

Brožura

# Podpořte své podnikání

Služby HP pro malé firmy využívající osobní počítače a zobrazovací a tisková zařízení



# Obsah

## 3 Úvod

## 4 Služby PC, které vás nechají soustředit se na vlastní práci

HP nabízí tu správnou podporu pro každou situaci  
Balíček služeb HP Care Pack Service přináší zásadní výhody pro menší firmy  
Balíček služeb HP Care Pack Services pro počítače PC

## 5 Výhody servisu PC

Vyzvednutí a vrácení / Vrácení do skladu  
Prémiová péče HP  
Následující pracovní den / Standardní čas odezvy  
Krytí cestovních výdajů  
Služby sledování a pátrání  
Pozáruční služby HP  
Ochrana proti náhodnému poškození  
Ponechání si poškozeného disku  
Bezpečnostní čip HP  
Bezpečnostní čip majetku HP

## 12 Tiskové služby, díky kterým předeženete konkurenci

Zobrazovací a tiskové technologie nezná nikdo lépe než HP  
Podpora vašeho podnikání, když ji potřebujete  
Přehled balíčku služeb HP Care Pack Services pro tisk

## 14 Výhody tiskových služeb

Služba instalace s nastavením sítě  
Služba opravy mimo pracoviště  
Výměna následující pracovní den  
Následující pracovní den v místě provozu  
Služba do následujícího pracovního dne včetně výměny údržbových sad HP  
Následující pracovní den včetně ponechání si poškozeného disku  
Tentýž den v místě provozu  
Pozáruční služby HP

## 16 Prvotní postup při řešení závad

# Podnikejte maximálně efektivně

V HP chápeme, že každá minuta se v podnikání počítá. A že pro váš obchodní úspěch je zásadní právě technologie. Proto nabízíme komplexní portfolio balíčků služeb HP Care Pack Services, aby chod vašich PC a tiskáren nebyl ničím narušován a aby vaši zaměstnanci být nadále produktivní.

Balíček služeb HP Care Pack Services je volitelný prodloužený servis hardwaru a softwaru HP, který nabízí ochranu nad rámec standardních záruk vašich výrobků. Bez ohledu na oblast vašeho podnikání a velikost vaší firmy vám nabízíme podporu, abyste ze své technologie HP mohli dostat to nejlepší.

S balíčkem služeb HP Care Pack Services můžete rychleji nastartovat svoji firmu a provozovat ji efektivněji. Balíčky služeb poskytují proaktivní podporu předcházející výpadkům systému. A pokud přesto dojde k selhání, reagujeme podle potřeby tak, abychom vaše PC a tiskárny zprovoznili co nejrychleji a vy se tak mohli vrátit ke své práci.

Úsloví čas jsou peníze platí čím dál tím víc. Balíčky služeb HP Care Pack Services poskytují podporu potřebnou pro zajištění nepřerušovaného chodu vaší technologie a prosperity vaší firmy.

# Služby PC, které vás nechají soustředit se na vlastní práci

## HP nabízí tu správnou podporu pro každou situaci

Chápeme, že máte mnoho důležitějších věcí na práci, než trávit čas řešením oprav a každodenní technickou podporou. Proto nabízíme balíček služeb HP Care Pack Services, abychom vám odlehčili od břemena časově náročné správy IT, a vy se tak vyhnuli prostojům a mohli se soustředit jen na svou práci.

Mezi službami od vrácení do skladu a krytí cestovních výdajů až po obnovu dat a podporu na místě si vždy najdete takovou, která vám pomůže snížit riziko a zvýšit produktivitu. Ať se na vašem zařízení vyskytnou jakékoliv nečekané problémy, naši odborníci vám budou vždy k službám.

## Balíček služeb HP Care Pack Service přináší důležité výhody pro menší firmy

*Chraňte svou investici.* HP nabízí různé úrovně prodlouženého servisu s cílem pomoci koncovým uživatelům při řešení hardwarových problémů a umožnit jim využívat technickou podporu HP až po dobu pěti let.

*Omezte výpadky v pracovním procesu* Chraňte notebooky obchodních cestujících, snižte riziko krádeží a dopřejte si klid se službami zabezpečení dat a pátrání.

*Zlepšete produktivitu zaměstnanců.* Pořídte si podporu v místě provozu do druhého nebo ještě téhož dne, dostupnou po celém světě a garantující rychlou opravu klíčových firemních systémů.

*Omezte nečekané náklady.* Vyhněte se drahým opravám a nákladům za výměnu zařízení kvůli závadám na hardwaru a náhodným poškozením včetně poškození v důsledku jejich upuštění či polití.

## Přehled balíčku služeb HP Care Pack Services pro počítače PC

### Možnosti balíčku služeb HP Care Pack Service pro vaši firmu podle kategorie hardwaru

Úroveň služeb*	Notebook	Stolní počítač	Pracovní stanice	Platební terminál	Tenký klient	Monitor
Vyzvednutí a vrácení / Vrácení do skladu	✓	✓	✓	✓	✓	
Následující pracovní den / Standardní čas odezvy	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Krytí cestovních výdajů	✓					
Pozáruční služby HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Služby sledování a pátrání	✓	✓	✓			
Ochrana proti náhodnému poškození	✓	✓	✓	✓		
Ponechání si poškozeného disku	✓	✓	✓	✓	✓	
Prémiová péče HP	✓	✓				
Bezpečnostní čip HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bezpečnostní čip majetku HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\*Služby se mohou lišit podle oblasti, platformy a země.



## Výhody servisu PC

### Je tato služba pro vás?

- 1 Víte, že váš hardware běžně vydrží déle, než je jeho záruční lhůta?
- 2 Víte, že zakoupením doplňkového balíčku HP Care Pack můžete ušetřit víc, než když budete nést náklady na opravy po uplynutí záruční doby?

### Je tato služba pro vás?

- 1 Máte vyhrazenou podporu IT?
- 2 Provozujete svoji firmu mimo běžnou pracovní dobu?
- 3 Máte pro svůj hardware dostatečně zajištěnou podporu s možností okamžité odezvy v místě provozu a komplexní podpory na dálku? Splňuje taková služba vaše potřeby?

### Vyzvednutí a vrácení / Vrácení do skladu

Tato služba vám umožní prodloužit ochranu vašeho zařízení až na celkem pět let. Užívejte si klidu s prodlouženou zárukou svého výrobku HP a ušetřete na zbytečných výdajích v případě, že se na vašem zařízení vyskytne porucha po skončení standardní záruky. Úrovně služeb jsou různé v různých zemích.

#### Zakoupením služby

- Budete lépe řídit životní cyklus výrobku podle svých firemních požadavků
- Získáte přístup k vyškoleným a kvalifikovaným technikům pro podporu svého výrobku HP
- Budete lépe předvídat a kontrolovat svůj rozpočet na podporu svých PC během jejich životního cyklu

#### Možnosti služby pro rozšířené krytí

Ochrana proti náhodnému poškození  
Ponechání si poškozeného disku  
Služby sledování a pátrání (pro mobilní zařízení)

### Prémiová péče HP<sup>1</sup>

S touto službou získáte možnost odezvy v místě provozu za účelem opravy hardwaru a rozšířenou podporu na dálku (13 hodin denně / 6 dní v týdnu).

#### Provozní doba servisních služeb

9 hodin denně / 5 dní v týdnu – Služba je dostupná od pondělí do pátku od 8 do 17 hod. s výjimkou státních svátků  
13 hodin denně / 6 dní v týdnu – Služba je dostupná od pondělí do soboty od 8 do 21 hod. s výjimkou státních svátků

#### Zakoupením služby

- Zvýšíte dobu použitelnosti PC a zlepšíte produktivitu firmy
- Rozšíříte dobu pokrytí služby, jež je pro tento výrobek v současné době nabízena<sup>1</sup>
- Dopřejte si klid díky přednostnímu telefonátu ze strany kvalifikovaného technika, který vám ve spolupráci se třetí stranou nabídne softwarovou podporu

#### Možnosti služby pro rozšířené krytí

Ochrana proti náhodnému poškození (dostupná pro notebooky)  
Ponechání si poškozeného disku (dostupná pro stolní počítače)



### Je tato služba pro vás?

- 1 Je váš servis schopný naplánovat opravu nebo výměnu vašeho hardwaru na následující pracovní den po vašem telefonátu?
- 2 Jaký v současné době používáte proces pro omezení výpadku hardwaru?
- 3 Jaký máte záložní plán, na základě kterého můžete kontrolovat a předvídat náklady během životnosti vašich zařízení?

### Je tato služba pro vás?

- 1 Máte zaměstnance, kteří pravidelně cestují?
- 2 Představte si, že letíte na obchodní veletrh a druhý den máte mít prodejní prezentaci, jenže po příletu na letiště zjistíte, že váš laptop nejdě spustit. To by mohlo ohrozit celou vaši cestu.

## Následující pracovní den / Standardní čas odezvy

Pokud váš problém nepůjde vyřešit přes podporu na dálku, zástupce autorizovaného servisu HP se následující pracovní den dostaví v provozní době na vaše pracoviště, aby provedl opravu. Úrovně služeb jsou různé v různých zemích.

### Provozní doba servisních služeb

9 hodin denně / 5 dní v týdnu – Služba je dostupná od pondělí do pátku od 8 do 17 hod. s výjimkou státních svátků

### Zakoupením služby:

- Snížíte dobu výpadku PC, na nichž se vyskytly technické problémy
- Zvýšíte dobu použitelnosti PC a zlepšíte produktivitu firmy

### Možnosti služby pro rozšířené krytí

Ochrana proti náhodnému poškození  
Ponechání si poškozeného disku  
Služby sledování a pátrání

## Krytí cestovních výdajů<sup>1</sup>

Díky této službě v podobě přístupu k telefonní podpoře v anglickém nebo místním jazyce nebo k podpoře přímo v místě provozu můžete se svým notebookem bezstarostně cestovat. V případě, že vaše problémy nepůjde vyřešit přes místní podporu na dálku, zástupce autorizovaného servisu HP se následujícího dne dostaví na pracoviště v zemi, v níž se právě nacházíte, aby závadu vyřešil.

**Více informací o tom, ve kterých zemích je podpora dostupná, naleznete na [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel)**

### Zakoupením služby:

- Získáte možnost rychlé opravy notebooku během své obchodní cesty
- Vyhnete se potížím s hledáním a návštěvou opravny v cizí zemi
- Budete mít v dané zemi k dispozici telefonní podporu v anglickém nebo místním jazyce



### Je tato služba pro vás?

- 1 Máte připravený plán sledování svého počítače a pátrání po něm v případě jeho odcizení?
- 2 Potřebujete zajistit a spravovat citlivá data z odcizených nebo ztracených počítačových zařízení a jejich smazání na dálku?
- 3 Potřebujete zajistit ochranu dat pomocí šifrovaných svazků?
- 4 Máte servisní plán pro správu IT majetku z jediného on-line portálu?

### Je tato služba pro vás?

- 1 Je možné, že vaše záruční lhůta nebo balíček služeb HP Care Pack vyprší dříve, než budete připraveni k výměně výrobku za nový?
- 2 Víte, že zakoupením doplňkového balíčku HP Care Pack můžete ušetřit víc, než když budete hradit náklady na opravy po uplynutí záruční doby?

## Služby sledování a pátrání<sup>1</sup>

Služba Absolute Computrace<sup>®2</sup> poskytuje víceúrovňové řešení zabezpečení, jež pomáhá firmám s dodržováním standardů, ochranou dat, pátráním po odcizeném počítači a se sledováním majetku.

### Zakoupením služby:

- Podpoříte plnění zákonných požadavků
- Omezíte ztráty, krádeže a nečekané nehody
- Zabezpečíte citlivá data pomocí šifrovaných svazků
- Zorganizujete lépe inventář a zvýšíte přesnost účetní kontroly

### Možnosti služby pro rozšířené krytí

Veškerý další servis PC

## Pozáruční servis HP<sup>1</sup>

S touto službou můžete rozšířit záruku o jeden rok nebo více nad rámec standardní záruky nebo po vypršení lhůty balíčku služeb HP Care Pack. Po vypršení počítačnické záruky tak můžete využít prodlouženého krytí a nedělat si starosti kvůli nedostatečné podpoře v případě, že se na vašem výrobku vyskytne porucha.

### Zakoupením služby

- Vyhnete se nákladům za opravy v případě, že se vaše zařízení porouchá po vypršení záruční lhůty
- Rozšíříte úroveň služby, jež je pro tento výrobek v současné době nabízena<sup>1</sup>
- Dopřejete si klid díky pokračující odborné podpoře HP



## Ochrana proti náhodnému poškození<sup>1</sup>

### Je tato služba pro vás?

- 1 Víte, že celosvětové roční náklady na náhodné poškození přesahují částku 1 miliardy dolarů a že až 18 % notebooků bývá náhodně poškozeno?
- 2 Jaký v současné době používáte proces na opravu nebo výměnu hardwaru nebo systémů, u nichž došlo k náhodnému poškození?
- 3 Uvědomujete si, že ztráta produktivity a náklady na opravu a výměnu náhodně poškozeného hardwaru mohou být velmi vysoké?
- 4 Víte, že k náhodnému poškození hardwaru dochází na pracovištích poměrně často?
- 5 Víte, že výměna poškozené obrazovky notebooku je cenově dost náročná?

### Je tato služba pro vás?

- 1 Splňujete požadavky nařízení o ochraně dat fyzicky kontrolovaným přístupem k vašim datům?
- 2 Máte zavedená dostatečná opatření, abyste se vyhnuli nákladným zákonným nebo občanskoprávním odpovědnostem kvůli špatné ochraně citlivých dat nebo neoprávněnému nakládání s nimi?
- 3 Kupujete zrovna nový disk, přestože vaše vadné diskové jednotky jsou ještě v záruce, ale vy si je potřebujete ponechat?

S touto službou se vyhnete drahým opravám a nákladům za výměnu zařízení kvůli nehodám, jakými jsou upuštění, polití nebo působení elektrických vln, k nimž může dojít během běžného užívání počítačů. Krytí se vztahuje rovněž na poškozené monitory z tekutých krystalů (LCD) a rozbité součásti.

#### Zakoupením služby:

- Snadno a bez nákladů opravíte nebo vyměníte náhodně poškozený výrobek HP
- Získáte krytí pro náhodně poškozené výrobky HP, jež jsou vystavené vysoce rizikovému prostředí, jakými jsou časté cestování nebo prodej v terénu
- Budete schopni se v případě nehody rychle vrátit ke své práci
- Učiníte jedinou platbu předem, která je sladěná s infrastrukturou balíčku služeb HP Care Pack

#### Kupte v kombinaci s dalším balíčkem služeb HP Care Pack Services

## Ponechání si poškozeného disku<sup>1</sup>

Tato služba vám umožní ponechat si porouchaný disk, na kterém máte uložená citlivá data, místo toho, abyste jej nemuseli vrátit HP. Pokud se u vašeho disku vyskytne problém, technici HP provedou jeho diagnostiku a v případě potřeby jej vymění.

#### Zakoupením služby:

- Budete mít možnost ponechat si poškozený disk a zajistit si tak plnou kontrolu nad citlivými daty.
- Získáte nárok na bezplatnou výměnu poškozeného disku
- Podpoříte stávající nařízení o ochraně dat
- Zmírníte riziko zákonné nebo občanskoprávní odpovědnosti díky náležitě správě citlivých dat

#### Kupte v kombinaci s dalším balíčkem služeb HP Care Pack Services





## Bezpečnostní čip HP

Tato služba vám umožní chránit své zařízení proti odcizení pomocí speciálního bezpečnostního čipu (lepší se při výrobě, k jejímu odstranění je zapotřebí síly 400 kg/cm<sup>2</sup>). Při pokusu o odstranění po sobě čip zanechá nesmazatelný červený otisk značící, že výrobek byl odcizen, a kontaktní adresu na StopTrack. Znovu získaný majetek s bezpečnostním čipem je posléze vrácen majiteli.

### Zakoupením služby

- Ochráníte svá zařízení před odcizením
- Získáte bezstarostné a rychlé nastavení služby, protože bezpečnostní čipy se připevňují v továrně před expedicí výrobku

## Bezpečnostní čip majetku HP

Tato služba vám umožní lépe spravovat svůj inventář IT pomocí čipů připevněných při výrobě. Svůj hardware a/nebo jeho balení budete moci mít opatřené čipy s vytištěným sériovým číslem, UUID a Mac adresou.

### Zakoupením služby

- Budete snáze spravovat svůj inventář od okamžiku jeho doručení do vašich provozoven (prostřednictvím čipů na obalovém materiálu), a průběžně podle potřeby (prostřednictvím čipů na hardwaru)
- Získáte bezstarostné a rychlé nastavení služby, protože bezpečnostní čipy se připevňují v továrně před expedicí výrobku



# Tiskové služby, díky kterým předeženete konkurenci

## Zobrazovací a tiskové technologie nezná nikdo lépe než HP

Pokud si chcete udržet konkurenceschopnost své firmy, je potřeba, aby vaše zobrazovací a tisková zařízení byla vždy k dispozici a vždy schopná podávat špičkový výkon. K tomu potřebujete odborné poradenství a osobní, spolehlivou a cenově přístupnou podporu. A právě to poskytují služby HP Services.

Balíček služeb HP Care Pack Services představuje portfolio vysoce kvalitních služeb, jež se dá snadno zakoupit i využívat, a které rozšíří a obohatí standardní záruku pro váš hardware od HP. Jsme schopni vám pomoci rychle vyřešit problémy, vylepšit dobu provozuschopnosti tiskárny a vyhnout se nečekaným nákladům na opravy – abyste tak mohli dosahovat lepších obchodních výsledků.

Vaše podnikání závisí na kvalitě zobrazovacího a tiskového zařízení. Spolehněte se na osvědčené odborníky HP a dopřejte si cokoli od doplňkové služby až po virtuální IT personál. S naší podporou si budete užívat klidu a nižších nákladů na vlastnictví technologie. Získáte tak prostor pro práci, o kterou jde především: řízení svého podnikání. Protože když funguje technologie, funguje i business.

## Podpora vašeho podnikání, když ji potřebujete

### Omezte výpadky v zájmu vyšší produktivity

Balíček služeb HP Care Pack Services vám pomůže sjednotit a zlepšit celou tiskovou a zobrazovací síť, a dosahovat tak lepších výsledků v podnikání.

### Zlepšete návratnost svých investic a snižte náklady

HP vám pomůže zdokonalit způsob, jakým spravujete svá zobrazovací a tisková zařízení – snížením nákladů a úsporou času.

### Využijte široké škály možností podpory pro své účely

Balíček HP Care Pack Services vám umožní zvolit si přesnou úroveň podpory, jakou potřebujete.

### Spolehněte se na zobrazovací a tiskové služby HP

Služby HP Care Pack Services jsou předvídatelné a profesionálně poskytované – od technické podpory po telefonu až po instalaci a servisní podporu, jež může být poskytnuta stejně rychle jako oprava téhož dne v místě vašeho provozu.

Naše služby jsou cenově výhodnější, než je prognózování, skladování a uchovávání náhradních součástí, a omezují riziko investic do technologií, které mohou zastarávat.

Těžit můžete z méně častých výpadků tiskáren, vyšší produktivity zaměstnanců, nižších nákladů na tisk a bezproblémového tisku.



## Přehled balíčku služeb HP Pack Services pro tisk<sup>1</sup>

Možnosti balíčku služeb HP Care Pack Service pro vaši firmu podle kategorie hardwaru

Úroveň služeb*	LaserJet základní model	LaserJet střední třídy	LaserJet nejvyšší třídy	LaserJet vyšší třídy multifunkční	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Služba instalace s nastavením sítě	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Služba opravy mimo pracoviště	✓						
Výměna následující pracovní den	✓	✓				✓	✓
Následující pracovní den v místě provozu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Následující pracovní den včetně služby výměny držbových sad HP			✓	✓			
Následující pracovní den včetně ponechání si poškozeného disku		✓	✓	✓			
Tentýž den v místě provozu		✓	✓	✓	✓		
Pozáruční služby HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\*Služby se mohou lišit podle oblasti, platformy a země.



## Výhody tiskových služeb

### Je tato služba pro vás?

Bude vaše firma využívat vícero zařízení?

### Služba instalace s nastavením sítě<sup>1</sup>

Služba instalace zahrnuje instalaci v místě provozu a/nebo nastavení sítě tiskáren servisním technikem zaměstnaným v HP.<sup>1</sup> Součástí dodávky je montáž všech příslušenství HP, kontrola hardwaru, nastavení sítě a základní představení produktu pověřenému pracovníkovi vaší společnosti.

### Služba opravy mimo pracoviště<sup>1</sup>

Služba opravy mimo pracoviště představuje vysoce kvalitní služby s navrácením výrobku do HP, které zahrnují podporu na dálku po telefonu a opravu příslušných výrobků mimo místo jejich provozu, tedy ve vybraných opravnách HP. Tato služba zahrnuje opravu výrobku mimo místo provozu nebo jeho výměnu, materiál a náhradní součásti, práci a náklady na dopravu zásilky. HP nabízí různé úrovně této služby s volitelným způsobem dopravy zásilky do vybrané opravný HP. Některé úrovně této služby jsou rovněž dostupné s dalšími volitelnými službami, jako je ochrana proti náhodnému poškození a ponechání si poškozeného disku. Tato služba poskytuje spolehlivou, cenově dostupnou alternativu k podpoře v místě provozu pro výrobky v nekritických provozech nebo v domácnostech.



### Je tato služba pro vás?

Ideální pro zákazníky, kteří potřebují spolehlivost a důslednost bez výpadků, kteří si přejí odbornou podporu v místě provozu ze strany servisního technika zaměstnaného v HP nebo autorizovaného HP a kteří dávají přednost rozpočtové předvídatelnosti (skvělá volba pro detašovaná pracoviště a telekomunikační centra).

Ideální pro zákazníky, kteří chtějí zachovat své investice a pomoci snížit dopad na životní prostředí, kteří nemají vlastní IT personál a kteří potřebují odborné poradenství i osobní a spolehlivou podporu (skvělá volba pro detašovaná pracoviště a telekomunikační centra).

## Oprava následující pracovní den v místě provozu<sup>1</sup>

Pokud se v rámci prvotního postupu při řešení závad nepodaří poruchu na zařízení vyřešit, servisní technik zaměstnaný v HP<sup>4</sup> učiní vše pro to, aby se do následujícího pracovního dne od okamžiku, kdy mu zástupce podpory předá případ k vyřízení, dostavil na místo provozu.

- Služba zahrnuje veškeré náhradní díly, materiál a práci společně s technickou podporou po telefonu, zjištění a odstranění závad a diagnostiku<sup>5</sup>

## Výměna následující pracovní den v místě provozu<sup>1</sup>

Pokud se v rámci prvotního postupu při řešení závad nepodaří poruchu na zařízení vyřešit, technik podpory zajistí dopravu náhradního zařízení společně s návštěvou servisního technika zaměstnaného v HP,<sup>2</sup> aby do druhého pracovního dne zařízení vyměnil v místě provozu.

- Vaší povinností bude zabalit porouchanou jednotku do připraveného balicího materiálu a odeslat ji zpět do HP.
- Veškeré poplatky za dopravu jsou zahrnuté v ceně balíčku služeb HP Care Pack.

## Výměna následující pracovní den<sup>1</sup>

Pokud se v rámci prvotního postupu při řešení závad nepodaří poruchu na zařízení vyřešit, technik podpory zajistí dopravu náhradního zařízení společně s návštěvou servisního technika zaměstnaného v HP,<sup>2</sup> aby do druhého pracovního dne zařízení vyměnil v místě provozu.

- Vaší povinností bude zabalit porouchanou jednotku do připraveného balicího materiálu a odeslat ji zpět do HP.
- Veškeré poplatky za dopravu jsou zahrnuté v ceně balíčku služeb HP Care Pack.
- Pro přepravu náhradní jednotky bude potřeba zajištění v podobě čísla kreditní karty nebo peněžní poukázky. Tato informace se uchová pro případ, že poškozená jednotka nedorazí do HP.

<sup>1</sup>Více podrobností naleznete na straně 16 věnované prvotnímu postupu při řešení závad.

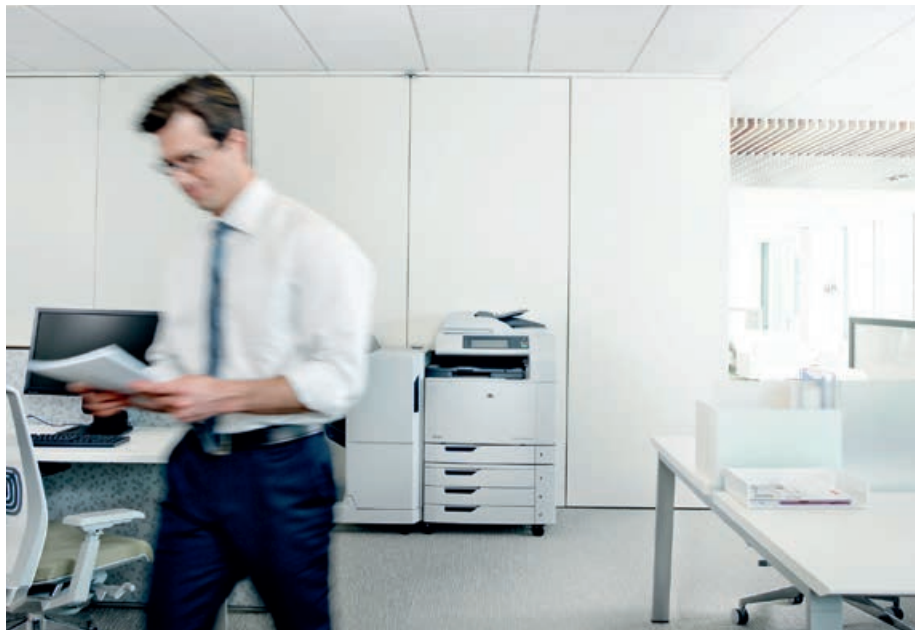


## Služba výměny údržbových sad HP<sup>1</sup>

Jakmile se na displeji tiskárny zobrazí upozornění na potřebu výměny údržbové sady, je nutné tak učinit v zájmu zachování náležité kvality tiskárny a jejích výtisků. Služba výměny údržbových sad HP (MKRS) zahrnuje výměnu spotřebního materiálu plus odborný servis v místě provozu prováděný servisním technikem zaměstnaným v HP.<sup>4</sup>

## Ponechání si poškozeného disku<sup>1</sup>

Službu zásahu v místě provozu do následujícího pracovního dne můžete spojit i s doplňkovou službou ponechání si poškozeného disku (DMR). V případě poruchy na hardwaru tiskárny se do následujícího pracovního dne dostaví na místo provozu autorizovaný technik HP. Tato doplňková služba vám umožní ponechat si hard disk tiskárny spolu s důležitými informacemi, které na něm mohou být uloženy, aniž byste se museli potýkat s objednáním nového disku a museli za něj platit.



## Tentýž den v místě provozu<sup>1</sup>

Pokud se v rámci prvotního postupu při řešení závad nepodaří poruchu na zařízení vyřešit, servisní technik zaměstnaný v HP<sup>4</sup> učiní vše pro to, aby se do čtyř hodin od okamžiku, kdy mu zástupce podpory předá případ k vyřízení, dostavil na místo provozu a zahájil servis hardwaru.

- Služba zahrnuje veškeré náhradní díly, materiál a práci společně s technickou podporou po telefonu, zjištění a odstranění závad a diagnostiku<sup>5</sup>

## Pozáruční servis HP<sup>1</sup>

Rozpočtová a environmentální odpovědnost je prioritou, proto pozáruční servis HP v rámci balíčku služeb HP Care Pack představuje nejlepší způsob ochrany vašich investic. Tato služba nabízí pokračování ochrany po vypršení standardní záruční lhůty HP nebo po vypršení předem zakoupeného balíčku služeb HP Care Pack Service. S pozáručním servisem HP získáte přístup ke všem výhodám, které jste měli s předem zakoupeným balíčkem služeb HP Care Pack, a příležitost prodloužit životnost své investice do tiskárny.

Pozáruční servis HP Care Pack Services se nabízí na období jednoho roku nebo dvou let a v různých úrovních zahrnujících výměnu, opravu v místě provozu nebo podporu po telefonu.

<sup>1</sup>Více podrobností naleznete na straně 16 věnované prvotnímu postupu při řešení závad.

# Prvotní postup při řešení závad<sup>1</sup>

Jakmile svůj případ nahlásíte HP, naši technici podpory učiní vše pro to, aby vaše PC co nejdříve zprovoznili. Naši kvalifikovaní zástupci podpory se nejprve pokusí ve spolupráci s vámi zjistit a odhalit závadu na dálku. V závislosti na jejich zjištění budou následovat tyto kroky:

- V případě, že záležitost půjde vyřešit na dálku, budou vás technici podpory instruovat krok za krokem, jak problém odstranit.
- V případě, že bude zapotřebí vyměnit součástku, kterou je zákazník schopen nainstalovat sám (např. nový monitor), HP vám odešle zásilku s potřebným(i) dílem(y). Vaší povinností bude odeslat porouchaný(é) díl(y) zpátky do HP v připraveném balicím materiálu.
- Pokud problém nepůjde vyřešit některým z výše uvedených postupů odhalování a odstraňování závad, rozhodne o dalších krocích balíček služeb HP Care Pack Services. Podívejte se na popis jednotlivých úrovní služeb, abyste zjistili, co nastane v závislosti na vámi zakoupeném balíčku HP Care Pack.

**Více informací  
o službách pro  
PC a zobrazovací  
a tisková zařízení  
naleznete na  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

<sup>1</sup>Úrovně služeb a časy odezvy se u balíčků služeb HP Care Pack Services mohou lišit podle vaší zeměpisné polohy. Služba začíná dnem zakoupení hardwaru. Platí výhrady a omezení. Více podrobností o tom, jaký balíček služeb HP Care Pack Services existuje pro váš výrobek, navštivte sekci HP Care Pack Central na [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>2</sup>Aplikace Computrace se dodává vypnutá a je aktivována zaplacením poplatku zákazníkem. Služba může být omezena. Dostupnost mimo USA ověřte u společnosti Absolute. Volitelná předplacená služba Absolute Recovery Guarantee má omezenou záruku. Platí určité podmínky. Úplné informace naleznete na [www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack](http://www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack). V případě uplatnění požadavku na vymazání dat je platba za záruku na obnovu dat neplatná. V případě využití služby vymazání dat musí zákazníci nejprve podepsat dohodu o předběžném pověření a vytvořit si u společnosti Absolute Software buď PIN, nebo si od ní zakoupit jeden či více autorizačních značení RSA SecurID.

<sup>3</sup>Možnosti služby, co se týče její dostupnosti, časů odezvy a pokrytí pracovní doby, se mohou lišit v závislosti na produktu a zemi.

<sup>4</sup>Realizace služby v místě provozu nemusí být dostupná ve všech zeměpisných oblastech. V některých případech mohou služby na místě provádět HP autorizované servisní služby.

<sup>5</sup>Služba na místě HP nezahrnuje spotřební zboží, jakými jsou tiskové kazety, baterie, údržbové sady a jiný spotřební materiál, uživatelskou údržbu ani zařízení jiného původu než HP.

**Přihlaste se k odebrání aktualizací  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)**

