

Fișă de date pentru Asistență HP Premium+

Fișa de date se aplică pentru Asistență HP Premium+ și la HP Active Care



Acoperire predictivă îmbunătățită

Limitează întreruperile cu Asistența HP Premium+, un serviciu inteligent care te avertizează cu privire la eventualele probleme ale dispozitivelor utilizând informațiile predictive bazate pe AI, automatizarea și asistența proactivă 24/7 pentru diagnoză și reparare rapidă, acolo unde are loc activitatea.^{1,2}

Asistența HP Premium+ asigură diagnosticarea și remedierea rapidă a problemelor, ajutând utilizatorii să își reia rapid activitatea. Alerte pop-up pe dispozitivele utilizatorilor finali și generarea automată a cazurilor reduc la minimum întreruperile, prin deschiderea unui caz de reparații de îndată ce problema detectată este recunoscută de utilizatorul final sau de administratorul IT. Reparațiile sunt programate în funcție de preferințele clientului.

HP Premium+ Support este disponibil pentru majoritatea desktopurilor și laptopurilor comerciale, a Chromebookurilor și a sistemelor POS pentru retail (RPOS) HP.

Aspecte esențiale ale serviciului

- informații predictive bazate pe inteligența artificială identifică problemele înainte de a avea un impact asupra activității;
- automatizarea sistemului de tichete în IT simplifică și accelerează reparațiile;
- asistență proactivă prin servicii oferite la distanță și la sediu;
- piese de schimb și materiale incluse;

Beneficiile serviciului

- reducerea timpului de inactivitate, prin intermediul celui mai scurt timp de răspuns al nostru;
- remedierea rapidă a problemelor întâmpinate de utilizatori;
- menținerea stării de funcționare pentru toate PC-urile, oriunde are loc activitatea;
- beneficiezi de asistență convenabilă la sediu oferită de experți calificați;

Caracteristicile serviciului și specificații de

DIAGNOSTICAREA PROBLEMELOR ȘI ASISTENȚA DE LA DISTANȚĂ

În timp ce utilizatorii finali pot solicita asistență prin alertele pop-up de pe dispozitivele lor și pot utiliza sistemul de tichete IT automatizat, administratorii IT pot solicita asistență online pentru dispozitivele pe care le administrează. Pentru a contacta HP, cea mai bună metodă este crearea unui caz în format digital la <https://support.hp.com/>. După primirea și confirmarea cazului tău, HP va izola, remedia și rezolva incidentul care afectează componentele hardware. Înainte de a oferi asistență la sediu, HP va efectua o diagnosticare de la distanță, utilizând asistența electronică la distanță pentru a accesa produsele acoperite sau poate utiliza alte mijloace disponibile pentru a facilita rezolvarea problemei de la distanță.

Incidentele cu acoperire pentru hardware pot fi raportate non-stop la agenții HP specializați prin intermediul site-ului web (Vizitează <https://support.hp.com/>, alege fila „Asistență pentru firme” și selectează „Creare caz nou”). Clienții își pot gestiona ulterior cazurile de acolo. În timpul intervalelor de service pentru clienți, clienții pot contacta HP prin telefon sau chat pentru orice caz creat. Alternativ, clienții pot apela Centrul de asistență pentru clienți HP, non-stop, cu excepția zilelor libere din cadrul HP². Clienții care contactează HP direct prin telefon sau chat vor ajunge la agenții standard, care vor începe prin colectarea elementelor administrative necesare pentru identificarea clienților și pentru a verifica dreptul acestora la serviciul respectiv. Această cale alternativă poate dura mai mult și necesită mai mult efort din partea clienților, decât începerea tuturor experiențelor de asistență de pe web, ceea ce este recomandat. HP va confirma primirea solicitării de service prin înregistrarea cazului, atribuirea unui cod de caz și comunicarea către tine a codului respectiv. HP își rezervă dreptul de a alege soluția finală pentru toate incidentele raportate.

Intervalul de acoperire specifică timpul în care serviciile descrise sunt livrate la sediu sau de la distanță. Serviciul este disponibil non-stop.

ACCESUL LA INFORMAȚII ȘI SERVICII DE ASISTENȚĂ ELECTRONICĂ

În cadrul acestui serviciu, HP oferă acces la anumite instrumente electronice și online disponibile în comerț. Ai acces la:

- anumite funcționalități care sunt puse la dispoziția utilizatorilor înregistrați, de exemplu, abonarea la notificări privind serviciile proactive legate de hardware și participarea la forumuri de asistență pentru remediarea problemelor și schimbul de recomandări cu alți utilizatori înregistrați;
- căutări extinse pe web pentru identificarea documentelor de asistență tehnică pentru facilitarea rezolvării rapide a problemelor;
- anumite instrumente HP de diagnosticare pentru service, protejate de drepturi de autor, cu acces restricționat prin parolă;
- un instrument online (Vizitează https://support.hp.com și alege fila „Asistență pentru firme”) pentru a trimite întrebările direct către HP. Instrumentul te ajută să soluționezi rapid problemele, prin intermediul unui proces de precalificare care direcționează solicitarea de asistență sau pentru operațiuni de service către resursa care deține calificarea potrivită pentru a-ți răspunde la întrebare. Permite, de asemenea, consultarea stării fiecărei solicitări de asistență sau pentru operațiuni de service trimise și interacțiunea ulterioară cu acestea;
- baze de date găzduite de HP și de terți pentru anumite produse de la terți, unde poți să cauți și să găsești informații despre produse, să găsești răspunsuri la întrebări de asistență și să participi la forumuri de asistență. Este posibil ca acest serviciu să fie limitat de restricțiile de acces aplicate de către terți.

ASISTENȚĂ HARDWARE LA SEDIU

Pentru incidentele survenite la produsele hardware, care nu pot fi rezolvate de la distanță, un reprezentant autorizat îți va oferi asistență tehnică la sediu pentru produsele hardware acoperite, pentru a le readuce în stare de funcționare, incluzându-le pentru îmbunătățiri tehnice care sunt disponibile și recomandate. HP poate opta pentru înlocuirea anumitor produse și nu pentru repararea acestora. Produsele de schimb vor fi noi sau echivalente ca performanțe funcționale cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP.

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

După sosire, reprezentantul HP va furniza serviciile la sediu până când produsele sunt reparate. Lucrările pot fi suspendate temporar dacă sunt necesare piese sau resurse suplimentare, dar vor fi reluate când acestea devin disponibile.

- Repararea la defectare: în momentul furnizării serviciului de asistență tehnică la sediu, HP poate instala îmbunătățirile tehnice disponibile și actualizări firmware care nu pot fi instalate de către client pentru produsele hardware acoperite, necesare pentru ca produsul acoperit să fie repus în funcțiune sau pentru a menține compatibilitatea cu produsele HP.
- Repararea la cerere: la solicitarea ta, HP poate instala actualizări de firmware de importanță critică și care nu pot fi instalate de către client, care sunt recomandate de divizia de produse HP în vederea instalării imediate pe produsele hardware acoperite.

Trebuie să deții o licență corespunzătoare pentru orice firmware de bază care va fi acoperit de aceste servicii. HP poate solicita o analiză a nivelului de servicii pentru produsele acoperite. În acest caz, un reprezentant autorizat HP te va contacta pentru a stabili efectuarea analizei nivelului de servicii. În cadrul acestei analize, HP va aduna informații esențiale despre configurarea sistemului, care vor permite inginerilor de soluții HP să identifice și să remedieze eventualele probleme ulterioare legate de hardware și să finalizeze reparațiile cât mai rapid și mai eficient. Analiza nivelului de servicii poate fi realizată prin accesarea de la distanță a sistemului, prin intermediul unor instrumente la distanță sau prin telefon, la alegerea companiei HP.

TIMP DE RĂSPUNS LA SEDIU

Pentru incidentele survenite la produsele hardware acoperite, care nu pot fi rezolvate de la distanță, HP va face eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a interveni la locație în timpul de răspuns la sediu specificat (de exemplu, în a treia zi de acoperire, în următoarea zi de acoperire sau în interval de patru ore). Intervalul de timp de răspuns la sediu începe în momentul în care cazul inițial a fost primit și confirmat de HP și se încheie atunci când reprezentantul autorizat HP ajunge la sediul tău sau când HP stabilește că evenimentul raportat nu necesită, în prezent, o intervenție la sediu. Termenele de răspuns sunt măsurate numai în cadrul intervalului de acoperire și pot fi transferate pentru ziua următoare pentru care există un interval de acoperire.

NIVELUL SERVICIULUI

Nu toate nivelurile de servicii sunt disponibile pentru toate produsele. Nivelul serviciului va fi specificat în documentația ta. Pentru informații detaliate despre disponibilitatea și acoperirea serviciilor, contactează un birou local de vânzări HP.

NIVELUL SERVICIULUI	DEFINIȚIE
TimP de răspuns la sediu	După confirmarea primirii cazului tău și programarea asistenței la sediu, un reprezentant HP se va prezenta la sediu ca urmare a solicitării tale de service.
TimP de reparare la sediu	HP va face eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a readuce hardware-ul acoperit la starea de funcționare în intervalul de timp specificat, după ce solicitarea inițială de service este trimisă către HP Solution Center.

TIMPUL DE FINALIZARE

TimPul de finalizare pentru acest serviciu va fi de trei până la cinci zile lucrătoare, din momentul primirii și confirmării problemei raportate pentru locațiile eligibile, exceptând cazurile de defecțiuni intermitente și de indisponibilitate a pieselor, care pot necesita timp suplimentar de reparație. TimPul de finalizare de trei până la cinci zile lucrătoare nu este disponibil pentru toate locațiile geografice și poate fi mai lung în afara zonelor metropolitane. Acest serviciu include răspuns în următoarea zi lucrătoare.

GESTIONAREA TRANSFERULUI SARCINILOR

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

FINALIZAREA LUCRĂRII

Lucrarea de reparație va fi considerată finalizată după ce HP confirmă că defecțiunea hardware a fost remediată sau că s-a înlocuit componenta hardware respectivă. HP nu răspunde pentru eventuale date pierdute; îți revine responsabilitatea pentru implementarea unor proceduri de backup corespunzătoare. Verificarea efectuată de către HP poate fi realizată printr-un test automat la pornire, diagnosticare autonomă sau verificarea vizuală a funcționării corespunzătoare. La alegerea sa, HP va stabili nivelul de testare necesar pentru a se asigura că hardware-ul a fost reparat. La alegerea sa, HP poate să înlocuiască definitiv produsul, pentru a-și respecta angajamentul privind timpul de reparație. Lucrul până la finalizare poate necesita repararea dispozitivului în afara sediului, dacă acesta nu poate fi diagnosticat și reparat la sediu. HP stabilește necesitatea efectuării reparațiilor în afara sediului la alegerea sa.

Acoperire

Acest serviciu oferă acoperire pentru PC-urile HP eligibile, inclusiv componente interne furnizate de HP și pentru care HP oferă asistență, cum ar fi unitățile de memorie și unitățile optice. Aici este inclusă acoperirea pentru accesoriile marca HP atașate, incluse în ambalajul original al PC-ului, de exemplu, mouse cu fir, tastatură cu fir sau adaptor de alimentare de c.a., dar nu include monitoare HP externe. Dispozitivele all-in-one includ afișajul, care nu este considerat monitor extern separat. Însă, de exemplu, un al doilea monitor conectat la un dispozitiv all-in-one nu ar fi acoperit de acest serviciu HP Care Pack. Stațiile de andocare vor fi acoperite, dacă laptopul, stația de andocare și HP Care Pack sunt cumpărate împreună, pe aceeași comandă sau factură de client.

Consumabilele, inclusiv, dar fără limitare la, suporturi amovibile, baterii înlocuibile de către client, stilouri pentru tablete și altele, precum și dispozitivele întreținute de către utilizator și dispozitivele non-HP, nu sunt acoperite de acest serviciu. Bateriile pentru PC-urile comerciale HP mobile sunt acoperite timp de maximum trei ani. Caută „understanding battery warranties for business notebooks” (înțelegerea garanțiilor pentru bateriile notebookurilor comerciale) pe hp.com pentru mai multe detalii.

Pentru piese de schimb și componente scoase din producție, poate fi necesară o cale de actualizare. HP te va ajuta cu recomandări privind piesele de schimb. Pentru anumite componente nu vor fi disponibile piese echivalente în toate țările, din cauza capacității de asistență locală.

RESPONSABILITĂȚILE CLIENTULUI

Clienții sunt responsabili pentru activarea serviciului pe dispozitive, așa cum este descris mai jos.

Dispozitive din generația a 11-a și ulterioare (și anumite dispozitive din generația a 10-a) începând din 2024

HP Services Scan (HPSS) este preinstalat pe imaginea standard a HP începând cu dispozitivele din 2024. HPSS verifică periodic dreptul la Asistență HP Premium+ pe dispozitiv și, dacă este găsit, va descărca automat agentul HP Insights, permițând acestor dispozitive să funcționeze optim și să furnizeze alerte pop-up pe dispozitivele utilizatorilor finali. Pentru imagini gata pregătite la nivel de client/întreprindere, dispozitivele vor obține HPSS prin intermediul procesului Windows Update. Chromebookurile HP cu ChromeOS și dispozitivele POS pentru retail (RPOS) HP necesită un tablou de bord pentru a vedea alertele proactive și a crea tichete de service. Nu va fi disponibilă opțiunea de a trimite alerte utilizatorului final folosind aceste dispozitive. Pentru a folosi acest tablou de bord pe Chromebookuri HP, este necesar un proces de integrare parcurs o singură dată pentru Consola de administrare Google cu tabloul de bord. Pentru detalii despre integrare, consultă acest [ghid de referință](#). Pentru a activa serviciul pe RPOS, trebuie alocat un notebook sau desktop HP separat care să găzduiască tabloul de bord, pentru a gestiona alertele și a crea tichete de service. Pentru a activa serviciul pe RPOS, consultă acest [ghid de referință pentru RPOS](#).

Dispozitive din generația a 10-a	Aceste dispozitive vor descărca HP Services Scan (HPSS) prin intermediul procesului Windows Update. HPSS verifică periodic dreptul la Asistență HP Premium+ pe dispozitiv și, dacă este găsit, va descărca automat agentul HP Insights, permițând acestor dispozitive să funcționeze optim și să furnizeze alerte pop-up pe dispozitivele utilizatorilor finali.
Dispozitive din generația a 9-a	Aceste dispozitive vor descărca HP Services Scan (HPSS) prin intermediul procesului Windows Update. Pentru ca HPSS să verifice periodic drepturile asupra dispozitivului și să descarce automat software-ul pentru a activa serviciul, dispozitivul trebuie să aibă consimțământul utilizatorului final. Acesta se poate furniza prin intermediul ecranului de consimțământ, apărut în procesul OOBE. Odată furnizat consimțământul, HPSS va verifica dreptul la Asistență HP Premium+ pe dispozitiv și, dacă este identificat, va descărca automat agentul HP Insights, permițând acestor dispozitive să funcționeze optim și să furnizeze alerte pop-up pe dispozitivele utilizatorilor finali.

HP își rezervă dreptul de a anula contractul de servicii în cazul în care recomandările esențiale ale auditului nu sunt respectate sau dacă auditul nu este efectuat în intervalul de timp specificat, cu excepția cazului în care întârzierea este cauzată de HP.

În cazul în care clientul nu își respectă obligațiile indicate așa cum este descris mai jos, HP sau un furnizor de servicii autorizat de HP nu va avea obligația să presteze serviciile conform prevederilor.

Clientul sau reprezentantul autorizat HP trebuie să înregistreze, componenta hardware care necesită asistență, în termen de 10 zile de la achiziționarea acestui serviciu, urmând instrucțiunile de înregistrare din Care Pack sau din documentul trimis de HP prin e-mail ori conform indicațiilor HP. Dacă țara locației unui produs acoperit se schimbă, înregistrarea (sau relocarea corespunzătoare conform evidențelor HP actuale) trebuie să aibă loc în termen de 10 zile de la schimbare.

La cerere, clientul va trebui să sprijine eforturile efectuate de HP pentru remedierea problemelor de la distanță. Clientul va trebui:

- să ofere toate informațiile necesare pentru ca HP să asigure asistență de la distanță cu promptitudine și într-o manieră profesională și să stabilească nivelul de eligibilitate pentru asistență;
- să inițieze teste automate și să instaleze și să ruleze alte instrumente și programe de diagnosticare; HP îi poate solicita clientului să includă o copie imprimată a rezultatelor testării automate efectuate anterior împreună cu produsul defect.
- să realizeze orice alte activități, în limite rezonabile, pentru ca HP să identifice sau să remedieze problemele, conform solicitării primite din partea HP.

Clientul are responsabilitatea să elimine toate datele personale și/sau confidențiale de pe produsul defect, înainte să înceapă orice operațiuni de reparare sau de înlocuire; HP nu deține responsabilitatea în ceea ce privește datele stocate pe produsul returnat.

EXCLUDERI DE LA ASISTENȚA HP PREMIUM+

- backup, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte software-uri și pentru date;
- testarea funcționalității aplicațiilor sau efectuarea de teste suplimentare solicitate de tine;
- depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate;
- asistență pentru problemele legate de rețea;
- servicii solicitate în urma neintegrării de soluții, îmbunătățiri, corecții sau modificări oferite de HP;
- servicii solicitate ca urmare a nerespectării acțiunilor de prevenire recomandate anterior de HP;
- servicii solicitate ca urmare a manipulării sau utilizării necorespunzătoare a produsului;
- servicii solicitate ca urmare a încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software.
- întreținere preventivă efectuată de utili

DURATA MAXIMĂ DE VIAȚĂ/DE UTILIZARE ACCEPTATĂ

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

Caracteristici opționale suplimentare, pentru acoperire sporită

Completează-ți asistența cu opțiuni personalizate care permit echipei de lucru să se afle oriunde.

ÎNLOCUIREA BATERIEI

Serviciul Înlocuirea bateriei oferă două metode convenabile de înlocuire a bateriilor defecte: înlocuirea în afara sediului și la sediu. Pentru fiecare opțiune, va fi furnizată o baterie înlocuitoare dacă se stabilește că bateria achiziționată inițial are o problemă cauzată de defecte de materiale sau de manoperă sau are o capacitate de încărcare scăzută, sub 50 %. Găsești detalii suplimentare și excluderi privind serviciul Înlocuirea bateriei în [Fișa tehnică pentru Înlocuirea bateriei](#).

REȚINEREA SUPTURILOR MEDIA DEFECTE

Adaugă Reținerea suporturilor media defecte pentru a permite companiei tale să mențină controlul asupra unităților de hard disk defecte, contribuind la reducerea riscului de compromitere a datelor sensibile.^{2,3,4} Această opțiune îți oferă posibilitatea să păstrezi unitățile de hard disk sau componentele de unități SSD/flash defecte la care nu dorești să renunți datorită datelor sensibile pe care le pot conține. Toate unitățile eligibile ale unui sistem acoperit trebuie să participe la programul Reținerea suporturilor media defecte. Detalii suplimentare și excluderi referitoare la serviciul de Reținere a suporturilor media defecte sunt descrise în [fișa de date privind Reținerea suporturilor media defecte](#).

ASISTENȚĂ PENTRU CĂLĂTORII

Oferă asistență pentru dispozitive în peste 90 de țări din întreaga lume, atunci când angajații călătoresc în scop de afaceri.^{2,3} Detalii suplimentare și excluderi referitoare la serviciul de Asistență pentru călătorii sunt descrise în [Fișa de date privind Asistența pentru călătorii](#).

SOLUTION CARE PACK

Adaugă acoperire pentru până la 6 accesorii atașate la PC, pentru a avea asistență completă pentru instrumentele tale de productivitate.^{3,5} Dacă ai achiziționat HP Solution Care Pack, serviciile Solution acoperă unitatea de bază asociată, precum și 6 periferice compatibile cu HP atașate la unitatea de bază, inclusiv, de exemplu, maximum 2 monitoare externe, stații de andocare, mouse wireless, tastatură wireless și seturi de căști HP. Pentru a fi acoperite de Solution Care Pack, perifericele trebuie achiziționate odată cu PC-ul de bază.

Se aplică termeni și condiții.

Consultă [termenii și condițiile](#) complete pentru Care Pack.

Pentru mai multe informații

contactează oricare dintre birourile noastre de vânzări sau distribuitorii din întreaga lume sau accesează <https://hp.com/support-services>



- Asistența HP Essential, Asistența HP Premium și Asistența HP Premium+ sunt disponibile la momentul achiziției dispozitivului. Informațiile predictive și asistența proactivă sunt disponibile numai cu Asistența HP Premium+. Anumite soluții HP Workforce necesită un agent HP Insights pentru Windows, Mac și Android, disponibil pentru descărcare la <https://admin.hp.com/software>. Pentru cerințele complete de sistem și serviciile care necesită agentul, accesează <https://admin.hp.com/requirements>. Agentul colectează telemetrie și analize despre dispozitivele și aplicațiile care se integrează în platforma Workforce Experience și nu este vândut ca serviciu independent. Este necesar accesul la internet, cu conexiune la platforma Workforce Experience. HP respectă reguli stricte de confidențialitate conform RGPD și platforma are certificare ISO27001, ISO27701, ISO27017 și SOC2 Type2 pentru securitatea informațiilor.
- Nivelurile de servicii și termenele de răspuns pot varia în funcție de locația geografică.
- Se vinde separat sau ca o opțiune suplimentară. Protecția împotriva deteriorării accidentale (Accidental Damage Protection) trebuie achiziționată la momentul cumpărării dispozitivului. Alte pachete Care Pack (Pachet de îngrijire) trebuie să fie achiziționate în termen de 30 de zile de la achiziționarea dispozitivului. Serviciile HP sunt reglementate de termenii și condițiile aplicabile pentru servicii, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenii și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.
- Dacă este achiziționată Reținerea suporturilor media defecte, unitățile defecte vor fi reținute de către client.
- Serviciul este disponibil pentru desktopuri, stații de lucru, stații de lucru mobile și anumite notebookuri comerciale.

Serviciile HP sunt reglementate de termenii și condițiile aplicabile pentru servicii, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenii și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.