

גיליון נתונים של HP Premium+ Support

גיליון הנתונים מתייחס ל-HP Premium+ Support ו-HP Active Care



עיקרי השירות

- תובנות חיזוי המופעלות באמצעות בינה מלאכותית מזהות בעיות לפני שאלו משפיעות על העבודה
- אוטומציה של פניות ל-IT מייעלת ומזרזת את התיקונים
- תמיכה פרואקטיבית באמצעות שירות מרחוק ובאתר
- חלקי חילוף וחומרים כלולים

יתרונות השירות

- צמצום זמני השבתה הודות לזמן התגובה המהיר ביותר שלנו
- פתרון בעיות מהיר עבור המשתמשים
- שמירה על פעולה ללא הפסקה של המחשבים בכל מקום שבו העבודה מתבצעת
- קבלת תמיכה נוחה באתר הלקוח ממומחים מוסמכים

כיסוי חיזוי משופר

צמצום הפרעות עם HP Premium+ Support, שירות חכם שמתריע על בעיות פוטנציאליות בהתקנים שלך באמצעות תובנות חיזוי המופעלות באמצעות בינה מלאכותית, אוטומציה ותמיכה פרואקטיבית של 24/7 להבטחת האבחון והתיקון המהירים ביותר שלנו - בכל מקום שבו העבודה מתבצעת.^{2,1}

HP Premium+ Support כולל גם אבחון ותיקון מואצים של תקלות, ועוזר למשתמשים לחזור במהירות לעבודה. התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה ויצירת פניות אוטומטית ממזערים את ההפרעות על ידי פתיחת פנייה לתיקון ברגע שהבעיה שזוהתה אושרה על ידי משתמש הקצה או מנהל ה-IT. התיקונים יתוזמנו כפי שנוח להם.

התמיכה של HP Premium+ מוצעת ברוב המחשבים השולחניים והניידים המסחריים של HP, מחשבי Chromebook והמערכות לנקודות מכירה קמעונאיות (RPOS).

מאפייני שירות

אבחון בעיות ותמיכה מרחוק

משתמשי קצה יכולים לבקש תמיכה באמצעות ההתראות המוקפצות בהתקנים שלהם ולהשתמש בפניות האוטומטיות ל-IT, ומנהלי IT יכולים לבקש תמיכה באופן מקוון עבור ההתקנים שהם מנהלים. ליצירת קשר עם HP, הדרך הטובה ביותר היא פתיחת פנייה באופן דיגיטלי בכתובת <https://support.hp.com/>. לאחר קבלת ואישור הפנייה שלכם, HP תתחיל לבדוד, לאבחן, לתקן ולפתור את אירוע החומרה. לפני מתן סיוע באתר הלקוח, HP תבצע אבחון מרחוק באמצעות תמיכה אלקטרונית מרחוק כדי לגשת למוצרים נתמכים או להשתמש באמצעים זמינים אחרים כדי לאפשר פתרון בעיה מרחוק.

ניתן לדווח על תקריות עם חומרה מכוסה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע לסוכנים מומחים של HP דרך האתר (בקר בכתובת <https://support.hp.com/>), בחר בכרטיסייה Business Support (תמיכה עסקית) ובחר Create a new case (צור פנייה חדשה). הלקוחות יכולים לאחר מכן לנהל משם את הפניות שלהם. בתוך חלונות שירות הלקוחות, הלקוחות יכולים ליצור קשר עם HP בטלפון או בצ'אט עבור כל פנייה שנפתחה. לחלופין, הלקוחות יכולים להתקשר למרכז תמיכת הלקוחות של HP 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, פרט לחופשות של HP. לקוחות שפונים ל-HP ישירות בטלפון או בצ'אט יגיעו לסוכנים רגילים, שיתחילו באיסוף הפרטים הנדרשים כדי לזהות את הלקוחות ולאמת את זכאותם לשירות. אפשרות חלופית זו יכולה לגזול זמן רב יותר ולדרוש מאמץ גדול יותר מהלקוחות מאשר התחלת כל חוויות התמיכה מהאינטרנט, שהיא האפשרות המומלצת. HP תאשר את קבלת בקשת השירות על ידי רישום הפנייה, הקצאת מזהה פנייה ומסירת אותו מזהה פנייה ללקוח. HP שומרת לעצמה את הזכות לקבוע את הפתרון הסופי של כל האירועים המדווחים.

חלון זמן הכיסוי מגדיר את השעות שבהן ניתנים השירותים המתוארים, באתר הלקוח או מרחוק. השירות זמין 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, בימי שני עד ראשון.

גישה למידע ולשירותי תמיכה אלקטרוניים

כחלק משירות זה, HP מעניקה גישה לכלים אלקטרוניים ומבוססי אינטרנט מסוימים הזמינים באופן מסחרי. יש לכם גישה אל:

- לרשות המשתמשים הרשומים עומדות יכולות מסוימות, כגון הרשמה להודעות שירות פראקטיביות הקשורות לחומרה והשתתפות בפורומי תמיכה לפתרון בעיות ולשיתוף שיטות עבודה מומלצות עם משתמשים רשומים אחרים.
- חיפושים מורחבים מבוססי-אינטרנט אחר מסמכי תמיכה טכנית זכאים, כדי לאפשר פתרון בעיות מהיר יותר.
- כלים קנייניים מסוימים של HP לאבחון שירותים עם גישה באמצעות סיסמה.
- כלי מבוססי אינטרנט (בקר בכתובת https://support.hp.com ובחר בכרטיסייה Business Support (תמיכה עסקית)) לשליחת שאלות ישירות ל-HP. כלי זה מסייע בפתרון בעיות במהירות בתהליך זיהוי מקדים המנתב את בקשת התמיכה או השירות למשאב המוסמך לענות על השאלה. הוא גם מאפשר להציג את המצב של כל בקשת תמיכה או שירות שנשלחה לצורך בדיקה, ולקיים אינטראקציות נוספות.
- מאגרי ידע באירוח של HP ושל גורמי צד שלישי עבור מוצרי צד שלישי מסוימים, שבהם תוכלו לחפש ולקבל מידע על מוצרים, למצוא תשובות לשאלות תמיכה ולהשתתף בפורומי תמיכה. יתכן ששירות זה יהיה כרוך בהגבלות גישה של הצד השלישי.

תמיכת חומרה באתר הלקוח

באירועי חומרה שלא ניתנים לפתרון מרחוק, יספק נציג מוסמך של HP תמיכה טכנית באתר הלקוח עבור חומרה הכלולה במסגרת הכיסוי, כדי להחזיר אותה למצב פעולה, כולל לצורך שיפורים הנדסיים זמינים ומומלצים. ייתכן ש-HP תבחר להחליף מוצרים מסוימים במקום לתקן אותם. המוצרים החלופיים יהיו חדשים או מקבילים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. המוצרים שהוחלפו הופכים לרכוש HP.

עדכוני קושחה של HP זמינים ללקוחות עם הסכם פעיל המעניק להם גישה לעדכונים אלה. כחלק משירות זה, זכותכם להוריד, להתקין ולהשתמש בעדכוני קושחה עבור מוצרים הנכללים במסגרת הכיסוי, בכפוף להגבלות הרישיון בתנאי המכירה הסטנדרטיים הנוכחיים של HP. HP רשאית לספק, להתקין או לסייע בהתקנת עדכוני קושחה בשילוב עם תמיכת החומרה באתר הלקוח אם יש בידך רישיון תקף לשימוש בעדכוני התוכנה הרלוונטיים.

עם הגעתו, יספק נציג HP שירות באתר הלקוח עד שהמוצרים יתוקנו. ייתכן שהעבודה תושעה באופן זמני אם נדרשים חלקים או משאבים נוספים, אך היא תתחדש ברגע שאלו יהיו זמינים.

- תיקון לפי כשל: בזמן מתן תמיכה טכנית באתר הלקוח, HP עשויה להתקין שיפורים הנדסיים זמינים ועדכוני קושחה שלא נועדו להתקנה על ידי הלקוח עבור מוצרי חומרה מכוסים, כאשר אלה נדרשים להחזרת המוצר המכוסה למצב פעולה או כדי לשמור על יכולת התמיכה של HP.
- תיקון לפי בקשה: לבקשתכם, HP עשויה להתקין עדכוני קושחה קריטיים שלא נועדו להתקנה על ידי הלקוח ושמומלצים על ידי חטיבת המוצרים של HP להתקנה מידית במוצרי חומרה מכוסים.

עליכם להחזיק ברישיונות המתאימים עבור כל קושחה בסיסית שמכוסה במסגרת שירותים אלה. HP עשויה לדרוש את ניתוח רמת השירות של מוצרים מכוסים. במקרה כזה, נציג מורשה של HP ייצור איתכם קשר, כדי לתאם את ביצוע הניתוח של רמת השירות. במסגרת ניתוח זה, HP תאסוף מידע נחוץ על תצורת המערכת, שיאפשר למהנדסי הפתרונות של HP לבחון ולפתור בעיות חומרה אפשריות בעתיד ולהשלים את התיקונים במהירות וביעילות הגבוהות ביותר. ניתוח של רמת השירות יבוצע באמצעות גישה מרחוק למערכת, כלים מרוחקים או בטלפון, לפי שיקול דעתה הבלעדי של HP.

זמן תגובה באתר הלקוח

באירועים של תמיכה בחומרה שלא ניתן לפתור מרחוק, HP תעשה מאמץ סביר מבחינה מסחרית לתת מענה באתר הלקוח במסגרת זמן התגובה הרלוונטי באתר הלקוח (כלומר, ביום הכיסוי השלישי, ביום הכיסוי הבא, או בתוך ארבע שעות). זמן התגובה באתר הלקוח מתחיל כשהפנייה הראשונית התקבלה ואושרה על ידי HP, ומסתיים כשהנציג המורשה של HP מגיע למיקום שלכם, או כש-HP קובעת שהאירוע המדווח אינו מחייב התערבות במקום. זמני התגובה נמדדים אך ורק במהלך חלון הכיסוי ועשויים להימשך ליום שלמחרת עם חלון כיסוי.

רמת השירות

חלק מרמות השירות אינן זמינות לכל המוצרים. רמת השירות תצוין בתיעוד שלך. פנו למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות וכיסוי השירות.

הגדרה	רמת השירות
לאחר אישור הפנייה שלך ותזמון תמיכה באתר, נציג HP יגיב באתר לבקשת השירות שלך	זמן תגובה באתר הלקוח
HP תעשה מאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי להחזיר את החומרה המכוסה למצב פעולה בתוך פרק זמן מוגדר מהגשת בקשת השירות הראשונית למרכז הפתרונות של HP.	זמן התיקון באתר הלקוח

זמן האספקה

זמן האספקה של שירות זה יהיה שלושה עד חמישה ימי עבודה מרגע קבלת ואישור הבעיה המדווחת עבור מיקומים זכאים, למעט מקרים של כשלים לסירוגין ואי-זמינות של חלקים, אשר עשויים לחייב זמן תיקון נוסף. זמן האספקה של שלושה עד חמישה ימי עסקים אינו זמין עבור כל המיקומים הגאוגרפיים ויכול להיות ארוך יותר מחוץ למרכזים עירוניים. שירות זה כולל מענה ביום העבודה הבא.

ניהול הסלמה

HP הגדירה הליכי הסלמה רשמיים כדי להקל על הפתרון של אירועים מורכבים. הנהלת HP המקומית מתאמת את הסלמת האירועים, ומגייסת את כישורי המשאבים המתאימים של HP ו/או של גורמי צד שלישי נבחרים כדי לסייע בפתרון בעיות.

השלמת העבודה

התיקונים נחשבים ככאלה שהושלמו לאחר ש-HP אימתה שתקלת החומרה תוקנה או שהחומרה הוחלפה. HP אינה אחראית לנתונים שאבדו; האחריות ליישום הליכי גיבוי מתאימים מוטלת עליך. אימות על ידי HP יכול להתבצע על ידי השלמת בדיקה עצמית בעת הפעלה, אבחון עצמאי, או אימות חזותי של פעולה תקינה. על פי שיקול דעתה הבלעדי, HP תקבע את רמת הבדיקה הדרושה כדי לוודא שהחומרה תוקנה. על פי שיקול דעתה הבלעדי, HP רשאית להחליף את המוצר באופן קבוע כדי לעמוד בהתחייבות לזמן התיקון. השלמת העבודה עשויה לחייב תיקון של ההתקן מחוץ לאתר הלקוח, אם לא ניתן לאבחן ולתקן אותו באתר. HP היא שקובעת אם נחוץ תיקון מחוץ לאתר, לפי שיקול דעתה.

כיסוי

שירות זה מספק כיסוי למחשבי HP זכאים, כולל רכיבים פנימיים הנתמכים או מסופקים על ידי HP, כגון זיכרון וכוננים אופטיים. הדבר כולל כיסוי לאביזרים ממותגים של HP ונכללו באריזה המקורית של המחשב, כגון עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית או מתאם מתח AC, אך לא כולל צגים חיצוניים של HP. התקני All-in-One כוללים את הצג, שאינו נחשב לצג חיצוני נפרד. עם זאת, צג שני המחובר להתקן All-in-One, למשל, אינו מכוסה בשירות זה של HP Care Pack.

פריטים מתכלים, כולל, בין השאר מדיה נשלפת, סוללות להחלפה על ידי הלקוח, עטים למחשב לוח וציוד מתכלה אחר, כמו גם התקנים בתחזוקת המשתמש והתקנים שאינם של HP, אינם מכוסים על ידי שירות זה. סוללות למחשבים ניידים מסחריים של HP מכוסות למשך עד שלוש שנים. חפשו את "הבנת כתבי האחריות לסוללה עבור מחשבים ניידים עסקיים" באתר hp.com לקבלת פרטים נוספים.

עבור חלקי חילוף ורכיבים שייצורם הופסקו, ייתכן שיהיה צורך במסלול שדרוג. HP תהיה אתך בקשר כדי להמליץ על תחליפים. לא לכל הרכיבים יהיו תחליפים זמינים בכל המדינות בשל יכולות התמיכה המקומיות.

תחומי האחריות החלים על הלקוח

הלקוחות אחראים להפעלת השירות בהתקנים כמתואר להלן.

<p>HP Services Scan (HPSS) מותקן מראש על תמונת ההתקנה הסטנדרטית של HP החל מהתקני 2024. HPSS בודק את הזכאות ל-HP Premium+ Support בהתקן, ואם זו נמצאה, מוריד אוטומטית את סוכן HP Insights, אשר יאפשר להתקנים אלו לפעול בצורה מיטבית ולספק התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה. לתמונת התקנה מותאמת אישית/מוכנות לחברה, ההתקנים יקבלו את HPSS דרך התהליך של Windows Update. מחשבי HP Chromebook עם ChromeOS והמערכות של HP לנקודות מכירה קמעונאיות (RPOS) זקוקים ללוח מחוונים כדי להציג את ההתראות היזומות וליצור קריאות לשירות. לא תהיה אפשרות לשלוח התראות למשתמש הקצה ממכשירים אלה. כדי להשתמש בלוח מחוונים כזה עם מחשבי HP Chromebook, יש צורך בשילוב חד-פעמי של מסוף הניהול של Google עם לוח המחוונים. לקבלת פרטים על שילוב זה, ראה מדריך עזר. כדי להפעיל את השירות בנקודת RPOS, יש להקצות מחשב נייד או מכשיר שולחני נפרד של HP כדי לארח את לוח המחוונים לצורך ניהול התראות ויצירת קריאות שירות. כדי להפעיל את השירות בנקודת RPOS, ראה מדריך עזר ל-RPOS.</p>	Gen11+ (וכמה התקני G10) החל מ-2024
<p>התקנים אלה יקבלו הורדה של HP Services Scan (HPSS) באמצעות התהליך של Windows Update. HPSS בודק את הזכאות ל-HP Premium+ Support בהתקן, ואם זו נמצאה, מוריד אוטומטית את סוכן HP Insights, אשר יאפשר להתקנים אלו לפעול בצורה מיטבית ולספק התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה.</p>	התקני Gen10

<p>התקנים אלה יקבלו הורדה של HP Services Scan (HPSS) באמצעות התהליך של Windows Update. כדי ש-HPSS יבדוק מעת לעת זכויות בהתקן ויוריד תוכנה אוטומטית כדי לאפשר את השירות, ההתקן מחייב הסכמה של משתמש הקצה. הסכמה זו ניתן לתת דרך מסך ההסכמה שמופיע בתהליך ה-OOBE. לאחר מתן ההסכמה, HPSS יבדוק את הזכאות ל-HP Premium+ Support בהתקן, ואם זו תימצא, יוריד אוטומטית את סוכן HP Insights, אשר יאפשר להתקנים אלו לפעול בצורה מיטבית ולספק התראות מוקפצות בהתקנים של משתמשי הקצה.</p>	<p>התקני Gen9</p>
--	-------------------

HP שומרת לעצמה את הזכות לבטל את חוזה השירות אם לא בוצעו הצעות ביקורת קריטיות או אם הביקורת לא בוצעה במסגרת הזמן שצוינה, אלא אם כן העיכוב נגרם על ידי HP.

במקרים שבהם הלקוח לא יפעל בהתאם לאחריות הלקוח כמפורט להלן, HP או ספק שירות מורשה של HP לא יהיו מחויבים לספק את השירותים שצוינו.

הלקוח או נציג מורשה של HP, מחויבים לרשום את החומרה המיועדת לתמיכה תוך עשרה ימים מרגע רכישת השירות, בהתאם להוראות הרישום הכלולות ב-Care Pack או במסמך הדוא"ל המסופק על ידי HP, או לכל הוראה אחרת של HP. במקרה שבו מוצר מכוסה עובר למדינה אחרת, יש לבצע רישום (או שינוי מתאים של רישום HP הקיים) תוך עשרה ימים ממועד השינוי.

על פי בקשה, הלקוח יהיה מחויב לסייע למאמצי פתרון הבעיות מרחוק של HP. הלקוח מתחייב:

- למסור את כל המידע הדרוש ל-HP כדי לספק תמיכה מרחוק מקצועית ובזמן, וכדי לאפשר ל-HP לקבוע את רמת הזכאות לתמיכה.
- להפעיל בדיקות עצמיות וכן להתקין ולהפעיל כלי אבחון ותוכניות אבחון אחרות. HP עשויה לדרוש מהלקוח לצרף למוצר הפגום תדפיס תוצאות של כל בדיקה עצמית שנערכה לו בעבר.
- יש לבצע פעילויות סבירות אחרות כדי לעזור ל-HP לזהות או לפתור בעיות, לבקשת HP.

באחריותו של הלקוח להסיר את כל הנתונים האישיים ו/או הסודיים מהמוצר הפגום לפני תחילת התיקון או ההחלפה; HP אינה אחראית לנתונים המאוחסנים במוצר שהוחזר.

חריגים משירות HP PREMIUM+ SUPPORT

- גיבוי, שחזור ותמיכה במערכת ההפעלה, בתוכנות אחרות ובנתונים.
- בדיקה תפעולית של אפליקציות או בדיקות נוספות שביקשתם או שדרושות לכם.
- פתרון בעיות קישוריות או תאימות.
- תמיכה בבעיות הקשורות לרשת.
- שירותים שנדרשים עקב כשל בשילוב של תיקון מערכת, תיקון, עדכון או שינוי שסופק על ידי HP.
- שירותים שנדרשים עקב אי-נקיטת פעולות מניעה שהומלצו בעבר על ידי HP.
- שירותים שנדרשים עקב טיפול או שימוש לא תקין במוצר.
- שירותים הנדרשים עקב ניסיונות בלתי מורשים להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה.
- תחזוקה מונעת של המשתמש.

תוחלת חיים נתמכת מרבית/שימוש מרבי

חלקים ורכיבים שהגיעו לתוחלת החיים הנתמכת המרבית ו/או לשימוש המרבי כפי שנקבעו במדריך ההפעלה של היצרן, במפרט המהיר של המוצר או בגיליון הנתונים הטכניים של המוצר לא יסופקו, יתוקנו או יוחלפו כחלק משירות זה.

תכונות תוספת אופציונליות לכיסוי נוסף

השלם את התמיכה שלך עם אפשרויות מותאמות אישית שיאפשרו את עבודת הצוות שלך בכל מקום.

החלפת סוללה

שירות החלפת הסוללה מציע שתי אפשרויות נוחות להחלפת סוללות כושלות - באתר הלקוח ומחוץ לאתר. בכל אפשרות, תסופק סוללה חלופית אחת אם הסוללה שנרכשה במקור זוהתה כסוללה שכשלה בשל פגמים בחומרים או בייצור או שהיא בעלת קיבולת טעינה פחותה מ-50 אחוזים. פרטים נוספים וחריגים הנוגעים לשירות החלפת הסוללות מפורטים במסמך [גיליון נתונים להחלפת סוללה](#).

שמירת מדיה פגומה

הוסף 'שמירת מדיה פגומה' כדי לאפשר לחברה שלך לשמור על השליטה בכוננים קשיחים פגומים, דבר שיסייע להפחית את הסיכון לדליפת מידע רגיש.^{2,3,4} אפשרות זו תסייע לכם לשמור על כונני דיסק קשיח או רכיבי SSD/כונני הבזק פגומים שאינם מעוניינים להשליך בגלל נתונים רגישים שהם עשויים להכיל. כל הכוננים הנמצאים בתוך המערכות שחלה עליהן מסגרת הכיסוי חייבים להשתתף בשמירת מדיה פגומה. פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות 'שמירת מדיה פגומה' מופיעים בגיליון הנתונים של [שמירת מדיה פגומה](#).

תמיכה בנסיעות

ספק תמיכה בהתקנים ב-90 מדינות ויותר ברחבי העולם כאשר עובדים נמצאים בנסיעות לצורכי עסקים.^{2,3} פרטים נוספים והחרגות לגבי שירות התמיכה בנסיעות מופיעים בגיליון הנתונים של [תמיכה בנסיעות](#).

SOLUTION CARE PACK

הוסף כיסוי עבור עד 6 אביזרים המחוברים למחשב שלך כדי לקבל תמיכה מלאה בכלי הפרודוקטיביות שלך.^{3,5} אם רכשת את HP Solution Care Pack, שירותי הפתרונות אכן מכסים את יחידת הבסיס עבור שירות זה וכן 6 יחידות של ציוד היקפי נתמך על ידי HP המחוברים ליחידת הבסיס, כולל מקסימום של 2 צגים חיצוניים, תחנות עגינה, עכבר אלחוטי, מקלדת אלחוטית, ואוזניות HP לדוגמה. כדי ליהנות מכיסוי Solution Care Pack, יש לרכוש את הציוד ההיקפי במועד רכישת מחשב הבסיס.

בכפוף לתנאים והתניות.

עין בתנאים וההתניות המלאים של Care Pack.



לקבלת מידע נוסף

פנה אל כל אחד ממשרדי המכירות או המשווקים שלנו ברחבי העולם או בקר בכתובת <https://hp.com/support-services>

1. HP Premium Support, HP Essential Support, HP Premium+ Support ו-HP Premium+ Support זמינים בעת רכישת ההתקן. תובנות חיזוי ותמיכה פרואקטיבית זמינים עם HP Premium+ Support בלבד. לפתרונות נבחרים של HP Workforce נדרש סוכן של HP Insights עבור Windows, Mac ו-Android, אשר זמין להורדה בכתובת <https://admin.hp.com/software>. לקבלת דרישות המערכת והשירותים המלאים הדורשים את הסוכן, בקרו באתר <https://admin.hp.com/requirements>. הסוכן אוסף טלמטריה וניתוח נתונים לגבי מכשירים וישומים המשתלבים בפלטפורמת Workforce Experience ואינו נמכר כשירות עצמאי. נדרשת גישה לאינטרנט עם חיבור לפלטפורמת HP Workforce Experience. מצייתת לתקנות הפרטיות המחמירות של ה-GDPR והפלטפורמה מצוידת באישורים ISO27001, ISO27701, SOC2 Type2 לאבטחת מידע.
 2. רמות השירות וזמני התגובה עשויים להשתנות בהתאם למיקום הגאוגרפי שלך.
 3. נמכר בנפרד או כמאפיין נוסף. יש לרכוש הגנה מפני נזק מקרי בעת רכישת ההתקן. חבילות אחרות של Care Pack יש לרכוש בתוך 30 יום ממועד רכישת ההתקן. שירותי HP כפופים לתנאים והתניות של HP בנוגע לשירות, המסופקים או מסוברים ללקוח במועד הרכישה. ללקוח עשויות להיות זכויות חוקתיות נוספות הקבועות בחוק המקומי. זכויות אלה אינן מושפעות בשום דרך מהתנאים וההתניות של HP בנוגע לשירות, ואף לא מהאחריות המוגבלת של HP המסופקת עם מוצר HP שברשותך.
 4. אם נרכש שירות שמירת מדיה פנומה, כוננים קשיחים שהוחלפו יישמרו על ידי הלקוח.
 5. השירות זמין למחשבים שולחניים מסחריים, תחנות עבודה, תחנות עבודה ניידות ומחשבים ניידים נבחרים.
- שירותי HP כפופים לתנאים והתניות של HP בנוגע לשירות, המסופקים או מסוברים ללקוח במועד הרכישה. ללקוח עשויות להיות זכויות חוקתיות נוספות הקבועות בחוק המקומי. זכויות אלה אינן מושפעות בשום דרך מהתנאים וההתניות של HP בנוגע לשירות, ואף לא מהאחריות המוגבלת של HP המסופקת עם מוצר HP שברשותך.