

Broșură

Ține-ți afacerea în mișcare

Serviciile HP pentru PC, imagistică și imprimare pentru afaceri mici



Cuprins

3 Introducere

4 Servicii pentru PC care te ajută să te concentrezi pe afacerea ta

HP oferă suportul potrivit pentru orice situație
Serviciile HP Care Pack oferă beneficii esențiale pentru afacerile mici
Pe scurt despre serviciile HP Care Pack pentru PC-uri

5 Beneficiile serviciilor pentru PC

Ridicare și returnare/Returnare la depozit
HP Premium Care
În următoarea zi lucrătoare/Timp standard de răspuns
Acoperire pentru deplasare
Servicii de urmărire și recuperare
Servicii HP post-garanție
Protecție împotriva daunelor accidentale
Defective Media Retention
Servicii HP de marcă de siguranță
Servicii HP de etichetare a bunurilor

12 Servicii de imprimare care îți oferă avantaj competițional

Nimeni nu cunoaște imprimarea și imagistica mai bine ca HP
Îți susținem afacerea atunci când ai nevoie
Pe scurt despre serviciile HP Care Pack pentru imprimare

14 Beneficiile serviciilor de imprimare

Servicii de instalare cu setarea rețelei
Serviciu de returnare
Înlocuirea aparaturii în următoarea zi lucrătoare
Deplasare la locație în următoarea zi lucrătoare
Serviciul de înlocuire a kiturilor de întreținere HP în următoarea zi lucrătoare
Înlocuirea mediului de stocare în următoarea zi lucrătoare
Deplasare la locație în aceeași zi
Servicii HP post-garanție

16 Procesul inițial de depanare

Ține-ți afacerea în mișcare la eficiență maximă

La HP, înțelegem că în afaceri contează fiecare minut. Și că tehnologia e o componentă esențială a succesului afacerii tale. De aceea, oferim un portofoliu extins de Servicii HP Care Pack gândite să-ți păstreze PC-urile și imprimantele mereu funcționale. Astfel încât, angajații tăi să rămână productivi.

Serviciile HP Care Pack sunt servicii opționale extinse pentru hardware-ul și software-ul HP care oferă protecție dincolo de garanțiile standard ale produselor tale. Indiferent de industria în care lucrezi sau de mărimea afacerii tale, oferim suportul de care ai nevoie pentru ca tu să obții maximum de la tehnologia HP.

Serviciile HP Care Pack te pot ajuta să începi munca mai repede și să lucrezi mai eficient. Ele oferă suport proactiv pentru a ajuta la prevenirea căderilor de sistem. Și când au loc defectiunile, oferim nivelul de răspuns de care ai nevoie ca să-ți pui PC-urile și imprimantele din nou în funcțiune. Astfel te poți întoarce la treabă în cel mai scurt timp.

Mai mult ca niciodată, timpul înseamnă bani. Serviciile HP Care Pack îți oferă suportul de care ai nevoie pentru a-ți ține echipamentele în funcțiune și afacerea profitabilă.

Servicii pentru PC care te ajută să te concentrezi pe afacerea ta

HP oferă suportul potrivit pentru orice situație

Înțelegem că ai de făcut multe lucruri mai importante decât să pierzi timp cu reparațiile și suportul tehnic zilnic. De aceea, oferim serviciile HP Care Pack – te scăpăm de povara managementului IT, care consumă mult timp, astfel încât să eviți timpii morți și să rămâi concentrat pe activitățile care îți cresc afacerea.

De la serviciul de returnare la depozit și acoperirea pentru deplasare până la recuperarea datelor și ajutorul în locație, oferim serviciile potrivite ca să te ajutăm să reduci riscurile și să crești productivitatea. Indiferent ce provocări neașteptate apar cu echipamentele tale, te poți baza pe experții noștri.

Serviciile HP Care Pack oferă beneficii esențiale pentru afacerile mici

Protejează-ți investiția. HP oferă o gamă de niveluri extinse de servicii care să ajute utilizatorii finali să rezolve probleme de hardware și să profite de avantajul suportului tehnic de la HP timp de până la cinci ani.

Redu discontinuitatea afacerii tale. Protejează notebookurile în deplasările în interes de serviciu, redu riscul de furt și grijele cu serviciile de securitate și recuperare a datelor.

Îmbunătățește productivitatea angajaților. Obține suport în aceeași zi sau în ziua următoare, oriunde pe glob, cu timpi de reparare rapizi pentru sistemele importante ale afacerii tale.

Elimină costurile neașteptate. Evită reparațiile din buzunarul personal sau costurile de înlocuire pentru aparatura defectă sau daunele accidentale, inclusiv căderi și daune cauzate de lichide.

Pe scurt despre serviciile HP Care Pack pentru PC-uri

Opțiunile Serviciilor HP Care Pack pentru afacerea ta sunt aplicabile în funcție de categoria de hardware

Nivelul serviciului*	Notebook	Desktop	Stație de lucru	Punct de vânzare retail	Thin client	Ecran
Ridicare și returnare/ Returnare la depozit	✓	✓	✓	✓	✓	
În următoarea zi de lucru/ Timp standard de răspuns	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acoperire pentru deplasare	✓					
Servicii HP post-garanție	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicii de urmărire și recuperare	✓	✓	✓			
Protecție împotriva daunelor accidentale	✓	✓	✓	✓		
Defective Media Retention	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
Servicii HP de marcarea de siguranță	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicii HP de etichetare a bunurilor	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Serviciile pot varia în funcție de regiune, platformă și țară.



Beneficiile serviciilor PC

Ridicare și returnare/Returnare la depozit

Acest serviciu îți permite să-ți extinzi protecția oferită de garanție pentru o perioadă de până la 5 ani. Scapă de griji cu o protecție mai lungă pentru produsul tău HP și eviți cheltuieli inutile în cazul în care produsul tău se defectează după terminarea garanției standard. Disponibilitatea nivelului de servicii depinde de țară.

Ți se potrivește?

- 1 Știi că hardware-ul tău funcționează de obicei mai mult decât perioada lui de garanție?
- 2 Știi că poți economisi mai mulți bani cumpărând un HP Care Pack opțional decât suportând costurile reparației după expirarea garanției?

Ar trebui să cumperi pentru

- A administra mai bine ciclul de viață al produselor tale în funcție de nevoile tale de business
- A avea acces la agenți pregătiți și calificați care să te ajute cu produsele tale HP
- A prezice și controla complet bugetul pentru funcționarea PC-urilor pe durata întregului ciclu de viață

Opțiuni de servicii pentru a crește acoperirea

Protecție pentru daune accidentale

Defective Media Retention

Servicii de urmărire și recuperare (pentru dispozitive mobile)

HP Premium Care¹

Acest serviciu îți permite să primești suport în locație pentru repararea hardware-ului și suport extins în afara locației (13 ore x 6 zile).

Ți se potrivește?

- 1 Ai suport IT dedicat?
- 2 Îți conduci afacerea și în afara programului standard de lucru?
- 3 Beneficiezi în acest moment de suport în următoarea zi lucrătoare sau de suport calificat la distanță pentru hardware-ul tău? Calitatea serviciilor îți satisface nevoile?

Intervale pentru suport

9 ore x 5 zile – Serviciul este disponibil între orele 8:00 și 17:00, de luni până vineri, excluzând sărbătorile

13 ore x 6 zile – Serviciul este disponibil între orele 8:00 și 21:00, de luni până sâmbătă, excluzând sărbătorile

Ar trebui să cumperi pentru

- A crește disponibilitatea PC-urilor și a îmbunătăți productivitatea afacerii
- A mări intervalul de suport actual al produsului¹
- A scăpa de griji cu apelul prioritar către agenți foarte bine pregătiți care îți oferă suport colaborativ pentru software oferit de terțe părți

Opțiuni de servicii pentru a crește acoperirea

Protecție pentru daune accidentale (disponibilă pentru produsele notebook)

Reținerea aparatului defecte (disponibilă pentru produsele notebook)



Ți se potrivește?

- 1 Planul tău de servicii repară sau înlocuiește hardware-ul în următoarea zi lucrătoare după ce suni?
- 2 Care este procesul tău actual pentru a reduce timpul de nefuncționare al hardware-ului?
- 3 Care este planul tău de rezervă pentru a controla și prezice costurile pe durata de viață a echipamentelor tale?

Ți se potrivește?

- 1 Ai angajați care călătoresc des?
- 2 Imaginează-ți că zbori la un târg pentru o prezentare a doua zi și la aeroport descoperi că laptopul tău nu se mai deschide. Întreaga ta călătorie ar putea fi în pericol.

În următoarea zi lucrătoare/Timp standard de răspuns

Dacă problema nu poate fi rezolvată prin suport din afara locației, un reprezentant autorizat HP va ajunge în locația ta în următoarea zi lucrătoare pentru reparații în intervalul pentru suport. Disponibilitatea nivelului de servicii depinde de țară.

Intervale pentru suport

9 ore x 5 zile – Serviciul este disponibil între orele 8:00 și 17:00, de luni până vineri, excluzând sărbătorile

Ar trebui să cumperi pentru

- A reduce timpul de nefuncționare al PC-urilor care au probleme tehnice
- A crește disponibilitatea PC-urilor și a îmbunătăți productivitatea afacerii

Opțiuni de servicii pentru a crește acoperirea

Protecție împotriva daunelor accidentale
Reținerea aparaturii defecte
Servicii de urmărire și recuperare

Acoperire pentru deplasare¹

Acest serviciu te lasă să călătorești fără griji cu notebookul tău, cu acces la suport local sau în limba engleză prin telefon și în locație. Pentru probleme care nu pot fi rezolvate prin suport local din afara locației, un reprezentant autorizat HP va sosi în următoarea zi lucrătoare la locație în țara pe care o vizitezi pentru a rezolva problema.

Pentru a afla mai multe despre acoperirea țărilor, vizitează hp.com/services/travel

Ar trebui să cumperi pentru

- A obține reparații rapide pentru notebookuri când călătorești în interes de serviciu
- A evita inconveniența găsirii și deplasării până la centrul de reparații din țara pe care o vizitezi
- A avea suport telefonic în engleză sau în limba locală a țării pe care o vizitezi



Ți se potrivește?

- 1 Dacă ți se fură calculatorul ai un plan de servicii care să-l urmărească și să-l recupereze?
- 2 Ai nevoie de acoperire pentru a administra și șterge de la distanță date sensibile de pe unități furate sau care lipsesc?
- 3 Ai nevoie să asiguri protecția datelor prin crearea de partiții codate care să le securizeze?
- 4 Ai un plan de servicii care să-ți permită să administrezi echipamentele IT de pe un sigur portal online?

Ți se potrivește?

- 1 Care Pack-ul tău HP e pe punctul de a expira înainte ca tu să fii gata să-ți înlocuiești produsul?
- 2 Știi că poți economisi mai mulți bani cumpărând un HP Care Pack opțional decât suportând costurile reparației după expirarea garanției?

Servicii de urmărire și recuperare¹

Serviciul Absolute Computrace^{®2} este o soluție de siguranță cu mai multe niveluri care oferă afacerilor conformarea la standarde, protecția datelor, recuperarea calculatoarelor furate și urmărirea bunurilor.

Ar trebui să cumperi pentru

- Ajutor în conformitate cu standardele obligatorii
- Reducerea pierderilor, furturilor și inactivității
- Păstrarea datelor sensibile în siguranță prin crearea de partiții codate pentru a le proteja
- Simplificarea inventarului și creșterea acurateții auditului

Opțiuni de servicii pentru a crește acoperirea

Toate celelalte servicii pentru PC

Servicii HP post-garanție¹

Acest serviciu îți permite să-ți extinzi protecția cu un an sau mai mult după expirarea garanției standard sau după termenul de expirare a unui HP Care Pack. Te poți bucura de acoperirea prelungită chiar și după expirarea garanției inițiale fără să-ți faci griji în legătură cu lipsa de suport în cazul în care produsul tău se defectează.

Ar trebui să cumperi pentru

- A evita reparațiile costisitoare în cazul unei defectări de echipament chiar și după expirarea garanției
- A crește intervalul de suport actual al produsului¹
- A scăpa de griji fiindcă primești în continuare suport specializat de la HP



Ți se potrivește?

- 1 Știi că, anual, costul din întreaga lume pentru daune accidentale este de peste 1 miliard de dolari și până la 18% dintre notebookuri sunt deteriorate accidental?
- 2 Care este procesul tău actual pentru reparația sau înlocuirea hardware-ului sau sistemelor deteriorate prin accidente?
- 3 Știi că costurile pentru reparația și înlocuirea hardware-ului și scăderea productivității datorită daunelor accidentale pot fi semnificative?
- 4 Știi că daunele accidentale ale hardware-ului sunt destul de comune la locul de muncă?
- 5 Știi că este destul de costisitor să înlocuiești un ecran de notebook stricat?

Ți se potrivește?

- 1 Ai îndeplinit normele de protecție a datelor controlând fizic accesul la datele tale?
- 2 Ai măsurile adecvate puse la punct pentru a evita plății de daune civile mari rezultate din controlul sau amplasarea greșite ale datelor sensibile?
- 3 Plătești acum prețul unui hard disc nou pentru a le păstra pe cele vechi nefuncționale, dar care sunt încă în garanție?

Protecție împotriva daunelor accidentale¹

Acest serviciu îți permite să eviți costurile de reparație și înlocuire plătite din propriul buzunar care sunt cauzate de accidente precum vărsarea de lichide, căderile sau variațiile de curent care pot apărea în timpul folosirii normale a echipamentului. Acoperă și ecranele cu cristale lichide (LCD) și părțile stricate.

Ar trebui să cumperi pentru

- A repara sau înlocui ușor și fără costuri un produs HP avariata accidental
- A obține acoperire pentru daunele accidentale ale produselor HP expuse la medii cu risc ridicat, de exemplu călătoriile frecvente sau vânzările pe teren
- A te întoarce rapid la treabă în cazul unui accident
- A face o singură plată în avans prin sistemul HP Care Pack

Cumpără-l în combinație cu alte servicii HP Care Pack

Reținerea aparaturii defecte¹

Acest serviciu îți permite să păstrezi hard discul nefuncțional pe care ai date sensibile în loc să-l returnezi la HP. În cazul unei probleme cu hard discul, un inginer HP îl va diagnostica și îți va oferi un înlocuitor dacă e nevoie.

Ar trebui să cumperi pentru

- A păstra hard discul defect pentru a asigura controlul complet al datelor tale sensibile
- A înlocui un hard disc stricat fără alte costuri
- A îndeplini normele curente de protecție a datelor
- A micșora riscul plății de daune civile mari prin controlarea datelor sensibile

Cumpără-l în combinație cu alte servicii HP Care Pack



Servicii HP de etichetare pentru siguranță

Acest serviciu îți permite să-ți protejezi dispozitivul împotriva furtului cu o etichetă specială de siguranță (lipită în fabrică; forța necesară pentru a o înlătura e de 400 kg/cm²). Dacă se încearcă înlăturarea, lasă o urmă roșie care nu se poate șterge și care indică faptul că produsul este furat și o adresă pentru a contacta StopTrack. Bunurile recuperate sunt înapoiate proprietarului.

Ar trebui să cumperi pentru

- A-ți proteja dispozitivele împotriva furtului
- O instalare rapidă și fără probleme fiindcă etichetele sunt montate în fabrică înainte de livrare

Servicii HP de etichetare a bunurilor

Acest serviciu îți permite să-ți administrezi mai bine inventarul IT cu etichetele montate în fabrică. Vei putea avea etichete pentru bunurile hardware sau/și pe ambalaj cu numere de serie, UUID și adresa Mac imprimate pe ele.

Ar trebui să cumperi pentru

- A-ți administra mai ușor inventarul când cutia ajunge la tine (eticheta pe ambalaj) și pe parcursul utilizării (etichetă pe hardware)
- O instalare rapidă și fără probleme fiindcă etichetele sunt montate în fabrică înainte de livrare



Servicii de imprimare care îți oferă avantaj competițional

Nimeni nu cunoaște imprimarea și imagistica mai bine ca HP

Când vine vorba de menținerea afacerii tale la un nivel înalt de competitivitate, mediul tău de imprimare și imagistică trebuie să fie disponibil și să funcționeze la putere maximă. Ai nevoie de sfaturi de la experți și suport personal, de încredere și rentabil. Asta îți oferă HP.

Serviciile HP Care Pack reprezintă un portofoliu ușor de folosit și ușor de cumpărat de servicii de calitate mare care extind și îmbunătățesc garanția standard a hardware-ului HP. Te putem ajuta să-ți rezolvi problemele rapid, să mărim timpul de funcționare al imprimantei și să evităm costurile de reparații nebugetate – toate acestea ca tu să obții rezultate de business mai bune.

Afacerea ta depinde de imprimare și imagistică de calitate. Contează pe expertiza dovedită HP de a-ți oferi orice, de la servicii suplimentare, până la un personal IT virtual. Cu ajutorul nostru, îți poți recâștiga liniștea și întreține tehnologia la costuri mai mici. Așa că poți să faci ceea ce contează cu adevărat: să-ți administrezi afacerea. Pentru că atunci când tehnologia merge, afacerile merg.

Susținere pentru afacerea ta atunci când ai nevoie

Redu timpul de nefuncționare pentru productivitate mai mare

HP Care Pack Services te lasă să standardizezi și să-ți îmbunătățești întreaga rețea de imprimare și imagistică pentru rezultate mai bune pentru afacerea ta.

Crește ROI-ul și scade costurile

HP te ajută să îmbunătățești felul în care îți administrezi mediul de imprimare și imagistică – reducând costurile și economisind timp.

Profită de o gamă largă de opțiuni de suport

Serviciile HP Care Pack te lasă să alegi exact nivelul de suport de care ai nevoie.

Bazează-te pe serviciile de imprimare și imagistică HP

Serviciile HP Care Pack sunt previzibile și livrate profesional – de la suportul tehnic la telefon până la suportul pentru instalare și servicii rapide care pot include reparația în locație în aceeași zi.

Serviciile noastre sunt mai rentabile decât prognozarea, depozitarea și menținerea surplusului de inventar, iar riscul de a investi în tehnologii care ar putea deveni depășite este redus.

Poți beneficia de mai puțin timp de nefuncționare a imprimantei tale, de o productivitate mai mare a angajaților, costuri mai mici de imprimare și o experiență de imprimare fără griji.



Serviciile HP Care Pack pentru imprimare pe scurt¹

Opțiunile Serviciilor HP Care Pack pentru afacerea ta sunt aplicabile în funcție de categoria de hardware

Nivelul serviciului*	LaserJet scăzut	LaserJet mediu	LaserJet înalt	LaserJet mediu-înalt MFP	Designjet	Inkjet pentru afaceri	Scanjet
Servicii de instalare cu setarea rețelei	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Serviciu de returnare în afara locației	✓						
Schimbarea aparatului în următoarea zi lucrătoare	✓	✓				✓	✓
Deplasare la locație în următoarea zi lucrătoare	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviciul de înlocuire a kiturilor de întreținere HP a doua zi			✓	✓			
Reținerea aparatului defecte a doua zi		✓	✓	✓			
Deplasare la locație în aceeași zi		✓	✓	✓	✓		
Servicii HP post-garanție	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Serviciile pot varia în funcție de regiune, platformă și țară.



Beneficiile serviciilor de imprimare

Ți se potrivește?

Afacerea ta va folosi mai multe unități?

Servicii de instalare cu setarea rețelei¹

Serviciile de instalare includ instalarea în locație și/sau setarea rețelei de produse de imprimare de către un tehnician angajat de HP.¹ Sunt incluse și asamblarea tuturor accesoriilor HP, verificarea hardware-ului, setarea rețelei și îndrumare de bază pentru operatorul cheie al organizației.

Serviciu de returnare în afara locației¹

Serviciile HP de suport hardware pentru returnare în afara locației oferă niveluri de servicii de returnare la HP de calitate mare cu suport prin telefon și reparație în afara locației pentru produse eligibile la un centru de reparații desemnat de HP. Serviciul include reparații în afara locației sau înlocuirea, materiale și părți, munca și costul transportului de returnare. HP oferă niveluri de servicii cu opțiuni diferite de livrare la centrul desemnat de HP. Unele niveluri de servicii sunt disponibile și cu funcționalități opționale, precum protecția împotriva daunelor accidentale sau reținerea aparaturii defecte. Acest serviciu oferă o alternativă de încredere și la costuri mai mici la suportul în locație pentru produsele folosite acasă sau în medii de business neprioritare.



Ți se potrivește?

Perfect pentru clienții care au nevoie de siguranță și consistență fără întreruperi, care vor un tehnician angajat și autorizat de HP în locație pentru a oferi suport profesional și care sunt interesați în previzionarea bugetului (numai bun pentru birouri la distanță și navetiști).

Perfect pentru clienții care vor să-și mențină investiția și să ajute la reducerea impactului asupra mediului, care nu au personal IT în firmă și care au nevoie de sfaturi de la experți și suport personal de încredere (numai bun pentru birouri la distanță și navetiști).

Deplasare la locație în următoarea zi lucrătoare¹

Dacă procesul de depanare inițială* nu rezolvă problema dispozitivului, un tehnician angajat de HP⁴ va depune toate eforturile pentru a ajunge la locația ta a doua zi după ce agentul de suport va trimite cererea pentru deplasare.

- Serviciul include toate părțile, materialele și lucrul, alături de suportul tehnic la telefon, depanarea și diagnosticarea.⁵

Schimbarea aparaturii în următoarea zi lucrătoare la locație¹

Dacă procesul de depanare inițială* nu rezolvă problema dispozitivului, un tehnician de suport va aranja livrarea unui dispozitiv de înlocuire împreună cu o vizită a unui tehnician de serviciu angajat de HP² pentru a schimba dispozitivul în locația ta în următoarea zi lucrătoare.

- Va trebui să împachetezi dispozitivul defect în materialele de împachetare oferite și să-l înapoezi la HP.
- Toate taxele de transport sunt incluse în prețul HP Care Pack.

Schimbarea aparaturii în următoarea zi lucrătoare¹

Dacă procesul de depanare inițială* nu rezolvă problema dispozitivului, un tehnician de suport va aranja livrarea unui dispozitiv de înlocuire împreună cu o vizită a unui tehnician de serviciu angajat de HP² pentru a schimba dispozitivul în locația ta a doua zi.

- Va trebui să împachetezi dispozitivul defect în materialele de împachetare oferite și să-l înapoezi la HP.
- Toate taxele de transport sunt incluse în prețul HP Care Pack.
- În paralel, pentru trimiterea dispozitivului de schimb va fi necesar un număr de card de credit sau un ordin poștal. Această informație va fi înregistrată în cazul în care dispozitivul defect nu va fi returnat la HP.

*Vezi pagina 16 pentru detalii despre procesul de depanare inițială.

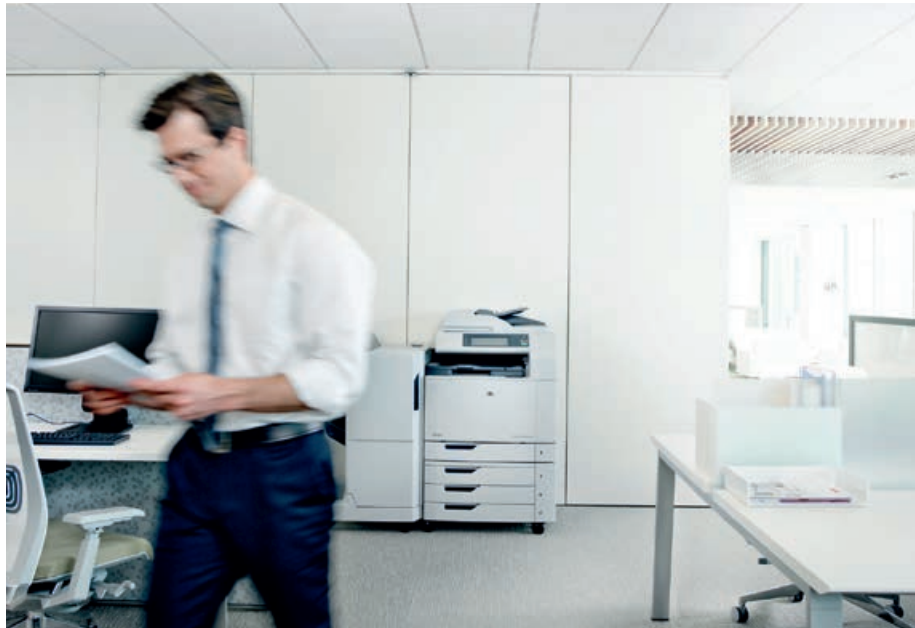


Serviciul de înlocuire a kiturilor de întreținere HP¹

Pentru a menține imprimanta și calitatea imprimării adecvate, kitul de întreținere a imprimantei trebuie înlocuit când o alertă apare pe ecran. Serviciul de înlocuire a kiturilor de întreținere HP (MKRS) include înlocuirea acestei părți consumabile, plus service expert în locație oferit de un tehnician angajat de HP.⁴

Reținerea aparaturii defecte¹

Ca parte a ofertei de servicii în locație în următoarea zi lucrătoare, ai opțiunea să adaugi serviciul de reținere a aparaturii defecte (DMR). Un tehnician autorizat de HP ajunge în locație în următoarea zi lucrătoare în cazul unei defectări a hardware-ului imprimantei. Această funcție adițională îți permite să păstrezi hard discul imprimantei și informațiile critice pe care le poate conține fără să trebuiască să cheltuiești pe comandarea și plățirea unui nou hard disc.



Deplasare la locație în aceeași zi¹

Dacă procesul de depanare inițială* nu rezolvă problema dispozitivului, un tehnician angajat de HP⁴ va depune toate eforturile pentru a ajunge la locația ta în patru ore de la trimiterea cererii pentru deplasare de către agentul de suport.

- Serviciul include toate părțile, materialele și lucrul, alături de suportul tehnic la telefon, depanarea și diagnosticarea.⁵

Servicii HP post-garanție¹

Responsabilitatea fiscală și față de mediu este o prioritate, și cum mai bine să-ți protejezi investiția decât cu un HP Care Pack post-garanție? Acest serviciu oferă protecție continuă după ce garanția ta HP standard expiră sau după ce serviciul anterior HP Care Pack expiră. Serviciile HP Care Pack post-garanție îți permit accesul la toate beneficiile pe care le primești când cumperi HP Care Pack de la început și extind viața imprimantelor tale.

Serviciile HP Care Pack sunt oferite pentru perioade de doi și trei ani și într-o varietate de niveluri de servicii, incluzând schimbul și reparația în locație și prin telefon.

*Vezi pagina 16 pentru detalii despre procesul de depanare inițială.

Procesul de depanare inițială¹

Din momentul în care ai înregistrat o problemă la HP, tehnicienii noștri de suport vor lucra pentru a-ți pune PC-urile înapoi în funcțiune cât mai repede posibil. Agenții noștri de suport calificați vor lucra cu tine pentru a rezolva problema de la distanță. Următoarele acțiuni se vor desfășura în funcție de constatările lor:

- În cazul în care problema poate fi rezolvată de la distanță, tehnicienii de suport vor oferi instrucțiuni pas cu pas pentru a rezolva problema.
- În cazul în care este necesară înlocuirea unei părți care poate fi instalată de către client (de exemplu, un nou monitor), HP îți va expedia părțile necesare. Va trebui să trimiți părțile defecte înapoi la HP în materialele de împachetare oferite.
- Dacă problema nu poate fi rezolvată de una dintre metodele de depanare de mai sus, serviciile HP Care Pack vor determina următorii pași. Verifică descrierile nivelurilor de servicii ca să afli ce se va întâmpla în funcție de HP Care Pack-ul cumpărat.

**Află mai multe
despre serviciile
HP pentru PC,
imprimare și
imagistică la**
hp.com/go/cpc

**Înscrie-te pentru
update-uri.**
hp.com/go/getupdated

¹Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pentru serviciile HP Care Pack pot varia în funcție de locația ta geografică. Serviciul începe la data cumpărării hardware-ului. Se aplică restricții și limitări. Pentru detalii și pentru a afla ce servicii HP Care Pack există pentru produsul tău, te rugăm să vizitezi Centrala HP Care Pack pe hp.com/go/cpc

²Agentul Computrace este livrat închis și este activat la cumpărarea unui abonament. Serviciul poate fi limitat. Verifică la Absolute disponibilitate în afara SUA. Serviciul de abonament opțional de la Absolute Recovery Guarantee este o garanție limitată. Se aplică anumite condiții. Pentru detalii complete, vizitează www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack. Dacă Data Delete este utilizat, plata Recovery Guarantee este nulă. Pentru a folosi serviciul Data Delete, clienții trebuie mai întâi să semneze un Acord de Pre-Autorizare și să creeze un PIN sau să cumpere unul sau mai multe tokenuri RSA SecurID de la Absolute Software.

³Disponibilitatea opțiunilor de servicii, timpii de răspuns și acoperirea orelor de lucru pot varia în funcție de produs și țară.

⁴Este posibil ca nivelul de servicii în locație să nu fie disponibil în toate locațiile geografice. În unele cazuri, serviciile în locație pot fi făcute de un service autorizat HP.

⁵Service-ul HP în locație nu include materiale consumabile, precum cartușele de cerneală, bateriile, kiturile de întreținere și alte consumabile, administrarea utilizatorilor și dispozitive non-HP.

