

Datový list s informacemi o podpoře HP Essential

Tento datový list platí pro podporu HP Essential, péči HP mimo pracoviště, vyzvednutí a vrácení a opravu v servisu



Dodatečná podpora za dostupné ceny

Pokud potřebujete dodatečnou podporu, ale máte omezený rozpočet, využijte díky službě HP Essential kvalitní vzdálené řešení většiny problémů s počítačem.¹ Obnovte produktivitu zaměstnanců prostřednictvím praktické vzdálené podpory IT zařízení, jejímž cílem je vyřešit problémy zařízení z 85 % již během prvního zásahu.² V případě složitějších problémů zavezte nebo zašlete zařízení k opravě do zařízení odborné podpory HP.

Nejdůležitější prvky služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Opravy v servisních střediscích specifikovaných společností HP (včetně náhradních dílů a související práce)
- Zaslání funkční jednotky zpět zákazníkovi
- Aktualizace firmwaru u vybraných produktů

Výhody služby

- Kvalitní podpora v podobě oprav
- Cenová dostupnost

Součásti služby

Podpora HP Essential nabízí špičkovou podporu pro opravy mimo pracoviště v podobě vzdálené asistence pro podporovaný hardware. Služba zahrnuje opravu mimo pracoviště nebo výměnu, materiál a díly, práci a náklady na přepravu. Podporu HP Essential lze poskytovat prostřednictvím kurýra společnosti HP, který vyzvedne zařízení určené k opravě. Po vyřešení problému pak bude zařízení zákazníkovi vráceno prostřednictvím kurýra. Společnost HP může rovněž zákazníkovi zajistit doručovací štítek a zákazník bude odpovědný za odeslání zařízení na adresu společnosti HP. Společnost HP následně po vyřešení problému zašle zařízení zpět na zákaznickou adresu.

Společnost HP nabízí několik úrovní služeb s různými možnostmi doručení do servisního střediska určeného společností HP, jak je podrobně popsáno níže.

VZDÁLENÁ DIAGNOSTIKA PROBLÉMŮ A PODPORA

Chcete-li kontaktovat společnost HP, nejlepší metodou je vytvoření případu digitálně na stránce <https://support.hp.com/>. Po obdržení a potvrzení případu začne společnost HP hardwarový problém izolovat, napravit a řešit. Společnost HP může u zařízení pomoci elektronické vzdálené podpory umožňující přístup k podporovaným produktům provést vzdálenou diagnostiku, případně může použít jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení problému. Společnost HP v rámci časového pokrytí poskytne vzdálenou asistenci k zákazníkem instalovanému firmwaru a dílům opravitelným uživatelem (DOU).

Incidenty s krytým hardwarem lze prostřednictvím webu nahlašovat specializovaným zástupcům společnosti HP nepřetržitě (navštivte stránku <https://support.hp.com> a zvolte kartu „Obchodní podpora“ a pak možnost „Vytvoření nového servisního požadavku“). Zákazníci zde pak mohou vytvořené případy i spravovat. Během doby poskytování služeb zákazníci mohou kontaktovat společnost HP telefonicky nebo přes chat a informovat se o jakémkoli vytvořeném případě. Případně zákazníci mohou telefonicky volat do střediska zákaznické podpory HP v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků platných pro společnost HP. Může být k dispozici rozšířená telefonická podpora.³ Zákazníci, kteří se na společnost HP obrátí přímo telefonicky nebo prostřednictvím chatu, budou osloveni standardními zástupci, kteří nejprve shromáždí požadované administrativní údaje k identifikaci zákazníků a ověření jejich nároku na službu. Tento alternativní postup může trvat déle a může být pro zákazníka náročnější než podpora přes web, kterou doporučujeme využívat přednostně. Společnost HP potvrdí přijetí servisního požadavku vytvořením záznamu o případě a přiřazením ID případu, které vám následně sdělí. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.

PŘÍSTUP K INFORMACÍM A SLUŽBÁM ELEKTRONICKÉ PODPORY

V rámci této služby poskytuje společnost HP přístup k určitým komerčně dostupným elektronickým a webovým nástrojům. Máte přístup k následujícím:

- Některé nabídky dostupné pro registrované uživatele, např. odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli.
- Rozšířená internetová vyhledávání příslušných dokumentů technické podpory, usnadňující rychlejší vyřešení problému.
- Některé patentované nástroje HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem.
- Webový nástroj (navštivte stránku <https://support.hp.com> a zvolte kartu „Obchodní podpora“) pro odesílání otázek přímo společnosti HP. Tento nástroj urychluje řešení problémů pomocí procesu předběžné kvalifikace, kdy žádost o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty, aby dotaz zodpověděli. Umožňuje také zobrazit stav každé zadané žádosti o podporu nebo servis a dále s ní pracovat.
- Znalostní databáze hostované společností HP nebo třetí stranou pro některé produkty třetí strany, ve kterých můžete vyhledávat i načítat informace o produktech, hledat odpovědi na otázky týkající se podpory a účastnit se diskuze na fórech podpory. Na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami.

PODPORA MIMO PRACOVIŠTĚ A MATERIÁL

Pokud společnost HP vyhodnotí, že problém nelze vyřešit na dálku, požádá zákazníka o vrácení vadného hardwaru do servisního střediska určeného společností HP, nebo zařízení vyzvedne na adrese zákazníka (v závislosti na dostupnosti krytí v dané oblasti). Společnost HP zajistí technickou podporu mimo pracoviště. Společnost HP poskytne díly a materiály podporované společností HP, které jsou potřeba k uvedení hardwaru do provozuschopného stavu. Společnost HP se může zcela podle svého uvážení rozhodnout takový hardware vyměnit. Náhradní díly a produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Vyměněné díly a produkty se stávají majetkem společnosti HP.

Aktualizace firmwaru HP jsou k dispozici zákazníkům s aktivní smlouvou, která jim umožňuje přístup k těmto aktualizacím. V rámci této služby máte právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro podporované produkty s výhradou licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách společnosti HP. Společnost HP může v souvislosti s hardwarovou podporou mimo pracoviště poskytnout, nainstalovat nebo pomoci s instalací aktualizací firmwaru, pokud máte platnou licenci k použití příslušných softwarových aktualizací.

Musíte mít příslušné licence na jakýkoli příslušný firmware, na který se budou tyto služby vztahovat. Společnost HP může u krytých produktů vyžadovat analýzu úrovně služeb. V takovém případě se s vámi spojí autorizovaný zástupce společnosti HP, aby dojednal podrobnosti. V rámci této analýzy společnost HP zaznamená hlavní údaje o konfiguraci systému, což technikům umožní zkoumat a řešit případné budoucí závady hardwaru a provádět opravy co nejrychleji a nejefektivněji. Analýza úrovně služeb může dle uvážení společnosti HP proběhnout prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, pomocí vzdálených nástrojů nebo telefonicky.

SPRÁVA ESKALACÍ

Společnost HP zavedla formální postupy eskalace, které umožňují řešit komplexní incidenty. Eskalaci incidentů koordinuje místní vedení společnosti HP, které zapojí klíčové specialisty společnosti HP nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.

DOKONČENÍ PRÁCE

Opravy jsou považovány za dokončené na základě ověření společností HP, že selhání hardwaru bylo odstraněno nebo že byl daný hardware nahrazen. Společnost HP nenesे odpovědnost za ztrátu jakýchkoli dat. Vy nesete zodpovědnost za implementaci vhodných postupů zálohování. Ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že byl hardware opraven, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady.

DORUČENÍ DO VYBRANÉHO SERVISNÍHO STŘEDISKA HP

V závislosti na dostupném pokrytí v zeměpisné oblasti zákazníka může společnost HP nabídnout různé možnosti přepravy vadného produktu do vybraného servisního střediska HP:

- Vyzvednutí společností HP: Dopravce autorizovaný společností HP vadnou jednotku vyzvedne na pracovišti zákazníka, jestliže spadá do zeměpisné oblasti, kde je služba poskytována.³
- Doručení zákazníkem: Zákazník převezme odpovědnost za zabalení a odeslání nebo doručení vadného produktu na adresu servisního střediska určeného společností HP.

SLUŽBA VRÁCENÍ

Společnost HP poskytuje službu vrácení, která zahrnuje opravu nebo výměnu vadného produktu, včetně všech dílů, práce a přepravy.

DOBA VYŘÍZENÍ ŽÁDOSTI

Doba vyřízení u této služby je až 10 pracovních dnů v případě oprávněných lokací. To se však netýká občasných selhání, které může vyžadovat delší dobu opravy.³

Krytí

Tato služba nabízí krytí pro oprávněné počítače HP, včetně interních komponent podporovaných a dodaných společnostmi HP, jako jsou optické jednotky nebo paměť. Zde je zahrnuto i krytí přiloženého příslušenství HP, které bylo součástí původního balení počítače, např. kabelové myši, kabelové klávesnice nebo napájecího adaptéru (AC). Služby HP Care Pack s tímto krytím nepodporují externí monitory HP. Zařízení AiO zahrnují displej, který není považován za samostatný externí monitor. Služby HP Care Pack se však netýkají např. druhého monitoru připojeného k zařízení AiO.

Spotřební materiály, mimo jiné vyměnitelná média, baterie vyměnitelné zákazníkem, pera k tabletům a ostatní spotřební materiál, jakož i uživatelská údržba a zařízení jiného dodavatele než HP, nejsou touto službou kryty. Na baterie do mobilních komerčních počítačů HP se vztahuje až tříletá záruka. Další informace zjistíte zadáním textu „vysvětlení záruk na baterie pro firemní notebooky“ na webu hp.com.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestanou vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší verzi. Společnost HP ve spolupráci s vámi navrhne náhradní položky. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Společnost HP si vyhrazuje právo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu nebo pokud audit nebude proveden v uvedeném období v případě, že zpoždění nebylo způsobeno společnostmi HP.

Společnost HP důrazně doporučuje, abyste měli nainstalováno a zprovozněno příslušné řešení vzdálené podpory HP se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP, které umožňuje poskytování služby. Pokud nebylo zavedeno vhodné řešení vzdálené podpory HP, nemusí být společnost HP schopna poskytovat službu tak, jak je definována, a není ani povinna tak činit.

Jestliže zákazník nebude dodržovat níže uvedené povinnosti zákazníka, společnost HP ani autorizovaný poskytovatel služby HP nebudou povinni popsané služby dodat.

Zákazník nebo autorizovaný zástupce společnosti HP musí zaregistrovat hardware, pro který má být poskytována podpora, do 10 dnů od zakoupení této služby. To je třeba provést podle pokynů k registraci, které jsou dodány se službou Care Pack nebo v e-mailovém dokumentu poskytnutém společnostmi HP, nebo podle jiných pokynů od společnosti HP. V případě, že se změní země krytého produktu, registrace (nebo řádná oprava stávající registrace u společnosti HP) musí proběhnout do 10 dnů po zavedení změny.

Na základě požadavku bude zákazník požádán o součinnost při vzdáleném řešení problému společnostmi HP. Povinnosti zákazníka:

- Poskytne společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni oprávněné podpory.
- Spustí automatické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy. Společnost HP může po zákazníkovi vyžadovat, aby k vadnému produktu přiložil výtisk výsledků všech dříve provedených samočinných testů.
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společnostmi HP s cílem pomoci společnosti HP identifikovat nebo vyřešit problémy.

Povinností zákazníka je správně zabalit produkt a připravit ho na vyzvednutí nebo zvolený způsob doručení nebo zaslání do servisního střediska určeného společnostmi HP.

Zákazník zodpovídá za odstranění všech osobních nebo důvěrných dat z vadného produktu před jeho vrácením na místo určené společnostmi HP za účelem opravy nebo výměny. Za data uložená na vráceném produktu společnost HP nezodpovídá.

OMEZENÍ SLUŽBY

K dodávání této služby využívá společnost HP dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, poskytování služeb mimo pracoviště a případně jiných metod. Mezi jiné metody patří např. dodávka náhradních dílů vyměnitelných zákazníkem (nebo celého produktu) prostřednictvím kurýra, např. klávesnice, myši nebo po dohodě se zákazníkem dalších dílů, které jsou společnostmi HP klasifikovány jako díly opravitelné uživatelem (DOU). Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory zákazníka.

Podpora HP Essential vyžaduje, aby zákazník dle uvážení společnosti HP doručil produkt do autorizovaného servisu společnosti HP nebo jej zaslal společnosti HP, pokud se rozhodne možnost DOU nevyužít.

VÝJIMKY Z PODPORY HP ESSENTIAL

Z této služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které poskytla společnost HP.
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, kterou dříve doporučila společnost HP.
- Služby, které jsou vyžadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem.
- Služby, které jsou vyžadovány v důsledku neoprávněných pokusů instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software ze strany jiného personálu než HP.
- Uživatelem proveditelná preventivní údržba.

MAXIMÁLNÍ DOBA PODPORY / MAXIMÁLNÍ VYUŽITÍ

Díly a komponenty, které překročily svou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití uvedené v provozní příručce výrobce, referenčních příručkách k produktu nebo technickém produktovém datovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

Volitelné přídatné prvky pro dodatečné krytí

Podporu si můžete rozšířit o vlastní možnosti, které zaměstnancům umožní pracovat kdekoli

PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA

Přidáním služby ponechání vadného média zajistíte, že vaše společnost bude mít vždy kontrolu nad vadnými pevnými disky, čímž omezíte riziko ohrožení citlivých dat.^{3, 4, 5} Získáte možnost nechat si vadné pevné disky nebo jednotky SSD/USB, kterých se nechcete vzdát kvůli potenciálně citlivým údajům. Všechny oprávněné jednotky podporovaného systému musí být zahrnuty do služby ponechání vadného média. Další informace a výjimky týkající se ponechání vadného média jsou popsány v [datovém listu Ponechání vadného média](#).

Všeobecné obchodní podmínky

Přečtěte si úplné podmínky služby Care Pack.

Další informace

o službách HP získáte v jakémkoli obchodním oddělení nebo u prodejce nebo na adrese hp.com/go/services



- Podpory HP Essential, HP Premium a HP Premium+ jsou dostupné v době nákupu zařízení. Prediktivní přehledy a proaktivní podpora jsou dostupné pouze s podporou HP Premium+. Vybraná řešení HP Workforce vyžadují agenta HP Insights pro systém Windows, Mac a Android, který je k dispozici ke stažení na stránce <https://admin.hp.com/software>. Úplné systémové požadavky a služby, které vyžadují agenta, najdete na stránce <https://admin.hp.com/requirements>. Agent shromažďuje telemetrické a analytické údaje o zařízeních a aplikacích, které jsou integrovány do platformy Workforce Experience. Nástroj se neprodává jako samostatná služba. Je vyžadován přístup k internetu a připojení k platformě Workforce Experience. Společnost HP dodržuje přísná nařízení o ochraně osobních údajů GDPR a platforma je certifikována podle norem ISO27001, ISO27701, ISO27017 a SOC2 Type2 pro zabezpečení informací.
- Vychází z dat celosvětové zákaznické podpory HP z období od ledna 2022 do října 2022.
- Úroveň služby a časy odezvy se mohou lišit podle zeměpisné polohy.
- Prodává se samostatně nebo jako volitelné příslušenství. Ochrana před náhodným poškozením musí být zakoupena při nákupu zařízení. Další služby Care Pack je nutno zakoupit do 30 dní od zakoupení zařízení. Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.
- Při zakoupení služby ponechání vadného média si vadné jednotky ponechává zákazník.

Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.