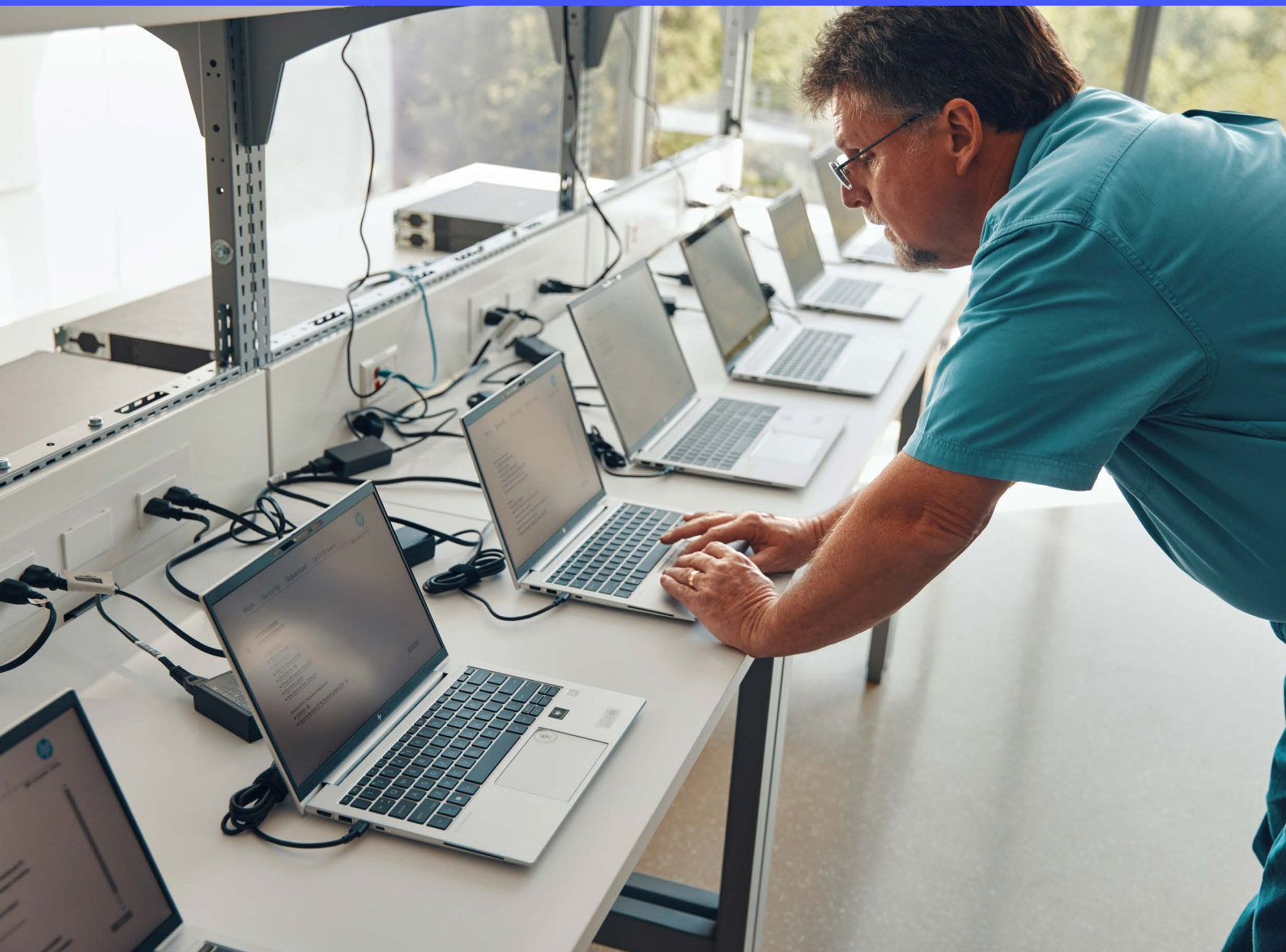


Arkusz danych pomocy technicznej HP Essential

Arkusz danych dotyczy pomocy technicznej HP Essential, wsparcia HP poza miejscem instalacji, usługi odbioru i zwrotu oraz usługi zwrot do oddziału.



Dodatkowa pomoc w przystępnej cenie

Z wysokiej jakości usług zdalnego rozwiązywania problemów z komputerami można polegać także, gdy potrzebne jest dodatkowe wsparcie, ale budżet klienta jest ograniczony – wszystko dzięki pomocy technicznej HP Essential¹. Wydajność pracowników można przywrócić za sprawą wygodnej usługi zdalnego wsparcia technicznego, która w 85% przypadków pozwala rozwiązać problem za pierwszym razem². W przypadku bardziej skomplikowanych awarii urządzenie należy dostarczyć do specjalistycznej placówki serwisowej HP.

Informacje o usługach

- Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne
- Naprawa w wyznaczonych przez HP zakładach naprawczych (części zamienne i robocizna wliczone w cenę)
- Przesyłka zwrotna działającego urządzenia
- Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych urządzeń

Korzyści związane z usługami

- Wysokiej klasy usługi naprawy w przypadku awarii
- Przystępna cena

Funkcje serwisowe

Pomoc HP Essential oferuje wysokiej jakości serwis w postaci zdalnego wsparcia dla sprzętu. Usługa obejmuje naprawę lub wymianę poza siedzibą klienta, w tym materiały i części, robocizną oraz koszt przesyłki zwrotnej. Pomoc techniczna HP Essential może być świadczona za pośrednictwem kuriera zapewnionego przez HP, który odbiera urządzenie wymagające naprawy – po rozwiązaniu problemu urządzenie zostaje zwrócone do klienta również za pośrednictwem kuriera. HP może też dostarczyć klientowi etykietę pocztową – wówczas klient odpowiada za wysłanie urządzenia do HP, a następnie HP odsyła urządzenie klientowi po rozwiązaniu problemu. HP oferuje wiele poziomów usług z różnorodnymi opcjami wysyłki do wyznaczonego przez HP zakładu naprawczego, jak wskazano poniżej.

ZDALNA DIAGNOSTYKA PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Aby skontaktować się z HP, najlepiej jest wysłać zgłoszenie przez stronę <https://support.hp.com/>. Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie problemów sprzętowych. HP przeprowadzi zdalną diagnostykę z wykorzystaniem elektronicznego zdalnego wsparcia w celu uzyskania dostępu do produktów objętych gwarancją lub użyje innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu. Firma HP zapewnia zdalną pomoc w oknie serwisowym dla oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika (CSR).

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

DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

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

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

MATERIAŁY I WSPARCIE POZA SIEDZIBĄ KLIENTA

Jeśli firma HP stwierdzi, że problemu nie można rozwiązać zdalnie, poinstruuje klienta w zakresie przekazania wadliwego sprzętu do wyznaczonego przez HP punktu naprawczego lub odbierze urządzenie z siedziby klienta, w zależności od dostępności usług serwisowych w danym regionie. Firma HP zapewni wsparcie techniczne poza siedzibą klienta. Firma HP zapewni części i materiały objęte pomocą techniczną HP, które są niezbędne do przywrócenia sprzętu do stanu używalności. Firma HP może, według własnego uznania, zdecydować się na wymianę takiego sprzętu. Części i produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części i produkty stają się własnością firmy HP.

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

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

ZARZĄDZANIE PRZEKAZYWANIEM PROBLEMÓW NA WYŻSZY POZIOM

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

ZAKOŃCZENIE PRAC

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

WYSYŁKA DO ZAKŁADU NAPRAWCZEGO WYZNACZONEGO PRZEZ HP

W zależności od obsługi serwisowej dostępnej w regionie klienta firma HP może zaoferować różne opcje wysyłki w celu dostarczenia wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP zakładu naprawczego:

- Odbiór przez HP: upoważniony przez HP kurier odbierze wadliwe urządzenie z siedziby klienta, jeśli znajduje się ona w zasięgu geograficznym świadczenia usługi³.
- Dostawa przez klienta: klient jest odpowiedzialny za zapakowanie i wysyłkę lub dostarczenie wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP zakładu naprawczego.

USŁUGA ZWROTU

Firma HP oferuje usługę zwrotu, która obejmuje naprawę lub wymianę i zwrot wadliwego produktu, w tym wszystkie części, robociznę i transport.

CZAS REALIZACJI

Czas realizacji tej usługi wyniesie do 10 dni roboczych w kwalifikujących się lokalizacjach, z wyjątkiem przypadków awarii przerywanej, które mogą wymagać dodatkowego czasu naprawy³.

Zakres

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

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

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

OBOWIĄZKI KLIENTA

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

Firma HP zaleca, aby klient zainstalował odpowiednie rozwiązanie wsparcia zdalnego HP, działające za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, i korzystał z niego, aby umożliwić świadczenie usługi. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi w sposób zgodny z jej definicją i nie jest do tego zobowiązana.

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

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

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

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

Klient musi zadbać o adekwatne zapakowanie i przygotowanie produktu do odbioru bądź wybranej metody dostawy lub wysyłki do zakładu naprawczego wyznaczonego przez HP.

Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszystkich danych osobowych i/lub poufnych z uszkodzonego produktu przed jego zwrotem do wyznaczonej przez HP lokalizacji w celu naprawy lub wymiany; firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane na zwróconym produkcie.

OGRANICZENIA USŁUGI

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych poza siedzibą klienta oraz na inne sposoby. Inne metody świadczenia usług mogą obejmować dostarczanie za pośrednictwem kuriera części wymiennych, które może wymienić klient, takich jak klawiatura, mysz lub, jeśli uzgodniono to z klientem, innych części klasyfikowanych przez HP jako części do samodzielnej naprawy przez klienta (CSR) lub całego produktu wymagającego wymiany. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie wsparcia klientowi.

Pomoc techniczna HP Essential wymaga, aby klient dostarczył produkt do autoryzowanego punktu napraw HP lub wysłał produkt do HP, według uznania firmy HP, jeśli nie zdecyduje się na opcję samodzielnej naprawy (CSR).

WYŁĄCZENIA DOTYCZĄCE POMOCY TECHNICZNEJ HP ESSENTIAL

Elementy, których usługa nie obejmuje:

- 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.
- Usługi wymagane w związku z niewłaściwym postępowaniem lub użyciem produktu.
- Usługi wymagane w przypadku prób zainstalowania, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego albo oprogramowania użytkowego przez osoby nieupoważnione przez HP.
- Konserwacja zapobiegawcza wykonywana przez użytkownika.

MAKSYMALNY CYKL ŻYCIA / MAKSYMALNY OKRES EKSPLOATACJI

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

Opcjonalne usługi wsparcia

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

ZACHOWANIE USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

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

Obowiązują stosowne warunki

Należy zapoznać się z pełną treścią warunków usługi Care Pack.

Więcej informacji można uzyskać,

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



1. Usługi pomocy technicznej HP Essential, HP Premium i HP Premium+ są dostępne w chwili zakupu urządzenia. Usługi predykcyjnych analiz i proaktywnego wsparcia są dostępne wyłącznie w pakiecie pomocy technicznej HP Premium+. Wybrane rozwiązania HP dla pracowników wymagają pobrania agenta HP Insights na systemy Windows, Mac i Android, który jest dostępny na stronie <https://admin.hp.com/software>. Pełne wymagania systemowe i usługi, które wymagają agenta, można znaleźć pod adresem <https://admin.hp.com/requirements>. Agent zbiera dane telemetryczne i analityczne dotyczące urządzeń i aplikacji integrujących się z platformą Workforce Experience i nie jest sprzedawany jako samodzielna usługa. Wymagany jest dostęp do Internetu z połączeniem z platformą Workforce Experience. HP przestrzega rygorystycznych przepisów RODO dotyczących prywatności, a platforma jest certyfikowana pod kątem zgodności z ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 i SOC 2 Typ 2 w zakresie bezpieczeństwa informacji.
2. Na podstawie danych dotyczących wsparcia technicznego HP dla klientów na całym świecie z okresu od stycznia do października 2022 r.
3. Poziomy usług i czasy realizacji w ramach pakietów mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej.
4. Sprzedawane osobno lub jako wyposażenie opcjonalne. Usługa ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami musi zostać wykupiona w momencie zakupu urządzenia. Inne pakiety Care Pack należy zakupić w ciągu 30 dni od momentu zakupu urządzenia. Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.
5. Jeśli wykupiono usługę zachowania uszkodzonych nośników, uszkodzone nośniki zostaną zachowane przez klienta.

Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.