

Broszura

# Płynne funkcjonowanie Twojej firmy

Usługi HP dla małych firm korzystających z komputerów osobistych, druku  
oraz przetwarzania obrazu



# Spis treści

## 3 Wprowadzenie

## 4 Usługi w zakresie komputerów osobistych, dzięki którym skupisz się na biznesie

HP zapewnia odpowiednie wsparcie w każdej sytuacji  
Usługi HP Care Pack przynoszą małym firmom istotne korzyści  
Usługi HP Care Pack w zakresie komputerów osobistych w skrócie

## 5 Zalety usług w zakresie komputerów osobistych

Odbiór i zwrot / zwrot do magazynu  
HP Premium Care  
Usługa ekspresowa (następny dzień roboczy) / Usługa standardowa  
Ubezpieczenie w podróży  
Usługi śledzenia i odzyskiwania  
Usługi pogwarancyjne HP  
Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem  
Zatrzymanie uszkodzonych nośników  
Usługi HP Security Tagging  
Usługi HP Asset Tagging

## 10 Usługi dla druku, dzięki którym Twoja firma pozostanie bezkonkurencyjna

Nikt nie zna się na druku i przetwarzaniu obrazu lepiej niż HP  
Wparcie, kiedy go potrzebujesz  
Usługi HP Care Pack dla druku w skrócie

## 12 Zalety usług dla druku

Usługa instalacyjna z konfiguracją sieci  
Usługa zwrotu z miejsca instalacji  
Wymiana następnego dnia roboczego  
Następny dzień roboczy na miejscu instalacji  
Następnego dnia roboczego, wliczając usługę wymiany pakietu konserwacyjnego HP  
Następnego dnia roboczego, wliczając zatrzymanie uszkodzonych nośników  
Tego samego dnia w miejscu instalacji  
Usługi pogwarancyjne HP

## 16 Początkowy proces rozwiązywania problemów

# Utrzymaj swój biznes na najwyższym poziomie skuteczności

W HP rozumiemy, że w biznesie liczy się każda minuta. Rozumiemy, że technologia jest istotnym czynnikiem sukcesu Twojej firmy. Dlatego oferujemy wszechstronne portfolio usług HP Care Services, które utrzymują Twoje komputery i drukarki w działaniu, dzięki czemu nie maleje wydajność Twoich pracowników.

Usługi HP Care Pack są opcjonalnymi rozszerzonymi usługami dla sprzętu i oprogramowania HP, zapewniającymi ochronę wykraczającą poza zakres standardowych gwarancji. Oferujemy wsparcie, dzięki któremu wykorzystasz pełen potencjał swoich technologii HP – niezależnie od branży i wielkości Twojej firmy.

Dzięki usługom HP Care Pack Twoja firma szybciej rozwinie skrzydła i będzie działać efektywniej. Jest to proaktywne wsparcie, które pomaga zapobiegać awariom systemu. Gdy jednak zdarza się awaria, zapewniamy najwyższy poziom pomocy, która szybko postawi Twój biznes z powrotem na nogi.

Czas to pieniądz – to powiedzenie jest dziś szczególnie prawdziwe. Usługi HP Care Pack dają wsparcie, którego potrzebujesz, aby zapewnić nieprzerwane działanie sprzętu, a swojej firmie zyski.

# Usługi w zakresie komputerów osobistych, dzięki którym skupisz się na biznesie

## HP zapewnia odpowiednie wsparcie w każdej sytuacji

Rozumiemy, że masz wiele ważniejszych rzeczy na głowie niż marnowanie czasu na naprawy i codzienne wsparcie techniczne. Dlatego oferujemy usługi HP Care Pack, które przejmą czasochłonny obowiązek zarządzania infrastrukturą IT, pozwalając Ci uniknąć przestoju z powodu awarii oraz skupić się na prawdziwym biznesie.

Zapewniamy usługi, które pomogą Ci zminimalizować ryzyko i zwiększyć produktywność – od usługi zwrotu do magazynu i ubezpieczenia w podróży po wsparcie w miejscu instalacji. Bez względu na niespodziewane problemy, jakich może narażać sprzęt, nasi eksperci wszystkim zajmą się sami.

## Usługi HP Care Pack przynoszą małym firmom istotne korzyści

*Chroń swoją inwestycję.* HP oferuje szereg poziomów rozszerzonych usług pomagających użytkownikom w rozwiązywaniu problemów ze sprzętem i umożliwiających korzystanie z zalet wsparcia technicznego HP nawet do pięciu lat.

*Zminimalizuj zakłócenia w pracy.* Chroń notebooki podróżujących pracowników, ogranicz ryzyko kradzieży i zapewnij sobie spokój dzięki usługom w zakresie bezpieczeństwa i odzyskiwania danych.

*Zwiększ produktywność pracowników.* Zapewnij wsparcie następnego, a nawet tego samego dnia, na całym świecie, z ekspresowym czasem naprawy systemów kluczowych dla biznesu.

*Wyliminuj nieoczekiwane wydatki.* Unikaj nieprzewidzianych wydatków na naprawy oraz kosztów na wymianę popuszonego lub przypadkowo uszkodzonego sprzętu, w tym sprzętu uszkodzonego w wyniku rozlania płynów i upuszczenia.

## Usługi HP Care Pack w zakresie komputerów osobistych w skrócie

### Opcje usług HP Care Pack dostępne dla poszczególnych kategorii sprzętu w Twojej firmie

Poziom usługi*	Notebook	Komputer stacjonarny	Stacja robocza	Punkt sprzedaży detalicznej	Cienki klient	Monitor
Odbiór i zwrot / Zwrot do magazynu	✓	✓	✓	✓	✓	
Następny dzień roboczy w miejscu instalacji / Usługa standardowa	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ubezpieczenie w podróży	✓					
Usługi pogwarancyjne HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Usługa śledzenia i odzyskiwania	✓	✓	✓			
Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem	✓	✓	✓	✓		
Zatrzymanie uszkodzonych nośników	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
Usługa HP Security Tagging	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Usługa HP Asset Tagging	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\*Usługi mogą się różnić w zależności od regionu, platformy i kraju.



# Zalety usług w zakresie komputerów osobistych

## Odpowiednie dla Ciebie?

- 1 Czy wiesz, że sprzęt działa zwykle dłużej niż trwa okres gwarancji?
- 2 Czy wiesz, że możesz zaoszczędzić więcej, kupując opcjonalną usługę HP Care Pack zamiast ponosić koszty naprawy po upływie okresu gwarancji?

## Odpowiednie dla Ciebie?

- 1 Czy Twoja firma ma indywidualne wsparcie IT?
- 2 Czy prowadzisz działalność w niestandardowych godzinach pracy?
- 3 Czy masz odpowiednie, kompleksowe i szybkie wsparcie dla swojego sprzętu w miejscu jego instalacji? Czy jakość usług spełnia Twoje oczekiwania?

## Odbiór i zwrot / Zwrot do magazynu

Usługa umożliwia przedłużenie gwarancji do pięciu lat. Przedłużona gwarancja to poczucie bezpieczeństwa i oszczędność w przypadku, gdy urządzenie przestanie poprawnie działać po upływie gwarancji standardowej. Dostępność poszczególnych poziomów usług zależy od kraju.

### Warto kupić, aby

- Lepiej eksploatować swoje urządzenia przez cały okres ich funkcjonowania i w zgodzie z ich przeznaczeniem biznesowym
- Mieć dostęp do wsparcia ze strony wykwalifikowanych ekspertów w sprawie Twoich urządzeń HP
- Mieć pełną kontrolę nad swoim budżetem podczas eksploatacji komputerów osobistych przez cały cykl ich funkcjonowania

### Opcje dodatkowe zwiększające ochronę

Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem  
Zatrzymanie uszkodzonych nośników  
Śledzenie i odzyskiwanie (dla urządzeń przenośnych)

## HP Premium Care<sup>1</sup>

Usługa ta umożliwia naprawę sprzętu w miejscu instalacji, z rozszerzonym zdalnym wsparciem serwisowym (13h x 6d).

### Okna serwisowe

9h x 5d – usługa jest dostępna w godzinach 8:00 – 17:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt  
13h x 6d – usługa jest dostępna w godzinach 8:00 – 21:00 od poniedziałku do soboty, z wyjątkiem świąt

### Warto kupić, aby

- Zwiększyć dostępność systemów komputerowych i produktywność w biznesie
- Skrócić czas reakcji usługi obecnie dostępnej dla produktu<sup>1</sup>
- Mieć spokojną głowę dzięki wysoko wykwalifikowanym agentom oferującym telefoniczne wsparcie dla innego współpracującego oprogramowania

### Opcje dodatkowe zwiększające ochronę

Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem (dostępna dla notebooków)  
Opcja zatrzymania uszkodzonych nośników (dostępna dla komputerów stacjonarnych)





### Odpowiednie dla Ciebie?

- 1 Czy usługi, z których korzystasz, gwarantują Ci naprawę lub całkowitą wymianę sprzętu już następnego dnia roboczego?
- 2 Jaki jest Twój obecny sposób na eliminowanie przestoju w działaniu sprzętu komputerowego?
- 3 Jaki jest Twój plan awaryjny, który pomaga w kontrolowaniu i przewidywaniu kosztów związanych z eksploatacją urządzeń?

### Odpowiednie dla Ciebie?

- 1 Czy masz pracowników, którzy często wyjeżdżają?
- 2 Wyobraź sobie, że lecisz na targi, gdzie następnego dnia masz reprezentować swoją firmę, lecz po wylądowaniu okazuje się, że Twój laptop nie chce się włączyć. Cała Twoja misja jest zagrożona.

## Następny dzień roboczy w miejscu instalacji / Usługa standardowa

Jeśli nie uda się rozwiązać problemu zdalnie, następnego dnia na miejsce instalacji przybędzie autoryzowany przedstawiciel serwisu HP w celu dokonania naprawy w ramach okna serwisowego. Dostępność poszczególnych poziomów usług zależy od kraju.

### Okna serwisowe

9h x 5d – usługa jest dostępna w godzinach 8:00 – 17:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt

### Warto kupić, aby:

- Zredukować przestoje systemów PC doświadczających problemów technicznych
- Zwiększyć dostępność systemów komputerowych i produktywność w biznesie

### Opcje dodatkowe zwiększające ochronę

Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem

Zatrzymanie uszkodzonych nośników

Usługa śledzenia i odzyskiwania

## Ubezpieczenie w podróży<sup>1</sup>

Usługa umożliwia bezstresowe podróżowanie z notebookiem, zapewniając dostęp do telefonicznego wsparcia w języku lokalnym lub angielskim oraz wsparcie na miejscu. Problemy, których nie można rozwiązać ze zdalnym wsparciem lokalnym, zostaną rozwiązane następnego dnia roboczego przez autoryzowanego przedstawiciela serwisu HP, który przybędzie do kraju pobytu użytkownika.

### Więcej informacji o ubezpieczeniu w podróży znajduje się na stronie [hp.com/services/travel](https://hp.com/services/travel)

### Warto kupić, aby:

- Uzyskać szybką naprawę notebooka podczas podróży biznesowej
- Uniknąć kłopotów związanych z lokalizowaniem i udawaniem się do punktu serwisowego w odwiedzonym kraju
- Korzystać ze wsparcia telefonicznego w odwiedzonym kraju w języku lokalnym lub angielskim



### Odpowiednie dla Ciebie?

- 1 Czy posiadasz usługę śledzenia i odzyskania swojego komputera w przypadku jego kradzieży?
- 2 Czy potrzebujesz zabezpieczenia umożliwiającego zdalne skasowanie poufnych danych ze skradzionych lub zgubionych urządzeń?
- 3 Czy potrzebujesz chronić dane poprzez tworzenie dysków szyfrowanych?
- 4 Czy masz plan usług do zarządzania aktywami IT z jednego portalu internetowego?

### Odpowiednie dla Ciebie?

- 1 Czy Twoja gwarancja lub usługa HP Care Pack wkrótce wygasa, a nie chcesz jeszcze wymieniać swojego urządzenia?
- 2 Czy wiesz, że wykupując opcjonalną usługę HP Care Pack, możesz zaoszczędzić w porównaniu do kosztów naprawy, jakie musiałbyś ponieść po upływie okresu gwarancji?

## Usługa śledzenia i odzyskiwania<sup>1</sup>

Usługa Absolute Computrace®<sup>2</sup> zapewnia wielowarstwowe rozwiązanie w zakresie bezpieczeństwa, które pomaga firmom w zapewnianiu zgodności z przepisami, ochronie danych, odzyskiwaniu skradzionych komputerów i śledzeniu zasobów.

### Warto kupić, aby:

- Otrzymać pomoc w zapewnianiu zgodności z przepisami
- Minimalizować straty, kradzieże i opóźnienia
- Chronić poufne dane poprzez tworzenie dysków szyfrowanych
- Usprawnić inwentaryzację i zwiększyć dokładność audytu

### Opcje dodatkowe zwiększające ochronę

Pozostałe usługi dla komputerów osobistych

## Usługi pogwarancyjne HP<sup>1</sup>

Usługa umożliwia przedłużenie gwarancji o jeden rok lub więcej lat po upływie terminu gwarancji standardowej lub gwarancji HP Care Pack. Możesz korzystać z przedłużonego ubezpieczenia nawet, gdy pierwotna gwarancja wygaśnie, nie martwiąc się o brak wsparcia w przypadku uszkodzenia sprzętu.

### Warto kupić, aby

- Uniknąć kosztownych napraw w przypadku uszkodzenia sprzętu nawet po okresie gwarancji
- Zwiększyć jakość usług obecnie dostępnych dla produktu<sup>1</sup>
- Dalej uzyskiwać wsparcie od ekspertów HP i mieć spokojną głowę



### Odpowiednie dla Ciebie?

- 1 Czy wiesz, że światowy roczny koszt przypadkowych uszkodzeń przekracza 1 miliard dolarów, a nawet 18% notebooków ulega uszkodzeniu przypadkowo?
- 2 Jak aktualnie przebiega w Twojej firmie proces naprawy lub wymiany sprzętu oraz systemu w wyniku przypadkowego uszkodzenia?
- 3 Czy wiesz, że utrata produktywności i koszty naprawy lub wymiany sprzętu z powodu przypadkowego uszkodzenia mogą być znaczące?
- 4 Czy wiesz, że przypadkowe uszkodzenia sprzętu zdarzają się w miejscu pracy dość często?
- 5 Czy wiesz, że wymiana uszkodzonego monitora notebooka jest kosztowna?

### Odpowiednie dla Ciebie?

- 1 Czy spełniasz wymagania dotyczące przepisów o ochronie danych, fizycznie kontrolując dostęp do swoich danych?
- 2 Czy dysponujesz odpowiednimi środkami, aby uniknąć kosztownych zobowiązań prawnych lub cywilnych powstałych w wyniku niewłaściwej obsługi lub umieszczenia poufnych danych?
- 3 Czy płacisz obecnie za nowy dysk, aby móc zatrzymać uszkodzone dyski wciąż będące na gwarancji?

## Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem<sup>1</sup>

Usługa pomaga uniknąć bieżących wydatków związanych z naprawą bądź wymianą sprzętu spowodowanych wypadkami, takimi jak upuszczenia, rozlania czy spięcia elektryczne, które mogą się przytrafić w normalnym trybie użytkowania urządzeń komputerowych. Usługa dotyczy również uszkodzonych monitorów LCD i popsutych części.

### Warto kupić, aby:

- W łatwy sposób i bez dodatkowych kosztów naprawić lub wymienić produkt HP uszkodzony w wyniku wypadku
- Otrzymać ubezpieczenie od przypadkowych uszkodzeń na produkty HP narażone na użytkowanie w miejscach o wysokim stopniu ryzyka, na przykład w podróży lub podczas sprzedaży regionalnej
- Szybko powrócić do pracy po uszkodzeniu sprzętu
- Dokonać jednej opłaty z góry, która jest ważna w całej infrastrukturze HP Care Pack

### Kup w połączeniu z innymi usługami HP Care Pack

## Opcja zatrzymania uszkodzonych nośników<sup>1</sup>

Usługa umożliwia zatrzymanie uszkodzonego dysku z poufnymi danymi zamiast zwracania go do firmy HP. W przypadku wystąpienia problemu z dyskiem, inżynier HP dokonuje diagnostyki i dostarcza urządzenie wymienne, jeśli zachodzi taka potrzeba.

### Warto kupić, aby:

- Zachować uszkodzony dysk i zapewnić sobie całkowitą kontrolę nad poufnymi danymi
- Wymienić uszkodzony dysk bez dodatkowych opłat
- Przestrzegać aktualnych przepisów o ochronie danych
- Zmniejszyć ryzyko kosztownych zobowiązań prawnych lub cywilnych, odpowiednio kontrolując poufne dane

### Kup w połączeniu z innymi usługami HP Care Pack





## Usługi HP Security Tagging

Usługa zapewnia ochronę przed kradzieżą dzięki specjalnej płytce bezpieczeństwa (przyklejonej fabrycznie; aby ją usunąć, potrzeba siły 400 kg/cm<sup>2</sup>). W przypadku próby usunięcia płytka pozostawia nieusuwalny czerwony ślad informujący, że produkt został skradziony, oraz adres kontaktowy do StopTrack. Odzyskany sprzęt z zabezpieczeniem StopTrack jest zwracany właścicielowi.

### Warto kupić, aby

- Chronić swój sprzęt przed kradzieżą
- Zabezpieczyć urządzenia szybko i bezproblemowo – płytki zabezpieczające mocowane są w fabryce przed wysyłką produktu

## Usługi HP Asset Tagging

Usługa zapewnia lepsze zarządzanie zasobami IT z fabrycznymi znacznikami identyfikacyjnymi. Zamów znaczniki zasobów wydrukowane na Twoim sprzęcie i jego opakowaniach, obejmujące numer seryjny, identyfikator UUID oraz adres Mac.

### Warto kupić, aby

- Łatwiej zarządzać swoimi zasobami po dostawie (znaczniki na opakowaniach) oraz w trakcie ich użytkowania (znaczniki na sprzęcie)
- Szybko i bezproblemowo oznaczyć zasoby IT – identyfikatory umieszczane są w fabryce przed wysyłką produktu



# Usługi w zakresie druku, dzięki którym Twoja firma pozostanie bezkonkurencyjna

## Nikt nie zna się na druku i przetwarzaniu obrazu lepiej niż HP

Jeśli Twój biznes ma być bezkonkurencyjny, systemy drukowania i przetwarzania obrazu powinny być zawsze dostępne i działać na pełnych obrotach. Potrzebujesz porady ekspertów oraz indywidualnego, niezawodnego i oszczędnego wsparcia. To właśnie oferują usługi HP.

HP Care Pack to łatwo dostępne i proste w użytkowaniu wysokiej jakości pakiety usług, które poszerzają i przedłużają gwarancję na sprzęt HP. Pomożemy Ci szybko rozwiązywać problemy, zwiększyć wydajność drukarek i uniknąć drogich napraw – aby Twoja firma osiągała lepsze wyniki.

Twoja działalność zależy od dobrej jakości przetworzonego obrazu oraz wydruków. Postaw na doświadczenie firmy HP, które zapewni Ci wszystko, czego potrzebujesz – od usług uzupełniających po wirtualną obsługę informatyczną. Dzięki naszemu wsparciu zyskasz poczucie bezpieczeństwa i obniżysz koszty związane z posiadaniem sprzętu. I będziesz mógł skupić się na tym, co najważniejsze – na biznesie. Bo kiedy sprzęt działa bez zarzutu, biznes się kręci.

## Wparcie, kiedy go potrzebujesz

### Redukcja przestoju dla lepszej produktywności

Usługi HP Care Pack ułatwiają standaryzację oraz pomagają doskonalić całe środowisko druku i przetwarzania obrazu, zapewniając lepsze wyniki w biznesie.

### Większy zwrot z inwestycji i mniejsze koszty

HP pomaga zoptymalizować sposób zarządzania środowiskiem przetwarzania obrazu i druku, obniżając koszty i oszczędzając Twój czas.

### Wykorzystanie wielu opcji wsparcia

Usługi HP Care Pack pozwalają wybrać dokładnie taki poziom wsparcia, jakiego potrzebujesz.

### Niezawodność usług HP dla przetwarzania obrazu oraz druku

Usługi HP Care Pack są przewidywalne i profesjonalnie wdrażane – od telefonicznego wsparcia technicznego do instalacji i wsparcia serwisowego, które może przybyć nawet tego samego dnia na miejsce instalacji.

Nasze usługi są bardziej opłacalne niż przewidywanie, przechowywanie i utrzymywanie części zamiennych. Zmniejszają również ryzyko inwestowania w technologie, które z czasem mogą stać się przestarzałe.

Możesz czerpać korzyści z mniejszej liczby awarii drukarek, lepszej produktywności pracowników, niższych kosztów wydruków i bezstresowego drukowania.



## Usługi HP Care Pack dla druku w skrócie<sup>1</sup>

Opcje usług HP Care Pack dostępne dla poszczególnych kategorii sprzętu w Twojej firmie

Poziom usługi*	LaserJet niższej klasy	LaserJet średniej klasy	LaserJet wyższej klasy	Urządzenia wielofunkcyjne LaserJet średniej i wyższej klasy	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Usługa instalacyjna z konfiguracją sieci	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Usługa zwrotu w miejscu instalacji	✓						
Wymiana następnego dnia roboczego	✓	✓				✓	✓
Następny dzień roboczy w miejscu instalacji	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Następnego dnia roboczego, wliczając usługę wymiany pakietu konserwacyjnego HP			✓	✓			
Następnego dnia roboczego, wliczając zatrzymanie uszkodzonych nośników		✓	✓	✓			
Tego samego dnia w miejscu instalacji		✓	✓	✓	✓		
Usługi pogwarancyjne HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\*Usługi mogą się różnić w zależności od regionu, platformy i kraju.



## Zalety usług dla druku

### Odpowiednie dla Ciebie?

Czy zamierzasz używać wielu jednostek w swojej firmie?

### Usługa instalacyjna z konfiguracją sieci<sup>1</sup>

Usługa obejmuje instalację w miejscu montażu i ustawienia sieci produktów drukarskich przez technika HP.<sup>1</sup> Świadczone usługi obejmują montaż wszystkich akcesoriów HP, weryfikację sprzętu, konfigurację sieci oraz podstawowy instruktaż dla głównego operatora sprzętu w Twojej firmie.

### Usługa zwrotu z miejsca instalacji<sup>1</sup>

Usługa zwrotu z miejsca instalacji to wysokiej jakości usługa zwrotu sprzętu do HP ze zdalnym wsparciem telefonicznym oraz naprawą kwalifikujących się urządzeń w centrum serwisowym HP. Usługa obejmuje naprawę w centrum serwisowym lub wymianę, materiały, części, robociznę i koszt przesyłki zwrotnej. HP oferuje poziomy usług z różnymi opcjami przesyłek do centrum serwisowego HP. Niektóre poziomy usług dostępne są również z opcjami dodatkowymi, takimi jak ubezpieczenie na wypadek przypadkowego uszkodzenia lub zatrzymanie uszkodzonych nośników. Usługa ta stanowi niezawodną, tańszą alternatywę w stosunku do wsparcia w miejscu instalacji dla produktów w środowiskach, które nie są kluczowe dla biznesu.



### Odpowiednie dla Ciebie?

Idealne dla klientów, którzy szukają niezawodności i płynności pracy bez zakłóceń; dla tych, którzy oczekują profesjonalnego wsparcia na miejscu ze strony autoryzowanego serwisanta pracującego w HP; dla tych, którzy cenią sobie przewidywalność budżetu (znakomity wybór dla zdalnych biur i telepracowników).

Idealne dla klientów, którzy chcą konserwować swoje urządzenia i dbają o środowisko; dla tych, którzy nie mają wewnętrznego działu IT, a potrzebują profesjonalnego, niezawodnego, osobistego wsparcia eksperta (znakomity wybór dla zdalnych biur i telepracowników).

## Naprawa w miejscu instalacji następnego dnia roboczego<sup>1</sup>

Jeśli początkowy proces rozwiązywania problemów\* nie usunie usterki w urządzeniu, pracownik działu wsparcia HP<sup>4</sup> podejmie wszelkie starania, aby przybyć na miejsce instalacji następnego dnia roboczego po tym, jak agent wsparcia zakwalifikuje sprawę do realizacji u Klienta.

- Usługa obejmuje wszystkie części, materiały, robocizną oraz techniczne wsparcie telefoniczne, rozwiązywanie problemów i diagnostykę.<sup>5</sup>

## Wymiana urządzenia w miejscu instalacji następnego dnia roboczego<sup>1</sup>

Jeśli początkowy proces rozwiązywania problemów\* nie usunie usterki w urządzeniu, pracownik działu wsparcia zorganizuje przesyłkę z urządzeniem zastępczym oraz wizytę pracownika działu serwisu technicznego HP<sup>2</sup> na miejscu następnego dnia roboczego w celu wymiany urządzenia.

- Wymagane wówczas będzie zapakowanie uszkodzonej jednostki w dostarczone opakowania i odesłanie jej do HP.
- Wszelkie koszty przesyłki są wliczone w usługę HP Care Pack.

## Wymiana następnego dnia roboczego<sup>1</sup>

Jeśli początkowy proces rozwiązywania problemów\* nie usunie usterki w urządzeniu, pracownik działu wsparcia technicznego zorganizuje przesyłkę z urządzeniem zastępczym oraz wizytę technika HP<sup>2</sup> na miejscu następnego dnia roboczego w celu wymiany urządzenia.

- Wymagane wówczas będzie zapakowanie uszkodzonej jednostki w dostarczone opakowania i odesłanie jej do HP.
- Wszelkie koszty przesyłki są wliczone w usługę HP Care Pack.
- Zabezpieczenie w postaci numeru karty kredytowej lub numeru zamówienia będzie wymagane w celu wysłania elementu zamiennego. Informacja ta będzie przechowywana na wypadek, gdyby wadliwe urządzenie nie zostało zwrócone do HP.

<sup>1</sup>Szczegółowe informacje na temat początkowego procesu rozwiązywania problemów znajdują się na str. 16.





## Usługa wymiany pakietu konserwacji HP<sup>1</sup>

Aby prawidłowo zarządzać drukarką i jakością jej druku, zestaw do konserwacji drukarki należy wymienić, gdy na wyświetlaczu pojawi się ostrzeżenie. Usługa wymiany zestawu do konserwacji HP obejmuje wymianę zużytej części oraz serwis w miejscu instalacji przeprowadzony przez pracownika działu serwisu HP.<sup>4</sup>

## Opcja zatrzymania uszkodzonych nośników<sup>1</sup>

W ramach usługi wykonywanej następnego dnia roboczego w miejscu instalacji masz opcję dodania usługi zatrzymania uszkodzonych nośników (DMR). W przypadku awarii drukarki następnego dnia roboczego na miejsce instalacji przybywa autoryzowany serwisant HP. Ta dodatkowa funkcja pozwala zachować dysk twardy drukarki i kluczowe informacje, które może on zawierać, bez kłopotów i wydatków związanych z zakupem nowego dysku.



## Tego samego dnia w miejscu instalacji<sup>1</sup>

Jeśli początkowy proces rozwiązywania problemów\* nie usunie usterki w urządzeniu, pracownik działu wsparcia HP<sup>4</sup> podejmie wszelkie starania, aby przybyć na miejsce instalacji w ciągu czterech godzin od chwili, gdy agent wsparcia zakwalifikuje sprawę do realizacji u Klienta.

- Usługa obejmuje wszystkie części, materiały, robociznę oraz techniczne wsparcie telefoniczne, rozwiązywanie problemów i diagnostykę.<sup>5</sup>

## Usługi pogwarancyjne HP<sup>1</sup>

Odpowiedzialność finansowa i troska o środowisko mają wielkie znaczenie. Jak więc lepiej można chronić swoją inwestycję, jeśli nie usługą pogwarancyjną HP Care Pack? Usługa oferuje kontynuację ochrony po okresie standardowej gwarancji HP lub po wygaśnięciu opłaconej z góry usługi HP Care Pack. Pogwarancyjne usługi HP Care Pack zapewniają wszelkie korzyści usługi HP Care Pack płatnej z góry, jednocześnie przedłużając żywotność drukarki, w którą zainwestowałeś.

Usługi pogwarancyjne oferowane są w jedno- lub dwurocznych stopniach i na różnych poziomach, obejmując wymianę, naprawę w miejscu instalacji oraz zgłoszenie do naprawy.

<sup>1</sup>Szczegółowe informacje na temat początkowego procesu rozwiązywania problemów znajdują się na str. 16.

# Początkowy proces rozwiązywania problemów<sup>1</sup>

Po zgłoszeniu awarii firmie HP, nasi serwisanci zrobią wszystko, co w ich mocy, aby przywrócić funkcjonowanie Twoich komputerów osobistych tak szybko, jak to będzie możliwe. Nasi wykwalifikowani agenci wsparcia będą z Tobą współpracować, aby rozwiązać problem zdalnie. Na podstawie ich diagnozy zostaną podjęte następujące kroki:

- W przypadku, gdy problem może zostać rozwiązany zdalnie, obsługa wsparcia przekaże dokładne instrukcje, jak to zrobić krok po kroku.
- W przypadku, gdy wymagana będzie wymiana części zamiennej (np. nowy monitor), HP wyśle przesyłkę z niezbędną częścią. Wymagane wówczas będzie odesłanie uszkodzonych elementów do HP w dostarczonym opakowaniu.
- Jeśli problemu nie da się rozwiązać żadną z powyższych metod, kolejne kroki zależą będą od poziomu usługi HP Care Pack. Zapoznaj się z opisem poszczególnych poziomów usług, aby dowiedzieć się, jak wyglądają następne kroki w zależności od wykupionego pakietu HP Care Pack.

**Szczegółowe informacje na temat komputerów osobistych HP oraz usług przetwarzania obrazu i druku dostępne na [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

**Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)**

<sup>1</sup>Poziomy usług i czasy reakcji dla HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej. Usługa jest dostępna od daty zakupu sprzętu. Obowiązują zastrzeżenia i ograniczenia. Szczegółowe informacje oraz lista usług HP Care Pack dostępnych dla Twoich produktów dostępne na stronie Care Pack Central na [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>2</sup>Agent Computrace jest dostarczany w stanie wyłączonym i jest aktywowany po wykupieniu subskrypcji przez klienta. Usługa może być ograniczona. Sprawdź w Absolute dostępność poza USA. Opcjonalna subskrypcja usługi Absolute Recovery Guarantee stanowi gwarancję ograniczoną. Obowiązują odpowiednie warunki. Szczegóły znajdują się na stronie [absolute.com/company/legal/agreements/computraceagreement](http://absolute.com/company/legal/agreements/computraceagreement). Jeśli usługa usuwania danych Data Delete zostanie wykorzystana, opłata za gwarancję odzyskiwania danych Recovery Guarantee jest nieważna. Aby korzystać z usługi usuwania danych Data Delete, klienci muszą podpisać umowę pre-autoryzacji oraz stworzyć numer PIN lub zakupić przynajmniej jeden token RSA SecurID oprogramowania Absolute.

<sup>3</sup>Opcje usługi w kwestii dostępności, czasu reakcji i godzin pracy mogą się różnić w zależności od rodzaju produktu i kraju.

<sup>4</sup>Poziom usługi w miejscu instalacji może nie być dostępny we wszystkich obszarach geograficznych. W niektórych przypadkach usługa w miejscu instalacji może być wykonywana przez autoryzowanego serwisanta HP.

<sup>5</sup>Usługa HP w miejscu instalacji nie obejmuje elementów eksploatacyjnych takich, jak tonery, baterie, zestawy konserwujące czy inne materiały eksploatacyjne, a także konserwacji użytkownika oraz urządzeń nie wyprodukowanych przez firmę HP.

