

Rozwiązania HP Premier Care



Korzyści związane z usługami

- Minimalizacja przerw w pracy
- Podróżowanie bez zmartwień
- Zabezpieczenie danych i nośników
- Gotowość na nieprzewidziane sytuacje
- Zapewnienie dostępu do danych
- Sprawne działanie urządzenia
- Zawsze dostępne zasilanie
- Szybkie rozwiązywanie problemów
- Poziomy usług Premium

Informacje o usługach

- Okno serwisowe dostosowane do potrzeb firmy
- Usługi dla podróżnych dostępne w ponad 90 krajach
- Zachowanie uszkodzonych nośników wymagających wymiany
- Wygodna wymiana akumulatorów na miejscu
- Ochrona przed wypadkami
- Odzyskiwanie danych i przywracanie systemu operacyjnego
- Dostęp do wysoko wykwalifikowanych konsultantów zdalnej pomocy technicznej HP
- Naprawa urządzeń w określonych ramach czasowych

Przegląd usług

Rozwiązania Premier Care zapewniają odpowiednią ochronę, wsparcie i poziomy usług dostosowane do potrzeb użytkowników biznesowych, aby zapewnić bezpieczeństwo inwestycji i zmaksymalizować produktywność urządzeń HP Elitebook i HP ZBook. To prosty sposób zapewnienia zestawu usług, które najlepiej pasują do sposobu pracy.

Zapewnienie użytkownikom pozytywnych doświadczeń niezależnie od miejsca pracy wymaga zestawu usług ograniczających ryzyko, które gwarantują wygodę i obniżenie kosztów oraz pomoc w utrzymaniu bezpieczeństwa. Dzięki rozwiązaniom Premier Care można wybrać spośród trzech pakietów usług – Essential Care, Expanded Care lub Enhanced Care – opartych na stylu pracy użytkownika i zaprojektowanych tak, aby uzupełniały jego urządzenia.

Funkcje oferowane w ramach usług

Przegląd składników usług

Usługi ^{1,2}	Essential Care	Expanded Care	Enhanced Care
Usługa HP z naprawą na miejscu w następnym dniu roboczym	✓	✓	*
Wsparcie sprzętowe HP dla podróżnych w następnym dniu roboczym	✓	✓	✓
Usługa HP zachowania uszkodzonych nośników	✓	✓	✓
Usługa HP jednorazowej wymiany akumulatora		✓	✓
Usługa HP ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami		✓	✓
Usługa HP odzyskiwania i przywracania ⁵		✓	✓
Usługa HP priorytetowego dostępu ⁶			✓
Wsparcie sprzętowe HP – wezwanie naprawy na miejscu			✓

* Wsparcie sprzętowe HP – wezwanie naprawy na miejscu zastępuje usługę HP z naprawą na miejscu w następnym dniu roboczym w ramach usług Enhanced Care.

Cechy i specyfikacje: Essential Care

Podstawowe wsparcie i ochrona użytkowników komputerów przenośnych

Maksymalny czas bezawaryjnej pracy w biurze, zdalnie i w podróży dzięki pakietowi usług HP Essential Care w zakresie ochrony i wsparcia.

Naprawa na miejscu w następnym dniu roboczym

Usługa zapewnia zdalną pomoc i wsparcie na miejscu w zakresie sprzętu objętego usługą, pomagając wydłużyć czas sprawnego działania produktów. Do wyboru są różne opcje poziomu usług z kilkoma kombinacjami okien serwisowych naprawy na miejscu i o różnych okresach obowiązywania w celu zaspokojenia konkretnych potrzeb serwisowych. Usługa obejmuje następujące elementy:

- **Zdalna diagnostyka i wsparcie**

Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia serwisowego HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie i usuwanie problemów sprzętowych. Przed udzieleniem pomocy na miejscu HP może przeprowadzić zdalną diagnostykę z wykorzystaniem elektronicznego zdalnego wsparcia w celu uzyskania dostępu do produktów objętych gwarancją lub użyć innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu. Firma HP zapewnia pomoc telefoniczną w okresie okna serwisowego oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika (CSR). Niezależnie od okna serwisowego zdarzenia ze sprzętem objętym ochroną można zgłaszać do HP telefonicznie lub za pośrednictwem strony internetowej, o ile jest ona dostępna lokalnie, lub jako automatyczne zgłaszanie zdarzeń związanych ze sprzętem za pośrednictwem rozwiązań HP elektronicznego wsparcia zdalnego.¹

- **Części zamienne i materiały⁷**

Firma HP dostarczy wspierane przez siebie części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania sprzętu objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację, w tym również do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych. Części zamienne i produkty będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem działania, a wymienione części i produkty staną się własnością HP. Klienci chcący zatrzymać, rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć zużyte części muszą pokryć koszty części zamiennych według cen cennikowych, jeśli nie zostanie wykupiona usługa zachowania uszkodzonych nośników.

- **Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych produktów**

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

Wsparcie sprzętowe dla podróżnych w następnym dniu roboczym

Ta usługa jest przeznaczona dla użytkowników nowych komputerów przenośnych HP. To proste i wygodne rozwiązanie jest dostępne w różnych krajach i lokalizacjach geograficznych na całym świecie. Wsparcie sprzętowe dla podróżnych w następnym dniu roboczym jest dostępne dla wybranych produktów marki HP i obejmuje, w miarę dostępności lokalnej, czas naprawy na miejscu w następnym dniu roboczym (przy zdalnej diagnostyce problemów w krajach uczestniczących) w ramach wsparcia rozwiązywania problemów sprzętowych. Wsparcie jest udzielane w standardowych godzinach i dniach pracy w danym kraju / lokalizacji geograficznej.

Zachowanie uszkodzonych nośników

Ta usługa umożliwia klientom bezpieczne zachowanie kontroli nad uszkodzonymi nośnikami zawierającymi poufne dane, jeśli dyski twarde lub dyski SSD/flash wymagają wymiany. Ta usługa jest dostępna dla wszystkich napędów dołączonych do oryginalnego urządzenia.

Cechy i specyfikacje: Expanded Care

Usługi rozszerzone dla użytkowników w podróży

Uzyskaj wszystko w pakiecie HP Essential Care Suite plus dodatkowy zestaw usług HP Expanded Care zaprojektowany dla Twojego stylu pracy zawsze w podróży, który pozwoli Ci skupić się na Twojej działalności.

Usługa jednorazowej wymiany akumulatorów

Ta usługa pozwala w razie potrzeby wymienić nieobjęte gwarancją akumulatory do komputerów przenośnych ze wsparciem technicznym na miejscu. W razie potrzeby zostanie dostarczony jeden (1) zapasowy akumulator w ramach usługi Essential, Expanded lub Enhanced Care. Po stwierdzeniu uszkodzenia akumulatora autoryzowany przedstawiciel HP zapewni wsparcie techniczne na miejscu oraz zrealizuje usługę wymiany akumulatora. Po przybyciu autoryzowanego przedstawiciela HP na miejsce będzie on kontynuował świadczenie tej usługi do czasu wymiany akumulatora.

Usługa ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami*

Ta usługa zapewnia ochronę w przypadku nieoczekiwanego uszkodzenia urządzenia. Szczególne poziomy usług mogą obejmować ochronę przed przypadkowym uszkodzeniem spowodowanym użytkowaniem kwalifikujących się, objętych ochroną produktów sprzętowych. Nieumyślne uszkodzenie jest definiowane jako fizyczne uszkodzenie produktu spowodowane przez nagłe i nieprzewidziane zdarzenie lub z niego wynikające, pod warunkiem, że uszkodzenie ma miejsce podczas normalnego użytkowania produktu. Obejmuje przypadkowe rozlanie płynu na powierzchnię lub do wnętrza urządzenia, upadki z wysokości i skutki przepięć w sieci elektrycznej, a także uszkodzone lub zepsute ekrany ciekłokrystaliczne (LCD) oraz uszkodzone części.

* W niektórych regionach usługa jest niedostępna.

Odzyskiwanie i przywracanie – usługa odzyskiwania danych

Ta usługa obejmuje odzyskiwanie danych w przypadku ich utraty z powodu awarii mechanicznej, przypadkowego usunięcia lub awarii oprogramowania. Dane można odzyskać z dysku twardego i dysków półprzewodnikowych zainstalowanych na platformie HP. Usługa jest świadczona poza siedzibą firmy i wymaga około 1–10 dni roboczych, bez uwzględnienia czasu dostawy od użytkownika i zwrotu danych z lokalizacji poza siedzibą firmy do użytkownika. Liczba przypadków odzyskiwania danych jest nieograniczona w okresie aktywności usługi odzyskiwania danych. Dane zostaną zwrócone użytkownikowi na urządzeniu pamięci masowej – zazwyczaj na zewnętrznym dysku twardym USB – który będzie wystarczająco duży, aby pomieścić odzyskane dane. Koszty wysyłki uszkodzonego dysku twardego z Twojej firmy do naszej lokalizacji i z powrotem po odzyskaniu są zawarte w cenie usługi.

Odzyskiwanie danych odbywa się przy dołożeniu najwyższej staranności. Awaria przerywana może wymagać dodatkowego czasu na odzyskanie danych. Jeśli wymagany jest dodatkowy czas na odzyskanie danych, HP powiadomi o tym użytkownika. Jeśli nie można uzyskać dostępu do danych z powodu awarii mechanicznej, przypadkowego usunięcia lub awarii oprogramowania, należy skontaktować się bezpośrednio z pomocą techniczną HP w celu przeprowadzenia diagnostyki systemu. Dane będą odzyskiwane wyłącznie z dysku twardego (HDD) i dysku półprzewodnikowego (SSD) wybranych komercyjnych komputerów przenośnych lub urządzeń przenośnych HP. Dane kontaktowe, numer seryjny Care Pack i adres pocztowy zostaną zweryfikowane i wykorzystane na pozostałych etapach procesu odzyskiwania danych. Otrzymasz numer referencyjny do wszystkich żądań o odzyskanie danych.

Odzyskiwanie i przywracanie – usługa odzyskiwania systemu operacyjnego

Usługa przywracania systemu operacyjnego na miejscu zapewnia wysokiej jakości zdalną diagnostykę usterek oraz wdrożenie systemu operacyjnego na miejscu dla sprzętu wspieranego przez HP. Jej celem jest również wydłużenie czasu sprawności i zwiększenie wydajności systemu. Klient uzyska informacje na temat czasu naprawy na miejscu, okien czasowych serwisu oraz okresu usługi odpowiadającego poziomowi usług Care Pack powiązanemu z produktem HP. Klient może zażądać przywrócenia systemu operacyjnego po zdiagnozowaniu dysku twardego i stwierdzeniu jego wady. Ta usługa polega na przywróceniu systemu operacyjnego po naprawie lub wymianie uszkodzonego dysku twardego lub półprzewodnikowego.

Cechy i specyfikacje: Enhanced Care

Naprawa na wyższym poziomie dla użytkowników o znaczeniu krytycznym dla działalności firmy

Bądź na bieżąco i pracuj wszędzie tam, dokąd skieruje Cię Twoja firma, dzięki usłudze HP Enhanced Care, która opiera się na usługach Expanded Care z dodanymi poziomami usług Premium przeznaczonych dla użytkowników o najwyższych wymaganiach biznesowych i związanych z delegacjami.

Priorytetowy dostęp

Celem tej usługi jest zwiększenie wydajności pracy osób związanych z informatyką w firmie, współpraca z informatykami na całym świecie i zapewnienie organizacji globalnego wsparcia na najwyższym poziomie. Usługa priorytetowego dostępu (Priority Access) umożliwia dostęp do globalnych konsultantów pomocy technicznej oraz zapewnia zaawansowane narzędzia przyspieszające realizację potrzeb w zakresie pomocy technicznej i zwiększające jej wydajność. Oferuje również wsparcie techniczne pozwalające zwiększyć wydajność i skuteczność Twoich pracowników działu pomocy technicznej. HP koncentruje się na potrzebach klientów, oferując usługi i wsparcie, które mają na celu sprostanie wyzwaniom technologicznym, przed którymi obecnie stoją, dzięki czemu firma może szybko wznowić działalność.

Wsparcie sprzętowe – wezwanie naprawy na miejscu

Ta usługa zapewnia priorytetową zdalną diagnostykę, pomoc techniczną i serwis na miejscu wraz z zespołem specjalistów, którzy szybko doprowadzą urządzenie do stanu gotowości do pracy w określonych ramach czasowych od momentu pierwszego zgłoszenia serwisowego. Ta usługa pomoże zmaksymalizować produktywność działu pomocy technicznej IT i użytkowników dzięki przyspieszonej wymianie części zamiennych i narzędziom do zarządzania przypadkami online w celu śledzenia rozwiązań, które pomogą Ci szybko wznowić działalność.

Opis realizacji: Essential Care

Usługa naprawy na miejscu w następnym dniu roboczym

W przypadku awarii sprzętowych, których nie można naprawić zdalnie, autoryzowany przedstawiciel zapewni pomoc techniczną na miejscu w zakresie przywrócenia produktów objętych usługą do stanu umożliwiającego ich użytkowanie. Firma HP może zdecydować się na wymianę niektórych produktów zamiast ich naprawy. Produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi. Wymienione produkty stają się własnością firmy HP. Po przybyciu na miejsce przedstawiciele będą realizować usługę na miejscu lub zdalnie, według własnego uznania, aż do momentu naprawy produktów. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszone w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne. Firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby zapewnić naprawę na miejscu w określonym czasie. Czas naprawy na miejscu rozpoczyna się, gdy zostanie odebrane pierwsze wezwanie 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 naprawy jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień okna serwisowego.

- **Naprawa w razie awarii:** W momencie świadczenia wsparcia technicznego na miejscu firma HP może zainstalować dostępne ulepszenia techniczne i aktualizacje oprogramowania sprzętowego, które nie mogą być instalowane przez klienta, dla produktów sprzętowych objętych ochroną, wymagane do przywrócenia produktu objętego ochroną do stanu 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.
- **Okno serwisowe:** Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone na miejscu lub zdalnie. Autoryzowany przedstawiciel HP dotrze na miejsce w oknie serwisowym, aby rozpocząć serwisowanie sprzętu w odpowiednim odstępie czasu po otrzymaniu zgłoszenia i potwierdzeniu go przez HP. Zgłoszenia odebrane poza oknem serwisowym są potwierdzane następnego dnia i obsługiwane w odpowiednim odstępie czasowym.

Opis realizacji: Essential Care (ciąg dalszy)

Strefy dojazdu

Dojazd do lokalizacji w promieniu 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP jest zapewniany bez dodatkowych kosztów po stronie klienta. W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP naliczone zostaną dodatkowe opłaty za dojazd. Strefy dojazdu i odnośne opłaty mogą być różne w poszczególnych lokalizacjach. W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP czas naprawy zostanie wydłużony o czas dojazdu zgodnie z poniższą tabelą.

Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP	Ramy czasowe	Dodatkowe opłaty za dojazd
0–80 km	Następny dzień roboczy	
81–160 km	Następny dzień roboczy	
161–320 km	1 dodatkowy dzień roboczy	
321–480 km	2 dodatkowe dni robocze	Obliczane indywidualnie na podstawie rzeczywistych kosztów dojazdu
Powyżej 480 km	Niedostępne	Obliczane indywidualnie na podstawie rzeczywistych kosztów dojazdu

Wsparcie sprzętowe dla podróżnych w następnym dniu roboczym

W przypadku wyjazdu klienta poza kraj, w którym dokonano zakupu, opisane usługi wsparcia technicznego będą świadczone tylko wtedy, gdy kraj/lokalizacja geograficzna żądanej i świadczonej usługi jest krajem / lokalizacją geograficzną wskazanymi w tabeli dostępnej pod adresem hp.com/services/travel. Usługi w ramach niniejszej umowy są niedostępne w krajach/regionach geograficznych nieuwzględnionych na liście.

W niektórych lokalizacjach spoza listy usługi mogą być dostępne w ograniczonym zakresie. W przypadku gdy części wymagane do naprawy, w szczególności elementy w wersjach dla danego języka lub kraju, są niedostępne, klient może:

- Zawiesić zgłoszenie serwisowe do chwili powrotu do kraju zakupu produktu.
- Wyrazić zgodę na wymianę wadliwej części obcej na część lokalną (na przykład klawiaturę angielską/amerykańską).

Specjalistyczne części w danej wersji językowej lub w wersji dla danego kraju, na przykład klawiatury inne niż międzynarodowa klawiatura angielska, klawiatury przystosowane do obsługi języka innego niż lokalny lub określone elementy zasilaczy, zazwyczaj są niedostępne za granicą i nie są objęte niniejszą umową poza granicami kraju zakupu produktu. Usługi poza krajem zakupu produktu są ograniczone do jednostki podstawowej. Usługi serwisowe dotyczące monitorów zewnętrznych są świadczone wyłącznie w kraju zakupu produktu, pod warunkiem wykupienia dodatkowej opcji usługi, obejmującej monitor zewnętrzny. Stacja dokująca i replikator portów kwalifikują się do objęcia ochroną w kraju, w którym zakupiono usługę Care Pack, ale nie są objęte ochroną w przypadku wyjazdu poza kraj zakupu. Opcje innych marek niż HP nie są objęte tą usługą.



Opis realizacji: Essential Care (ciąg dalszy)

W przypadku wyjazdu do dowolnej z tych lokalizacji i poza kraj zakupu oryginalnego produktu firma HP:

- Dostarczy klientowi numer telefonu HP Global Solution Center dla danego kraju / danej lokalizacji geograficznej.
- Będzie odbierać połączenia w danym kraju / danej lokalizacji geograficznej od klienta lub wewnętrznego działu pomocy technicznej firmy klienta.
- Zapewni diagnostykę poziomu awarii sprzętu.
- Zorganizuje usługę naprawy w następnym dniu roboczym w miejscu, w którym klient się znajduje w kraju uczestniczącym lub w lokalizacji geograficznej, albo dostarczy część zamienną, w zależności od potrzeb.
- Dostarczy części potrzebne do przeprowadzenia naprawy zgodnie ze specyfikacją produktu pod warunkiem, że części te są dostępne w lokalizacji, w której klient się znajduje.
- Pokrycie kosztów dojazdu jest ograniczone tylko do następnego dnia roboczego.

Usługa zachowania uszkodzonych nośników

W przypadku usługi zachowania uszkodzonych nośników klient ma obowiązek:

- Zachować fizyczną kontrolę nad dyskami twardymi lub dyskami SSD/flash przez cały czas podczas świadczenia wsparcia technicznego przez HP.
- Dopilnować, aby wszelkie poufne dane na zatrzymanych dyskach twardych lub dyskach SSD/flash zostały zniszczone lub były bezpieczne.
- Zapewnić obecność autoryzowanego przedstawiciela, który zatrzyma uszkodzone dyski twarde lub dyski SSD/flash; przyjąć zamienne dyski twarde lub dyski SSD/flash; dostarczyć HP informacje identyfikacyjne dla każdego zatrzymanego dysku twardego lub dysku SSD/flash; oraz, na żądanie HP, podpisać dokument dostarczony przez HP, potwierdzający zatrzymanie dysków twardych lub dysków SSD/flash.
- Zniszczyć zachowane dyski twarde lub dyski SSD/flash i/lub upewnić się, że nie zostaną one użyte ponownie.
- Zutylizować wszystkie zachowane dyski twarde lub dyski SSD/flash zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.

Opis realizacji: Expanded Care

Obejmuje wszystkie elementy pakietu HP Essential Care plus następujące usługi.

Usługa jednorazowej wymiany akumulatorów

Prace mogą zostać tymczasowo zawieszone w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne. Prace uznaje się za zakończone po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. Części zamienne i produkty będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem działania, a wymienione części i produkty staną się własnością HP.

Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami (mają zastosowanie ograniczenia krajowe)

Obowiązkiem klienta jest zgłoszenie przypadkowego uszkodzenia firmie HP w ciągu 30 dni od daty zdarzenia, aby umożliwić jej przyspieszenie naprawy systemu. Firma HP zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy w ramach usługi w przypadku uszkodzeń systemu zgłoszonych po upływie 30 dni od zdarzenia.

Korzystanie z tej ochrony wymaga wyjaśnienia, gdzie i kiedy doszło do zdarzenia, jak również szczegółowego opisu faktycznego zdarzenia. Niedostarczenie tych informacji skutkuje odmową przyjęcia reklamacji. W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą dołączone były osłony, futerały lub etui itp., klient jest zobowiązany nadal korzystać z tych akcesoriów, aby móc korzystać z ochrony na wypadek nieumyślnego uszkodzenia produktu.

Odzyskiwanie i przywracanie – usługa odzyskiwania danych

Przed rozpoczęciem świadczenia usługi odzyskiwania danych klient musi:

- Usunąć z dysku twardego wszelkie poufne, zastrzeżone lub osobiste informacje, w tym między innymi imię i nazwisko oraz dane kontaktowe, datę urodzenia, numer ubezpieczenia społecznego lub krajowy numer identyfikacyjny, wiek, dochody, numer karty kredytowej lub dokumentację finansową i zdrowotną przed przekazaniem ich HP w ramach usługi odzyskiwania danych. Jeśli nie można usunąć poufnych danych z urządzenia przed wysyłką do dostawcy usługi odzyskiwania danych, można podjąć decyzję o niekorzystaniu z tej usługi. Należy zachować gwarancję sprzętową HP lub aktualizację gwarancji podczas świadczenia usługi odzyskiwania danych.
- Skontaktować się z działem pomocy technicznej HP w celu rozpoczęcia procesu diagnostyki i odzyskiwania danych.
- Zapakować i wysłać dysk twardy kwalifikujący się do odzyskiwania danych do miejsca wskazanego przez HP; zalecane opakowanie powinno być dwukrotnie większe od nośnika owiniętego w materiał przeciwwstrząsowy w celu ograniczenia ruchu i uszkodzeń podczas transportu. Klient zobowiązuje się do wykorzystania wszelkich opakowań dostarczonych przez serwisanta HP do wysłania wadliwego urządzenia do centrum odzyskiwania danych.
- Upewnić się, że wszystkie warunki wstępne usługi określone podczas jej wdrażania zostały spełnione.

Odzyskiwanie i przywracanie – usługa odzyskiwania systemu operacyjnego

Jeśli system operacyjny został zaktualizowany (np. z Windows 8 do Windows 10), technik HP załaduje system operacyjny, który został pierwotnie dostarczony na urządzeniu, a następnie pomoże w rozpoczęciu aktualizacji systemu operacyjnego. Aby można było rozpocząć proces, klient musi mieć numer licencji aktualizowanego systemu operacyjnego.

Opis realizacji: Enhanced Care

Obejmuje wszystkie elementy pakietu HP Expanded Care, zawiera dodatkową usługę priorytetowego dostępu, a usługa HP wsparcia sprzętowego HP – wezwania naprawy na miejscu zastępuje usługę HP naprawy na miejscu w następnym dniu roboczym.

Usługa priorytetowego dostępu

Jeżeli klient nie wywiąże się z określonych obowiązków, według uznania HP, firma HP lub autoryzowany usługodawca HP (i) nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych usług lub (ii) wykona taką usługę na koszt użytkownika według obowiązujących stawek czasowych i materiałowych. W ramach usługi priorytetowego dostępu klient powinien:

- Przed rozpoczęciem interwencji przeprowadzić wewnętrzne wykrywanie i diagnozowanie usterek.
- Podczas świadczenia usługi wsparcia technicznego wyznaczona osoba kontaktowa powinna wykonać następujące czynności:
 - Dostarczyć pracownikom HP wszystkich informacji niezbędnych do zapewnienia terminowego i profesjonalnego wsparcia oraz do umożliwienia HP określenia poziomu uprawnień do wsparcia.
 - Wykonać inne uzasadnione czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów na żądanie HP.
 - Klient musi posiadać ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą.

Firma HP może, według własnego uznania, wymagać przeprowadzenia audytu produktów objętych usługą. W przypadku gdy taki audyt okaże się konieczny, autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby uzgodnić przeprowadzenie audytu w ciągu pierwszych 30 dni. W czasie audytu zostaną zgromadzone kluczowe informacje dotyczące konfiguracji systemu oraz zostanie przeprowadzona inwentaryzacja produktów objętych usługą. Informacje zebrane w trakcie audytu umożliwią firmie HP zaplanowanie i utrzymywanie stanów magazynowych części zamiennych na odpowiednim poziomie i w stosownej lokalizacji, a także badanie i usuwanie ewentualnych przyszłych awarii sprzętu, tak aby naprawy mogły być realizowane tak szybko i wydajnie, jak to możliwe. Audyt może zostać przeprowadzony w miejscu instalacji sprzętu, za pomocą zdalnego dostępu do systemu, przy użyciu zdalnych narzędzi do audytu lub telefonicznie, według uznania firmy HP.

W przypadku gdy konieczne będzie przeprowadzenie audytu przez HP, przeprowadzenie koniecznych audytów i procedur przed rozpoczęciem obowiązywania gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy potrwa 30 dni od momentu wykupienia usługi. Gwarancja czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zacznie obowiązywać do pięciu (5) dni roboczych po zakończeniu audytu.

W przypadku opcji naprawy na miejscu w ramach wsparcia sprzętowego firma HP zaleca, aby klient zainstalował i korzystał z odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, działającego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi. W przypadku gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy sprzętu firma HP wymaga, aby klient zainstalował i korzystał z odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, działającego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi. Aby uzyskać więcej informacji na temat wymagań, specyfikacji i wyłączeń, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem HP.

Wsparcie sprzętowe – wezwanie naprawy na miejscu

Przeprowadzenie analiz dotyczących wymaganego poziomu usług, powiązanych procedur i czynności planowania dostępności części zamiennych, uznanych przez HP za konieczne przed rozpoczęciem obowiązywania gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, zajmuje do 60 dni od czasu zakupu i rejestracji usługi. W tym 60-dniowym okresie, w przypadku przeprowadzania analizy dotyczącej wymaganego poziomu usług, firma HP będzie świadczyła usługi w miejscu instalacji sprzętu w możliwie najkrótszym czasie od zgłoszenia, w zależności od dostępności części zamiennych i zasobów.

W przypadku awarii sprzętowych, których nie można naprawić zdalnie, autoryzowany przedstawiciel zapewni pomoc techniczną na miejscu w zakresie przywrócenia produktów objętych usługą do stanu umożliwiającego ich użytkowanie. Firma HP może zdecydować się na wymianę niektórych produktów zamiast ich naprawy. Produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi. Wymienione produkty stają się własnością firmy HP. Po przybyciu na miejsce przedstawiciele będą realizować usługę na miejscu lub zdalnie, według własnego uznania, aż do momentu naprawy produktów. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszone w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.

Opis realizacji: Enhanced Care (ciąg dalszy)

- **Naprawa w razie awarii:** W momencie świadczenia wsparcia technicznego na miejscu firma HP może zainstalować dostępne ulepszenia techniczne i aktualizacje oprogramowania sprzętowego, które nie mogą być instalowane przez klienta, dla produktów sprzętowych objętych ochroną, wymagane do przywrócenia produktu objętego ochroną do stanu 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.
- **Czas zgłoszenia konieczności naprawy:** Czas zgłoszenia konieczności naprawy rozpoczyna się, gdy wstępne zgłoszenie zostało odebrane i potwierdzone przez HP, a kończy się, gdy sprzęt zostanie naprawiony lub gdy HP stwierdzi, że obecnie nie wymaga interwencji na miejscu. Czasy zgłoszenia konieczności naprawy są liczone wyłącznie w ramach okna serwisowego i mogą zostać przeniesione na kolejny dzień, w którym obowiązuje okno serwisowe. Poziomy usług mogą się różnić w zależności od regionu. Więcej informacji można uzyskać u lokalnego przedstawiciela HP.
- **Części zamienne i materiały:**¹ Części zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części 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.
- **Okno serwisowe:** Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone na miejscu lub zdalnie. Autoryzowany przedstawiciel HP dotrze na miejsce w oknie serwisowym, aby rozpocząć serwisowanie sprzętu w odpowiednim odstępie czasu po otrzymaniu zgłoszenia i potwierdzeniu go przez HP. Wezwania odebrane poza tym oknem serwisowym będą rejestrowane w momencie zgłoszenia do HP, ale nie zostaną potwierdzone aż do następnego dnia serwisu i zostaną zrealizowane w odpowiednim odstępie czasu. Wszystkie godziny świadczenia usług są zależne od lokalnej dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Zarządzanie przekazywaniem problemów na wyższy poziom

Firma HP opracowała formalne procedury przekazywania problemów na wyższy poziom w celu ułatwienia rozwiązywania złożonych problemów. Koordynacją eskalacji problemu zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę możliwości stosownych zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

Dostęp do informacji i usług wsparcia elektronicznego

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych dostępnych komercyjnie narzędzi elektronicznych i internetowych dotyczących oprogramowania. Klient ma dostęp do:

- Określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak pobieranie wybranego oprogramowania układowego lub poprawek, które mogą wymagać dodatkowych uprawnień w ramach umów dotyczących wsparcia dla oprogramowania HP, subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych dotyczących sprzętu czy możliwość korzystania z forów dotyczących rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy zarejestrowanymi użytkownikami.
- Rozszerzonej wyszukiwarki internetowej dokumentów technicznych, które ułatwiają i przyspieszają rozwiązywanie problemów.
- Określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem.
- Narzędzia internetowego umożliwiającego przesyłanie zapytań bezpośrednio do HP. Narzędzie to pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, który kieruje zapytanie dotyczące wsparcia lub serwisu do odpowiednich zasobów. Narzędzie umożliwia również podgląd stanu przesłanego zapytania dotyczącego wsparcia lub serwisu, w tym również podgląd stanu zgłoszeń dokonywanych telefonicznie.
- Przeszukiwania baz danych administrowanych przez HP i podmioty zewnętrzne w przypadku produktów dostarczanych przez podmioty zewnętrzne, tak aby pobierać informacje o produktach, wyszukiwać odpowiedzi na pytania dotyczące pomocy, a także korzystać z forów pomocowych. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

Opis realizacji: Enhanced Care (ciąg dalszy)

Strefy dojazdu

W przypadku lokalizacji znajdujących się w promieniu 163–322 km od wyznaczonego przez HP centrum wsparcia może mieć zastosowanie dostosowane zobowiązanie sprzętowe dotyczące czasu zgłoszenia konieczności naprawy. Strefy dojazdu i odnośne opłaty mogą być różne w poszczególnych lokalizacjach. Ochrona nie będzie wspierana poza krajem, w którym pakiet Care Pack został sprzedany, nawet w połączeniu z pakietem Travel Care.

Poniższe odległości mają charakter wyłącznie orientacyjny. Aby uzyskać więcej informacji na temat stref dojazdu, należy skontaktować się z lokalnym sprzedawcą HP.

Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP	Czas zgłoszenia konieczności naprawy określonego sprzętu
0–81 km	Obowiązuje czas zgłoszenia konieczności naprawy
82–161 km	Obowiązuje czas zgłoszenia konieczności naprawy
162–322 km	1 dodatkowy dzień, w którym obowiązuje okno serwisowe
Powyżej 322 km	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów

Proces zatwierdzania

Proces wstępnego zatwierdzenia przez HP może być wymagany w przypadku każdego klienta wnioskującego o usługę wezwania do naprawy. Gwarantowany czas od zgłoszenia do naprawy zależy od rodzaju sprzętu objętego usługą oraz dokładnej lokalizacji siedziby klienta względem wyznaczonego centrum wsparcia HP. Aby sprawdzić dostępność usługi, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym HP.

Ograniczenia dotyczące usługi: Essential Care

Usługa wsparcia sprzętowego na miejscu w następnym dniu roboczym

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych w siedzibie klienta oraz na inne sposoby. Inne sposoby świadczenia usługi mogą obejmować dostawę, za pośrednictwem firmy kurierskiej, części do samodzielnej wymiany przez klienta, takich jak klawiatura, mysz lub inne części sklasyfikowane przez HP jako części do samodzielnego montażu, bądź kompletnego produktu zamiennego. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie wsparcia. Firma HP zastrzega sobie prawo do usunięcia produktu objętego ochroną z lokalizacji klienta w celu dokonania naprawy.

Wyłączenia z usługi wsparcia sprzętowego na miejscu:

- 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.

Maksymalny wspierany cykl życia / okres eksploatacji: części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną wspieraną długość cyklu życia i/lub okresu 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.

Ograniczenia dotyczące usługi: Essential Care (ciąg dalszy)

Wsparcie sprzętowe dla podróżnych w następnym dniu roboczym

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych w siedzibie klienta oraz na inne sposoby. Inne sposoby świadczenia usługi mogą obejmować dostawę, za pośrednictwem firmy kurierskiej, części do samodzielnej wymiany przez klienta, takich jak klawiatura, mysz lub inne części sklasyfikowane przez HP jako części do samodzielnego montażu, bądź kompletnego produktu zamiennego. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie wsparcia. Firma HP zastrzega sobie prawo do usunięcia produktu objętego ochroną z lokalizacji klienta w celu dokonania naprawy. Firma HP wymaga zwrotu uszkodzonego urządzenia do kraju, w którym zostało zakupione, jeśli jakiegokolwiek zdarzenie związane z naprawą, w tym z ochroną przed przypadkowym uszkodzeniem, wymagałoby wymiany urządzenia. Wymiana całego urządzenia nie jest dostępna poza krajem, w którym dokonano zakupu tej usługi. Pokrycie kosztów podróży jest ograniczone do naprawy oryginalnego urządzenia na miejscu i poza nim. Gwarantowany czas naprawy w siedzibie klienta nie obowiązuje w przypadkach, gdy usługa może zostać zrealizowana za pomocą diagnostyki zdalnej, wsparcia zdalnego lub innego sposobu świadczenia usługi opisanego powyżej.

Poniższe czynności nie są objęte usługą:

- Przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych
- Rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności
- 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
- Usługa konserwacji profilaktycznej

Usługa zachowania uszkodzonych nośników

Opcja zatrzymania uszkodzonych nośników dotyczy wyłącznie dysków twardych lub kwalifikujących się dysków SSD/flash wymienianych przez HP z powodu awarii. Nie ma ona zastosowania w przypadku wymiany dysków twardych lub dysków SSD/flash, które nie uległy awarii. Dyski, które zostały sklasyfikowane przez HP jako części eksploatacyjne i/lub przekroczyły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia i/lub czasu eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, skróconą specyfikacją lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie są objęte opcją zatrzymania uszkodzonych nośników w ramach usługi. W przypadku opcji wskazanych przez firmę HP jako wymagające osobnej ochrony usługa zachowania uszkodzonych nośników wymaga oddzielnego skonfigurowania i zakupu (jeśli jest dostępna). Odsetek awarii tego typu podzespołów jest nieustannie monitorowany, a firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku uzasadnionych podejrzeń, że klient nadużywa opcji DMR (na przykład gdy wymiana wadliwych nośników danych znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

Ograniczenia dotyczące usługi: Expanded Care

Usługa jednorazowej wymiany akumulatorów

Ta usługa dotyczy jednej (1) wymiany akumulatora na każdy produkt objęty umową w ramach warunków usługi Care Pack. Zakres ochrony jest ograniczony do akumulatora pierwotnego, który został pierwotnie skonfigurowany i zakupiony wraz z produktem.

Z usługi tej wyłączone są między innymi następujące działania:

- Wszelkie naprawy wykraczające poza wymianę akumulatora, jeżeli produkt wymaga takich napraw.
- Wymiany dodatkowych części, ponieważ za tę usługę pobierana będzie osobna opłata.
- Wymiana akumulatorów wtórnych lub opcjonalnych zakupionych po zakupie oryginalnej konfiguracji, co obejmuje akumulatory o dłuższej żywotności i akumulatory podróżne.
- Ochrona wykraczająca poza warunki usługi, jak wskazano w opisie Care Pack.

Żądania wielu akumulatorów do wielu systemów (z podziałem na partie) mogą być zgłaszane wyłącznie przez samoobsługowych klientów komercyjnych lub edukacyjnych HP albo ich przedstawicieli i mogą skutkować opóźnieniem w dostawie części. Zakres ochrony może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej. W niektórych krajach i regionach usługa ta nie jest dostępna.

Usługa ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami

Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem wymaga, aby produkt był objęty gwarancją fabryczną lub usługą przedłużenia gwarancji o czasie trwania równym lub dłuższym niż usługa ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem. Zapewnia ona ochronę przed nagłymi i nieprzewidzianymi przypadkowymi uszkodzeniami spowodowanymi obsługą, pod warunkiem, że uszkodzenia te wystąpią w trakcie normalnego użytkowania.

Odzyskiwanie i przywracanie – usługa odzyskiwania danych

Usługa odzyskiwania danych nie może zostać zakupiona, jeśli wcześniejsze problemy spowodowały niedostępność plików na kwalifikującym się sprzęcie HP. Proces odzyskiwania danych nie jest zgodny z wymogami określonymi w ustawie Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) z 1996 r. oraz w ustawie Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) z 2009 r. Klienci podlegający ustawie HIPAA i HITECH nie powinni dostarczać HP danych ani dysków twardych zawierających chronione informacje o zdrowiu (PHI) zdefiniowane w ustawach HIPAA i HITECH. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za określenie, czy podlega przepisom HIPAA i HITECH. Jeśli usługa odzyskiwania danych zostanie zakupiona oddzielnie od sprzętu, nowy pakiet Care Pack należy zarejestrować w ciągu 30 dni od daty zakupu. Firma HP może korzystać z usług zewnętrznego usługodawcy w zakresie usług odzyskiwania danych. Strona trzecia jest zobowiązana do przestrzegania polityki prywatności HP. Platformy HP z konfiguracjami RAID lub z więcej niż dwoma zainstalowanymi fabrycznie dyskami twardymi nie kwalifikują się do tego pakietu Care Pack.

Firma HP może anulować usługę odzyskiwania danych w dowolnym czasie w trakcie trwania usługi, jeśli klient odmówi pomocy technika HP lub złoży niewłaściwe roszczenie o odzyskanie danych. W takim przypadku firma HP wyśle klientowi pisemne powiadomienie o anulowaniu zamówienia, bez prawa do zwrotu kosztów.

Od stanu nośnika pamięci masowej zależy, jakie pliki można odzyskać. Usługi odzyskiwania danych nie obejmują prób odzyskania danych, utraty ani uszkodzenia dysków wynikających z uderzenia lub wybuchu innego obiektu, nieautoryzowanych napraw, braku określonej przez producenta konserwacji lub niewłaściwych modyfikacji sprzętu bądź spowodowanych takimi wydarzeniami. Odzyskiwanie danych odbywa się przy dołożeniu najwyższej staranności. Firma HP nie gwarantuje, że będzie w stanie odzyskać dane wymagane przez użytkownika końcowego. Kupując usługę odzyskiwania danych, użytkownik końcowy wyraża zgodę na poniższe warunki.



Ograniczenia dotyczące usługi: Expanded Care (ciąg dalszy)

Odzyskane pliki danych nie są tworzone przez HP. Firma HP nie gwarantuje bezpieczeństwa, przeznaczenia ani możliwości wykorzystania plików. Rozwiązywanie problemów związanych z oprogramowaniem, systemem operacyjnym i złośliwym oprogramowaniem nie jest objęte wsparciem diagnostycznym. Wsparcie sprzętowe przed odzyskaniem danych jest podyktowane aktualnym poziomem usług gwarancyjnych lub rozszerzeniem gwarancji. Usługa odzyskiwania danych nie zapobiega infekcjom złośliwym oprogramowaniem ani włamaniom do plików przez strony trzecie. Obowiązkiem klienta jest ochrona sprzętu i danych przed uszkodzeniem lub włamaniem.

Usługa odzyskiwania danych nie obejmuje następujących elementów:

- Instalacja, licencja lub wsparcie oprogramowania.
- Wszelkie usługi niewymienione w tym dokumencie.
- Usługi wymagane z przyczyn zewnętrznych w stosunku do objętego wsparciem sprzętu lub oprogramowania HP.
- Usługi, które w opinii HP są niezbędne ze względu na nieautoryzowane próby instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez osoby niebędące pracownikami HP.

Czas realizacji nie obejmuje czasu wysyłki od użytkownika do centrum odzyskiwania danych ani zwrotu dysku z danymi na wskazany adres. Awaria przerywana może wymagać dodatkowego czasu na odzyskanie danych. W takim przypadku klient zostanie powiadomiony przez autoryzowanego usługodawcę HP.

Awaria dysku twardego jest określana na podstawie diagnostyki i potwierdzenia przez technika HP. Usługa odzyskiwania danych nie uprawnia do wymiany dysku twardego. Sprzęt musi być objęty bieżącą gwarancją lub pogwarancyjnym pakietem Care Pack. Zamienny dysk twardy jest dostarczany zgodnie z warunkami aktualnej gwarancji lub pakietu Care Pack urządzenia.

Odzyskiwanie i przywracanie – usługa odzyskiwania systemu operacyjnego

Przywrócenie systemu operacyjnego nie zostanie zrealizowane, gdy:

- klient nie jest w stanie dostarczyć nośnika do odzyskania danych i nie zezwoli HP na zamówienie nośnika do odzyskania danych.
- Uszkodzony dysk twardy nie jest naprawiany ani wymieniany przez HP.
- HP lub autoryzowany usługodawca nie przeprowadzi wizyty naprawczej.
- Firma HP nie przywróci systemu operacyjnego wewnątrz uszkodzonego dysku twardego. Klient jest zobowiązany do regularnego wykonywania kopii zapasowych danych.
- Czas potrzebny na przywrócenie jest dodatkowy w stosunku do ogólnych zadań naprawczych.
- Przywracanie danych lub aplikacji jest poza zakresem usługi.
- Wszystkie zadania związane z konfiguracją urządzenia/sprzętu i zadaniami konfiguracyjnymi są również poza zakresem usługi.

Ograniczenia dotyczące usługi: Enhanced Care

Usługa priorytetowego dostępu

Poniżej przedstawiono niektóre działania, których niniejsza usługa nie obejmuje:

- Sprzęt bez ważnej gwarancji HP, pakietu Care Pack lub umowy serwisowej sprzętu (z wyjątkiem przypadków opisanych w części Uprawnienie do usługi).
- Rozwiązywanie problemów sprzętowych napotkanych podczas procesu testowania weryfikacyjnego, o ile nie są one objęte aktywną gwarancją HP lub stosowną umową wsparcia sprzętowego HP.
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta działań naprawczych, aktualizacji lub modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez HP.
- Usługi wymagane w związku z niepodjęciem przez użytkownika działań zapobiegawczych zalecanych wcześniej przez HP Services, które w opinii HP są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub oprogramowania przez pracowników innych firm.
- Wszelkie usługi niewymienione w tym dokumencie.
- Proces aktywacji usług priorytetowych rozpocznie się w ciągu 30 dni od daty zakupu.
- Firma HP zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia tej usługi w przypadku podania przez użytkownika nieprawdziwych lub błędnych informacji dotyczących zainstalowanych urządzeń objętych gwarancją.
- Firma HP zastrzega sobie prawo do przeprowadzania rutynowych audytów zainstalowanych urządzeń objętych gwarancją w celu sprawdzenia, czy wielkość floty jest dokładna.
- Zdolność firmy HP do świadczenia tej usługi zależy od pełnej i terminowej współpracy z HP, jak również od dokładności i kompletności wszelkich informacji i danych przekazywanych HP.

Wsparcie sprzętowe – wezwanie naprawy na miejscu

Firma HP może przeprowadzić weryfikację uprawnień użytkownika do wezwania do naprawy na zasadzie indywidualnej oceny. Poziomy usług, produkty i czasy realizacji w ramach pakietów Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej. Ponadto mogą mieć zastosowanie minimalne ilości zamówień, a w niektórych regionach odrębne usługi transakcyjne dotyczące wezwania do naprawy mogą nie być dostępne. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym biurem sprzedaży HP. Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych w siedzibie klienta oraz na inne sposoby. Mogą one obejmować dostawę, za pośrednictwem kuriera, części do samodzielnej naprawy przez klienta (CSR) lub całego produktu zamiennego. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie klientowi wsparcia oraz realizację gwarancji czasu od zgłoszenia do naprawy, jeśli taka gwarancja obowiązuje.

Jeżeli klient nie wywiąże się z określonych obowiązków, według uznania HP, firma HP lub autoryzowany usługodawca HP (i) nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych usług lub (ii) wykona taką usługę na koszt użytkownika według obowiązujących stawek czasowych i materiałowych.

Materiały i części eksploatacyjne nie są obsługiwane i nie będą dostarczane w ramach tej usługi; w odniesieniu do materiałów i części eksploatacyjnych obowiązują standardowe warunki gwarancji. Naprawa lub wymiana jakichkolwiek materiałów lub części eksploatacyjnych należą do obowiązków klienta. Mogą mieć zastosowanie pewne wyjątki; aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z firmą HP. Jeśli chodzi o urządzenia peryferyjne, usługa będzie świadczona poprzez dostarczenie części zamiennych lub kompletnych produktów do samodzielnego montażu przez klienta lub przez technika dostarczającego daną część lub produkt.

Jeśli HP wymaga przeprowadzenia audytu wstępnego, zobowiązanie czasowe HP dotyczące wezwania do naprawy sprzętu nie wejdzie w życie przed zakończeniem audytu. Realizacja zobowiązania w ramach wezwania do naprawy może trwać do 60 dni. Ponadto firma HP zastrzega sobie prawo do obniżenia poziomu usługi do czasu naprawy na miejscu lub anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy ważne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie.

Ograniczenia dotyczące usługi: Enhanced Care (ciąg dalszy)

Poniższe działania lub sytuacje spowodują zawieszenie naliczania czasu od wezwania do naprawy (jeśli dotyczy) aż do ich ukończenia lub rozwiązania:

- Działania lub zaniechania klienta lub strony trzeciej, wpływające na proces naprawy.
- Automatyczny lub ręczny proces naprawy wywołany awarią sprzętu, taki jak odbudowa mechanizmu dysku, procedury oszczędzające czy środki ochrony spójności danych.
- inne działania niezwiązane z naprawą sprzętu, ale wymagane do stwierdzenia, czy awaria została usunięta, takie jak ponowne uruchomienie systemu operacyjnego.

Gwarantowany czas od zgłoszenia do naprawy nie obowiązuje, gdy dostęp do systemu, w tym również dostęp fizyczny, możliwość zdalnego rozwiązywania problemów i diagnostyki sprzętu, jest opóźniony lub zabroniony. Zobowiązania dotyczące czasu reakcji na wezwanie do naprawy oraz czasu reakcji na miejscu nie mają zastosowania do naprawy lub wymiany uszkodzonych lub zużytych akumulatorów. Wszystkie okna serwisowania i czasy reakcji zależą od dostępności lokalnej.

Jeśli klient zażąda wykonania usługi planowej, okres od momentu wezwania do naprawy rozpoczyna się w uzgodnionym terminie.

Zobowiązanie czasowe

W niektórych miejscach lub regionach gwarantowany czas od zgłoszenia do naprawy może być niedostępny w wybranych lokalizacjach lub może być ograniczony do klientów zlokalizowanych w pobliżu głównych metropolii. W przypadku gdy produkt objęty ochroną zmieni lokalizację, firma HP może dokonać przeglądu w celu ustalenia, czy usługa może być świadczona w nowej lokalizacji. Jeśli zostanie stwierdzone, że HP nie może zapewnić obsługi wezwania do naprawy w nowej lokalizacji, usługa automatycznie zostanie objęta warunkami realizacji na miejscu w następnym dniu roboczym.

Gwarantowany czas od zgłoszenia do naprawy jest zależny od natychmiastowego i nieograniczonego udostępnienia systemu przez klienta na żądanie HP. Zobowiązanie czasowe dotyczące wezwania do naprawy nie ma zastosowania w przypadku opóźnienia lub odmowy dostępu do systemu (np. fizycznego, zdalnego rozwiązywania problemów i diagnostyki sprzętowej). Jeśli klient zażąda wykonania usługi planowej, okres od momentu wezwania do naprawy rozpoczyna się w uzgodnionym terminie.

W przypadku gdy do przywrócenia systemu do stanu umożliwiającego jego eksploatację wymagana jest wyłącznie część do samodzielnego montażu przez klienta, gwarantowany czas od zgłoszenia do naprawy nie będzie miał zastosowania. Poniższe elementy nie są objęte gwarantowanym czasem od zgłoszenia do naprawy:

- Czas na wykonanie procedur odbudowy lub ochrony mechanizmu dysku
- Przywracanie lub odzyskiwanie uszkodzonych danych
- Okresy braku dostępności niespowodowane bezpośrednio awarią sprzętu

Firma HP zastrzega sobie prawo do zmiany gwarantowanego czasu od zgłoszenia do naprawy w zależności od konfiguracji sprzętu, lokalizacji i otoczenia klienta. Gwarantowany czas jest ustalany w chwili zamawiania umowy dotyczącej wsparcia i jest zależny od dostępności zasobów. Gwarantowany czas od zgłoszenia do naprawy nie ma zastosowania, jeśli klient zdecyduje się na przedłużoną diagnostykę HP zamiast wykonania zalecanych procedur naprawczych. Gwarantowany czas od zgłoszenia do naprawy jest zależny również od natychmiastowego i nieograniczonego udostępnienia systemu przez klienta na żądanie HP.

Czas naprawy może się różnić w zależności od regionu i lokalizacji miejsca instalacji sprzętu w danym regionie.

Ograniczenia dotyczące usługi: Enhanced Care (ciąg dalszy)

Wyłączenia

Usługa nie obejmuje między innymi następujących działań:

- 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, które w opinii HP są wymagane ze względu na niewłaściwe postępowanie lub użytkowanie produktu.
- Usługi, które w opinii HP są niezbędne ze względu na nieautoryzowane próby instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez osoby niebędące pracownikami HP.
- 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.

Wezwanie do naprawy nie ma zastosowania do następujących usług:

- Bezpłatny dojazd: Wsparcie tylko w krajach uczestniczących w następnym dniu roboczym
- Zachowanie uszkodzonych nośników: Następnego dnia roboczego
- Usługa ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami: W zależności od rodzaju uszkodzenia może być wymagany dodatkowy czas.
- Usługa wymiany akumulatorów: Następnego dnia roboczego
- Odzyskiwanie danych: 1–10 dni roboczych, w zależności od stopnia trudności odzyskiwania
- Przywracanie systemu operacyjnego: Zapewniane jako część usługi odzyskiwania danych; przywracanie jest ujęte jako krok w procesie odzyskiwania danych.

Obowiązki klienta

Rezerwacja wizyty

Autoryzowany serwis HP ustali datę spotkania z wyznaczoną osobą kontaktową i objaśni, co jest potrzebne do realizacji usługi. W związku z tym zamówienia będą składane ze strony klienta, a obowiązkiem nabywcy jest podanie danych kontaktowych (imię i nazwisko, adres e-mail i numer telefonu). Osoba kontaktowa ze strony klienta powinna posługiwać się płynnie językiem lokalnym (w mowie i piśmie) lub językiem angielskim.

Wsparcie zdalne i oprogramowanie układowe

Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi i nie jest do tego zobowiązana. W przypadku gdy klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, przy czym jest ono zalecane i dostępne, za instalację oprogramowania układowego nieprzeznaczonego do samodzielnej instalacji w siedzibie klienta zostaną pobrane dodatkowe opłaty. Instalacja oprogramowania układowego, która jest w gestii klienta, należy do obowiązków klienta. W przypadku gdy klient zleci firmie HP instalację oprogramowania układowego i aktualizacji oprogramowania do samodzielnej instalacji, będą pobierane dodatkowe opłaty. Wszelkie dodatkowe opłaty pobierane od klienta będą naliczane za czas pracy i materiały, chyba że klient dokonał innych ustaleń z HP na piśmie.

Kopia zapasowa danych

Obowiązkiem klienta jest utworzenie kopii zapasowej wszystkich plików, danych lub programów przed rozpoczęciem jakichkolwiek działań, abyśmy mogli zrealizować usługę instalacji systemu operacyjnego oraz odtworzyć utracone lub zmienione pliki, dane lub programy. Klient musi utrzymywać odrębny system lub procedurę tworzenia kopii zapasowych.

Obowiązki klienta (ciąg dalszy)

Obszary niebezpieczne

Klient musi powiadomić firmę HP, jeśli obszar roboczy stanowi zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa przedstawiciela firmy HP bądź autoryzowanego serwisu. Firma HP może odłożyć realizację usługi instalacji do momentu usunięcia zagrożenia.

Autoryzowany przedstawiciel:

Podczas pracy serwisantów firmy HP świadczących usługi w siedzibie klienta musi być obecny przedstawiciel klienta. Przedstawiciel ze strony klienta powinien posługiwać się płynnie językiem lokalnym (w mowie i piśmie) lub językiem angielskim.

Zarządzanie przekazywaniem problemów na wyższy poziom

Firma HP opracowała oficjalne procedury eskalacji, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją eskalacji awarii zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworzący listę możliwości stosownych zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

Warunki

Patrz pełne [warunki usługi Care Pack](#).

Informacje dotyczące zamawiania

Dostępność poszczególnych elementów i poziomów usługi może się różnić w poszczególnych regionach w zależności od lokalnych zasobów i może ograniczać się do określonych produktów i regionów geograficznych. Nie należy zamawiać pakietów rozwiązań Premier Care do systemów osobistych HP bez uprzedniego sprawdzenia u przedstawiciela handlowego HP, czy spełnione są warunki umożliwiające pełne korzystanie z zakupionych funkcji serwisowych i poziomu usług.

Dowiedz się więcej

Aby uzyskać więcej informacji na temat usług HP, należy skontaktować się z dowolnym biurem sprzedaży na świecie lub odwiedzić stronę hp.com/go/services.

Zarejestruj się, aby uzyskiwać aktualizacje
hp.com/go/getupdated



Podziel się ze współpracownikami

1. Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą być różne w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie www.hp.com/go/cpc. 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 ograniczona gwarancja HP dołączone do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.
2. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie www.hp.com/go/cpc.
3. Usługa HP Enhanced Care wymaga minimum jednego miejsca siedzącego dla każdego urządzenia. Minimalna liczba miejsc siedzących może się różnić w zależności od urządzenia i regionu. Obowiązują pewne warunki i ograniczenia. W celu uzyskania szczegółowych informacji prosimy o kontakt z lokalnym przedstawicielem HP.
4. Dostępność w krajach europejskich do ustalenia. W celu uzyskania szczegółowych informacji prosimy o kontakt z lokalnym przedstawicielem HP.
5. Funkcja wsparcia oprogramowania nie jest dostępna w niektórych regionach i krajach. W celu uzyskania szczegółowych informacji prosimy o kontakt z lokalnym przedstawicielem HP.
6. Dostępne tylko w wybranych krajach. Zobowiązanie do naprawy może się różnić w zależności od strefy, regionu i ograniczeń krajowych. W celu uzyskania szczegółowych informacji prosimy o kontakt z lokalnym przedstawicielem HP.
7. Aktualizacje nie są objęte wezwaniem do naprawy. Więcej informacji można uzyskać u lokalnego przedstawiciela HP. Firma HP może nie obsługiwać zmodernizowanej konfiguracji. Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usług HP dostarczonym lub wskazanym klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub ograniczona gwarancja HP dołączone do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

© Copyright 2019 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 oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne lub redakcyjne oraz braki występujące w niniejszym dokumencie.

