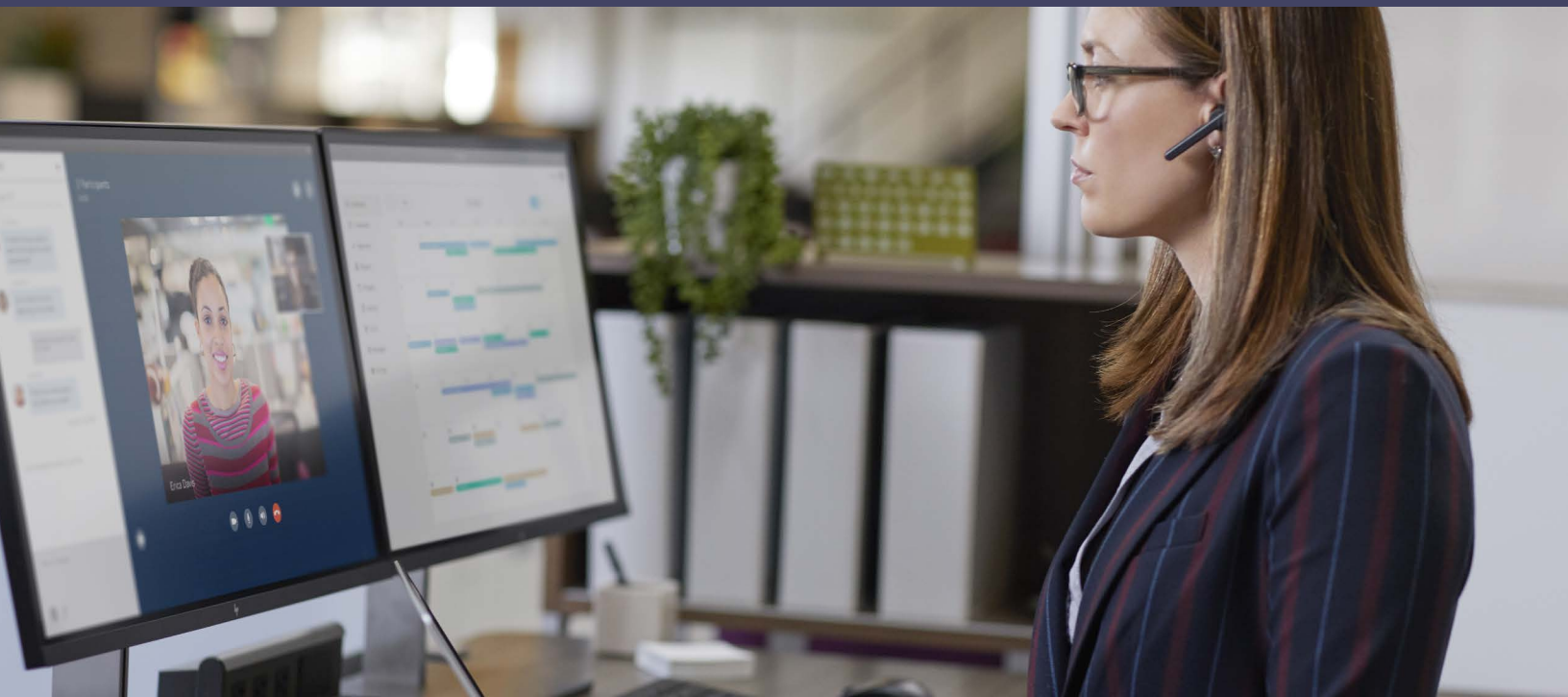


HP Active Care

Usługi HP Care Pack



Korzyści związane z usługami

- Ograniczanie przestoju dzięki szybkim reakcjom
- Szybkie rozwiązywanie problemów użytkowników
- Dbanie o stałe działanie komputera w każdym miejscu
- Zabezpieczenie danych i nośników
- Przygotowanie na nagłe problemy
- Zaspokajanie indywidualnych potrzeb serwisowych
- Uzyskiwanie wsparcia na miejscu ze strony wykwalifikowanych ekspertów

Przegląd usług

HP Active Care to światowej klasy obsługa serwisowa i pomoc techniczna dla pracowników biurowych oraz mobilnych. Usługa Active Care pomaga pracownikom działu IT uzyskać optymalny czas sprawnego działania i szybko rozwiązywać problemy związane z urządzeniami HP¹⁴. Dzięki predykcyjnej analizie kondycji urządzeń i naprawie na miejscu w następnym dniu roboczym usługa Active Care pozwala na nieprzerwaną pracę zarówno w biurze, jak i poza nim.

Usługa HP Active Care zapewnia również przyspieszoną diagnozę problemu i jego rozwiązanie, umożliwiając użytkownikom jak najszybszy powrót do pracy. Zautomatyzowane zgłoszenia – uruchamiane, gdy tylko problem zostanie wykryty – minimalizują przerwy w pracy oraz zapewniają osobom decyzyjnym z działu IT możliwość zaplanowania napraw zgodnie ze swoimi preferencjami. Zoptymalizuj czas działania komputera dzięki proaktywnej analizie, która pozwala pracownikom działu IT monitorować stan wszystkich komputerów we flocie. HP szybko identyfikuje problemy pod względem miejsca i czasu ich pojawienia się, zamawia części zamienne i instaluje je stosownie do potrzeb.

Cechy i specyfikacje

CECHY WSPARCIA HP TECHPULSE-ENABLED⁴

HP Active Care zapewnia proaktywne powiadomienia klientom wspieranym przez HP TechPulse, zaawansowaną platformę analityczną opartą na sztucznej inteligencji. Twój zespół IT może monitorować kondycję urządzeń i otrzymywać powiadomienia na temat sprzętu, na który należy zwrócić uwagę, który trzeba naprawić lub zaktualizować. Wszystko za pośrednictwem jednego zunifikowanego panelu.

Informacje o usługach

- Narzędzia analityczne HP TechPulse, w tym:
 - Monitorowanie wyposażenia i jego stanu
 - Pulpit nawigacyjny z funkcjami analitycznymi
 - Analityka predykcyjna
- Zdalne diagnozowanie problemów i wsparcie techniczne
- Wsparcie sprzętowe na miejscu
- Części zamienne i materiały
- Dostęp do wysoko wykwalifikowanych konsultantów zdalnej pomocy technicznej HP
- Usługi dla podróżujących⁶ pracowników dostępne w ponad 90 krajach
- Zachowanie uszkodzonych nośników⁶
- Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami⁶

Cechy i specyfikacje (ciąg dalszy)

Kategoria	Cechy
Predykcyjne i proaktywne powiadomienia oraz alerty HP TechPulse	Spis sprzętu (w tym modele, typy, numery seryjne i podstawowe informacje dotyczące gwarancji)
	Błędy sprzętowe dotyczące nowych krytycznych zdarzeń dla dysku twardego, klasyfikacja termiczna oraz stan baterii
	Określanie stanu sprzętu poprzez zapewnianie szybkich, zaktualizowanych kontroli kondycji urządzeń we flocie
	Aktualizacje systemu BIOS i oprogramowania układowego
	Stan dysków twardech
Automatyczne zgłoszenia	Wymiana dysków twardech
	Wymiana baterii
Zdalna diagnostyka i wsparcie	Całodobowe wsparcie ²
Wsparcie dla sprzętu na miejscu	Zapewnianie wsparcia na miejscu przez przedstawiciela

Podsumowanie kluczowych cech wsparcia technicznego HP TechPulse

- Urządzenia podłączone do Twojego pulpitu
 - Spis sprzętu: Zapewnia szczegółowe informacje na temat sprzętu (tj. modeli sprzętu, typów, numerów seryjnych oraz podstawowe informacje na temat gwarancji), a także historię zgłaszania urządzeń.
- Urządzenia wymagające interwencji
 - Kondycja sprzętu: Identyfikuje urządzenia, które nie spełniają indywidualnych wskaźników wydajności (tj. stanu baterii, stanu dysku, stanu termicznego, wymaganych aktualizacji BIOS o znaczeniu krytycznym).
- Urządzenia doświadczające problemów termicznych
 - Klasyfikacja termiczna: Zapewnia szczegółowe informacje na temat charakterystyki termicznej zgłoszonych urządzeń.
- Urządzenia wymagające wymiany baterii lub dysku twardego
 - Wymiana baterii: Zapewnia informacje na temat ram czasowych dotyczących wymiany baterii dla zgłoszonych urządzeń.
- Urządzenia wymagające aktualizacji systemu BIOS i oprogramowania układowego
 - Aktualizacje BIOS: Dzięki funkcjom HP TechPulse na pulpicie będą zapewniane powiadomienia dotyczące aktualizacji systemu BIOS umożliwiające identyfikację urządzeń, które mogą być w proaktywny sposób zaktualizowane.

Cechy i specyfikacje (ciąg dalszy)

ZDALNE DIAGNOZOWANIE PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Awarie dysku twardego i problemy z wymianą baterii mogą być rozwiązane poprzez zautomatyzowane zgłoszenie do pomocy technicznej. W przypadku wszystkich innych problemów należy skontaktować się z działem obsługi klienta HP w celu podjęcia działań naprawczych.

Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia serwisowego HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie i usuwanie problemów sprzętowych. Przed udzieleniem pomocy na miejscu HP może przeprowadzić zdalną diagnostykę w celu uzyskania dostępu do produktów objętych gwarancją lub użyć innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu. Niezależnie od okna serwisowego zdarzenia dotyczące sprzętu objętego wsparciem można zgłaszać do HP za pośrednictwem telefonu lub strony internetowej, w miarę dostępności lokalnej, a także w ramach zautomatyzowanego zgłaszania zdarzenia za pośrednictwem całodobowego zdalnego wsparcia HP². HP potwierdzi otrzymanie zgłoszenia i przekaze użytkownikowi jego numer identyfikacyjny. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

WSPARCIE SPRZĘTOWE W NASTĘPNYM DNIU ROBOCZYM NA MIEJSCU

W przypadku zgłoszeń, których nie można rozwiązać zdalnie, autoryzowany przedstawiciel udzieli odpowiedzi w następnym dniu roboczym, aby zapewnić wsparcie techniczne w zakresie produktów objętych usługą HP Active Care w celu przywrócenia im sprawności. HP może zdecydować się na wymianę w sposób zdalny niektórych produktów lub rozwiązań⁵, w tym urządzeń peryferyjnych, takich jak stacje dokujące, monitory, klawiatury, zestawy słuchawkowe i myszy, jako uzupełnienie świadczonego na miejscu wsparcia technicznego w zakresie serwisu urządzeń głównych, zamiast ich naprawy. Produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi. Wymienione produkty stają się własnością HP³. Przedstawiciele zapewnią usługi po przybyciu na miejsce lub zdalnie, według własnego uznania, aż do momentu naprawy produktu. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszona w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.

- Naprawa po awarii: W momencie świadczenia usługi serwisowej na miejscu firma HP może zainstalować dostępne ulepszenia techniczne i aktualizacje oprogramowania układowego, które nie mogą być instalowane przez klienta, dla produktów sprzętowych objętych ochroną, wymagane do przywrócenia do stanu sprawności lub utrzymania możliwości wsparcia przez HP.
- Naprawa na żądanie: W przypadku wymiany dysku twardego oraz baterii klient może wybrać opcję na pulpicie HP TechPulse, aby te elementy zostały wymienione w dogodnym dla niego czasie, przed rzeczywistym wystąpieniem awarii urządzenia.

CZĘŚCI ZAMIENNE I MATERIAŁY

Firma HP dostarczy wspierane przez siebie części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania produktu lub rozwiązania⁵ objętego usługą w stanie umożliwiającym jego użytkowanie, w tym również do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych. Części zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części stają się własnością firmy HP. Klienci zamierzający zachować, rozmagnetyzować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymienione części zostaną obciążeni kosztami i będą musieli zapłacić cenę katalogową za część zamienną.

Cechy i specyfikacje (ciąg dalszy)

Materiały i części eksploatacyjne nie są objęte usługą i nie będą dostarczane w ramach tej usługi; w odniesieniu do materiałów i części eksploatacyjnych obowiązują standardowe warunki gwarancji. Naprawa lub wymiana jakichkolwiek materiałów lub części eksploatacyjnych należy do obowiązków klienta. Mogą mieć zastosowanie pewne wyjątki; aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z firmą HP. Więcej informacji podano w sekcji „Zakres” na stronie 7.

AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA UKŁADOWEGO DLA WYBRANYCH PRODUKTÓW

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

OPCJONALNE ELEMENTY USŁUGI

- Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami (ADP)⁶: Szczególne poziomy usług mogą obejmować ochronę przed przypadkowym uszkodzeniem objętych ochroną urządzeń. W przypadku pakietu Solution Care Pack ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami (ADP) obejmuje wyłącznie urządzenie podstawowe konfiguracji lub rozwiązania i nie ma zastosowania do urządzeń peryferyjnych. Przypadkowe uszkodzenie jest definiowane jako fizyczne uszkodzenie sprzętu spowodowane przez nagłe i nieprzewidziane zdarzenie lub z niego wynikające, pod warunkiem, że uszkodzenie ma miejsce podczas normalnego użytkowania produktu. Obejmuje przypadkowe rozlanie płynu na powierzchnię lub do wnętrza urządzenia, upadki z wysokości i skutki przepięć w sieci elektrycznej, a także uszkodzone lub zepsute ekrany ciekłokrystaliczne (LCD) oraz uszkodzone części. Mogą mieć zastosowanie ograniczenia odnoszące się do kraju; należy sprawdzić u lokalnego przedstawiciela HP.
- Zachowanie uszkodzonych nośników⁶: Ta opcja pozwala na zachowanie uszkodzonych dysków twardych lub komponentów dysków SSD/flash, z których użytkownik nie chce zrezygnować z powodu wrażliwych danych, jakie mogą zawierać. Wszystkie kwalifikujące się dyski w objętym usługą systemie muszą uczestniczyć w procesie zachowania uszkodzonych nośników.
- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu w następnym dniu roboczym dla osób podróżujących⁶: Ta usługa jest przeznaczona dla użytkowników nowych laptopów HP i zapewnia rozwiązanie w zakresie wsparcia dla urządzeń przenośnych. To proste i wygodne rozwiązanie jest dostępne w różnych krajach i regionach geograficznych na całym świecie. Wsparcie sprzętowe dla podróżnych w następnym dniu roboczym jest dostępne dla wybranych produktów marki HP i obejmuje, w miarę dostępności lokalnej, czas naprawy w następnym dniu roboczym (przy zdalnej diagnostyce problemów w krajach uczestniczących) w ramach wsparcia rozwiązywania problemów sprzętowych. Wsparcie jest udzielane w standardowych godzinach i dniach pracy w danym kraju / regionie geograficznym.

Opis realizacji

Urządzenia, którymi zarządza HP, będą miały zainstalowane ręcznie lub fabrycznie oprogramowanie, które umożliwi gromadzenie informacji dotyczących urządzenia, a dane nie będą rejestrowane. Informacje o numerach seryjnych sprzętu będą rejestrowane w celu identyfikacji urządzenia w wewnętrznych systemach HP i zapewnienia pomocy w usuwaniu problemów. W ramach usługi HP Active Care nie są gromadzone następujące rodzaje danych:

- Informacje demograficzne (z wyjątkiem preferencji dotyczących kraju lub języka)
- Informacje o kontach bankowych, numery kart kredytowych lub debetowych, dane kredytowe i dane dotyczące płatności
- Informacje o mediach społecznościowych i o przeglądanych stronach internetowych
- Identyfikatory wydane przez rząd, takie jak numer ubezpieczenia społecznego i numer identyfikacji podatkowej
- Informacje dotyczące zdrowia
- Dane wrażliwe, takie jak pochodzenie etniczne, przekonania polityczne, przynależność do związków zawodowych, dane dotyczące zdrowia, orientacji seksualnej lub dane genetyczne. Zgromadzone dane będą przechowywane w bezpiecznym repozytorium w chmurze.

OKNO SERWISOWE

Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone na miejscu lub zdalnie. Autoryzowany przedstawiciel HP przybędzie na miejsce w celu objęcia usługą urządzenia głównego lub skorzysta z metod zdalnych w przypadku urządzeń peryferyjnych objętych usługą w czasie trwania okna serwisowego, aby rozpocząć usługę naprawy sprzętu w odpowiednim przedziale czasu reakcji od otrzymania zgłoszenia i potwierdzenia przez HP. Zgłoszenia otrzymane poza oknem serwisowym będą rejestrowane w czasie zgłoszenia, potwierdzane w kolejnym dniu obowiązywania okna i obsługiwane w odpowiednim czasie reakcji. Wszystkie godziny świadczenia usług są zależne od lokalnej dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

DOSTĘPNE POZIOMY USŁUGI

Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

CZAS REAKCJI NA MIEJSCU

W przypadku awarii sprzętu objętego usługą, której nie można usunąć zdalnie, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zająć się awarią na miejscu w ustalonym czasie reakcji. Czas reakcji na miejscu rozpoczyna się, gdy pierwsze zgłoszenie zostanie odebrane i potwierdzone przez HP, a kończy, gdy autoryzowany przedstawiciel HP dotrze do siedziby użytkownika lub gdy HP stwierdzi, że zgłoszone zdarzenie nie wymaga obecnie interwencji na miejscu. W przypadku usług Solution Care Pack wszystkie urządzenia peryferyjne (takie jak monitory, klawiatury, myszy, stacje dokujące, zestawy słuchawkowe itp.) zostaną zdalnie naprawione lub wymienione w zależności od okoliczności. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień okna serwisowego.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

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.

DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych dostępnych 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 dotyczących 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 umożliwiającego przesyłanie zapytań bezpośrednio 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 lub usługi, w tym spraw zgłoszonych telefonicznie.
- Baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których można wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania i wypowiedać się na forach pomocy technicznej. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

ROZWIĄZANIE Z ZAKRESU ZDALNEGO WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W przypadku wybranych produktów usługa zdalnego wsparcia elektronicznego zapewnia dostęp do szerokich możliwości rozwiązywania problemów i usuwania awarii. Może ona obejmować zdalny dostęp do systemu, stanowiąc wygodny centralny punkt zarządzania i zapewniając możliwość podglądu zarówno otwartych, jak i archiwalnych awarii. Zdalny dostęp do systemu umożliwia specjalistom HP skuteczniejsze i szybsze usuwanie awarii. Specjaliści HP ds. wsparcia technicznego będą korzystali ze zdalnego dostępu do systemu jedynie na podstawie autoryzacji użytkownika.

ZAKOŃCZENIE PRACY

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 tymczasowej lub trwałej wymiany produktu w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Wymienione produkty będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione produkty stają się własnością firmy HP. Kontynuacja prac aż do dokonania skutecznej naprawy może nie mieć zastosowania w przypadku wsparcia technicznego na miejscu dla komputerów stacjonarnych, urządzeń przenośnych i produktów konsumenckich. Firma HP określa sposób rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

ZAKRES

Ta usługa obejmuje kwalifikujące się komputery HP, w tym obsługiwane przez HP i dostarczane 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. Urządzenia wielofunkcyjne mają monitory, które nie są uznawane za oddzielne, zewnętrzne monitory. Jednak na przykład drugi monitor dołączony do urządzenia wielofunkcyjnego nie będzie objęty usługami HP Care Pack.

Jeśli zakupiono pakiet HP Solution Care Pack, usługi te obejmują urządzenie podstawowe oraz 6 obsługiwanych przez HP urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia podstawowego, w tym przykładowo maksymalnie 2 monitory zewnętrzne, stacje dokujące, mysz bezprzewodową, klawiaturę bezprzewodową i zestawy słuchawkowe HP. Aby urządzenie peryferyjne było objęte pakietem Solution Care Pack, musi zostać zakupione w tym samym czasie co komputer podstawowy.

Stacje dokujące HP lub repliki portów są objęte usługą w ramach kraju, w którym usługi HP Care Pack zostały zakupione, lecz nie poza krajem miejsca zakupu.

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” na stronie hp.com.

W przypadku części i podzespołów podlegających wymianie, które nie są już produkowane, może być wymagane dokonanie aktualizacji. W niektórych przypadkach aktualizacje dla części i podzespołów, które nie są już produkowane, mogą się wiązać z dodatkowymi kosztami. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W wybranych krajach niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE URZĄDZEŃ

Urządzenia objęte usługą HP Active Care muszą być komputerami wyprodukowanymi przez HP i spełniać następujące kryteria:

- Dostawa 1 stycznia 2021 r. lub później.
- Działanie zgodnie z systemem Windows 10 1703 lub wyższym, jedynie w wersjach Pro, Enterprise lub Education; edycje Windows 10 Home nie są obsługiwane przez tę funkcję.

WYMAGANIA WSTĘPNE PULPITU HP TECHPULSE

Ta funkcja jest obsługiwana jedynie w oparciu o HP TechPulse Windows Application (Setup.exe) w wersji 3.20.495 lub wyższej.

- Aby uzyskać instrukcje w zakresie konfiguracji i korzystania z pulpitu HP TechPulse, należy zapoznać się z przewodnikiem dostępnym na stronie hp.com/active-care.
- Jeśli urządzenie nie ma wbudowanego oprogramowania HP TechPulse Persistence, oprogramowanie HP TechPulse można pobrać ze strony hpdaas.com/software.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

Firma HP zastrzega sobie prawo do obniżenia poziomu usługi do czasu naprawy na miejscu lub anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy ważne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

REJESTRACJA USŁUGI HP CARE PACK

Ta usługa jest dostępna po poprawnej rejestracji HP Care Pack. Informacje na temat dostępu do pulpitu HP TechPulse zostaną przekazane w wiadomości e-mail, którą użytkownik otrzyma podczas procesu rejestracji Care Pack. Jeśli nie zostanie podany właściwy adres e-mail do osoby, która będzie korzystała z usługi, może być ona niedostępna lub zrealizowana z opóźnieniem.

W przypadku opcji naprawy na miejscu w ramach wsparcia sprzętowego firma HP zaleca, aby klient zainstalował i korzystał z odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, działającego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi.

OBOWIĄZKI KLIENTA

Domyślne ustawienia klienta będą teraz wysyłać alerty predykcyjne na urządzenia użytkowników końcowych i zapewniać możliwość tworzenia zgłoszeń problemów bezpośrednio z urządzeń użytkowników końcowych. Jeśli klient chce mieć pulpit do zarządzania flotą, do jego dyspozycji jest pulpit.

Wymagania związane z wdrażaniem i dostępem do pulpitu HP TechPulse są następujące:

- Korzystanie z oprogramowania HP TechPulse Persistence na urządzeniach, które mają tę funkcję fabrycznie włączoną.
- Zaakceptowanie warunków posiadania oprogramowania na swoich urządzeniach.
- Automatyczne zarejestrowanie urządzeń, korzystając z instrukcji podanych przez HP.
- Przesłanie prośby o dodanie lub usunięcie zarządzanych urządzeń oraz użytkowników.
- Zapewnienie zgodności z wymaganiami licencyjnymi oprogramowania.
- Rozwiązywanie częstych problemów związanych ze wsparciem użytkownika końcowego przed ich przekazaniem do działu wsparcia HP.
- Cofnięcie aktualizacji systemu operacyjnego w razie błędu.
- Upoważnienie partnerów do dostępu lub zarządzania kontem, w stosownych przypadkach.

W urządzeniach zarejestrowanych w usłudze HP Active Care zostanie automatycznie zainstalowany klient oprogramowania, aby zainicjować usługę. Pliki i treści nie będą rejestrowane. Informacje o numerach seryjnych sprzętu będą rejestrowane w celu identyfikacji urządzenia w wewnętrznych systemach HP i zapewnienia pomocy w usuwaniu problemów. W ramach usługi HP Active Care nie są gromadzone następujące rodzaje danych:

- Informacje demograficzne (z wyjątkiem preferencji dotyczących kraju lub języka)
- Informacje o kontaktach bankowych, numery kart kredytowych lub debetowych, dane kredytowe i dane dotyczące płatności
- Informacje o mediach społecznościowych i o przeglądanych stronach internetowych
- Identyfikatory wydane przez rząd, takie jak numer ubezpieczenia społecznego i numer identyfikacji podatkowej
- Informacje dotyczące zdrowia

Opis realizacji (ciąg dalszy)

- Dane wrażliwe, takie jak pochodzenie etniczne, przekonania polityczne, przynależność do związków zawodowych, dane dotyczące zdrowia, orientacji seksualnej lub dane genetyczne. Zgromadzone dane będą przechowywane w bezpiecznym repozytorium w chmurze.

Zgromadzone dane będą przechowywane w bezpiecznym repozytorium w chmurze. Użytkownik akceptuje gromadzenie przez HP informacji w ramach świadczenia usługi. Jeśli nie chcesz przekazywać tych informacji HP, usługa nie będzie mogła być świadczona zgodnie z zamierzeniami.

Jeśli nie zostaną spełnione określone wymagania, firma HP (a) nie będzie zobowiązana do świadczenia usług zgodnie z opisem lub (b) przeprowadzi takie usługi na koszt użytkownika, zgodnie z aktualnymi ramami czasowymi i stawkami za materiały. Na żądanie HP użytkownik lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać aktywacji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcją zawartą w pakiecie HP Care Pack lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź zgodnie z innymi wskazówkami HP. W razie zmiany lokalizacji sprzętu objętego usługą aktywacja i rejestracja (lub stosowne zmiany w istniejącej rejestracji HP) muszą nastąpić w ciągu 10 dni od zmiany.

W ramach czasu reakcji zalecane jest korzystanie z odpowiedniego rozwiązania z zakresu wsparcia zdalnego HP, z bezpiecznym połączeniem do HP. Zgodnie z zasadami rozwiązania z zakresu zdalnego wsparcia HP należy zapewnić wszelkie niezbędne zasoby, które pozwolą na świadczenie usługi i innych opcji. Po zainstalowaniu rozwiązania wsparcia zdalnego HP użytkownik musi również zachować dane do kontaktu użyte do konfiguracji rozwiązania wsparcia zdalnego, z których HP będzie korzystał do usuwania awarii sprzętu. Aby uzyskać więcej informacji na temat wymagań, specyfikacji i wyłączeń, należy się skontaktować z lokalnym przedstawicielem HP.

Na prośbę HP należy wspierać wysiłki firmy w zdalnym rozwiązaniu problemu za pomocą następujących działań:

- Dostarczyć wszelkie niezbędne informacje, tak aby firma HP mogła w odpowiednim czasie udzielić profesjonalnego wsparcia oraz ocenić poziom wsparcia, do jakiego klient jest uprawniony.
- Rozpocząć samodiagnostykę oraz zainstalować i uruchomić inne narzędzia oraz programy diagnostyczne.
- Zainstalować aktualizacje i poprawki oprogramowania układowego przeznaczone do samodzielnej instalacji.
- Na żądanie firmy HP wykonywać inne uzasadnione działania w celu udzielenia HP pomocy w identyfikacji i rozwiązywaniu problemów.

Klient jest odpowiedzialny za terminowe zainstalowanie krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego (przeznaczonych do samodzielnej instalacji), jak również części do samodzielnej naprawy przez klienta (CSR) i dostarczonych produktów zamiennych.

W przypadku gdy HP dostarczy części CSR lub produkty zamienne w celu rozwiązania problemu użytkownik jest zobowiązany do zwrotu wadliwych części lub produktów w terminie wyznaczonym przez HP. Jeśli HP nie otrzyma wadliwej części lub produktu w wyznaczonym terminie albo jeśli część lub produkt będą rozmagnesowane lub w inny sposób fizycznie uszkodzone w chwili odbioru, użytkownik będzie zobowiązany zapłacić podaną przez HP cenę katalogową za wadliwą część lub produkt.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

Użytkownik ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo własnych zastrzeżonych oraz poufnych informacji, a także za odpowiednią sanityzację lub usunięcie danych z produktów, które mogą być wymienione oraz zwrócone HP w ramach procesu naprawy. Więcej informacji na temat tych obowiązków, w tym obowiązki określone w dokumentach HP Media Handling Policy oraz HP Media Policy for Healthcare Customers, można znaleźć na stronie: hp.com/go/mediahandling.

OCHRONA PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI⁶ (FUNKCJA OPCJONALNA)

W przypadku oferty HP Care Pack, która obejmuje ochronę przed przypadkowymi uszkodzeniami w postaci opcjonalnej usługi, należy zgłosić przypadkowe uszkodzenie do HP w ciągu 30 dni od daty zdarzenia, aby firma HP mogła zlecić naprawę systemu. Raport musi zawierać szczegółowe wyjaśnienie wypadku, w tym czas, miejsce i sposób, w jaki doszło do zdarzenia, a także opis uszkodzeń produktu. HP odrzuci roszczenie, jeśli informacje nie zostaną podane lub jeśli incydent zostanie zgłoszony po 30 dniach od zdarzenia.

ZACHOWANIE WADLIWYCH NOŚNIKÓW (DMR)⁶ (FUNKCJA OPCJONALNA)

W przypadku wyboru opcji DMR użytkownik jest zobowiązany do:

- Zachowania fizycznej kontroli nad dyskami lub dyskami SSD/flash przez cały czas; HP nie ponosi odpowiedzialności za dane zawarte na dyskach twardech lub SSD/flash.
- Dopilnowania, aby wszelkie poufne dane na zachowanych dyskach twardech lub SSD/flash zostały zniszczone lub zabezpieczone.
- Zapewnienia HP informacji identyfikacyjnych dla każdego zatrzymanego dysku twardego lub SSD/flash oraz realizacji dokumentu dostarczonego przez HP, potwierdzającego zachowanie dysków twardech lub SSD/flash.
- Zniszczenia zachowanych dysków twardech lub SSD/flash i zadbania o to, aby nie były ponownie używane.
- Zutylizowania wszystkich zachowanych dysków twardech lub SSD/flash zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.

W przypadku dysków twardech lub SSD/flash dostarczonych przez HP jako urządzenia pożyczone należy zwrócić zapasowe dyski twarde lub SSD/flash w terminie wygaśnięcia lub zakończenia wsparcia podanym przez HP. Użytkownik ponosi wyłączoną odpowiedzialność za usunięcie wszystkich wrażliwych danych przed zwróceniem takiego pożyczanego dysku twardego lub SSD/flash do HP. HP nie będzie ponosić odpowiedzialności za zachowanie poufności wrażliwych danych zapisanych na takim dysku.

WSPARCIE DLA PODRÓŻUJĄCYCH PRACOWNIKÓW W NASTĘPNYM DNIU ROBOCZYM NA MIEJSCU (FUNKCJA OPCJONALNA)

Usługa jest dostępna w większości miejsc na świecie, a lista krajów / regionów geograficznych jest stale poszerzana. Szczegółową listę można znaleźć [tutaj](#). Lista zawiera informacje dotyczące geograficznej dostępności usług wsparcia sprzętowego w następnym dniu roboczym dla podróżujących pracowników, w tym ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami oraz opcji DMR. Lista krajów / regionów geograficznych może ulec zmianie bez powiadomienia.

HP zaleca, aby przed każdym wyjazdem potwierdzić ochronę w podróży za pośrednictwem tej strony [internetowej](#).

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

Opis realizacji (ciąg dalszy)

- Zapewni numer HP Global Solution Center dla danego kraju / regionu geograficznego, który można znaleźć [tutaj](#).
- Będzie odbierał połączenia w danym kraju / regionie geograficznym od klienta lub wewnętrznego działu pomocy technicznej firmy klienta.
- Zapewni diagnostykę stosownie do poziomu awarii sprzętu.
- Zorganizuje usługę naprawy w następnym dniu roboczym w miejscu, w którym klient się znajduje w uczestniczącym kraju lub regionie geograficznym, albo dostarczy część zamienną, w zależności od potrzeb.
- Dostarczy części potrzebne do przeprowadzenia naprawy zgodnie ze specyfikacją produktu pod warunkiem, że części te są dostępne w lokalizacji, w której klient się znajduje.

Ograniczenia dotyczące usługi

HP Active Care nie jest usługą opracowaną z myślą o standardach HIPAA. Firmy podlegające zasadom prywatności HIPAA nie powinny opierać się na usłudze HP Active Care w celu zaspokajania tych wymagań.

OGRANICZENIA USŁUGI HP TECHPULSE

Usługa obejmuje tylko funkcję automatycznego zgłaszania problemów z dyskami twardeymi i bateriami. W przypadku wszystkich innych problemów na pulpicie dostępna jest funkcja tworzenia reaktywnych zgłoszeń do pomocy technicznej, aby pomóc rozwiązać problemy bezpośrednio z naszym zespołem obsługi klienta.

WYMAGANIA SYSTEMOWE

Komputery z systemem operacyjnym Windows 8.1 lub Windows 10.

REALIZACJA USŁUGI

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych na miejscu oraz na inne sposoby. Może to obejmować dostawę, za pośrednictwem kuriera, części CSR lub całego produktu zastępczego. Gwarantowany czas reakcji na miejscu nie obowiązuje w przypadkach, gdy usługa może zostać zrealizowana za pomocą diagnostyki zdalnej, wsparcia zdalnego lub innego sposobu świadczenia usługi opisanego powyżej.



Ograniczenia dotyczące usługi (ciąg dalszy)

CZYNNOŚCI, KTÓRYCH NIE OBEJMUJE USŁUGA HP ACTIVE CARE

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

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, specyfikacją QuickSpecs lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.

WYŁĄCZENIA Z OCHRONY PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI

Usługa ochrony na wypadek przypadkowego uszkodzenia obejmuje ochronę przed nagłym i nieprzewidzianym nieumyślnym uszkodzeniem, pod warunkiem że uszkodzenie nastąpi podczas normalnego użytkowania produktu. Zakres usługi nie obejmuje następujących sytuacji ani szkód nimi spowodowanych:

- Normalne zużycie; zmiana koloru, tekstury lub wykończenia; stopniowe pogorszenie się stanu; rdzewienie; zakurzenie; korozja.
- Pożar, wypadek komunikacyjny lub domowy (w przypadku gdy jest on objęty polisą ubezpieczeniową lub inną gwarancją na produkt), klęska żywiołowa (w tym również powódź) lub inne zdarzenia niemające związku z produktem.
- Działanie warunków atmosferycznych lub środowiskowych nieprzewidzianych przez HP, działanie substancji niebezpiecznych (w tym również biologicznych), zaniedbania operatora, niewłaściwe użytkowanie, niewłaściwe postępowanie, nieodpowiednie źródło zasilania, nieautoryzowane naprawy lub próby napraw, niewłaściwe i nieautoryzowane modyfikacje sprzętu, korzystanie z nieodpowiednich akcesoriów i instalacji, akty wandalizmu lub uszkodzenia spowodowane przez zwierzęta bądź owady, wadliwe baterie, wycieki z baterii, brak wykonywania czynności konserwacyjnych zaleconych przez producenta (w tym również stosowanie niewłaściwych środków czyszczących).
- Błędy we wzornictwie, konstrukcji, programowaniu lub instrukcjach.
- Konieczność wykonania czynności konserwacyjnych, naprawy lub wymiany spowodowana utratą lub uszkodzonymi wynikającymi z przyczyn innych niż normalne użytkowanie, przechowywanie i obsługa produktu zgodnie ze specyfikacjami producenta i instrukcją obsługi.
- Kradzież, zagubienie, tajemnicze zniknięcie lub umieszczenie w nieznanym miejscu.
- Utrata lub uszkodzenie danych; przerwy w działalności firmy.
- Oszustwa (w tym m.in. niewłaściwe, mylące, błędne lub niekompletne ujawnienie informacji dotyczących sposobu uszkodzenia urządzenia).
- Przypadkowe lub inne uszkodzenie produktu o charakterze kosmetycznym, czyli takie, które nie wpływa na możliwość obsługi i działanie komputera.

Ograniczenia dotyczące usługi (ciąg dalszy)

- Niedoskonałości ekranu komputera, w tym m.in. „wypalenia” i brakujące piksele, spowodowane normalną eksploatacją produktu.
- Uszkodzenia produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmodyfikowane.
- Uszkodzenia lub awarie objęte gwarancją producenta, akcją wycofania produktu z rynku lub biuletynem fabrycznym.
- Uszkodzenia powstałe podczas realizowanego transportu objętego usługą produktu z lub do innej lokalizacji.
- Uszkodzenia sprzętu, oprogramowania, nośników, danych itp. spowodowane m.in. przez wirusy; aplikacje; programy sieciowe; aktualizacje; dowolnego rodzaju formatowanie; bazy danych; pliki; sterowniki; kod źródłowy; kod obiektów lub dane zastrzeżone; serwisowanie, konfigurowanie, instalowanie lub ponowne instalowanie jakiegokolwiek oprogramowania lub danych; a także używanie uszkodzonych lub wadliwych nośników.
- Wszystkie istniejące warunki, które wystąpiły przed zakupem HP Care Pack.
- Starzenie się produktów.
- Wszelki sprzęt wywieziony z kraju zakupu i nieobjęty ubezpieczeniem HP Travel oraz ochroną przed przypadkowymi uszkodzeniami w ramach pakietu Care Pack.
- Uszkodzone lub wadliwe ekrany LCD, w przypadku gdy awaria jest spowodowana niewłaściwym użytkowaniem lub innymi czynnikami wymienionymi jako czynniki wyłączające z ochrony.
- Umyślnie uszkodzenie, w wyniku którego ekran komputera lub monitor pęknie lub ulegnie innemu uszkodzeniu.
- Uszkodzenia w wyniku działań policji, wypowiedzianej lub niewypowiedzianej wojny, incydentu nuklearnego lub aktu terroryzmu.
- Wszelkie zmiany i modyfikacje produktu objętego usługą.
- Wszelkie zamierzone działania powodujące uszkodzenie produktu.
- Lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie podczas obsługi lub eksploatacji produktu.
- Pęknięcia lub dziury, w sytuacjach, kiedy uszkodzenie nie penetruje obudowy zewnętrznej i/lub nie odkrywa wewnętrznych przewodów ani nie tworzy ostrych krawędzi.
- Brakujące lub uszkodzone klawisze klawiatury, niezwiązane z wypadkiem (np. w wyniku upuszczenia, rozlania cieczy).

OGRANICZENIA W OCHRONIE PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI

Aby produkt kwalifikował się do zakupu opcji Ochrony Przed Przypadkowymi Uszkodzeniami, musi być objęty usługą gwarancji fabrycznej lub gwarancji przedłużonej o okresie obowiązywania nie krótszym niż okres ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą były dołączone osłony, futerały lub etui, klient jest zobowiązany od używania tych akcesoriów, aby móc korzystać z ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami produktu.

Lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie obejmuje między innymi traktowanie lub użytkowanie produktów objętych usługą w sposób niszczycielski, szkodliwy lub agresywny, mogące skutkować jego uszkodzeniem, a także umyślnie lub celowe uszkodzenie produktu. Uszkodzenia powstałe w wyniku takich działań nie są objęte opcją Ochrony Przed Przypadkowymi Uszkodzeniami.

Po osiągnięciu podanego limitu koszty napraw wynikających z dodatkowych zgłoszeń będą naliczane za czas pracy i materiały, przy czym pozostałe elementy HP Care Pack nadal obowiązują, chyba że w kraju zakupu sprzętu wyraźnie postanowiono inaczej.

Ograniczenia dotyczące usługi (ciąg dalszy)

W przypadku klientów charakteryzujących się historią szczególnie wysokich roszczeń HP zastrzega sobie prawo do odrzucenia wniosku o zakup opcji ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

Mogą mieć zastosowanie ograniczenia odnoszące się do kraju. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług Ochrony Przed Przypadkowymi Uszkodzeniami, należy się skontaktować z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Uszkodzenie zewnętrznych urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia podstawowego. Ochrona Przed Przypadkowymi Uszkodzeniami obejmuje tylko komputer podstawowy.

OGRANICZENIA W ZAKRESIE ZACHOWANIA USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Opcja Zatrzymania Uszkodzonych Nośników dotyczy wyłącznie dysków twardych lub kwalifikujących się dysków SSD/flash wymienianych przez HP z powodu awarii. Nie ma ona zastosowania w przypadku wymiany dysków twardych lub SSD/flash, które nie uległy awarii.

Dyski SSD/flash, które zostały sklasyfikowane przez HP jako części eksploatacyjne i/lub przekroczyły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia i/lub okresu eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, specyfikacją QuickSpecs lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie są objęte opcją Zachowania Uszkodzonych Nośników w ramach usługi.

Odsetek awarii dysków twardych lub SSD/flash jest nieustannie monitorowany, a firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku uzasadnionych podejrzeń, że użytkownik nadużywa opcji DMR (na przykład gdy liczba wymian wadliwych dysków twardych lub SSD/flash znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).



Ograniczenia dotyczące usługi (ciąg dalszy)

Firma HP nie ma żadnego zobowiązania odnoszącego się do treści lub zniszczenia jakiegokolwiek dysku twardego lub SSD/flash, zachowanego przez użytkownika lub wysłanego do HP. Niezależnie od jakichkolwiek sformułowań stanowiących inaczej, zawartych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży firmy HP lub na karcie danych technicznych, firma HP, jej podmioty zależne, podwykonawcy i dostawcy w żadnym przypadku nie ponoszą odpowiedzialności za szkody uboczne, szczególnie lub następcze ani za szkody będące wynikiem utraty lub niewłaściwego użytkowania danych w ramach usługi Zachowania Uszkodzonych Nośników.

OGRANICZENIA W ZAKRESIE OCHRONY W PODRÓŻY

Firma HP wymaga zwrotu uszkodzonego urządzenia do kraju, w którym zostało zakupione, jeśli jakiegokolwiek zdarzenie związane z naprawą, w tym z Ochroną Przed Przypadkowym Uszkodzeniem, wymagałoby wymiany urządzenia. Wymiana całego urządzenia nie jest dostępna poza krajem, w którym dokonano zakupu tej usługi. Ochrona w podróży jest ograniczona do naprawy oryginalnego urządzenia na miejscu.

W przypadku wyjazdu klienta poza kraj, w którym dokonano zakupu, opisane usługi pomocy technicznej będą świadczone tylko wtedy, gdy kraj / region geograficzny żądanej i świadczonej usługi jest krajem / regionem geograficznym wskazanym w tabeli dostępnej [tutaj](#). Usługi w ramach niniejszej umowy są niedostępne w krajach / regionach geograficznych nieuwzględnionych na liście. W niektórych lokalizacjach spoza listy usługi mogą być dostępne w ograniczonym zakresie.

Jeśli części potrzebne do naprawy, zwłaszcza wyspecjalizowane części odnoszące się do konkretnego języka lub kraju, nie są dostępne, użytkownik może skorzystać z następujących opcji:

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

Specjalistyczne części w danej wersji językowej lub w wersji dla danego kraju, na przykład klawiatury inne niż międzynarodowa klawiatura angielska, klawiatury przystosowane do obsługi języka innego niż lokalny lub określone elementy zasilaczy zazwyczaj są niedostępne za granicą i nie są objęte niniejszą umową poza granicami kraju zakupu produktu.

Usługi poza krajem zakupu produktu są ograniczone do urządzenia podstawowego. Usługi serwisowe dotyczące monitorów zewnętrznych są świadczone wyłącznie w kraju zakupu produktu, pod warunkiem wykupienia dodatkowej opcji usługi obejmującej monitor zewnętrzny. Stacja dokująca i replikator portów kwalifikują się do objęcia ochroną w kraju, w którym zakupiono usługę HP Care Pack, ale nie są objęte ochroną w przypadku wyjazdu poza kraj zakupu.

Opcje innych marek niż HP nie są objęte tą usługą.

Ograniczenia dotyczące usługi (ciąg dalszy)

POZIOM AWARII

Firma HP potwierdzi zgłoszenie telefoniczne poprzez rejestrację zgłoszenia, przekazanie numeru identyfikacyjnego zgłoszenia użytkownikowi oraz potwierdzenie poziomu awarii i czasu rozpoczęcia naprawy.

Uwaga: W przypadku zdarzeń otrzymanych za pomocą elektronicznego, zdalnego rozwiązania z zakresu wsparcia HP firma skontaktuje się z użytkownikiem w celu zdefiniowania poziomu awarii, a następnie zorganizuje dostęp do systemu, zanim rozpocznie się czas reakcji. Czas reakcji w zakresie wsparcia sprzętowego na miejscu może różnić się zależnie od poziomu awarii. To użytkownik określa poziom awarii.

Awaria poziomu 1	Awaria krytyczna	Awaria środowiska produkcyjnego; awaria lub poważne zagrożenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej; uszkodzenie danych lub zagrożenie uszkodzeniem; poważny wpływ na firmę; kwestie związane z zagrożeniem dla bezpieczeństwa.
Awaria poziomu 2	Krytyczna degradacja	Poważne ograniczenie środowiska produkcyjnego; przerwa w działaniu lub naruszenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej; ryzyko ponownego wystąpienia; znaczący wpływ na działalność.
Awaria poziomu 3	Przeciętny poziom	Uszkodzony lub zdegradowany system nieprodukcyjny (np. testowy); system produkcyjny lub aplikacja produkcyjna zdegradowane, lecz zostało wdrożone rozwiązanie zastępcze; utrata funkcjonalności, która nie ma znaczenia krytycznego; ograniczony wpływ na działalność.
Awaria poziomu 4	Niski poziom	Brak wpływu na firmę lub użytkownika.

STREFY DOJAZDU

Czasy reakcji na miejscu dotyczą lokalizacji w promieniu 160 km (100 mil) od wyznaczonego centrum wsparcia HP. W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 160 km (100 mil) od wyznaczonego centrum wsparcia HP czas reakcji zostanie wydłużony o czas dojazdu zgodnie z poniższą tabelą. W przypadku pomocy udzielanej na miejscu odległości wskazane poniżej mogą się zmieniać.¹ Więcej informacji udziela lokalne biuro sprzedażowe HP.

0-160 km (0-100 mil)	Naprawa na miejscu następnego dnia
161-320 km (101-200 mil)	1 dodatkowy dzień obowiązywania okna serwisowego
321-480 km (201-300 mil)	2 dodatkowe dni obowiązywania okna serwisowego
Powyżej 480 km (300 mil)	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów

Informacje dotyczące zamawiania

Wszelkie elementy i opcje dotyczące indywidualnie sprzedawanych usług HP Care Pack muszą być zamawiane w takiej samej wersji poziomu usługi jak produkt główny, dla którego są zamawiane, w przypadku gdy taki poziom usług jest dostępny dla tych elementów i opcji. Dostępność poszczególnych elementów i poziomów usług zależy od lokalnych zasobów i może być ograniczona do określonych produktów lub regionów

geograficznych. Pakiety usług HP Solution Care Pack muszą być zakupione w momencie zakupu sprzętu komputerowego i wszystkie za jednym razem, aby sprzęt był objęty warunkami świadczenia usług. Skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem HP ds. sprzedaży lub partnerem w kanale sprzedaży, aby zamówić usługę HP w zakresie wsparcia sprzętowego na miejscu lub uzyskać dodatkowe informacje.

Warunki

Patrz pełne warunki usługi HP Care Pack.

WARUNKI HP TECHPULSE

Patrz pełne warunki HP TechPulse. Przewodnik dotyczący bezpieczeństwa i zagadnień technicznych HP TechPulse jest dostępny online.

Cele dotyczące poziomu świadczenia usług przekazane przez sprzedawcę HP lub przedstawiciela HP ds. sprzedaży będą obejmować warunki. Usługi HP Active Care z HP TechPulse nie mogą być odsprzedane ani przeniesione na inną firmę.

Więcej informacji na temat HP Active Care można znaleźć na stronie HP Active Care pod adresem hp.com/active-care.

Dowiedz się więcej

Aby uzyskać dodatkowe informacje, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP lub partnerem sprzedaży pośredniej bądź wejdź na stronę hp.com/go/pcandprintservices.

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

Podziel się ze współpracownikami



1. Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą być różne w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje są dostępne pod adresem hp.com/go/cpc. Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usług HP dostarczonym lub wskazanym klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub ograniczona gwarancja HP dołączone do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

2. Dostępność zdalnego wsparcia różni się w zależności od kraju i regionu.

3. Jeśli z HP Active Care zakupiona zostanie opcja zachowania uszkodzonych nośników, każdy dysk twardy zostanie zachowany przez klienta.

4. Rozwiązanie HP Active Care wymaga zainstalowania aplikacji HP TechPulse. Klienci muszą ręcznie pobrać aplikację HP TechPulse dla systemu Windows ze strony www.hpdaas.com/software lub wyrazić zgodę podczas pierwszego uruchomienia sprzętu, co pozwoli HP na zainstalowanie oprogramowania HP TechPulse, które będzie gromadzić informacje dotyczące urządzenia. Dostępna za pośrednictwem aktualizacji Windows Update na wybranych urządzeniach komercyjnych HP usługa HP Services Scan sprawdzi uprawnienia każdego urządzenia, ustalając czy zakupiona została usługa wykorzystująca platformę HP TechPulse, a następnie pobierze automatycznie odpowiednie oprogramowanie. Aby wyłączyć tę funkcję, postępuj zgodnie z instrukcjami na stronie <http://www.hpdaas.com/requirements>. HP TechPulse jest platformą do gromadzenia danych telemetrycznych i analitycznych, która dostarcza krytycznych informacji na temat urządzeń oraz aplikacji i nie jest sprzedawana jako samodzielna usługa. HP TechPulse przestrzega rygorystycznych przepisów RODO dotyczących prywatności oraz jest certyfikowany na zgodność z ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 i SOC 2 Typ 2 w zakresie bezpieczeństwa informacji. Wymagany jest dostęp do Internetu oraz połączenie z pulpitem TechPulse. Pełne wymagania systemowe można sprawdzić na stronie <http://www.hpdaas.com/requirements>.

5. Usługa, oprócz urządzenia głównego, obejmuje również do sześciu urządzeń peryferyjnych, takich jak stacje dokujące, monitory, klawiatury, zestawy słuchawkowe i myszy; serwis przeprowadzany jest zdalnie lub na miejscu.

6. Sprzedawany osobno lub jako wyposażenie opcjonalne.

© Copyright 2020, 2023 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w warunkach gwarancji dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żadne przedstawione w niniejszym dokumencie informacje nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne i redakcyjne ani za pomyłki występujące w niniejszym dokumencie.

