράγοντας συλλέγει τηλεμετρία και αναλύσεις γύρω από συσκευές και εφαρμογές που ενσωματώνονται στην πλατφόρμα Workforce Experience και δεν πωλείται ως αυτόνομη υπηρεσία. Απαιτείται πρόσβαση στο Internet. Η HP τηρεί τις αυστηρές διατάξεις απορρήτου του ΓΚΠΔ και η πλατφόρμα διαθέτει πιστοποίηση ISO27001, ISO27701, ISO27017 και SOC2 Type2 για την ασφάλεια των πληροφοριών.
8. Τα διαγνωστικά και η αποκατάσταση εκτός ζώνης είναι διαθέσιμα στη Βόρεια Αμερική (η οποία περιλαμβάνει τις ΗΠΑ και τον Καναδά) και στην ΕΕ ως HP Care Pack για επιλεγμένες εμπορικές πλατφόρμες της HP που είναι ενεργοποιημένες με τις λειτουργίες Intel® vPro® και Intel® AMT και δικαιούνται Βασική Υποστήριξη HP (επιτόπια υποστήριξη με προαιρετικές πληροφορίες για την υγεία της συσκευής μόνο για υπολογιστές). Υποστήριξη HP Premium (επιτόπια υποστήριξη με προγνωστική ανίχνευση προβλημάτων και ειδοποιήσεις μόνο για υπολογιστές) ή Υποστήριξη HP Premium+ (επιτόπια υποστήριξη με προγνωστική ανίχνευση προβλημάτων, ειδοποιήσεις και προτιμώμενη πρόσβαση μόνο για υπολογιστές). Τα επίπεδα και οι χρόνοι απόκρισης των υπηρεσιών HP Care Pack ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή. Η υπηρεσία αρχίζει από την ημερομηνία αγοράς του υλικού. Ισχύουν απαγορεύσεις και περιορισμοί. Για λεπτομέρειες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση: www.hp.com/go/cpc.

Οι υπηρεσίες της HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις της HP για την παρεχόμενη υπηρεσία ή από εκείνους που υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά την αγορά. Ο πελάτης ενδέχεται να έχει και άλλα νομικά δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα τοπική νομοθεσία. Τα δικαιώματα αυτά δεν επηρεάζονται με κανέναν τρόπο από τους όρους και τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας HP ή από την περιορισμένη εγγύηση HP που συνοδεύει το προϊόν HP.