

Brožúra

# Udržujte chod svojej firmy

Služby spoločnosti HP pre osobné počítače, zobrazovanie a tlač používateľov malých podnikov.



# Obsah

## 3 Úvod

## 4 PC služby, ktoré vám pomôžu zamerať sa na vaše podnikanie

Spoločnosť HP poskytuje správnu podporu pre každú situáciu  
HP Care Pack prináša služby podstatné pre malé a stredné podniky  
Služby HP Care Pack pre PC v skratke

## 5 Benefity PC služieb

Vyzdvihnutie/Vrátenie späť  
HP Premium Care  
Druhý pracovný deň/Štandardná doba odozvy  
Cestovné poistenie  
Sledovacie a návratné služby  
HP pozáručný servis  
Ochrana pred náhodným poškodením  
Skladovanie defektných médií  
HP služby Security Tagging  
HP služby Asset Tagging

## 12 Tlačové služby, ktoré vás udržia krok pred konkurenciou

Nikto nepozná zobrazovacie zariadenia a tlačiarne lepšie ako HP  
Podporuje vaše podnikanie, keď to potrebujete  
Služby HP Care Pack pre tlač v skratke

## 14 Benefity tlačových služieb

Inštalačné služby s nastavením siete  
Návratné služby mimo pracoviska  
Výmena na druhý pracovný deň  
Druhý pracovný deň na pracovisku  
Druhý pracovný deň vrátane HP výmennej služby údržbových sád  
Druhý pracovný deň vrátane skladovania defektných médií  
Ten istý deň na pracovisku  
HP pozáručný servis

## 16 Počiatočný proces odstraňovania problémov

## **Udržujte chod svojej firmy v maximálnej efektívite**

V spoločnosti HP chápeme, že v podnikaní sa počíta každá minúta. A že technológia je nevyhnutnou súčasťou úspechu vášho podnikania. To je dôvod, prečo ponúkame komplexné portfólio služieb HP Care Pack navrhnuté tak, aby vaše PC a tlačiarne lepšie fungovali a vaši zamestnanci mohli zostať produktívni.

Služby HP Care Pack sú voliteľne rozšírené služby pre hardvér a softvér HP, ktorý ponúka nadštandardnú ochranu vašich výrobkov po štandardnej záruke. Bez ohľadu na to, v čom podnikáte, alebo aká je veľkosť vašej firmy, ponúkame podporu, ktorú potrebujete aby ste z vašej HP technológie získali čo najviac.

Služby HP Care Pack vám pomôžu rýchlejšie začať a efektívnejšie fungovať. Poskytujú proaktívnu podporu, aby sa zabránilo výpadkom systému. V prípade, že sa vyskytnú chyby, zabezpečujeme úroveň odozvy potrebnú na to, aby sa vaše PC a tlačiarne vrátili do režimu online a vy ste sa rýchlo mohli vrátiť k práci.

Pretože vieme, že čas sú peniaze. Služby HP Care Pack vám poskytujú podporu, ktorú potrebujete, aby vaše technológie fungovali a vaše podnikanie bolo ziskové.

# PC služby, ktoré vás udržia zameraných na podnikanie

## Spoločnosť HP poskytuje správnu podporu pre každú situáciu

Chápeme, že máte oveľa dôležitejšie veci na práci, než tráviť čas opravami a každodennou technickou podporou. To je dôvod, prečo ponúkame Služby HP Care Pack, ktoré vás odbremení od záťaže časovo náročného IT manažmentu, vyhnete sa výpadkom, a budete sa môcť venovať práci, ktorá poháňa biznis.

Od služieb return-to-depot a cestovného poistenia až po obnovu dát a podporu na pracovisku, poskytujeme všetky potrebné služby, aby sme vám pomohli znížiť riziko a zvýšiť produktivitu. Bez ohľadu na to, aké neočakávané problémy budete mať s vašim zariadením, naši odborníci to zvládnu.

## HP Care Pack prináša služby podstatné pre malé a stredné podniky

*Chráňte vaše investície* Spoločnosť HP ponúka rad rozšírených úrovní služieb na pomoc koncovým užívateľom pri riešení problémov s hardvérom a využívanie technickej podpory spoločnosti HP po dobu až piatich rokov.

*Znížte prerušenia podnikateľskej činnosti.* Chráňte cestovné notebooky, znížte riziko krádeže a zvýšte užívateľský komfort s bezpečnosťou dát a návratými službami.

*Zvýšte produktivitu zamestnancov.* Získajte podporu na druhý deň alebo ten istý deň na pracovisku, po celom svete, s rýchlym časom opravy pre systémy kritické pre biznis.

*Zbavte sa neočakávaných nákladov.* Vyhnite sa drahým opravám alebo výdavkom za výmenu chybného hardvéru a náhodným poškodeniam, vrátane pádov a namočenja.

## HP Care Pack pre PC v skratke

### Možnosti služieb HP Care Pack platné podľa hardvérovej kategórie pre vašu firmu

Úroveň služby*	Notebook	Stolný počítač	Pracovná stanica	Retail POS	Tenký klient	Displej
Vyzdvihnutie/ Vrátenie späť	✓	✓	✓	✓	✓	
Druhý pracovný deň/ Štandardná doba odozvy	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cestovné poistenie	✓					
HP pozáručný servis	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Služby sledovania a vrátenia	✓	✓	✓			
Ochrana pred náhodným poškodením	✓	✓	✓	✓		
Skladovanie chybných médií	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
HP služby Security Tagging	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HP služby Asset Tagging	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\* Služby sa môžu líšiť v závislosti na regióne, platforme a krajine.



## Výhody PC služieb

### Je toto riešenie pre vás?

- 1 Viete, že váš hardvér zvyčajne vydrží dlhšie, než jeho záručná doba?
- 2 Viete, že môžete ušetriť viac zakúpením voliteľného HP Care Pack, ako znášať náklady na opravu po záručnej lehote?

### Je toto riešenie pre vás?

- 1 Máte špecializovanú IT podporu?
- 2 Prevádzkujete vašu firmu mimo štandardnú pracovnú dobu?
- 3 Máte dostatočné pokrytie rýchlou odozvou na pracovisku a komplexnú vzdialenú podporu pre váš hardvér? Vyhovuje kvalita služieb vašim potrebám?

### Vyzdvihnutie/ Vrátene späť

Táto služba vám umožní rozšíriť ochranu až na päť rokov. Užívajte si komfort s dlhšou ochranou týkajúcou sa vášho produktu spoločnosti HP, ktorá vám ušetrí zbytočné náklady, v prípade, že by váš výrobok mal poruchu po skončení štandardnej záruky. Dostupnosť služby závisí na krajine.

#### Toto by ste si mali zakúpiť pre

- Lepšiu správu životného cyklu produktu podľa vašich obchodných požiadaviek
- Získanie prístupu k vyškoleným a kvalifikovaným pracovníkom technickej podpory vášho produktu HP
- možnosť plne predvídať a riadiť svoj rozpočet na podporu svojho počítača počas ich životného cyklu

#### Možnosti služieb pre rozšírenie krytia

Ochrana pred náhodným poškodením  
Skladovanie chybných médií  
Evidencia a obnova (pre mobilné zariadenia)

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

Táto služba vám umožňuje dostávať na pracovisku odozvy na hardware opravy, s rozšíreným pokrytím vzdialenej podpory (13h x 6d).

#### Doba dostupnosti

9h x 5d – Služby dostupné 8:00 – 17:00, pondelok až piatok, okrem sviatkov  
13h x 6d – Služby dostupné 8:00 – 21:00, pondelok až sobota, okrem sviatkov

#### Toto by ste si mali zakúpiť na

- Zvýšenie dostupnosti PC a zlepšenie produktivity firmy
- Rozšírenie dostupnosti služby momentálne prístupnej pre produkt <sup>1</sup>
- Získanie užívateľského komfortu s prioritným hovorom od vysoko kvalifikovaných agentov s ponukou doplňujúcu podporu softvéru tretích strán

#### Možnosti služieb pre rozšírenie krytia

Ochrana pred náhodným poškodením (pre notebooky)  
Skladovanie chybných médií (pre stolné počítače)



### Je toto riešenie pre vás?

- 1 Má váš servisný plán opravu alebo výmenu hardvéru nasledujúci pracovný deň po telefonáte?
- 2 Aký je váš súčasný proces redukcie hardvérových výpadkov?
- 3 Aký je váš záložný plán, ktorý vám pomôže kontrolovať a predvídať náklady po celú dobu životnosti vášho zariadenia?

### Je toto riešenie pre vás?

- 1 Máte zamestnancov, ktorí často cestujú?
- 2 Predstavte si, že odlietate na veľtrh, kde máte prednášať na druhý deň a zistíte, že sa váš laptop nezapne po príchode na letisko. Celá vaša cesta by mohla byť ohrozená.

## Druhý pracovný deň/Štandardná doba odozvy

Ak problém nemožno vyriešiť cez vzdialenú podporu, splnomocnený zástupca HP služieb dorazí na vaše miesto nasledujúci pracovný deň na opravu, v rámci doby dostupnosti. Dostupnosť služby závisí na krajine.

### Doba dostupnosti

9h x 5d – Služby dostupné 8:00 – 17:00, pondelok až piatok, okrem sviatkov

### Toto by ste mali zakúpiť na

- Zníženie výpadkov PC s technickými problémami
- Zvýšenie dostupnosti PC a zlepšenie produktivity firmy

### Možnosti služieb na zvýšenie pokrytia

Ochrana pred náhodným poškodením  
Skladovanie chybných médií  
Evidencia a obnova

## Cestovné poistenie<sup>1</sup>

Táto služba vám umožní cestovať so svojím notebookom bez obáv, s prístupom k linke v miestnom alebo anglickom jazyku a podporou na mieste pracoviska. V prípade problémov, ktoré nemožno vyriešiť pomocou lokálnej podpory, splnomocnený zástupca HP dorazí na miesto v tej krajine, v ktorej sa nachádzate, a to na nasledujúci pracovný deň, aby problém vyriešil.

### Pre viac informácií o pokrytí krajín navštívte [hp.com/services/travel](https://hp.com/services/travel)

### Toto by ste mali zakúpiť na

- Získanie rýchlej opravy notebookov, počas obchodnej cesty
- Vyhnutiu sa ťažkostiam hľadania a cestovania do servisného strediska v krajine, ktorú navštevujete
- Telefonickú podporu v angličtine alebo v lokálnom jazyku krajiny, ktorú navštevujete



### Je toto riešenie pre vás?

- 1 Ak je vám počítač odcudzený, máte servisný plán na evidenciu a obnovu?
- 2 Potrebujete spravovať a vzdialene odstrániť citlivé dáta z ukradnutých alebo nezvestných jednotiek?
- 3 Potrebujete zabezpečiť ochranu dát vytvorením šifrovaných zväzkov pre zabezpečenie dát?
- 4 Máte servisný plán na správu IT majetku z jedného internetového portálu?

### Je toto riešenie pre vás?

- 1 Skončí sa vaša záruka alebo služba HP Care Pack skôr, ako budete pripravení vymeniť váš produkt?
- 2 Viete, že môžete ušetriť viac zakúpením voliteľného HP Care Pack, ako znášať náklady na opravu po záručnej lehote?

## Evidencia a obnova<sup>1</sup>

Táto služba Absolute Computrace® Service<sup>2</sup> poskytuje viacvrstvové bezpečnostné riešenie, ktoré pomáha podnikom s plnením, ochranou dát, znovuzískaním po krádeži počítača a sledovaním majetku.

### Toto by ste mali zakúpiť na

- Pomoc pri plnení zákonných požiadaviek
- Zníženie strát, odcudzení a presunov
- Uchovávanie citlivých dát v bezpečí vytvorením šifrovaných zväzkov na ochranu
- Pomoc pri zefektívnení súpisov a zvyšovaní presnosti auditu

### Možnosti služieb pre rozšírenie krytia

Ostatné PC služby

## HP pozáručný servis<sup>1</sup>

Táto služba vám umožní rozšíriť ochranu o jeden rok alebo viac nad rámec štandardnej záruky alebo po skončení platnosti HP Care Pack. Môžete si vychutnať predĺžené pokrytie aj po uplynutí záruky, bez obáv o nedostatok podpory v prípade, že sa váš produkt pokazí.

### Toto by ste si mali zakúpiť na

- Vyvarovanie sa nákladným opravám v prípade poruchy zariadenia aj po uplynutí záruky
- Zvýšenie kvality služieb, ktorá je v súčasnej dobe k dispozícii na produkt<sup>1</sup>
- Získajte užívateľský komfort s nepretržitou odbornou podporou HP



## Ochrana pred náhodným poškodením<sup>1</sup>

### Je toto riešenie pre vás?

- 1 Viete, že celosvetové ročné náklady na náhodné poškodenie presahujú 1 miliardu dolárov a až 18 % notebookov sa poškodí náhodne?
- 2 Aký je váš súčasný postup pre opravu alebo výmenu náhodne poškodeného hardvéru alebo systému?
- 3 Viete, že zníženie produktivity a náklady na opravu a výmenu hardvéru v dôsledku náhodného poškodenia môžu byť pomerne vysoké?
- 4 Viete, že náhodne poškodený hardvér je celkom bežný na pracovisku?
- 5 Viete, že je pomerne nákladné nahradiť poškodenú obrazovku notebooku?

### Je toto riešenie pre vás?

- 1 Spĺňate požiadavky opatrení na ochranu údajov tým, že fyzicky riadite prístup k vašim dátam?
- 2 Máte správne opatrenia, aby sa zabránilo nákladným regulačným alebo občianskoprávnym sporom v dôsledku nesprávneho konania alebo nakladania s citlivými údajmi?
- 3 Platíte v súčasnej dobe za nové jednotky, aby ste vykompenzovali nefungujúce disky, ktoré sú stále v záruke?

Táto služba vám umožní vyhnúť sa nákladným opravám alebo výmenným nákladom spôsobených náhodou ako pády, namočenie a elektrický výboj, ktoré môžu nastať počas normálneho používania počítačových produktov. Vzťahuje sa aj na poškodené displeje z tekutých kryštálov (LCD) a rozbité časti.

### Toto by ste mali zakúpiť na

- Opravu alebo výmenu produktov HP poškodených v dôsledku nehody, ľahko a bez nákladov
- Získanie pokrytia náhodného poškodenia pre produkty HP vystavených prostrediu s vysokým rizikom, ako sú časté cestovanie či odbor predaja
- Rýchly návrat do podnikania v prípade nehody
- Vykonanie jednej platby vopred, ktorá funguje cez infraštruktúru HP Care Pack

### Zakúpte v kombinácii s inými službami HP Care Pack

## Skladovanie chybných médií<sup>1</sup>

Táto služba umožňuje, aby ste si vaše nefunkčné disky, na ktorých sú uložené citlivé dáta, ponechali namiesto návratu do spoločnosti HP. V prípade problémov s diskom, inžinier HP diagnostikuje váš disk a poskytuje náhradu v prípade potreby.

### Toto by ste mali zakúpiť na

- Skladovanie chybných diskov, na zabezpečenie úplnej kontroly citlivých dát
- Výmenu chybného disku zadarmo
- Pomoc s platnými predpismi na ochranu osobných údajov
- Zmiernenie rizika drahých regulačných alebo občianskoprávných sporov riadnou kontrolou citlivých dát

### Zakúpte v kombinácii s inými službami HP Care Pack





## HP služby Security Tagging

Táto služba vám umožní chrániť váš prístroj proti krádeži pomocou špeciálneho bezpečnostného štítku (nalepeného v továrni; 400kg/cm<sup>2</sup> sila potrebná na odstránenie). Ak nastane pokus o jeho odstránenie, zanechá nezmazateľný odtlačok červenej, čo indikuje, že výrobok je ukradnutý a je potrebné kontaktovať StopTrack. Znovu získaný označený majetok sa vracia späť majiteľovi.

### **Toto by ste si mali zakúpiť na**

- Ochranu svojich prístrojov proti krádeži
- Bezproblémové a rýchle nastavenie služieb ako bezpečnostné značky, ktoré sú nasadené v továrni pred odoslaním

## HP služby Asset Tagging

Táto služba umožňuje lepšie spravovať IT inventár s označeniami nasadenými v továrni. Budete mať možnosť označenia majetku na vašom hardvéri a/alebo na obale s vytlačeným poradovým číslom, UUID a MAC adresou.

### **Toto by ste si mali zakúpiť na**

- Jednoduchšiu správu vášho inventára, keď balenie príde na vaše pracovisko (označenie balenia) a priebežne (hardvér označenie)
- Bezproblémové a rýchle nastavenie služieb ako označenie majetku, keďže označenia sú nasadené v továrni pred odoslaním



# Tlačové služby, ktoré vás udržia krok pred konkurenciou

## Nikto nepozná zobrazovacie zariadenia a tlačiarne lepšie ako HP

Pre zachovanie konkurencieschopnosti vašej firmy, vaše zobrazovacie a tlačové prostredie potrebujete mať vždy poruke a pripravené na podanie výkonu. Potrebujete odbornú radu a osobnú, spoľahlivú a nákladovo efektívnu podporu. A to je to, čo HP služby ponúkajú.

HP Care Pack služby poskytujú ľahko zakúpiteľné, ľahko použiteľné portfólio vysoko kvalitných balíkov služieb, ktoré rozširujú a zvyšujú štandardnú záruku na hardvér HP. Môžeme vám pomôcť rýchlo riešiť problémy, zlepšiť prevádzkyschopnosť tlačiarní a vyhnúť sa mimorozpočtovým nákladom na opravy - takže môžete dosiahnuť lepšie obchodné výsledky.

Vaše podnikanie závisí na kvalite zobrazovania a tlači. Spoľahnite sa na osvedčenú odbornosť HP, aby vám poskytla všetko od doplnkovej služby po virtuálny IT personál. S našou podporou môžete získať užívateľský komfort a nižšie náklady na vlastníctvo technológií. Umožnia vám robiť to, na čom naozaj záleží: riadiť vaše podnikanie. Pretože keď technológia funguje, obchod funguje.

## Podporuje vaše podnikanie, keď to potrebujete

### Zníženie výpadkov pre lepšiu produktivitu

HP Care Pack služby vám pomôžu štandardizovať a zlepšiť celkovú tlačiarskú a zobrazovaciu sieť pre lepšie výsledky vášho podnikania.

### Zvýšenie návratnosti investícií a zníženie nákladov

Spoločnosť HP vám pomôže zlepšiť spôsob správy vášho zobrazovacieho a tlačového prostredia - znižuje náklady a šetrí čas.

### Využite širokú škálu možností podpory

Služby HP Care Pack vám umožnia vybrať si presne tú úroveň podpory, ktorú potrebujete.

### Spoľahnite sa na zobrazovacie a tlačové služby HP

Služby HP Care Pack sú predvídateľné a profesionálne poskytované - od technickej podpory po telefónu po inštaláciu a servisnú podporu, ktorá môže byť až tak rýchlo, ako v ten istý deň na mieste opravy.

Naše služby sú nákladovo efektívnejšie než prognózy, skladovanie a udržiavanie zásob náhradných dielov, a riziko investície do technológií, ktoré sa môžu stať zastarané, je znížené.

Môžete ťažiť z menšieho počtu výpadkov tlačiarní, vyššej produktivity zamestnancov, nižších nákladov na tlač a bezstarostné tlačové skúsenosti.



## Prehľad služieb HP Care Pack pre tlač<sup>1</sup>

Možnosti služieb HP Care Pack platné podľa hardvérovej kategórie pre vašu firmu

Úroveň služby*	LaserJet low-end	LaserJet mid-range	LaserJet high-end	LaserJet mid-high MFP	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Inštaláčn� služby s nastaven�m siete	√	√	√	√	√		√
Služby vrátenia mimo pracoviska	√						
Výmena na druh� pracovn� deň	√	√				√	√
Druhý pracovn� deň na pracovisku	√	√	√	√	√	√	√
Druhý pracovn� deň vrátane HP výmennej sluŹby �drŹbov�ch s�d			√	√			
Druhý pracovn� deň vrátane skladovania defektných médií		√	√	√			
Ten istý deň na pracovisku		√	√	√	√		
HP poz�ru�n� servis	√	√	√	√	√	√	√

<sup>1</sup>SluŹby sa môžu liŹiť v závislosti na reg one, platforme a krajine.



## Výhody tlačových služieb

### Je toto riešenie pre vás?

Bude vaša firma pripájať viac jednotiek?

### Inštalčné služby s nastavením siete<sup>1</sup>

Spoločnosť HP ponúka inštalčné služby, ktoré zahŕňajú inštaláciu u zákazníka a sieťové nastavenie tlačiarní kvalifikovaným servisným technikom HP.<sup>1</sup> Dodané služby zahŕňajú montáž kompletného príslušenstva HP, overenie hardvéru, sieťové nastavenie a základné zaškolenie pre kľúčovú obsluhu vašej organizácie.

### Návratné služby mimo pracoviska<sup>1</sup>

Návratné služby HP pre hardvér mimo pracoviska ponúka vysoko kvalitnú úroveň služieb návrat-do-HP s telefonickou podporou na diaľku a opravou mimo pracoviska pre určené výrobky v servisných strediskách určenými HP. Táto služba mimo pracoviska zahŕňa opravu alebo výmenu, materiály a diely, prácu a náklady na vrátenie zásielky. HP ponúka úroveň služieb s rôznymi možnosťami prepravy na servisné stredisko určené HP. Niektoré úrovne služieb sú k dispozícii tiež s voliteľnými funkciami služieb, ako je napríklad ochrana pred náhodným poškodením alebo skladovanie defektných médií. Táto služba poskytuje spoľahlivú, lacnejšiu alternatívu k podpore na pracovisku pre produkty v nekritickom podnikovom alebo domácom prostredí.



### Je toto riešenie pre vás?

Ideálne pre zákazníkov, ktorí potrebujú spoľahlivosť a konzistenciu bez prerušenia, ktorí chcú, aby autorizovaný servisný technik od HP poskytoval odbornú podporu na mieste, a ktorí majú záujem o rozpočtovú predvídateľnosť (skvelý tip pre vzdialené kancelárie a vzdialených pracovníkov).

Ideálne pre zákazníkov, ktorí chcú udržiavať svoje investície a znížiť dopad na životné prostredie, ktorí nemajú vnútropodnikových IT pracovníkov a potrebujú odbornú radu a osobnú, spoľahlivú podporu (výborný tip pre vzdialené kancelárie a vzdialených pracovníkov).

## Druhý pracovný deň na pracovisku<sup>1</sup>

Ak počiatočný proces odstraňovania problémov\* nevyrieši chyby zariadenia, autorizovaný servisný technik od HP<sup>4</sup> vyvinie maximálne úsilie, aby sa dostavil na vaše pracovisko na druhý deň po tom, čo agent postúpi prípad na vyslanie

- Služba zahŕňa všetky časti, materiál a prácu, spolu s technickou telefonickou podporou, riešenie problémov a diagnostiku.<sup>5</sup>

## Výmena na druhý pracovný deň<sup>1</sup>

Ak počiatočný proces odstraňovania problémov\* nevyrieši chybu zariadenia, technik zaistí dopravu náhradného zariadenia, spolu s návštevou autorizovaného servisného technika spoločnosti HP<sup>2</sup> na výmenu prístroja na vašom pracovisku nasledujúci pracovný deň.

- Budete musieť zabaliť chybnú jednotku do príslušných obalových materiálov a poslať späť do spoločnosti HP
- Všetky poplatky za dopravu sú zahrnuté v cene HP Care Pack.

## Výmena na druhý pracovný deň<sup>1</sup>

Ak počiatočný proces odstraňovania problémov\* nevyrieši chybu zariadenia, technik zaistí dopravu náhradného zariadenia, spolu s návštevou autorizovaného servisného technika spoločnosti HP<sup>2</sup> na výmenu prístroja na vašom pracovisku nasledujúci pracovný deň.

- Budete musieť zabaliť chybnú jednotku do príslušných obalových materiálov a poslať späť do spoločnosti HP
- Všetky poplatky za dopravu sú zahrnuté v cene HP Care Pack.
- Pre odoslanie vymeneného zariadenia bude potrebná záruka vo forme čísla kreditnej karty alebo poštového príkazu. Tieto informácie budú archivované v prípade, že chybná jednotka nebude vrátená spoločnosti HP.

<sup>1</sup>Pozri stranu 16 pre podrobnosti o počiatočnom procese riešenia problémov.

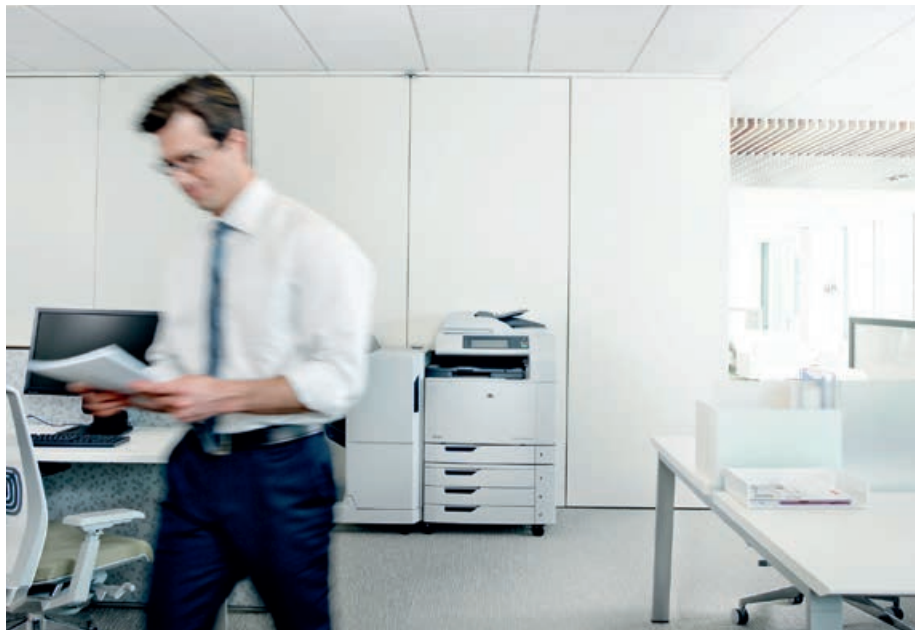


## **Druhý pracovný deň vrátane HP výmennej služby údržbových sád<sup>1</sup>**

Ak chcete riadne zachovať tlačiarne a kvalitu tlače, je treba vymeniť sadu pre údržbu tlačiarní, keď sa zobrazí upozornenie na displeji. HP služba výmeny údržbových sád (VSÚS) zahŕňa výmenu tejto časti spotrebného materiálu, plus znalecký servis na mieste autorizovaným servisným technikom od HP.<sup>4</sup>

## **Skladovanie chybných médií<sup>1</sup>**

Ako súčasť HP služby Druhý pracovný deň na pracovisku, máte možnosť pridať službu skladovania defektných médií (SDM). V prípade poruchy hardvéru tlačiarne sa nasledujúci pracovný deň dostaví k zákazníkovi autorizovaný technik spoločnosti HP. Táto dodatočná ponuka umožňuje ponechanie pevného disku tlačiarne a dôležitých informácií, ktoré môže obsahovať, bez toho, aby ste mali starosti s nákladmi na objednávanie a platenie za nový disk.



## Ten istý deň na pracovisku<sup>1</sup>

Ak počiatočný proces odstraňovania problémov\* nevyrieši chyby zariadenia, autorizovaný servisný technik od HP<sup>4</sup> vyvinie maximálne úsilie, aby sa dostavil na vaše pracovisko na druhý deň po tom, čo agent postúpi prípad na vyslanie

- Služba zahŕňa všetky časti, materiál a prácu, spolu s technickou telefonickou podporou, riešenie problémov a diagnostiku.<sup>5</sup>

## HP pozáručný servis<sup>1</sup>

Fiškálna a ekologická zodpovednosť je prioritou a ako lepšie ochránite vašu investíciu než s pozáručnou službou HP Care Pack? Táto služba ponúka trvalú ochranu po tom, čo vaša štandardná HP záruka vyprší, alebo po expirácii služby HP Care Pack. Pozáručné služby HP Care Pack umožňujú prístup ku všetkým výhodám, ktoré dostanete pri nákupe HP Care Pack predom, zatiaľ čo predlžuje životnosť vašej investície do tlačiarne.

Pozáručné služby HP Care Pack sú k dispozícii v jedno- a dvojročných krokoch v rôznych úrovniach služieb, vrátane výmeny, na pracovisku a volaním pre opravu.

<sup>1</sup>Pozri stranu 16 pre podrobnosti o počiatočnom procese riešenia problémov.

# Počítačový proces odstraňovania problémov<sup>1</sup>

Akonáhle nahlásite prípad spoločnosti HP, naši technici budú pracovať na tom, aby vaše počítače boli sprevádzkované tak rýchlo, ako je to možné. Naši kvalifikovaní pracovníci technickej podpory budú s vami na diaľku spolupracovať pri riešení problému. Nasledujúce opatrenia budú prijaté na základe ich zistení:

- V prípade, že problém môže byť opravený na diaľku, technická podpora poskytne krok-za-krokom návod na to, ako problém vyriešiť.
- V prípade, že sa vyžaduje zákazníkom inštalovateľný náhradný diel (napr. nový monitor), HP urýchli dodávku potrebného dielu(ov) k vám. Ak problém nie je možné vyriešiť jedným z riešení vyššie uvedených metód, služba HP Care Pack určí ďalšie kroky. Budete musieť chybný diel(y) poslať späť do HP v poskytovaných baliacich materiáloch.
- Ak problém nie je možné vyriešiť jedným z riešení vyššie uvedených metód, služba HP Care Pack určí ďalšie kroky. Pozri popisy úrovni služby pre informácie ako sa postupuje ďalej, podľa toho, ktorý HP Care Pack ste zakúpili.

**Zistite viac  
o spoločnosti  
HP PC a zobrazovacích  
a tlačových službách  
na [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

<sup>1</sup>Úroveň služieb a čas odozvy pri službách HP Care Pack sa môžu líšiť v závislosti od geografickej polohy. Služby začínajú dátumom nákupu hardvéru. Uplatňujú sa obmedzenia. Pre ďalšie informácie a druhy služieb HP Care Pack, ktoré existujú pre váš produkt, navštívte HP Care Pack Central na [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>2</sup>Computrace agent je dodávaný vypnutý a je aktivovaný po zaplatení poplatku zákazníkom. Služba môže byť obmedzená. Informujte sa u Absolute o dostupnosti mimo USA. Voliteľná predplatená služba Absolute Recovery Guarantee (absolútna záruka vrátenia) je obmedzená záruka. Podlieha určitým podmienkam. Pre ďalšie informácie, navštívte [www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lookup](http://www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lookup). Ak sa používa Data Delete, platba záruky vrátenia je neplatná. Aby bolo možné používať Data Delete služby, zákazníci musia najprv podpísať pred-autorizačnú dohodu a buď vytvoriť PIN alebo kúpiť jeden alebo viac RSA SecurID tokenov od Absolute Software.

<sup>3</sup>Možnosti služby, pokiaľ ide o dostupnosť, dobu odozvy a dobu pokrytia sa môžu líšiť podľa jednotlivých produktov a krajín.

<sup>4</sup>Úroveň miestnych služieb nemusí byť k dispozícii vo všetkých geografických lokalitách. V niektorých prípadoch môže byť servis u zákazníka vykonaný autorizovanými servisnými technikmi spoločnosti HP.

<sup>5</sup>HP servis na mieste nezahŕňa spotrebný materiál, napríklad tlačové kazety, batérie, sady údržby a ďalšieho spotrebného materiálu; užívateľskú údržbu a zariadenia iných výrobcov ako HP.

**Prihláste sa k odberu noviniek  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)**

