

Arkusz danych pomocy technicznej HP Premium

Arkusz danych dotyczy pomocy technicznej HP Premium, wsparcia w następnym dniu roboczym u klienta oraz wsparcia technicznego HP w miejscu instalacji.



Szybka reakcja ekspertów tam, gdzie jest to potrzebne

Dzięki pomocy technicznej HP Premium, która rozwiązuje większość problemów zdalnie ze skutecznością 85% za pierwszym razem¹ w standardowych godzinach pracy, użytkownicy mogą szybko wrócić do swoich zadań. Jeśli potrzebna jest naprawa fizyczna, wysyłamy na miejsce specjalistę HP, który szybko znajdzie rozwiązanie problemu².

Informacje o usługach

- Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne
- Wsparcie sprzętowe u klienta
- Części zamienne i materiały wliczone w cenę
- Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych urządzeń

Korzyści związane z usługami

- Wydłużony czas sprawnego działania urządzeń
- Elastyczność usług pozwalająca na spełnienie specyficznych potrzeb
- Wygodne usługi pomocy technicznej realizowane zdalnie lub u klienta przez wykwalifikowanych ekspertów

Funkcje serwisowe

ZDALNA DIAGNOSTYKA PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Aby skontaktować się z HP, najlepiej jest wysłać zgłoszenie przez stronę <https://support.hp.com/>. Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie problemów sprzętowych. Przed udzieleniem pomocy na miejscu HP przeprowadzi zdalną diagnostykę z wykorzystaniem elektronicznego zdalnego wsparcia w celu uzyskania dostępu do produktów objętych usługą lub użyje innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu.

Incydenty związane ze sprzętem objętym usługą można zgłaszać całodobowo specjalistom HP za pośrednictwem naszej witryny (należy wejść na stronę <https://support.hp.com>, wybrać kartę „Wsparcie dla firm”, a następnie opcję „Utwórz nowe zgłoszenie”). Klienci mogą tam również zarządzać swoimi zgłoszeniami. W porach pracy działu obsługi klienta klienci mogą kontaktować się w sprawie swoich zgłoszeń z HP telefonicznie lub przez czat. Klienci mogą również kontaktować się telefonicznie z Centrum Obsługi Klienta HP między 8.00 a 17.00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt obowiązkujących w firmie HP. Może być dostępne rozszerzone wsparcie telefoniczne³. Klienci kontaktujący się z HP bezpośrednio przez telefon lub czat zostaną połączeni ze zwykłymi agentami, którzy rozpoczną gromadzenie potrzebnych danych administracyjnych w celu zidentyfikowania klienta i zweryfikowania jego uprawnień do otrzymania świadczeń serwisowych. Ta ścieżka zastępcza może zająć więcej czasu i wymagać większego zaangażowania klienta niż w przypadku realizacji zgłoszenia przez witrynę, do czego stanowczo zachęcamy. Firma HP potwierdzi przyjęcie zgłoszenia serwisowego poprzez zarejestrowanie zgłoszenia, nadanie mu identyfikatora oraz przekazanie numeru identyfikatora klientowi. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone na miejscu lub zdalnie³.

DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych komercyjnych narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient ma dostęp do:

- określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych czy możliwość korzystania z forów przydatnych do rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy użytkownikami;
- rozszerzonej wyszukiwarki internetowej dokumentów technicznych, które ułatwiają i przyspieszają rozwiązywanie problemów;
- określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem;
- narzędzia internetowego (należy odwiedzić stronę <https://support.hp.com> i przejść na kartę „Wsparcie dla firm”) do bezpośredniego przesyłania pytań do HP. Narzędzie to pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, który kieruje zapytanie dotyczące wsparcia do odpowiednich zasobów. Pozwala również na wyświetlanie statusu każdego zgłoszenia dotyczącego wsparcia i jego dalszej obsługi;
- baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których można wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania i wypowiedać się na forach pomocy technicznej. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

WSPARCIE SPRZĘTOWE U KLIENTA

W przypadku awarii sprzętowych, których nie można naprawić zdalnie, autoryzowany przedstawiciel zapewni pomoc techniczną na miejscu w celu przywrócenia urządzeń objętych usługą do stanu umożliwiającego ich użytkowanie, w tym także tych, dla których są dostępne i zalecane ulepszenia inżynierskie. Firma HP może zdecydować o wymianie niektórych urządzeń zamiast ich naprawy. Produkty zamiennie będą lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione produkty stają się własnością firmy HP. Klienci zamierzający zachować, rozmagnetyzować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymienione części zostaną obciążeni kosztami i będą musieli zapłacić cenę katalogową za część zamienną.

Usługa HP w zakresie aktualizacji oprogramowania układowego jest dostępna dla klientów z aktywną umową uprawniającą do dostępu do tych aktualizacji. W ramach tej usługi użytkownik ma prawo do pobierania, instalowania i używania aktualizacji oprogramowania układowego do produktów objętych licencją, z zastrzeżeniem ograniczeń licencyjnych określonych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży HP. Firma HP może dostarczać aktualizacje oprogramowania układowego, instalować je lub pomagać w ich instalacji w połączeniu ze wsparciem sprzętowym zapewnianym na miejscu, jeśli użytkownik ma ważną licencję na korzystanie z odpowiednich aktualizacji oprogramowania.

Po przybyciu przedstawiciel HP będzie realizować usługę na miejscu aż do momentu naprawienia produktów. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszona w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.

- Naprawa po awarii: w momencie świadczenia usługi serwisowej na miejscu firma HP może zainstalować dostępne ulepszenia techniczne i aktualizacje oprogramowania układowego, które nie mogą być instalowane przez klienta, do urządzeń objętych ochroną, wymagane do przywrócenia sprawności lub utrzymania możliwości wsparcia przez HP.
- Naprawa na żądanie: na żądanie klienta firma HP może zainstalować krytyczne, nieinstalowane przez klienta aktualizacje oprogramowania układowego, które są zalecane przez dział produktów HP do natychmiastowej instalacji na sprzęcie objętym ochroną.

Klient musi mieć ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą. Firma HP może wymagać przeprowadzenia analizy poziomu usług dla urządzeń objętych ochroną. W takim przypadku autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby umówić się na przeprowadzenie analizy poziomu usług. Podczas tej analizy HP zbierze kluczowe informacje o konfiguracji systemu, które umożliwią inżynierom zajmującym się rozwiązywaniem problemów HP zbadanie i rozwiązanie ewentualnych przyszłych problemów ze sprzętem oraz ukończenie naprawy możliwie jak najszybciej i najsprawniej. Analiza poziomu usług może być przeprowadzona za pomocą zdalnego dostępu do systemu, zdalnych narzędzi lub telefonicznie, według wyłącznego uznania HP.

CZAS REAKCJI NA MIEJSCU

W przypadku awarii sprzętu objętego usługą, której nie można usunąć zdalnie, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zająć się awarią w kolejnym dniu roboczym. Czas dotarcia na miejsce jest liczony od momentu, gdy pierwotne zgłoszenie zostanie odebrane i potwierdzone przez HP, a kończy się, gdy autoryzowany przedstawiciel HP dotrze do siedziby użytkownika lub gdy HP stwierdzi, że zgłoszone zdarzenie nie wymaga obecnie interwencji na miejscu. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień okna serwisowego.

POZIOMY USŁUG

Nie wszystkie poziomy usług są dostępne dla wszystkich urządzeń. Poziom usługi jest określony w dokumentacji klienta. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

POZIOM USŁUGI	OPIS
Czas reakcji na miejscu	Po potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia i zaplanowaniu czynności serwisowych na miejscu przedstawiciel HP odpowie na zgłoszenie serwisowe na miejscu.
Czas naprawy na miejscu	Firma HP dołoży uzasadnionych starań w celu przywrócenia sprzętu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację w określonym czasie od chwili przesłania zgłoszenia serwisowego do Centrum Rozwiązań HP.

CZAS REALIZACJI

Czas realizacji tej usługi wyniesie od trzech do pięciu dni roboczych od momentu otrzymania i potwierdzenia zgłoszonego problemu dla kwalifikujących się lokalizacji, z wyjątkiem przypadków awarii przerywanych i niedostępności części, które mogą wymagać dodatkowego czasu naprawy. Czas realizacji wynoszący od trzech do pięciu dni roboczych nie jest dostępny dla wszystkich lokalizacji geograficznych i może być dłuższy poza obszarami metropolitalnymi. Ta usługa nie obejmuje reakcji w następnym dniu roboczym³.

ZARZĄDZANIE PRZEKAZYWANIEM PROBLEMÓW NA WYŻSZY POZIOM

Firma HP opracowała oficjalne procedury przekazywania na wyższy poziom, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją przekazywania na wyższy poziom zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

ZAKOŃCZENIE PRAC

Naprawy uznaje się za zakończone po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. HP nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych; użytkownik jest odpowiedzialny za wdrożenie odpowiednich procedur z zakresu tworzenia kopii zapasowych. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę poprawności działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony. Firma HP ma prawo, według własnego uznania, do przeprowadzenia trwałej wymiany produktu w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Wykonanie prac może wymagać naprawy urządzenia poza siedzibą klienta, jeśli nie można dokonać diagnostyki i naprawy na miejscu. HP określa konieczność naprawy poza siedzibą klienta według własnego uznania.

Zakres

Ta usługa obejmuje kwalifikujące się komputery HP, w tym obsługiwane i dostarczane przez firmę HP wewnętrzne komponenty, takie jak pamięci i dyski optyczne. Obejmuje to również serwis dołączonych akcesoriów marki HP znajdujących się w oryginalnym opakowaniu komputera, takich jak mysz przewodowa, klawiatura przewodowa lub zasilacz sieciowy, ale nie obejmuje zewnętrznych monitorów HP. Komputery all-in-one są wyposażone w ekrany, które nie są uznawane za oddzielne, zewnętrzne monitory. Jednak na przykład drugi monitor dołączony do komputera all-in-one nie będzie objęty usługami HP Care Pack.

Materiały eksploatacyjne, w tym również nośniki wymienne, baterie wymieniane przez klienta, rysiki do tabletów i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika oraz urządzenia marek innych niż HP, nie są objęte usługą. Baterie do przenośnych, komercyjnych komputerów HP są objęte usługą przez maksymalnie trzy lata. Więcej informacji można znaleźć, wyszukując „understanding battery warranties for business notebooks” (zrozumienie gwarancji na baterie dla notebooków biznesowych) na stronie hp.com.

W przypadku części i podzespołów podlegających wymianie, które nie są już produkowane, konieczne może być dokonanie modernizacji. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W wybranych krajach niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

OBOWIĄZKI KLIENTA

Firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy istotne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

Jeśli klient nie będzie wywiązywał się ze swoich zobowiązań wymienionych poniżej, firma HP lub autoryzowany serwis HP nie będą zobowiązane do świadczenia usług zgodnie z opisem.

Klient lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać rejestracji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcją rejestracji zawartą w pakiecie Care Pack lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź zgodnie z innymi wskazówkami HP. W przypadku zmiany lokalizacji między krajami przez sprzęt objęty usługą rejestracja (lub stosowna zmiana w istniejącej rejestracji HP) musi nastąpić w ciągu 10 dni od zmiany.

Na żądanie klient jest zobowiązany udzielić HP wsparcia w próbie zdalnego rozwiązania problemu. Klient powinien:

- dostarczyć wszelkie informacje niezbędne do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- rozpocząć samodiagnostykę oraz zainstalować i uruchomić inne narzędzia i programy diagnostyczne; firma HP może zażądać od klienta, aby wraz z uszkodzonym produktem dołączył wydruk wszelkich wcześniej przeprowadzonych autotestów;
- wykonać na żądanie firmy HP inne uzasadnione czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów.

Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszystkich danych osobowych i/lub poufnych z uszkodzonego produktu przed rozpoczęciem jego naprawy lub wymiany; firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane na zwróconym produkcie.

WYŁĄCZENIA DOTYCZĄCE POMOCY TECHNICZNEJ HP PREMIUM

- Przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych.
- Testowanie działania aplikacji i inne testy zlecone lub wymagane przez klienta.
- Rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności.
- Wsparcie w przypadku problemów dotyczących sieci.
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta działań naprawczych, aktualizacji lub modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez HP.
- Usługi niezbędne z powodu niewykonania przez klienta czynności prewencyjnych zalecanych przez HP.
- Usługi wymagane w związku z niewłaściwym postępowaniem lub użyciem produktu.
- Usługi wymagane w przypadku nieupoważnionych prób zainstalowania, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego albo oprogramowania.
- Konserwacja zapobiegawcza wykonywana przez użytkownika.

MAKSYMALNY CYKL ŻYCIA / MAKSYMALNY OKRES EKSPLOATACJI

Części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia lub maksymalny limit eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, skróconą specyfikacją lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.

Opcjonalne usługi wsparcia

Poszerz pomoc techniczną o niestandardowe opcje, aby jeszcze lepiej zabezpieczyć swoich pracowników.

ZACHOWANIE USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Klient może dodać opcję zachowania uszkodzonych nośników, aby zapewnić swojej firmie kontrolę nad uszkodzonymi dyskami twardymi i zmniejszyć ryzyko naruszenia poufności danych^{3,4,5}. Ta opcja pozwala na zachowanie wadliwych dysków twardych lub dysków SSD/flash, których klient nie chce oddać ze względu na zawarte na nich poufne dane. Wszystkie kwalifikujące się dyski w systemie objętym usługą muszą być uwzględnione w procesie zachowania uszkodzonych nośników. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie zachowania uszkodzonych nośników zostały zawarte w [arkuszu danych tej usługi](#).

POMOC TECHNICZNA DLA PODRÓŻUJĄCYCH

Istnieje możliwość zapewnienia wsparcia dla urządzeń w ponad 90 krajach na całym świecie podczas podróży służbowych pracowników^{3,4}. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie pomocy technicznej dla podróżujących zostały zawarte w [arkuszu danych tej usługi](#).

PAKIET SOLUTION CARE PACK

Ochroną można objąć nawet 6 akcesoriów podłączonych do komputera, zapewniając pełne wsparcie narzędzi zwiększających produktywność^{3,6}. Jeśli zakupiono pakiet HP Solution Care Pack, usługi w jego ramach obejmują urządzenie podstawowe oraz 6 obsługiwanych przez firmę HP urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia głównego, w tym na przykład maksymalnie 2 monitory zewnętrzne, stacje dokujące, mysz bezprzewodową, klawiaturę bezprzewodową i zestawy słuchawkowe HP. Aby urządzenie peryferyjne było objęte pakietem Solution Care Pack, musi zostać zakupione w tym samym czasie co podstawowy komputer.

Obowiązują stosowne warunki

Należy zapoznać się z pełną treścią [warunków usługi Care Pack](#).

Więcej informacji można uzyskać,

kontaktując się z jednym z naszych biur sprzedaży bądź autoryzowanym punktem sprzedaży lub odwiedzając stronę <https://hp.com/support-services>.



1. Na podstawie danych dotyczących wsparcia technicznego HP dla klientów na całym świecie z okresu od stycznia do października 2022 r.

2. Usługi pomocy technicznej HP Essential, HP Premium i HP Premium+ są dostępne w chwili zakupu urządzenia. Usługi predykcyjnych analiz i proaktywnego wsparcia są dostępne wyłącznie w pakiecie pomocy technicznej HP Premium+. Wybrane rozwiązania HP dla pracowników wymagają pobrania agenta HP Insights na systemy Windows, Mac i Android, który jest dostępny na stronie <https://admin.hp.com/software>. Pełne wymagania systemowe i usługi, które wymagają agenta, można znaleźć pod adresem <https://admin.hp.com/requirements>. Agent zbiera dane telemetryczne i analityczne dotyczące urządzeń i aplikacji integrujących się z platformą Workforce Experience i nie jest sprzedawany jako samodzielna usługa. Wymagany jest dostęp do Internetu z połączeniem z platformą Workforce Experience. HP przestrzega rygorystycznych przepisów RODO dotyczących prywatności, a platforma jest certyfikowana pod kątem zgodności z ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 i SOC 2 Typ 2 w zakresie bezpieczeństwa informacji.

3. Poziomy usług i czas realizacji mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej klienta.

4. Sprzedawane osobno lub jako wyposażenie opcjonalne. Usługa ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami musi zostać wykupiona w momencie zakupu urządzenia. Inne pakiety Care Pack należy zakupić w ciągu 30 dni od momentu zakupu urządzenia. Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

5. Jeśli wykupiono usługę zachowania uszkodzonych nośników, uszkodzone nośniki zostaną zachowane przez klienta.

6. Usługa wydłużenia czasu eksploatacji urządzenia obejmuje komercyjne komputery HP. Certyfikowani partnerzy HP przeprowadzą diagnostykę funkcjonalną, usuną dane, oczyszczą urządzenie wewnętrznie i z zewnątrz, zwiększą jego wydajność, wykonają ponowne obrazowanie i zaktualizują platformy.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w warunkach gwarancji dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żaden z zapisów niniejszego dokumentu nie powinien być interpretowany jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne i redakcyjne ani za pominięcia występujące w niniejszym dokumencie.