



Beneficiile serviciilor

- Minimizați întreruperile
- Călătoriți fără griji
- Protejați-vă datele și fișierele media
- Fiți pregătit pentru situații neașteptate
- Asigurați-vă că aveți acces la date
- Mențineți dispozitivele în stare de funcționare
- Alimentați-vă dispozitivele oriunde v-ați afla
- Rezolvarea promptă a problemelor
- Niveluri premium ale serviciilor

Aspecte esențiale ale serviciilor

- interval de acoperire pentru a răspunde cerințelor dumneavoastră de afaceri
- Servicii în timpul deplasărilor disponibile în peste 90 de țări
- Reținerea suporturilor defecte care necesită înlocuire
- Înlocuirea ușoară a bateriei la sediu
- Protecție împotriva accidentelor
- Recuperarea datelor sau restaurarea sistemului de operare
- Acces la agenți HP foarte competenți de asistență de la distanță
- Reparații ale dispozitivelor într-un interval de timp specificat

Prezentare generală a serviciilor

Soluțiile Premier Care asigură nivelul adecvat de protecție, asistență și servicii, adaptate la nevoile companiilor, protejând investițiile realizate și maximizând productivitatea HP EliteBooks și HP ZBooks. Este o modalitate simplă de a pune la dispoziție o serie de servicii care se potrivesc perfect diferitelor moduri de lucru.

Promovarea unei experiențe de utilizare pozitive, oricare ar fi locul în care se desfășoară activitatea, presupune o serie de servicii destinate reducerii riscurilor, care să asigure în același timp confortul necesar, dar și să încurajeze realizarea de economii și menținerea securității. Cu Soluțiile Premier Care, puteți alege unul dintre cele trei pachete de servicii atent selecționate —Essential Care, Expanded Care sau Enhanced Care—în funcție de stilul de lucru, concepute pentru a se potrivi perfect dispozitivelor utilizatorilor.

Caracteristicile serviciului

Prezentare generală a componentelor serviciului

| Servicii ^{1,2} | Essential Care | Expanded Care | Enhanced Care ³ |
|---|----------------|---------------|----------------------------|
| Service HP cu răspuns la sediu în următoarea zi lucrătoare | ✓ | ✓ | * |
| Asistență HP în următoarea zi lucrătoare pentru hardware, pentru angajați aflați în deplasare | ✓ | ✓ | ✓ |
| Reținerea suporturilor defecte HP | ✓ | ✓ | ✓ |
| Include o înlocuire a bateriei HP, care se poate efectua o singură dată | | ✓ | ✓ |
| Protecție HP împotriva deteriorării accidentale | | ✓ | ✓ |
| Recuperare și Restaurare HP ⁵ | | ✓ | ✓ |
| Acces prioritar HP ⁶ | | | ✓ |
| Asistență HP pentru hardware, la sediu Apel pentru reparație | | | ✓ |

* Serviciile Asistență HP pentru hardware, la sediu și Apel pentru reparație înlocuiesc serviciul Service HP cu răspuns la sediu în următoarea zi lucrătoare pentru pachetul Enhanced Care.

Caracteristici și specificații: Essential Care

Asistență și protecție de bază pentru utilizatorii de notebook-uri

Beneficiați de o durată de funcționare optimă atunci când lucrați la birou, de la distanță, dar și atunci când călătoriți, cu ajutorul suitei de servicii de acoperire, protecție și asistență HP Essential Care.

Răspuns la sediu în următoarea zi lucrătoare

Acest serviciu asigură asistență de la distanță și la sediu pentru hardware-ul acoperit, ajutându-vă să îmbunătățiți durata de funcționare a produsului. Puteți alege din mai multe opțiuni de niveluri de servicii cu diferite combinații de intervale de acoperire pentru răspuns la sediu, cu durate diferite, pentru a răspunde cerințelor dumneavoastră specifice privind serviciile. Serviciile includ:

- **Diagnosticare de probleme și asistență de la distanță**

După primirea și confirmarea apelului dumneavoastră, HP va izola, depana, remedia și rezolva incidentul care afectează componentele hardware. Înainte de asistența la sediu, HP poate efectua o diagnosticare de la distanță, utilizând asistența electronică la distanță pentru a accesa produsele acoperite sau poate utiliza alte mijloace disponibile pentru a facilita rezolvarea problemei de la distanță. HP va asigura asistența telefonică în intervalul de acoperire pentru firmware care poate fi instalat de către client și pentru piese pentru care reparațiile pot fi efectuate de către client (CSR). Oricare ar fi intervalul dumneavoastră de acoperire, incidentele care afectează componentele hardware acoperite pot fi raportate către HP telefonic sau prin intermediul paginii web, în funcție de disponibilitățile la nivel local, sau ca eveniment de raportare automat pentru echipamente, prin intermediul soluțiilor de asistență HP la distanță.¹

- **Piese de schimb și materiale?**

HP va furniza piesele de schimb și materialele compatibile cu HP necesare pentru a menține produsele hardware acoperite în stare de funcționare, inclusiv cele necesare pentru îmbunătățiri tehnice disponibile și recomandate. Piesele și produsele de schimb vor fi noi sau vor fi echivalente cu produsele noi din punct de vedere funcțional în privința performanțelor, iar piesele și produsele înlocuite vor deveni proprietatea HP. Pentru clienții care doresc să rețină, să demagnetizeze sau să distrugă fizic în orice alt fel piesele înlocuite se va elibera o factură și aceștia vor avea obligația de a plăti prețul de listă pentru piesa înlocuită dacă nu au achiziționat serviciul de reținere a suporturilor defecte.

- **Actualizări de firmware pentru produse selectate**

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

Asistență în următoarea zi lucrătoare pentru hardware, pentru angajați aflați în deplasare

Acest serviciu pune la dispoziția utilizatorilor de computere aflați în deplasare o soluție de asistență pentru hardware pentru noul produs portabil HP. Această soluție comodă și ușor de utilizat este disponibilă în mai multe țări/zona geografice din întreaga lume. Asistența în următoarea zi lucrătoare pentru hardware pentru angajați aflați în deplasare este disponibilă pentru anumite produse marca HP și include, în funcție de disponibilitățile locale, un timp de răspuns la sediu în următoarea zi lucrătoare (cu asistență în limba locală pentru diagnosticarea problemelor în țările participante) în cadrul asistenței pentru soluționarea problemei hardware. Asistența este furnizată în timpul orelor și zilelor lucrătoare standard din țara/locuția geografică respectivă.

Reținerea suporturilor defecte

Serviciul permite clienților să aibă control, în condiții de siguranță, asupra suporturilor defecte care conțin date sensibile, în cazul în care unitățile hard disk sau componentele SSD/unitățile flash trebuie să fie înlocuite. Acest serviciu este disponibil pentru toate unitățile furnizate împreună cu dispozitivul inițial.

Caracteristici și specificații: Expanded Care

Niveluri extinse de service pentru utilizatori în deplasare

Beneficiați de toate opțiunile incluse în suita HP Essential Care, la care se adaugă o serie suplimentară de servicii HP Expanded Care, concepute pentru un stil de lucru caracterizat de mobilitate, pentru a vă ajuta să vă concentrați exclusiv asupra afacerii dumneavoastră.

Include un serviciu de înlocuire a bateriei, care se poate efectua o singură dată

Cu ajutorul acestui serviciu puteți înlocui bateriile notebook-ului care nu mai este acoperit de garanție, dacă este cazul, prin intermediul Asistenței la sediu. Se va asigura o (1) singură înlocuire a bateriei, dacă este necesară, pentru serviciile Essential, Expanded sau Enhanced Care. După ce s-a constatat că bateria este defectă, un reprezentant autorizat HP va asigura serviciile de asistență tehnică la sediu și de înlocuire a bateriei. Odată ce un reprezentant autorizat HP ajunge la sediul dumneavoastră acesta va continua să asigure serviciile până la înlocuirea bateriei.

Protecție împotriva deteriorării accidentale*

Acest serviciu vă garantează protecția în situațiile în care se produce o deteriorare neașteptată a dispozitivului. Nivelurile specifice de servicii pot include protecția împotriva deteriorărilor accidentale cauzate de manipularea produselor hardware acoperite eligibile. Deteriorările accidentale sunt definite ca deteriorările fizice ale unui produs cauzate de sau rezultând în urma unui incident care se produce brusc, neprevăzut, cu condiția ca o astfel de deteriorare să se producă în timpul utilizării obișnuite. Acestea includ, de exemplu, stropirea neintenționată cu lichide a unității sau pătrunderea lichidelor în interiorului acesteia, căderi, supratensiuni electrice, precum și afișaje cu cristale lichide (LCD) deteriorate sau sparte și piese rupte.

* Serviciu inclus în funcție de disponibilitate.

Recuperare și Restaurare – Serviciul de recuperare de date

Acest serviciu include recuperarea datelor în cazul pierderii acestora din cauza unei defecțiuni mecanice, a ștergerii accidentale sau a erorilor software. Datele pot fi recuperate de pe unitățile hard disk și unitățile SSD instalate pe platforma HP. Operațiunile de service sunt efectuate într-un centru extern; pentru acestea este nevoie de aproximativ 1–10 zile lucrătoare, perioadă care nu include durata transportului de la sediul dumneavoastră și transmiterea datelor din centrul extern respectiv către dumneavoastră. În perioada în care Serviciului Recuperare date este activ, numărul operațiunilor de recuperare de date pus la dispoziție este nelimitat. Datele vă vor fi transmise pe un dispozitiv de stocare - de obicei un hard disk extern cu posibilitate de conectare prin USB - pe care trebuie să existe spațiu suficient pentru stocarea datelor recuperate. Costurile de transport ale unității hard disk defect de la sediul dumneavoastră la centrul nostru extern și înapoi, după recuperare, sunt incluse în tariful serviciilor.

Pentru operațiunea de recuperare a datelor se vor depune toate eforturile posibile. Pentru defecțiunile intermitente este posibil ca, pentru recuperare, să fie nevoie de un interval de timp mai îndelungat. Dacă este necesar un timp suplimentar de recuperare, veți primi o notificare în acest sens de la HP. Dacă nu puteți accesa datele din cauza unei defecțiuni mecanice, a ștergerii accidentale sau a unei erori de software, trebuie să contactați direct serviciul de asistență HP pentru o diagnosticare a sistemului. Datele vor fi recuperate numai de pe unitățile hard disk (HDD) și SSD ale anumitor notebook-uri HP sau dispozitive mobile HP, disponibile în comerț. Datele dumneavoastră de contact, numărul de serie Care Pack și adresa de corespondență vor fi verificate și utilizate pentru pașii următori ai procesului de solicitare de recuperare de date. Veți primi un număr de referință pentru orice solicitare de recuperare de date.

Recuperare și Restaurare – Serviciul de restaurare pentru sistemul de operare

Restaurarea sistemului de operare la sediu asigură o diagnosticare de înaltă calitate de la distanță a erorilor și implementarea la sediu a sistemului de operare pentru echipamentele hardware acceptate de HP și are drept obiectiv îmbunătățirea duratei de funcționare și a productivității sistemului. Clientul va primi un timp de răspuns la sediu, intervalele orare dedicate operațiunilor de service și perioada de service care corespunde nivelului de servicii Care Pack asociat cu produsul HP. Clientul poate solicita restaurarea sistemului de operare după ce unitatea HDD a fost diagnosticată și s-a stabilit că aceasta este defectă. Acest serviciu efectuează operațiunea de restaurare a sistemului de operare după repararea sau înlocuirea unității HDD sau SSD defecte.

Caracteristici și specificații: Enhanced Care

Răspuns de nivel înalt pentru utilizatorii a căror activitate este esențială pentru afaceri

Continuați să lucrați oriunde v-ați afla cu ajutorul HP Enhanced Care, care combină serviciile Expanded Care cu un nivel premium de servicii suplimentare, special concepute pentru utilizatorii cu un număr însemnat de cerințe specifice de afaceri și legate de deplasări.

Acces prioritar

Acest serviciu are drept obiectiv îmbunătățirea performanțelor IT ale companiei, colaborând cu personalul IT din întreaga lume și oferind organizației dvs. asistență premium la nivel global. Accesul prioritar oferă acces premium la agenții de asistență globală și vă pune la dispoziție instrumente avansate pentru a procesarea rapidă a solicitărilor dvs. de asistență și pentru a îmbunătăți productivitatea centrului de asistență, vine în sprijinul personalului dvs. IT atunci când acesta are nevoie de asistență și asigură suport tehnic pentru îmbunătățirea productivității și a eficacității resurselor centrului dvs. de asistență. HP se concentrează asupra nevoilor dvs. prin furnizarea de servicii și asistență concepute pentru a răspunde provocărilor tehnologice cu care vă confrunțați în prezent, astfel încât compania dvs. să poată să își continue activitatea cât mai curând posibil.

Apel pentru reparații la sediu, asistență pentru hardware

Acest serviciu asigură diagnosticarea la distanță, asistență și servicii la sediu prin intermediul unei echipe de specialiști, care vă vor repune în funcțiune rapid dispozitivul, într-un interval de timp specificat de la transmiterea solicitării inițiale de operațiuni de servicii. Serviciul va contribui la creșterea productivității centrului de asistență IT și a utilizatorilor, furnizând rapid piese de schimb și instrumente online de gestionare a cazurilor, pentru a urmări soluțiile implementare, ceea ce vă va ajuta să vă reluați rapid activitatea.

Specificații de livrare: Essential Care

Service cu răspuns la sediu în următoarea zi lucrătoare

Pentru incidentele survenite la produsele hardware, care nu pot fi rezolvate de la distanță, un reprezentant autorizat vă va oferi asistență tehnică la sediu pentru produsele hardware acoperite, pentru a le readuce în stare de funcționare. HP poate opta pentru înlocuirea anumitor produse și nu pentru repararea acestora. Produsele de schimb vor fi noi sau echivalente, din punct de vedere funcțional, cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP. După ce reprezentanții ajung la sediu, aceștia vor furniza serviciile la sediu sau de la distanță, la alegerea acestora, până când produsele sunt reparate. Lucrările pot fi suspendate temporar dacă sunt necesare piese sau resurse suplimentare, dar se vor relua când acestea devin disponibile. HP va depune eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a interveni la sediu în timpul de răspuns specificat. Intervalul de timp de răspuns la sediu începe în momentul în care apelul inițial a fost primit și confirmat de HP și se încheie atunci când reprezentantul autorizat al HP ajunge la sediul dvs. sau când HP stabilește că evenimentul raportat nu necesită, în prezent, o intervenție la sediu. Timpul de răspuns sunt măsurați numai în cadrul intervalului de acoperire și pot fi transferați pentru ziua următoare pentru care există un interval de acoperire.

- **Fix-on-failure (îmbunătățiri instalate în caz de defecțiune):** În momentul furnizării asistenței tehnice la sediu, HP poate instala îmbunătățirile tehnice disponibile și actualizările firmware care nu pot fi instalate de către client pentru produsele hardware acoperite necesare pentru ca produsul acoperit să fie repus în funcțiune sau pentru a menține compatibilitatea cu produsele HP.
- **Îmbunătățiri instalate la cerere:** La solicitarea dvs., HP poate instala actualizări de firmware de importanță critică și care nu pot fi instalate de către client, care sunt recomandate de divizia de produse HP în vederea instalării imediate pe produsele hardware acoperite.
- **Interval de acoperire:** Intervalul de acoperire specifică timpul în care serviciile descrise sunt livrate la sediu sau de la distanță. Un reprezentant autorizat HP va ajunge la sediu în intervalul de acoperire pentru a presta serviciul de întreținere hardware în intervalul de acoperire adecvat, după primirea apelului și confirmării acestuia de către HP. Apelurile primite în afara intervalului de acoperire vor fi confirmate în următoarea zi de acoperire și operațiunile de service aferente vor fi efectuate în intervalul de acoperire adecvat.

Specificații de livrare: Essential Care (continuare)

Zone de deplasare

Deplasările la sedii care se află pe o rază de 200 de mile (320 km) de un centru de asistență desemnat de HP vor fi asigurate fără a se percepe taxe suplimentare. În cazul în care sediul se află la o distanță de peste 200 de mile (320 km) față de centrul de asistență desemnat de HP, se va aplica o taxă suplimentară de deplasare. Zonele de deplasare și tarifele, dacă este cazul, pot varia în anumite zone geografice. Timpii de răspuns pentru sedii aflate la o distanță de peste 100 de mile (160 km) de un centru de asistență desemnat de HP vor varia pentru deplasări cu durată lungă, așa cum se indică în tabelul de mai jos.

| Distanță față de centrul de asistență desemnat de HP | Interval de timp | Taxe suplimentare de deplasare |
|--|--------------------------------|--|
| 0–50 mile (0–80 km) | Următoarea zi lucrătoare | |
| 51–100 mile (81–160km) | Următoarea zi lucrătoare | |
| 101–200 miles (161–320km) | 1 zi lucrătoare suplimentară | |
| 201–300 miles (321–480km) | 2 zile lucrătoare suplimentare | Estimare personalizată, realizată pe baza cheltuielilor de deplasare reale |
| 300 mile (peste 480 km) | Indisponibil | Estimare personalizată, realizată pe baza cheltuielilor de deplasare reale |

Asistență în următoarea zi lucrătoare pentru hardware, pentru angajați aflați în deplasare

Atunci când călătoriți în afara țării în care ați achiziționat dispozitivul, serviciile de asistență descrise vor fi furnizate numai dacă țara/zona geografică în care se solicită și prestează serviciul este inclusă în lista țărilor/zonelor geografice participante, conform tabelului care poate fi consultat la hp.com/services/travel. Serviciile nu sunt disponibile în baza prezentului acord în țări/zona geografice care nu sunt incluse în tabelul respectiv.

Cu toate acestea, serviciile pot fi furnizate la un nivel inferior în anumite puncte suplimentare care nu sunt incluse în tabelul respectiv. În cazul în care piesele necesare pentru reparații, în special piese specializate cu particularități de limbă sau specifice țării respective, nu sunt disponibile, aveți următoarele opțiuni:

- Amânați solicitarea de prestare a serviciului până când reveniți în țara în care ați achiziționat inițial produsul.
- Acceptați înlocuirea unei piese defecte specifice unei alte țări cu o piesă locală (de exemplu tastatura pentru limba engleză - varianta britanică/americană).

În general, piesele specializate cu particularități de limbă sau specifice anumitor țări, cum ar fi tastaturile pentru limba engleză care nu sunt disponibile în versiunea internațională, tastaturile care nu corespund limbii locale sau anumite piese pentru alimentarea cu energie nu sunt disponibile atunci când călătoriți în alte țări ale lumii și nu sunt acoperite de termenii acestui contract, cu excepția teritoriului țării de origine. Serviciile solicitate în afara țării în care s-a efectuat achiziția inițială se limitează doar la unitatea de bază. Serviciile pentru monitoare externe sunt furnizate numai în țara în care s-a efectuat achiziția inițială, dacă acoperirea suplimentară aferentă a fost achiziționată. Stațiile de andocare sau multiplicatoarele de port sunt eligibile pentru acoperire în țara în care a fost achiziționat Care Pack, dar nu se asigură acoperire pentru deplasări în afara țării în care s-a efectuat achiziția. Produsele opționale care poartă marca HP sunt excluse din acest serviciu.



Specificații de livrare: Essential Care (continuare)

Atunci când călătoriți în oricare dintre aceste locuri și în afara țării în care s-a efectuat achiziția inițială, HP:

- Vă va pune la dispoziție numărul de telefon al Centrului HP Global Solution pentru țara/zona geografică respectivă.
- Va accepta, în țara/zona geografică în care călătoriți, apelurile dvs. sau pe cele ale centrului intern de asistență al companiei dvs.
- Va diagnostica defecțiunile de hardware.
- Va organiza operațiunile de service cu răspuns în următoarea zi lucrătoare la sediul dvs. din țara/zona geografică participantă sau livrarea unei piese de schimb, în funcție de necesități.
- Va furniza piesele pentru reparații conform specificațiilor hardware, cu condiția ca piesele localizate să fie disponibile în locul în care s-a efectuat deplasarea.
- Acoperirea pentru deplasări este limitată exclusiv la următoarea zi lucrătoare.

Serviciul de reținere a suporturilor defecte

Dacă ați selectat serviciul de reținere a suporturilor defecte, aveți responsabilitatea de a:

- menține controlul fizic asupra unităților hard disk sau SSD/unităților flash în orice moment în timpul livrării suportului de către HP
- vă asigura că orice date sensibile de pe unitățile hard disk reținute sau unitățile SSD/flash sunt distruse sau sunt în siguranță.
- trimite un reprezentant autorizat pentru a reține unitățile hard disk sau SSD/flash defecte; Accepta unitățile hard disk sau SSD/flash de schimb; furniza HP informații de identificare pentru fiecare unitate hard disk sau SSD/flash reținută în conformitate cu prevederile acestui document; și, la solicitarea HP, de a semna un document pus la dispoziție de HP prin care confirmați reținerea unităților HDD sau SSD/flash.
- distruge unitățile HDD sau SSD/flash reținute și/sau de a vă asigura că unitățile HDD sau SSD/flash nu sunt utilizate din nou.
- elimina toate unitățile HDD sau SSD/flash reținute în conformitate cu prevederile legislației și regulamentelor de mediu aplicabile.

Specificații de livrare: Expanded Care

Include toate componentele din suita HP Essential Care, la care se adaugă următoarele servicii.

Include un serviciu de înlocuire a bateriei, care se poate efectua o singură dată

Lucrările pot fi suspendate temporar dacă sunt necesare piese sau resurse suplimentare, dar se vor relua când acestea sunt disponibile din nou. Lucrarea va fi considerată finalizată după ce HP confirmă că defecțiunea hardware a fost remediată sau că s-a înlocuit componenta hardware respectivă. Piese și produsele de schimb vor fi noi sau vor fi echivalente cu produsele noi din punct de vedere funcțional în privința performanțelor, iar piesele și produsele înlocuite vor deveni proprietatea HP.

Protecție împotriva deteriorării accidentale (sunt aplicabile restricții în funcție de țară)

Aveți obligația de a raporta către HP deteriorările accidentale în termen de 30 de zile de la data producerii incidentului, astfel încât HP să poată urgenta repararea sistemului. HP își rezervă dreptul de a refuza să efectueze reparația în conformitate cu termenii acestui program de acoperire pentru aduse sistemelor în cazul cărora incidentul a fost raportat la mai mult de 30 de zile de la data producerii incidentului.

Pentru utilizarea acestei acoperiri este necesară furnizarea unei explicații cu privire la locul și la momentul producerii accidentului, precum și a unei descrieri detaliate a evenimentului. În lipsa comunicării acestor informații nu se va da curs solicitării de remediere. Dacă v-au fost furnizate sau puse la dispoziție produse de protecție (huse, genți pentru transport, huse pentru transport etc.) pentru Produsul acoperit, aceste accesorii trebuie să fie utilizate continuu pentru ca produsul să fie eligibil pentru protecție în cadrul acestui serviciu de acoperire a deteriorărilor accidentale.

Recuperare și Restaurare – Serviciul de recuperare de date

Înainte de prestarea serviciului de recuperare a datelor, trebuie:

- Să eliminați de pe unitatea HDD toate informațiile confidențiale, protejate de drepturi de autor sau cu caracter personal, inclusiv, însă fără limitare la numele dvs. și datele de contact, data nașterii, coduri numerice personale sau coduri naționale de identificare, vârsta, venitul, numere ale cărților de credit sau date financiare și medicale, înainte de a o trimite către HP pentru serviciul de recuperare de date. Dacă nu puteți elimina datele sensibile de pe dispozitiv înainte de a-l trimite furnizorului de servicii de recuperare de date, puteți opta să NU utilizați acest serviciu. Să mențineți garanția HP pentru produse hardware sau actualizarea garanției în timpul serviciului de recuperare de date.
- Să contactați asistența HP și să transmiteți informațiile identificabile care v-au fost puse la dispoziție pentru demararea procesului de diagnosticare și de recuperare a datelor.
- Să ambalați și să expediați unitatea HDD eligibilă pentru serviciile de recuperare a datelor la centrul specificat de HP; ambalajul recomandat va avea dimensiuni duble față de dimensiunea suportului învelit în material de protecție împotriva șocurilor, pentru a reduce deplasările acestuia și orice posibile deteriorări în timpul transportului. Prin prezenta sunteți de acord să utilizați orice ambalaj furnizat de tehnicianul de service HP pentru a expedia unitatea defectă către Centrul de recuperare de date.
- Să vă asigurați că au fost îndeplinite toate cerințele anterioare prestării serviciului, identificate în timpul desfășurării serviciului.

Recuperare și Restaurare–Serviciul de restaurare pentru sistemul de operare

Dacă ați actualizat sistemul de operare (de exemplu de la Windows 8 la Windows 10), inginerul HP va încărca sistemul de operare instalat inițial pe unitate și apoi vă va acorda asistență pentru inițierea actualizării sistemului de operare. Pentru a iniția actualizarea, trebuie să aveți la îndemână numărul licenței pentru sistemul de operare actualizat.

Specificații de livrare: Enhanced Care

Include toate componentele suitei HP Expanded Care, la care se adaugă Serviciul Acces prioritar, iar Serviciul Apel pentru reparații la sediu, asistență pentru hardware HP înlocuiește Serviciul HP Răspuns la sediu în următoarea zi lucrătoare.

Serviciul Acces prioritar

Dacă nu vă exercitați responsabilitățile specificate, HP sau furnizorul de servicii autorizat HP, la discreția HP, (i) nu va fi obligat să presteze serviciile descrise sau (ii) va presta aceste servicii pe cheltuiala dumneavoastră, în intervalul de timp și la prețurile valabile în prezent. Cu ajutorul Serviciului Acces prioritar, veți beneficia de următoarele facilități:

- Înainte de un incident care urmează să fie raportat către serviciul de asistență, veți putea efectua o procedură de depanare internă și de diagnosticare.
- În timpul unui incident care urmează să fie raportat către serviciul de asistență, veți putea solicita persoanei de contact pentru asistență desemnate să efectueze următoarele:
 - Să furnizeze toate informațiile necesare pentru ca HP să asigure asistență în timp util și la un nivel profesionist și pentru ca HP să poată stabili nivelul de eligibilitate pentru asistență.
 - Să îndeplinească orice alte activități, în limite rezonabile, pentru ca HP să identifice sau să remedieze problemele, conform solicitării HP.
 - Trebuie să dețineți o licență obținută pe cale legală pentru orice firmware de bază care va fi acoperit de aceste servicii.

HP, la alegerea sa, poate solicita un audit pentru produsele acoperite. Dacă este necesar un audit, un reprezentant autorizat de HP vă va contacta și dvs. veți fi de acord să organizați efectuarea auditului în perioada inițială de 30 de zile. În timpul auditului sunt colectate informații esențiale de configurare a sistemului și se efectuează un inventar al produselor acoperite. Informațiile obținute în cadrul auditului permit HP să planifice și să mențină nivelul pieselor de schimb din inventare la nivelul corespunzător și în centrele adecvate; de asemenea, acestea permit HP să asigure monitorizarea și depanarea eventualelor incidente hardware viitoare, astfel încât reparațiile să poată fi finalizate cât mai repede și mai eficient posibil. La alegerea HP, auditul poate fi efectuat la sediu, prin intermediul accesului la distanță la sistem, cu ajutorul unor instrumente de audit la distanță sau telefonic.

Dacă HP solicită efectuarea unui audit, se va stabili un termen de 30 de zile de la data achiziționării serviciului pentru configurarea și efectuarea auditurilor și a proceselor care trebuie să fie îndeplinite înainte ca angajamentul cu privire la intervalul de timp aferent serviciului Apel pentru reparație să intre în vigoare. Angajamentul cu privire la intervalul de timp aferent serviciului Apel pentru reparație va intra în vigoare după un termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la finalizarea auditului.

Pentru opțiunile cu privire la timpul de răspuns la sediu pentru componente hardware, HP recomandă să instalați și să utilizați soluția HP corespunzătoare de asistență la distanță, cu o conexiune securizată la HP, pentru prestarea serviciului. Pentru angajamentele cu privire la intervalul de timp aferent serviciului Apel pentru reparație pentru componente hardware, HP vă solicită să instalați și să utilizați soluția HP corespunzătoare de asistență la distanță, cu o conexiune securizată la HP, pentru prestarea serviciului. Pentru mai multe detalii privind cerințele, specificațiile și excluderile aplicabile, contactați reprezentantul dvs. local HP.

Apel pentru reparații la sediu, asistență pentru hardware

Este posibil să fie necesar un interval de timp de până la 60 de zile de la achiziționarea și înregistrarea acestui serviciu pentru configurarea și efectuarea analizelor nivelului serviciului considerate necesare de HP și pentru orice procese asociate și planificări legate de piese înainte ca angajamentele cu privire la intervalul de timp aferent serviciului Apel pentru reparație să intre în vigoare. În cursul acestui interval inițial de 60 de zile, dacă se efectuează o analiză a nivelului serviciului, HP va furniza servicii la sediu în cel mai scurt timp de răspuns posibil, în funcție de disponibilitatea pieselor și a resurselor.

Pentru incidentele survenite la produsele hardware, care nu pot fi rezolvate de la distanță, un reprezentant autorizat vă va oferi asistență tehnică la sediu pentru produsele hardware acoperite, pentru a le readuce în stare de funcționare. HP poate opta pentru înlocuirea anumitor produse și nu pentru repararea acestora. Produsele de schimb vor fi noi sau echivalente, din punct de vedere funcțional, cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP. După ce reprezentanții ajung la sediu, aceștia vor furniza serviciile la sediu sau de la distanță, la alegerea acestora, până când produsele sunt reparate. Lucrările pot fi suspendate temporar dacă sunt necesare piese sau resurse suplimentare, dar se vor relua când acestea devin disponibile.

Specificații de livrare: Enhanced Care (continuare)

- **Fix-on-failure (Îmbunătățiri instalate în caz de defecțiune):** În momentul furnizării asistenței tehnice la sediu, HP poate instala îmbunătățirile tehnice disponibile și actualizările firmware care nu pot fi instalate de către client pentru produsele hardware acoperite necesare pentru ca produsul acoperit să fie repus în funcțiune sau pentru a menține compatibilitatea cu produsele HP.
- **Îmbunătățiri instalate la cerere:** La solicitarea dvs., HP poate instala actualizări de firmware de importanță critică și care nu pot fi instalate de către client, care sunt recomandate de divizia de produse HP în vederea instalării imediate pe produsele hardware acoperite.
- **Interval de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație:** Intervalul de timp aferent Apelului pentru reparație începe în momentul în care apelul inițial a fost primit și confirmat de HP și se încheie atunci când componenta hardware este reparată sau când HP stabilește că aceasta nu necesită, în prezent, o intervenție la sediu. Intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație este măsurat numai în cadrul intervalului de acoperire și poate fi transferat pentru ziua următoare pentru care există un interval de acoperire. Nivelurile de servicii pot varia de la o regiune la alta. Consultați reprezentantul dv. Local HP pentru mai multe detalii.
- **Piese de schimb și materiale:**¹ Piesele de schimb și materialele vor fi noi sau vor fi echivalente cu produsele noi din punct de vedere funcțional, sub aspectul performanței. Componentele înlocuite devin proprietatea companiei HP. Dacă doriți să rețineți, să demagnetizați sau să distrugeți fizic în orice alt fel piesele înlocuite, vi se va elibera o factură și veți avea obligația de a plăti prețul de listă pentru piesa înlocuită.
- **Interval de acoperire:** Intervalul de acoperire specifică timpul în care serviciile descrise sunt livrate la sediu sau de la distanță. Un reprezentant autorizat HP va ajunge la sediu în intervalul de acoperire pentru a presta serviciul de întreținere hardware în intervalul de acoperire adecvat, după primirea apelului și confirmării acestuia de către HP. Apelurile primite în afara acestei perioade de acoperire vor fi înregistrate în momentul efectuării apelului către HP, dar nu vor fi confirmate până în următoarea zi de acoperire, iar operațiunile de service vor fi efectuate în intervalul de răspuns corespunzător. Toate perioadele de acoperire depind de disponibilitatea locală. Pentru informații detaliate despre disponibilitatea serviciilor, contactați un birou local de vânzări HP.

Management pentru transfer de sarcini

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

Acces la informații și servicii de asistență electronică

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

- Anumite funcții care sunt puse la dispoziția utilizatorilor înregistrați, cum ar fi descărcarea firmware-ului HP selectat sau a patch-urilor care pot necesita drepturi suplimentare, prin intermediul unor contracte de asistență software, abonarea la notificări proactive de servicii pentru hardware și participarea la forumuri de asistență pentru rezolvarea problemelor și schimburi de bune practici cu alți utilizatori înregistrați.
- Căutări extinse pe web pentru identificarea documentelor de asistență tehnică pentru facilitarea rezolvării mai rapide a problemelor.
- Anumite instrumente HP de diagnosticare pentru service, protejate de drepturi de autor, cu acces restricționat cu parolă.
- Un instrument web pentru transmiterea de întrebări direct către HP. Instrumentul vă ajută să soluționați rapid problemele, prin intermediul unui proces de precalificare care direcționează solicitarea de asistență sau de operațiuni de service către resursa care deține calificarea potrivită pentru a vă răspunde la întrebare. Cu ajutorul acestui Instrument puteți de asemenea să vizualizați starea fiecărei solicitări de asistență sau de operațiuni de service, inclusiv a celor transmise telefonic.
- Căutarea anumitor produse ale terților în baze de date de cunoștințe tehnice găzduite de HP și de terți, pentru a obține informații cu privire la produse, pentru a primi răspunsuri la întrebări legate de asistență și pentru a participa la discuții în forumuri de asistență. Este posibil ca acest serviciu să fie limitat de restricțiile ale accesului aplicate de terți.

Specificații de livrare: Enhanced Care (continuare)

Zone de deplasare

Pentru sedii care se află la o distanță de 101–200 de mile (163–322 km) de un centru de asistență desemnat de HP, este posibil să se aplice un interval de timp modificat pentru Serviciul Apel pentru reparație. Zonele de deplasare și tarifele, dacă este cazul, pot varia în anumite zone geografice. Nu veți beneficia de asistență pentru acoperire în afara țării pentru care a fost achiziționat pachetul Care Pack, chiar dacă acesta a fost vândut împreună cu un pachet Travel Care.

Distanțele de mai jos sunt indicate exclusiv în scop informativ. Pentru mai multe informații cu privire la zonele de deplasare, contactați un birou local de vânzări HP.

| Distanță față de centrul de asistență desemnat de HP | Interval de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație, conform angajamentului: |
|--|---|
| 0–50 mile (0–81 km) | Se aplică intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație, conform angajamentului |
| 51–100 mile (82–161 km) | Se aplică intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație, conform angajamentului |
| 101–200 miles (162–322 km) | Se aplică o zi suplimentară de acoperire |
| Peste 200 mile (peste 322 km) | Stabilit la momentul lansării comenzii și sub rezerva disponibilității resurselor |

Procesul de aprobare

Este posibil să fie necesar un proces de aprobare HP pentru fiecare client care solicită serviciul Apel pentru reparație. Intervalele de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație depind de tipul de produs hardware pentru care trebuie să se acorde asistență și de locul exact în care se află sediul dvs. în raport cu centrul de asistență desemnat de HP. Pentru a verifica disponibilitatea serviciului, contactați un reprezentant de vânzări HP.

Limitele serviciilor: Essential Care

Asistență în următoarea zi lucrătoare pentru hardware, la sediu

La alegerea HP, serviciul va fi furnizat utilizându-se diagnosticarea și asistența la distanță, combinate cu servicii furnizate la sediu și alte metode de furnizare a serviciilor. Alte metode de furnizare a serviciilor pot include livrarea prin curier a unor piese care pot fi înlocuite de client, cum ar fi tastatură, mouse, alte piese incluse în categoria pieselor pentru care reparațiile pot fi efectuate de către client sau un produs de schimb. HP va stabili metoda de livrare adecvată pentru a asigura asistență eficientă și în timp util. HP își rezervă dreptul de a prelua produsul acoperit de la sediul dvs. pentru a efectua reparația.

Excluderi de la Serviciul de asistență hardware la sediu:

- Copie de rezervă, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte programe și pentru date.
- Testarea funcționalității aplicațiilor sau efectuarea de teste suplimentare solicitate de dvs.
- Depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate.
- Asistență pentru problemele legate de rețea.
- Servicii solicitate în urma neintegrării de soluții, îmbunătățiri, patch-uri sau modificări furnizate de HP.
- Servicii solicitate din cauza nerespectării acțiunilor de evitare recomandate anterior de HP.
- Servicii solicitate din cauza manipulării sau utilizării necorespunzătoare a produsului.
- Servicii solicitate din cauza încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software.

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

Limitele serviciilor: Essential Care (continuare)

Asistență în următoarea zi lucrătoare pentru hardware, pentru angajați aflați în deplasare

La alegerea HP, serviciul va fi furnizat utilizându-se diagnosticarea și asistența la distanță, combinate cu servicii furnizate la sediu și alte metode de furnizare a serviciilor. Alte metode de furnizare a serviciilor pot include livrarea prin curier a unor piese care pot fi înlocuite de client, cum ar fi tastatură, mouse, alte piese incluse în categoria pieselor pentru care reparațiile pot fi efectuate de către client sau un produs de schimb. HP va stabili metoda de livrare adecvată pentru a asigura asistență eficientă și în timp util. HP își rezervă dreptul de a prelua produsul acoperit de la sediu dvs. pentru a efectua reparația. HP vă solicită să returnați unitatea defectă în țara în care ați efectuat achiziția inițială în cazul în care orice reparație, inclusiv protecția împotriva deteriorării accidentale, impune înlocuirea dispozitivului. Înlocuirea întregii unități nu este disponibilă pentru acest serviciu în afara țării în care ați efectuat achiziția inițială. Acoperirea pentru călătorie este limitată la reparații ale unității inițiale la sediu sau în afara sediului. Nu se va aplica timpul de răspuns la sediu dacă serviciul poate fi livrat prin intermediul diagnosticării la distanță, al asistenței la distanță sau prin alte metode de furnizare a serviciilor descrise mai sus.

Activitățile de mai jos sunt excluse din sfera de aplicabilitate a acestui serviciu:

- Copie de rezervă, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte programe și pentru date
- Depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate
- Servicii solicitate în urma neintegrării, de către dvs., a soluțiilor, îmbunătățirilor, patch-urilor sau modificărilor care v-au fost furnizate de HP
- Servicii solicitate din cauza nerespectării, de către dvs., a acțiunilor de evitare recomandate anterior de HP
- Întreținere preventivă efectuată de utilizator

Serviciul de reținere a suporturilor defecte

Opțiunea de reținere a suporturilor defecte se aplică numai unităților HDD sau unităților SSD/flash compatibile înlocuite de HP din cauza unei defecțiuni. Aceasta nu este aplicabilă situațiilor în care trebuie să se înlocuiască unitățile HDD sau SSD/flash care s-au defectat. Componentele de stocare de date care sunt specificate de HP ca piese consumabile și/sau pentru care s-a depășit durata de viață maximă acceptată și/sau limita maximă de utilizare prevăzute în manualul de utilizare al producătorului, în Specificațiile rapide ale produsului sau în fișa tehnică nu sunt eligibile pentru opțiunea de reținere a suporturilor defecte. Acoperirea serviciului de reținere a suporturilor defecte pentru opțiunile pentru care HP a indicat că necesită o acoperire separată, dacă este disponibilă, trebuie să fie configurată și achiziționată separat. Ratele de defectare a acestor componente sunt monitorizate permanent, iar HP își rezervă dreptul de a anula acest serviciu cu un preaviz de 30 de zile, dacă HP consideră, în mod rezonabil, că utilizați excesiv funcția de reținere a suporturilor defecte (cum ar fi atunci când înlocuirea componentelor de stocare de date depășește semnificativ ratele standard de defectare pentru sistemul respectiv).

Limitele serviciilor: Expanded Care

Include un serviciu de înlocuire a bateriei, care se poate efectua o singură dată

Acest serviciu include 1 (o) singură înlocuire a bateriei pentru fiecare produs acoperit de contract, în conformitate cu condițiile de furnizare ale serviciilor Care Pack. Acoperirea este limitată la acumulatorul principal care a fost configurat și achiziționat inițial împreună cu produsul.

Activitățile de mai jos, însă fără limitare la acestea, sunt excluse din sfera de aplicabilitate a acestui serviciu:

- Orice reparație diferită de înlocuirea bateriei, în cazul în care produsul necesită astfel de reparații.
- Înlocuirea componentelor suplimentare, deoarece pentru acest serviciu se va percepe o taxă separată.
- Înlocuirea bateriilor secundare achiziționate după achiziția configurației originale, care include baterii de lungă durată și de călătorie.
- Acoperire care nu este inclusă în termenii și condițiile serviciului, indicată în descrierea Care Pack.

Solicitările de baterii multiple pentru sisteme multiple (loturi) pot fi transmise numai de către clienții comerciali HP sau clienții HP din sistemul de învățământ care funcționează în regim de autoservire sau de către agenții acestora, situație în care este posibilă o întârziere a livrării pieselor. Acoperirea poate varia în funcție de zona geografică. Este posibil ca acoperirea să difere în funcție de regiune.

Serviciul de protecție împotriva deteriorării accidentale

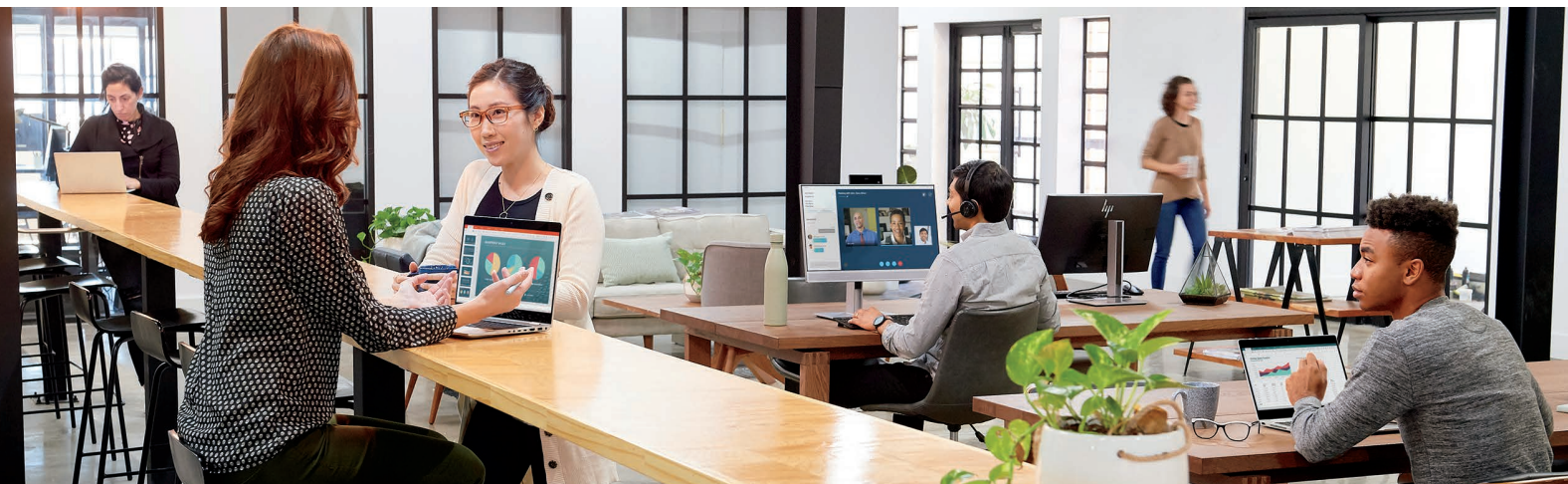
Pentru protecția împotriva deteriorării accidentale, produsul trebuie să beneficieze de o garanție din fabrică sau de un serviciu de extindere a garanției cu o durată a acoperirii egală sau mai mare decât cea a serviciului de protecție împotriva deteriorării accidentale. Acesta asigură protecție împotriva deteriorării bruște și neprevăzute din timpul manipulării, cu condiția ca orice astfel de deteriorare să apară în timpul utilizării obișnuite.

Recuperare și Restaurare – Serviciul de recuperare de date

Serviciul de recuperare de date nu poate fi achiziționat dacă problemele preexistente au condus la inaccesibilitatea fișierelor pe componentele hardware HP eligibile. Procesul Serviciului de recuperare de date nu respectă cerințele stabilite în Legea responsabilității și a transferabilității asigurărilor medicale din 1996 (HIPAA) și Legea privind tehnologia informațiilor medicale de uz economic și clinic (HITECH) din 2009. Clienții care intră sub incidența prevederilor HIPAA și HITECH nu trebuie să trimită către HP date sau unități HDD care conțin informații protejate legate de starea de sănătate (PHI) așa cum sunt acestea definite în HIPAA și HITECH. Sunteți unicul responsabil de stabilirea aplicabilității HIPAA și HITECH. Dacă serviciul de recuperare de date este achiziționat separat de hardware, trebuie să vă înregistrați noul Care Pack în interval de 30 de zile de la data achiziției. HP poate utiliza un terț furnizor de servicii pentru serviciile de recuperare de date. Terțul trebuie să respecte politica de confidențialitate HP. Platformele HP cu configurații RAID sau cu mai multe de două unități HDD preinstalate nu sunt eligibile pentru acest pachet Care Pack.

HP poate anula Serviciul de recuperare de date în orice moment, în cursul perioadei de furnizare a serviciului, dacă dvs. refuzați asistența unui tehnician HP sau dacă solicitați recuperarea datelor în mod abuziv. În acest caz, HP vă va transmite o notificare scrisă de anulare, fără ca dvs. să beneficiați de vreun drept de rambursare.

Starea suportului pe care sunt stocate datele este esențială pentru stabilirea fișierelor care pot fi recuperate. Serviciile de recuperare de date nu acoperă încercarea de recuperare a datelor, pierderile sau pagubele cauzate unităților de stocare sau care rezultă în urma coliziunii sau a exploziei unui alt obiect, reparațiile neautorizate, neefectuarea operațiunilor de întreținere specificate de producător sau modificările necorespunzătoare ale echipamentului. Pentru operațiunea de recuperare se vor depune toate eforturile posibile. HP nu garantează că va putea recupera datele solicitate de utilizatorul final. Prin achiziționarea serviciilor de recuperare de date, utilizatorul final este de acord cu acești termeni.



Limitele serviciilor: Expanded Care (continuare)

Fișierele de date recuperate nu sunt create de HP. HP nu garantează securitatea, scopul sau utilizarea fișierelor. Operațiunile de depanare pentru software, sistemul de operare și malware nu sunt incluse în asistența pentru diagnosticare. Asistența pentru hardware anterioară recuperării de date depinde de nivelul actual al serviciilor specificat în garanție sau de extinderea garanției. Serviciul de recuperare de date nu împiedică infectarea cu malware sau intruziunile terților asupra fișierelor. Este responsabilitatea dvs. să vă protejați componentele hardware și datele împotriva deteriorării sau a intruziunilor.

Serviciul de recuperare de date nu include următoarele:

- Instalare, licență sau suport pentru software.
- Orice servicii care nu sunt specificate clar în acest document.
- Servicii necesare din cauze care nu au legătură cu componentele hardware sau cu software-ului acceptat de HP.
- Servicii care, în opinia HP, sunt solicitate din cauza încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software de personal care nu aparține HP.

Timpul de finalizare nu include timpul necesar pentru livrarea de la sediul dvs. la centrul de recuperare sau returnarea unității HDD la sediul indicat de dvs. Pentru defecțiunile intermitente este posibil ca, pentru recuperare, să fie nevoie de un interval de timp mai îndelungat. În acest caz, veți primi o notificare din partea furnizorului de servicii autorizat de HP.

Defectarea unității HDD este constatată prin proceduri de diagnosticare și prin confirmarea de către un tehnician HP. Deși ați achiziționat serviciul de recuperare de date, aceasta nu vă dă dreptul de a beneficia de o înlocuire a unității HDD. Componentele hardware trebuie să fie acoperite de o garanție în vigoare sau de o postgaranție Care Pack. Unitatea HDD este înlocuită în conformitate cu termenii și condițiile garanției în vigoare sau cu acoperirea Care Pack pentru unitatea hardware.

Recuperare și Restaurare – Serviciul de restaurare pentru sistemul de operare

Restaurarea sistemului de operare nu va fi efectuată atunci când:

- Nu puteți furniza suportul necesar pentru recuperare și nu permiteți HP să comande suporturi de recuperare pentru aceasta.
- Unitatea HDD defectă nu este reparată sau înlocuită de HP.
- HP sau un furnizor de servicii autorizat nu efectuează vizita pentru efectuarea reparațiilor.
- HP nu va restaura sistemul de operare pe unitatea HDD defectă. Trebuie să efectuați periodic o copie de rezervă a datelor.
- Timpul necesar pentru activitățile de restaurare se adaugă la operațiunile generale de reparații.
- Restaurarea datelor sau a aplicațiilor dvs. nu este inclusă în acestea.
- De asemenea, toate operațiunile de configurare a unității/componentei hardware sunt excluse.

Limitele serviciilor: Enhanced Care

Serviciul Acces prioritar

Activitățile ca acelea de mai jos, însă fără limitare la acestea, nu intră în sfera de aplicabilitate a acestui serviciu:

- Hardware fără garanție valabilă HP, contract Care Pack sau contract de service pentru hardware (cu excepția celor indicate în secțiunea „Eligibilitate pentru servicii”).
- Rezolvarea problemelor legate de hardware întâmpinate în timpul procesului de testare pentru verificare, cu excepția cazului în care sunt acoperite de o garanție HP în vigoare sau de un contract de asistență pentru hardware HP.
- Servicii solicitate în urma neintegrării, de către dvs., a soluțiilor, îmbunătățirilor, patch-urilor sau modificărilor care v-au fost furnizate de HP.
- Servicii solicitate din cauza nerespectării, de către dvs., a acțiunilor de evitare recomandate anterior de HP • Servicii care, în opinia HP, sunt solicitate din cauza încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software de personal care nu aparține HP.
- Orice servicii care nu sunt specificate clar în acest document.
- Procesul de activare a serviciilor prioritare va începe în termen de 30 de zile de la achiziție.
- HP își rezervă dreptul de a refuza să presteze acest serviciu dacă furnizați informații inexacte sau false cu privire la baza instalată în perioada de garanție.
- HP își rezervă dreptul de a efectua audituri de rutină ale bazei instalate în perioada de garanție pentru a se asigura că dimensiunile flotei sunt corecte.
- Capacitatea HP de a furniza acest serviciu depinde de gradul de cooperare cu HP, care trebuie să fie deplină și în timp util, precum și de exactitatea și de caracterul complet al informațiilor și datelor furnizate HP.

Apel pentru reparații la sediu, asistență pentru hardware

HP poate analiza eligibilitatea dvs. pentru apelul pentru reparații, de la caz la caz. Nivelurile de servicii, produsele și timpii de răspuns pentru serviciile Care Pack pot varia în funcție de zona geografică. De asemenea, este posibil să fie aplicabile prevederi legate de cantitățile minime care trebuie să fie comandate și este posibil ca serviciile de Apel pentru reparație independente să nu fie disponibile în toate regiunile. Pentru mai multe detalii contactați un birou local de vânzări HP. La alegerea HP, serviciul va fi furnizat utilizându-se diagnosticarea și asistența la distanță, combinate cu servicii furnizate la sediu și alte metode de furnizare a serviciilor. Acestea pot include livrarea prin curier a unor piese pentru care reparațiile pot fi efectuate de către client (CSR) sau a unui produs de schimb. HP va stabili metoda de livrare adecvată pentru a asigura asistență eficientă și în timp util și pentru a-și respecta angajamentul asumat cu privire la intervalul de timp aferent serviciului Apel pentru reparație, dacă este cazul.

Dacă nu vă exercitați responsabilitățile specificate, HP sau furnizorul de servicii autorizat HP, la discreția HP, (i) nu va fi obligat să presteze serviciile descrise sau (ii) va presta aceste servicii pe cheltuiala dumneavoastră, în intervalul de timp și la prețurile valabile în prezent.

Acoperirea nu include consumabilele și piesele consumabile; acestea nu vor fi furnizate în cadrul acestui serviciu; condițiile standard de garanție se aplică consumabilelor și pieselor consumabile. Reparațiile sau înlocuirea oricăror consumabile sau piese consumabile reprezintă responsabilitatea dvs. Este posibil să existe anumite excepții; pentru informații suplimentare, contactați HP. Serviciul pentru periferice atașate va fi furnizat prin expedierea de piese de schimb sau de produse de schimb pentru înlocuire pentru CSR sau pentru instalare de către curierul cu specializare tehnică care livrează piesa sau produsul.

În cazul în care HP solicită efectuarea unui audit în avans, angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație nu va intra în vigoare decât după finalizarea auditului. Configurarea angajamentului cu privire la intervalul de timp pentru apelul pentru reparație poate dura până la 60 de zile. În plus, HP își rezervă dreptul de a efectua un downgrade al serviciului, optând pentru timp de răspuns la sediu sau de a anula contractul de servicii în cazul în care recomandările auditului nu sunt respectate sau dacă auditul nu este efectuat în intervalul de timp specificat.

Limitele serviciilor: Enhanced Care (continuare)

Următoarele activități sau situații vor conduce la suspendarea calculului intervalului de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație (dacă este cazul), până la îndeplinirea sau rezolvarea acestora:

- Orice acțiune sau lipsă de acțiune a clientului sau a terților, care poate afecta procesul de efectuare a reparațiilor.
- Orice proces de recuperare automată sau manuală declanșat de funcționarea defectuoasă a componentelor hardware, cum ar fi reconstituirea mecanismului discului, procedura de „sparing” sau măsurile de protecție a integrității datelor.
- Orice alte activități care nu sunt specifice operațiunilor de reparații ale componentelor hardware, dar care sunt necesare pentru a confirma că defecțiunea hardware a fost corectată, cum ar fi reinițializarea sistemului de operare.

Angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație nu este aplicabil atunci când accesul la sistem, inclusiv evaluările fizice, depanările la distanță și evaluările pentru diagnosticarea componentelor hardware sunt afectate de întârzieri sau refuzate. Angajamentele cu privire la intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație și timpii de răspuns la sediu nu se aplică pentru reparațiile sau înlocuirile bateriilor defecte sau uzate. Ferestrele de acoperire și timpii de răspuns depind de disponibilitatea locală.

Dacă solicitați un serviciu programat, intervalul de timp aferent Apelului pentru reparație începe la ora programată.

Angajamentul privind intervalul de timp

În anumite zone sau regiuni geografice, este posibil ca angajamentul pentru o perioadă de timp pentru apelul pentru reparații să nu fie disponibil în toate locațiile sau să fie restricționat la locațiile din apropierea principalelor zone metropolitane. În cazul în care locația unui produs se schimbă, HP poate efectua o analiză pentru a stabili dacă serviciul poate fi acoperit în noua locație. În cazul în care se constată că HP nu poate accepta Apeluri pentru reparație în noua locație, serviciul va fi modificat și se vor aplica termenii și condițiile serviciului Următoarea zi lucrătoare, la sediu.

Angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație este condiționat de asigurarea accesului imediat și nerestricționat la sistem, în urma solicitării HP. Angajamentul privind intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație nu este aplicabil atunci când accesul la sistem este acordat cu întârziere sau refuzat (de exemplu pentru evaluări fizice, depanări la distanță și evaluări pentru diagnosticarea componentelor hardware). Dacă solicitați un serviciu programat, intervalul de timp aferent Apelului pentru reparație începe la ora programată.

În cazul în care este necesară doar o piesă care poate fi înlocuită de către client pentru a readuce sistemul în stare de funcționare, angajamentul privind intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație nu este aplicabil. Următoarele aspecte sunt excluse din angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație:

- Intervalul de timp necesar pentru procedura de reconstituire a mecanismului discului sau pentru procedura de „sparing”
- Orice restabilire sau recuperare a datelor compromise
- Orice perioadă de indisponibilitate care nu este cauzată direct de defecțiunea componentei hardware

HP își rezervă dreptul de a modifica angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație în funcție de configurația, de localizarea și de mediul produsului. Aceste aspecte sunt stabilite la momentul lansării comenzii în conformitate cu contractul de asistență și depind de resursele disponibile. Angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație nu este aplicabil atunci când solicitați HP să prelungescă diagnosticarea, în loc să execute procedurile de recuperare recomandate. De asemenea, angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru Serviciul Apel pentru reparație este condiționat de asigurarea accesului imediat și nerestricționat la sistem, în urma solicitării HP.

Timpii de răspuns pot varia în funcție de zona geografică și de localizarea sediului în cadrul zonei geografice.

Limitele serviciilor: Enhanced Care (continuare)

Excluderi

Activitățile de mai jos, însă fără limitare la acestea, nu intră în sfera de aplicabilitate a acestui serviciu:

- Copie de rezervă, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte programe și pentru date.
- Testarea funcționalității aplicațiilor sau efectuarea de teste suplimentare solicitate de dvs.
- Depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate.
- Asistență pentru problemele legate de rețea.
- Servicii care, în opinia HP, sunt solicitate din cauza manipulării sau utilizării necorespunzătoare a produsului.
- Servicii care, în opinia HP, sunt solicitate din cauza încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software de personal care nu aparține HP.
- Servicii solicitate în urma neintegrării, de către dvs., a soluțiilor, îmbunătățirilor, patch-urilor sau modificărilor care v-au fost furnizate de HP.
- Servicii solicitate din cauza nerespectării, de către dvs., a acțiunilor de evitare recomandate anterior de HP.

Serviciul Apel pentru reparație nu este aplicabil următoarelor servicii:

- Acoperire de călătorie: Asistență în următoarea zi lucrătoare, exclusiv pentru țările participante
- Reținerea suporturilor defecte: Angajament pentru următoarea zi lucrătoare
- Protecție împotriva deteriorării accidentale: În funcție de tipul deteriorării, este posibil să fie necesar un interval de timp suplimentar
- Serviciul de înlocuire a bateriei: Angajament pentru următoarea zi lucrătoare
- Recuperare de date: 1–10 zi lucrătoare, în funcție de complexitatea operațiunii de recuperare
- Restaurarea sistemului de operare: Furnizată în cadrul Serviciului de recuperare de date, Restaurarea este inclusă în procesul de recuperare de date, fiind o etapă a acestuia

Responsabilitățile clientului

Efectuarea programării

Furnizorul de servicii autorizat al HP va efectua o programare, consultându-se cu persoana de contact indicată și va clarifica detaliile necesare cu privire la servicii. Prin urmare, comenzile vor fi lansate la sediul dvs., cumpărătorul având responsabilitatea de a furniza datele de contact ale sediului (nume, adresă de e-mail și număr de telefon). Persoana dvs. de contact trebuie să vorbească fie limba vorbită în teritoriul respectiv (specifică sediului) (scris și vorbit), fie să poată discuta, citi și scrie în limba engleză.

Asistență la distanță și firmware

Dacă nu implementați soluția HP de asistență la distanță corespunzătoare, este posibil ca HP să nu poată furniza serviciul conform definiției furnizate și nu are obligația de a face aceasta. Dacă nu implementați soluția HP de asistență la distanță corespunzătoare, în cazurile în care aceasta este recomandată și disponibilă, se vor percepe taxe suplimentare pentru instalarea la sediu a firmware-ului care nu poate fi instalat de către client. Instalarea firmware-ului care poate fi instalat de către client reprezintă responsabilitatea dumneavoastră. Se vor percepe taxe suplimentare dacă solicitați HP să instaleze firmware și actualizări software care pot fi instalate de către clienți. Orice cheltuieli suplimentare percepute vor depinde de timpul și de materialele utilizate, cu excepția cazului în care nu s-a stabilit altceva în prealabil în scris de către dvs. și HP.

Copia de rezervă a datelor

Este responsabilitatea dvs. să efectuați copii de rezervă pentru toate fișierele, datele sau programele înainte de a începe orice operațiune, în cazul în care trebuie să clarificăm că acesta este un serviciu de instalare a sistemului de operare și pentru a putea reconstitui fișiere, date sau programe pierdute sau modificate. Trebuie să aplicați un sistem sau o procedură cu privire la copiile de rezervă.

Responsabilitățile clientului (continuare)

Mediu periculos

Trebuie să informați HP dacă ați descoperit că zona de lucru alocată HP prezintă un pericol potențial pentru sănătatea sau siguranța angajaților HP sau a personalului agentului care efectuează operațiuni de service. HP poate amâna prestarea serviciilor de instalare până la înlăturarea unor astfel de pericole.

Reprezentant autorizat

Un reprezentant autorizat al dvs. trebuie să fie prezent când personalul de service HP prestează servicii la sediul dvs. Reprezentantul dvs. trebuie să vorbească fie limba vorbită în teritoriul respectiv (specifică sediului) (scris și vorbit), fie să poată discuta, citi și scrie în limba engleză.

Management pentru transfer de sarcini

HP a stabilit proceduri formale de transferare a sarcinilor pentru a facilita rezolvarea incidentelor complexe. Managementul HP local coordonează transferul sarcinilor, cooptând resurse HP sau terți corespunzători pentru asistență la rezolvarea incidentelor.

Termeni și condiții.

Consultați [termenii și condițiile integrale aplicabile Care Pack](#).

Informații referitoare la comenzi

Disponibilitatea funcțiilor specifice serviciilor și a nivelurilor serviciilor poate varia de la o regiune la alta în funcție de resursele locale și poate fi limitată la produsele și zonele geografice eligibile. Pachetele cu Soluții Premier Care pentru sistemele personale HP nu trebuie să fie comandate fără a că asigura în prealabil, cu asistența unui reprezentant de vânzări HP, că îndepliniți condițiile pentru a beneficia pe deplin de funcțiile serviciilor și de nivelul serviciilor achiziționate.

Pentru mai multe informații

Pentru mai multe informații despre serviciile HP, contactați birourile sau distribuitorii HP din întreaga lume sau vizitați hp.com/go/services.

Înregistrați-vă pentru actualizări
hp.com/go/getupdated



Partajați cu colegii

1. Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pentru serviciile HP Care Pack pot varia în funcție de locația geografică. Serviciul începe la data achiziționării echipamentului hardware. Se aplică restricții și limitări. Pentru detalii, vizitați www.hp.com/go/cpc. Serviciile HP sunt reglementate de termenii și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenii și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.
2. Se aplică restricții și limitări. Pentru detalii, vizitați www.hp.com/go/cpc.
3. HP Enhanced Care necesită un număr minim de dispozitive. Numărul minim de dispozitive poate varia în funcție de dispozitiv și regiune. Se aplică condiții și restricții. Pentru detalii, contactați reprezentantul dvs. HP la nivel local.
4. Disponibil în curând în țările din Europa. Pentru detalii, contactați reprezentantul dvs. HP la nivel local.
5. Funcția de suport pentru software nu este disponibilă în anumite regiuni și țări. Pentru detalii, contactați reprezentantul dvs. HP la nivel local.
6. Disponibil în anumite țări. Angajamentul cu privire la reparații poate varia în funcție de limitări aplicabile în zona de acoperire, regiunea și țara respectivă. Pentru detalii, contactați reprezentantul dvs. HP la nivel local.
7. Actualizările nu sunt acoperite de serviciul Apel pentru reparație. Consultați reprezentantul dvs. HP la nivel local pentru mai multe detalii. Este posibil ca HP să nu acopere o configurație actualizată. Serviciile HP sunt reglementate de termenii și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientii pot avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenii și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. Informațiile din documentul de față pot fi modificate fără notificare prealabilă. Singurele garanții pentru produsele și serviciile HP sunt cele specificate în declarațiile speciale de garanție care însoțesc respectivele produse și servicii. Nimic din documentul de față nu trebuie interpretat ca reprezentând o garanție suplimentară. Compania HP nu va fi răspunzătoare pentru erorile tehnice sau editoriale ori pentru omisiunile din documentul de față.

