

# HP Active Care

HP Care Pack szolgáltatások



## A szolgáltatás előnyei

- Csökkentheti a kieső időt rövid válaszütdökkel
- Gyorsan megoldhatja a felhasználók problémáit
- Gondoskodhat a számítógépek folyamatos működéséről mindenhol
- Biztonságba helyezheti az adatokat és az adathordozókat
- Felkészülhet a váratlanra
- Speciális szolgáltatási igényeket is kielégíthet
- Kényelmes helyszíni támogatást kaphat képzett szakemberektől

## A szolgáltatás főbb elemei

- A HP TechPulse-on alapuló analitika:
  - Készlet- és állapotfigyelés
  - Irányítópult elemzésekkel és jelentésekkel
  - Prediktív elemzések
- Távoli problémameghatározás és támogatás
- Hardvertámogatás helyszíni kiszállással
- Cserealkatrészek és anyagok
- Magasan képzett HP távoli támogatási szakemberek elérése
- Utazási szolgáltatások több mint 90 országban
- Hibás adathordozó megőrzése
- Baleseti károk elleni védelem

## A szolgáltatás áttekintése

A HP Active Care egy világszínvonalú számítógépszerviz és -támogatás irodai és mobil dolgozóknak. Az Active Care segítségével optimális működési időt érhet el, és gyors megoldást nyújtó támogatásra tehet szert a HP eszközökhöz.<sup>1,2</sup> Az Active Care által biztosított távoli műszaki támogatással, állapotfelméréssel, helyreállítási szolgáltatásokkal, valamint következő munkanapi helyszíni szolgáltatással mind az irodai, mind pedig az úton lévő dolgozók zavartalanul végezhetik a munkájukat.

Az Active Care továbbá gyorsabb problémameghatározást és -megoldást nyújt, melynek köszönhetően a felhasználók rövid időn belül folytathatják a munkahelyi feladatokat ellátását. Az automatikus esetgenerálás minimálisra csökkenti a fennakadást, mivel a probléma észlelésekor azonnal megnyit egy esetet, ezáltal az informatikai döntéshozók könnyebben beütemezhetik a javítási munkákat. Prediktív és proaktív elemzésekkel optimalizálhatja a számítógépek működési idejét, így az informatikusok nyomon követhetik a számítógépparkban lévő összes számítógép állapotát. A HP rövid időn belül, az előfordulás idejében és helyén azonosítja a problémákat, majd szükség szerint pótalkatrészeket rendel, és beszereli őket.

## Funkciók és műszaki jellemzők

### HP TechPulse-alapú támogatási funkciók<sup>5</sup>

A HP Active Care prediktív és proaktív riasztásokat küld, amit nagy teljesítményű MI-alapú HP TechPulse tesz lehetővé. Az informatikai csapatok nyomon követhetik az eszközök állapotát, és riasztásokat kapnak azokról az eszközökről, amelyek odafigyelést, javítást vagy frissítést igényelnek – mindezt egyetlen irányítópulton keresztül.

## Funkciók és műszaki jellemzők (folytatás)

Kategória	Funkciók
A HP TechPulse prediktív és proaktív riasztásokat és értesítéseket küld	Hardverkészlet (ideértve a hardvermodelleket, típusokat, sorozatszámokat és alapvető jótállási információkat)
	Új kritikus incidensek a merevlemezzel kapcsolatos problémákhoz, hőmérsékleti besoroláshoz, valamint az általános és az akkumulátorállapothoz.
	Hardverállapot, frissített gyors állapotfelmérések a teljes eszközparkban
	Hőmérsékleti besorolás és állapot
	Akkumulátorállapot
	Rendszerhibák és -összeomlások
	BIOS- és firmware-frissítések
	Eszközhely
	Merevlemez állapota
Automatikus hibajegykezelés	Merevlemez cseréje
	Akkumulátorcsere
Távoli problémameghatározás és támogatás	Nonstop támogatás <sup>3</sup>
Hardvertámogatás helyszíni kiszállással	Szakember helyszíni támogatást nyújt

### A HP TechPulse-alapú támogatási funkciók összefoglalása

- **Az irányítópulthoz csatlakoztatott eszközök**
  - **Hardverkészlet:** Részletes hardverinformációkat biztosít a regisztrált eszközökről (így például hardvermodellek, típusok, sorozatszámok és alapvető jótállási információk), valamint megjeleníti az eszközök regisztrációs történetét.
- **Beavatkozást igénylő eszközök**
  - **Hardverállapot:** Azonosítja az egyéni teljesítmény-mérőszámoknak nem megfelelő eszközöket (így például akkumulátorállapot, merevlemez állapota, hőmérsékleti állapot, kritikus BIOS-frissítések).
- **Hőmérsékleti problémákkal rendelkező eszközök**
  - **Hőmérsékleti besorolás:** Részletes információkat biztosít a regisztrált eszközök hőmérsékleti jellemzőiről.
- **Akkumulátor- vagy merevlemezcsereét igénylő eszközök**
  - **Akkumulátorcsere:** Információkat jelenít meg az akkumulátorcsereére vonatkozó ajánlott időtartamokról a regisztrált eszközökhöz.
- **BIOS- és firmware-frissítést igénylő eszközök**
  - **BIOS-frissítések:** A HP TechPulse-alapú funkcióknak köszönhetően a portálon BIOS-frissítésekre vonatkozó értesítések jelennek meg, amelyekkel beazonosítható, hogy mely eszközökön lehet proaktív módon frissítéseket telepíteni.

## Funkciók és műszaki jellemzők (folytatás)

### Távoli problémameghatározás és támogatás

A merevlemezhibák és akkumulátorcserével kapcsolatos problémák automatikus támogatási eset létrehozásával oldhatók meg. Minden egyéb probléma esetén a HP ügyfélszolgálatához fordulhat.

A telefonhívás fogadása után a HP megkezdi a hardverrel kapcsolatos incidens azonosítását, feltárását, elhárítását és megoldását. A helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP távoli diagnosztikát végezhet, melynek során a szolgáltatás által lefedett termékeket elektronikus távoli támogatáson keresztül éri el, vagy más, rendelkezésre álló eszközt vesz igénybe a távoli hibaelhárítás elősegítésére. A rendelkezésre állási időtől függetlenül a szolgáltatás által lefedett hardverekkel kapcsolatos incidensek bejelenthetőek a HP-nak telefonon vagy weboldalon, a helyi lehetőségtől függően, illetve a HP elektronikus távoli támogatási megoldásain keresztül a nap 24 órájában automatikus eszközjelentési eseményként.<sup>3</sup> A HP visszaigazolja az esetazonosító átvételét, valamint közli Önnel ezt az esetazonosítót. A HP fenntartja a jogot, hogy minden bejelentett probléma esetében döntsön a tényleges megoldást illetően.

### Következő munkanapi helyszíni hardvertámogatás:

Az olyan hardverincidensek esetén, amelyek távoli hozzáféréssel nem oldhatók meg, egy megbízott szakember száll ki a helyszínre még a következő munkanapon, és nyújt helyszíni technikai támogatást a HP Active Care által lefedett hardvertermékeken azok működésképes állapotának visszaállítása érdekében. A HP dönthet úgy is, hogy egyes esetekben a termékeket nem javítja, hanem cseréli. A cseretermékek újak vagy funkcionálisan az újjal egyenértékűek. A lecserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek.<sup>4</sup> A szakemberek a kiérkezésük után saját belátásuk szerint helyszíni vagy távoli szolgáltatást nyújtanak egészen addig, amíg a termékeket meg nem javítják. Ideiglenesen felfüggeszthetik a munkát, ha alkatrészekre vagy további erőforrásokra van szükség, ám amint ezek rendelkezésre állnak, folytatják a javítást.

- **Hibajavítás:** A helyszíni technikai támogatás időtartama alatt a HP rendelkezésre álló fejlesztéseket vagy ügyfél által nem telepíthető firmware-frissítéseket telepíthet a szolgáltatás által lefedett hardvertermékekre, amennyiben ezek a termék működésképes állapotának visszaállításához vagy a HP általi támogathatóság fenntartásához szükségesek.
- **Igény szerinti javítás:** A merevlemezek és akkumulátorok javítására irányuló kérelmeknél az ügyfelek a TechPulse portálon kiválaszthatják, hogy egy számukra megfelelő időpontban, még az eszköz meghibásodása előtt megtörténjen a csere.

### Cserealkatrészek és anyagok

A HP biztosítja a HP által támogatott cserealkatrészeket, illetve a jogosult termék működésképes állapotának fenntartásához szükséges anyagokat, ideértve az elérhető és javasolt technikai fejlesztésekhez szükséges alkatrészeket és anyagokat. A cserealkatrészek újak, vagy teljesítményüket illetően funkcionálisan az újnak megfelelőek. A kicserélt alkatrészek a HP tulajdonába kerülnek. Ha szeretné megtartani, demagnetizálni vagy más módon fizikailag megsemmisíteni a kicserélt alkatrészeket, számla ellenében meg kell fizetnie a cserealkatrész listaárát.

A fogyóeszközökre nem vonatkozik a támogatás, és nem biztosítjuk a szolgáltatás keretében; az általános jótállási feltételek a fogyóeszközökre is kiterjednek. A fogyóeszközök javítása vagy cseréje az Ön felelőssége. Erre kivételek vonatkozhatnak; további információkért vegye fel a kapcsolatot a HP-val. További részletekért lásd a 6. oldalon a „Szolgáltatás lefedettsége” című fejezetet.

### Firmware frissítése bizonyos termékek esetében

A HP firmware-frissítések aktív megállapodással rendelkező ügyfelek számára érhetőek el. A szolgáltatás keretében Ön frissítéseket tölthet le, telepíthet, illetve firmware-frissítéseket használhat a szolgáltatás által lefedett termékekre az aktuális HP általános értékesítési feltételeiben foglalt licenckorlátozások alapján. A HP firmware-frissítéseket biztosíthat, telepíthet, illetve segítséget nyújthat ezek telepítésében a helyszíni hardvertámogatás mellett, ha Önnek érvényes licence van a vonatkozó szoftverfrissítésekhez.

## Funkciók és műszaki jellemzők (folytatás)

### Opcionális szolgáltatáselemek

- **Baleseti kár elleni védelem:** Egyes szolgáltatási szintek magukban foglalhatják a szolgáltatás hatókörébe tartozó termékek kezeléséből eredő baleseti károk elleni védelmet. Baleseti kár alatt a termékek azon fizikai sérüléseit értjük, amelyeket egy váratlan és előre nem látható esemény okoz, illetve ennek eredményeként következnek be, feltéve, hogy a kár a normál használat során keletkezik. Ilyen például, ha a termékbe vagy a készülékre véletlenül folyadék ömlik, az leesik, túlfeszültség miatt károsodik, illetve ha az LCD kijelzők vagy más alkatrészek megsérülnek. Egyes országok korlátozás alá eshetnek; kérjen tájékoztatást a helyi HP-képviselőtől.
- **Hibás adathordozó megőrzése:** Ez az opció lehetővé teszi a meghibásodott merevlemezek vagy SSD/flash-meghajtók megőrzését, amennyiben ezek olyan érzékeny adatokat tartalmazhatnak, amelyeket nem szeretne elveszíteni. A szolgáltatás által lefedett rendszer összes megfelelő meghajtójára vonatkoznia kell a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatásnak.
- **Következő munkanapi hardvertámogatás utazók számára:** Ez a szolgáltatás az utazó számítógép-felhasználók számára nyújt hardvertámogatási megoldást új HP hordozható termékekhez. Ez egy egyszerű és kényelmes megoldás a világ számos országában/földrajzi helyszínén hozzáférhető. A következő munkanapi hardvertámogatás utazók számára igénybe vehető egyes HP márkájú termékekre, és – helyszíntől függően – következő munkanapi helyszíni szolgáltatást (helyi nyelven nyújtott távoli problémameghatározás a szolgáltatásban részt vevő országokban) tartalmazhat a hardveres probléma megoldásának támogatása érdekében. A támogatást az országban/földrajzi helyen szokásos munkaidőben és munkanapokon nyújtjuk.

### A szolgáltatásnyújtás részletei

A HP által kezelt eszközökön manuálisan vagy gyárilag telepített szoftverkliens található, amely eszközinformációkat gyűjt. A felhasználók érzékeny adatait, így például bejelentkezési adatokat, fájlokat, tartalmat és személyes adatokat nem rögzítünk. Az összegyűjtött adatokat biztonságos felhőalapú tárhelyen tároljuk.

### Rendelkezésre állási idő

A rendelkezésre állási idő azt az időszakot jelöli, amikor a leírt szolgáltatásokat a helyszínen vagy távolról biztosítják. A rendelkezésre állási időben egy hivatalos HP-szakember száll ki a helyszínre, ahol a telefonhívás HP általi fogadását és nyugtázását követően a megfelelő válaszdíjon belül megkezdődik a hardver-karbantartási szolgáltatás. A rendelkezésre állási időn kívül fogadott telefonhívásokat a telefonhívás időpontjában naplózunk, és a következő napon a rendelkezésre állási időben nyugtázzuk, majd a megfelelő válaszdíjon belül nyújtunk szolgáltatást.

A rendelkezésre állási idő opciók területenként eltérhetnek. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

### Szolgáltatási szintek

A szolgáltatás elérhetőségével és a rendelkezésre állási idővel kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

### Helyszíni válaszdíj

A jogosult hardverek olyan meghibásodása esetén, amely távolról nem javítható ki, a HP megteszi az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy az adott helyszíni válaszdíjon belül a helyszínen beavatkozzon. A helyszíni válaszdíj az első telefonhívás HP általi fogadásakor és nyugtázásakor veszi kezdetét, és akkor ér véget, amikor a hivatalos HP-szakember kiszáll a helyszínre, illetve amikor a HP úgy ítéli meg, hogy a bejelentett esemény aktuálisan nem igényel helyszíni beavatkozást. A válaszdíjokat csak a rendelkezésre állási időn belül számítjuk, és a következő napi rendelkezésre állási időre átvezethetjük.

## A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

### Ügytovábbítási eljárás

A HP kidolgozott egy ügytovábbítási eljárást az összetett problémák megoldásának elősegítésére. Az ügytovábbítást a helyi HP vezetése koordinálja, a probléma megoldásához igénybe véve a megfelelő HP-erőforrások és/vagy megfelelő külső felek szakértelmét.

### Hozzáférés elektronikus segédanyagokhoz és szolgáltatásokhoz

Jelen szolgáltatás keretében a HP hozzáférést biztosít egyes, a piacon elérhető elektronikus és internetes eszközökhöz. Hozzáféréssel kell rendelkeznie a következőkhöz:

- A regisztrált felhasználók rendelkezésére bocsátott egyes opciók, mint például feliratkozás a hardverrel kapcsolatos proaktív szolgáltatási értesítésekre, valamint támogatói fórumok, ahol segítenek a problémák megoldásában, és megosztják a legjobb gyakorlatokat a többi regisztrált felhasználóval.
- A jogosult technikai támogatási dokumentumok kiterjesztett webes keresése a gyorsabb problémamegoldás érdekében.
- Egyes jelszavas hozzáférést igénylő, saját HP szervizdiagnosztikai eszközök.
- Egy webalapú eszköz, amelynek segítségével a kérdések elküldhetők közvetlenül a HP-nak. Ezzel az eszközzel a támogatási vagy szolgáltatási kérelmet közvetlenül ahhoz a személyhez irányíthatja, aki kellően képzett a kérdés megválaszolásához. Ez az eszköz lehetővé teszi továbbá a beküldött támogatási vagy szolgáltatási kérelmek megtekintését – ideértve a telefonon keresztül beküldött eseteket is.
- A HP és harmadik fél által működtetett tudásbázisok egyes harmadik fél termékekhez, ahol termékinformációkat kereshet és találhat, válaszokat találhat a támogatással összefüggő kérdésekre, valamint támogatási fórumokon vehet részt. Erre a szolgáltatásra a harmadik fél hozzáférési korlátozásai vonatkozhatnak.

### Elektronikus távoli támogatási megoldás

A szolgáltatás által lefedett termékek esetén az elektronikus távoli támogatási szolgáltatás hatékony hibaelhárítási és javítási lehetőségeket kínál. Tartalmazhat távoli rendszerhozzáférési megoldásokat, és kínálhat egy kényelmes, központi adminisztrációs felületet, illetve céges nézetet a nyitott hibabejelentések és az előzmények megtekintéséhez. A távoli rendszerhozzáférésnek köszönhetően a HP támogatási szakembere esetenként hatékonyabban el tudja hárítani a hibát, és gyorsabban megoldhatja a problémát. A HP támogatási szakemberei csak az Ön jóváhagyásával használják a távoli rendszerhozzáférést.

### A munka teljesítése

A javítás akkor tekinthető befejezettnek, amikor a HP megállapítja, hogy a hardver meghibásodása ki lett javítva, illetve a hardvert kicserélték. A HP nem vállal felelősséget az elveszett adatokért; az Ön felelőssége elvégezni a megfelelő biztonsági mentési eljárásokat. Az ellenőrzést a HP bekapcsolási öntesztel, különálló diagnosztikával vagy a megfelelő működés vizuális ellenőrzésével végzi. A HP saját belátása szerint dönti el, hogy milyen szintű tesztekre van szükség a hardver javított állapotának ellenőrzéséhez. Annak érdekében, hogy a javítási időre vállalt kötelezettségét betartsa, a HP saját belátása szerint dönthet úgy, hogy a terméket ideiglenesen vagy véglegesen kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményüket illetően funkcionálisan az újak megfelelőek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. Előfordulhat, hogy az asztali, mobil- és fogyasztói termékekre nem alkalmazható a hiba elhárításáig tartó szolgáltatás. A HP dönt minden bejelentett probléma esetében a tényleges megoldást illetően.

## A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

### A szolgáltatás lefedettsége

Ez a szolgáltatás a lefedettsége alá tartozó HP számítógépek esetén vehető igénybe – ideértve a HP által támogatott és szállított belső összetevőket, így például a memóriákat és optikai meghajtókat. Ebbe beletartoznak a számítógéppel együtt vásárolt, annak eredeti csomagolásában található, HP márkájú tartozékok is – így például egér, billentyűzet, dokkolóállomás, burkolat, portreplikátor vagy AC hálózati adapter.

Az ezzel a korlátozással érintett HP Care Pack szolgáltatások nem terjednek ki a külső HP monitorokra. A kombinált eszközök nem tartalmazzák a kijelzőt, amelyek különálló, külső monitorra minősülnek. Ugyanakkor a kombinált eszközökhöz csatlakoztatott második monitorra például nem terjed ki a HP Care Pack.

A HP dokkolóállomásokra vagy portreplikátorokra a HP Care Pack megvásárlási helye szerinti országban kiterjed a szolgáltatás, azon kívüli országokban azonban nem.

A fogyóeszközökre, így például az eltávolítható adathordozókra, ügyfél által kicserélhető akkumulátorokra, tábla-PC-hez való tollakra, valamint más tartozékokra, felhasználó általi karbantartásra és nem HP eszközökre a szolgáltatás nem terjed ki. A HP mobil kereskedelmi célú számítógépekhez való akkumulátorokhoz a szolgáltatás három évig vehető igénybe. További részletekért az „understanding battery warranties for business notebooks” szöveggel folytasson keresést a [hp.com](http://hp.com) webhelyen.

A megszüntetett cserealkatrészek és összetevők esetében frissítésre lehet szükség. A megszüntetett alkatrészek vagy összetevők frissítései további módosításokkal járhatnak. A HP Önnel együttműködve tesz ajánlásokat cserékre. A helyi támogatási lehetőségek miatt nem minden országban kapható cserealkatrész minden összetevőhöz.

### Eszközkövetelmények

A HP Active Care eszközöknek olyan, a HP által gyártott számítógépeknek kell lenniük, amelyek esetén teljesülnek az alábbi követelmények:

- 2018. január 1-én vagy azt követően került kiszállításra.
- Windows 10 1703 vagy újabb, Pro, Enterprise vagy Education kiadású operációs rendszert futtat; A Windows 10 Home kiadásokat nem támogatja ez a szolgáltatás.

### A HP TechPulse portálra vonatkozó előfeltételek

Ez a szolgáltatás csak a HP TechPulse Windows alkalmazás (Setup.exe) 3.20.495-ös és újabb verzióin támogatott.

- A TechPulse portál használatával és beállításával kapcsolatos utasításokért lásd a bevezető útmutatót a [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care) webhelyen.
- Ha az eszköz nem rendelkezik beágyazott TechPulse Persistence funkcióval, akkor a TechPulse szoftvert innen töltheti le: [hpdaas.com/software](http://hpdaas.com/software).

A HP fenntartja a jogot, hogy helyszíni válaszdőre csökkentse a szolgáltatást, vagy törölje a szolgáltatási szerződést, amennyiben figyelmen kívül hagyják a vizsgálat kritikus fontosságú javaslatait, illetve ha a megadott időkereten belül nem végzik el a vizsgálatot, kivéve azokat az eseteket, amikor a késést a HP okozza.



## A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

### HP Care Pack regisztráció

Ehhez a szolgáltatáshoz megfelelő HP Care Pack regisztráció szükséges. A TechPulse portál elérésével kapcsolatos információkat a Care Pack regisztrációs folyamata során kapott e-mailben találhat. Ha nem ad meg megfelelő e-mail címet ahhoz a személyhez, aki a szolgáltatást igénybe veszi majd, akkor előfordulhat, hogy az nem lesz elérhető a számára, illetve csak később válik elérhetővé.

A helyszíni válaszdíóvel megvásárolt hardverszolgáltatások esetében a HP nyomatékosan javasolja, hogy a szolgáltatás megvalósítása érdekében telepítse és futtassa a megfelelő HP távoli támogatási megoldást, biztonságos HP-kapcsolattal.

### A vásárló kötelezettségei

A TechPulse portál elérésének és első használatának feltételei:

- A TechPulse Persistence használata olyan eszközökön, amelyeken ez a funkció gyárilag engedélyezett.
- A szoftverkliensnek az Ön eszközeire való telepítésére vonatkozó feltételek elfogadása.
- Eszközök automatikus vagy manuális regisztrálása a HP által adott utasítások szerint.
- A felügyelt eszközök és felhasználók hozzáadására vagy eltávolítására vonatkozó kérelmek beküldése.
- A szoftveralkalmazás licenelési követelményeinek való megfelelés.
- Általános végfelhasználói támogatási problémák megoldása a HP-támogatáshoz való továbbítás előtt.
- Az operációs rendszer frissítéseinek visszaléptetése hiba esetén.
- Partnereknek a fiók elérésének vagy kezelésének engedélyezése (adott esetben).

A HP által kezelt eszközökön telepített szoftverkliens található, amely eszközinformációkat gyűjt. A felhasználók érzékeny adatait, így például bejelentkezési adatokat, fájlokat, tartalmat és személyes adatokat nem rögzítünk. Az összegyűjtött adatokat biztonságos felhőalapú tárhelyen tároljuk. Ön elfogadja, hogy a HP a szolgáltatásnyújtás részeként gyűjti ezeket az adatokat. Ha nem adja át ezeket az információkat a HP-nak, akkor a szolgáltatást nem lehet a tervek szerint biztosítani.

Ha a meghatározott feladatokat nem teljesíti, akkor a HP (a) nem köteles a leírás szerint nyújtani a szolgáltatásokat, illetve (b) az Ön költségére teljesíti ezeket a szolgáltatásokat az alkalmazandó időbeli vállalás és anyagdíjak mellett.

## A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

Ha a HP kéri, akkor Önnek vagy a HP hivatalos képviselőjének a szolgáltatás megvásárlásától számított 10 napon belül aktiválnia kell a támogatandó hardverterméket a HP Care Packen belüli regisztrációs utasítások, a HP által biztosított e-mailes dokumentum vagy a HP egyéb iránymutatásai szerint. Ha a szolgáltatás által lefedett termék helye megváltozik, akkor az aktiválásnak és regisztrációnak (vagy a meglévő HP-regisztráció megfelelő módosításának) a változtatástól számított 10 napon belül meg kell történnie.

A hardver helyszíni válaszüdejéhez erősen ajánlott egy megfelelő HP távoli támogatási megoldás a HP-val létesített biztonságos kapcsolattal. Önnek biztosítania kell minden szükséges erőforrást a HP távoli támogatási megoldáshoz tartozó megjegyzések szerint ahhoz, hogy a szolgáltatás és az opciók biztosíthatók legyenek. HP távoli támogatási megoldás telepítésekor Önnek meg kell tartania a távoli támogatási megoldásban konfigurált kapcsolattartási adatokat is, amelyeket a HP az eszköz meghibásodása esetén használ majd, hogy segítséget nyújtson. A követelmények, specifikációk és kivételek részleteivel kapcsolatban forduljon a helyi HP-képviselőhöz.

Kérésre Önnek az alábbi lépésekkel kell támogatnia a HP távoli problémamegoldási törekvéseit:

- Megadni minden információt, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális támogatást nyújtson, illetve lehetővé tenni a HP számára annak felmérését, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Elindítani az önteszteket, illetve telepíteni és futtatni az egyéb diagnosztikai eszközöket és programokat.
- Telepíteni az ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítéseket és javítókészleteket.
- A HP kérésére elvégezni minden más tevékenységet, ami szükséges ahhoz, hogy a HP megállapítsa vagy megoldja a problémákat.

Az Ön feladata, hogy időben telepítse a kritikus, ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítéseket, valamint az Önnek kiszállított, az Ön által cserélhető alkatrészeket és cseretermékeket. Ön vállalja, hogy megfizeti a többletdíjakat, amennyiben a HP-tól azt kéri, hogy ügyfél által telepíthető firmware-frissítéseket vagy javítókészleteket telepítsen. Minden Önt terhelő többletdíj alapját a munkaidő és az anyagköltség képezi – kivéve, ha ettől eltérő megállapodás születik írásban.

Azokban az esetekben, amikor a probléma elhárításához szükséges, az ügyfél által cserélhető (CSR) alkatrészeket vagy cseretermékeket kiszállítják, az Ön kötelessége, hogy a HP által meghatározott időszakon belül visszaküldje a hibás alkatrészt vagy terméket. Ha a HP a meghatározott időszakon belül nem kapja meg a hibás alkatrészt vagy terméket, illetve ha az alkatrész vagy termék demagnetizált vagy más módon fizikailag sérült a beérkezéskor, Ön köteles megfizetni a HP-nak a hibás alkatrész vagy termék listaárát, a HP döntése szerint.

Az Ön felelőssége gondoskodni a saját bizalmas adatainak biztonságáról, valamint megfelelő módon megtisztítani és eltávolítani az adatokat azokról a termékekről, amelyeket a HP a javítási folyamat részeként kicserél vagy birtokba vesz. Ezen feladatokkal kapcsolatos további információkért (ideértve a HP adathordozók megtisztításáról szóló szabályzatát és az egészségügyi ügyfelek adathordozó-kezelési szabályzatát) lásd: [hp.com/go/mediahandling](https://hp.com/go/mediahandling).

### Baleseti kár elleni védelem (opcionális szolgáltatáselem)

A HP Care Pack azon ajánlatai esetén, amelyek tartalmazzák az opcionális, baleseti károk elleni védelmet, Önnek az incidens időpontjától számított harminc napon belül jelentenie kell a HP-nak a baleseti kárt, hogy a HP intézkedni tudjon a rendszer javításáról. A jelentésnek tartalmaznia kell az incidens részletes leírását – ideértve az előfordulás idejét, helyét és módját, valamint az egységet ért kár leírását. A HP nem nyújt szolgáltatást, ha ezeket az információkat nem biztosítja, illetve ha az incidenst a bekövetkezésének időpontjától számított 30 napon túl jelenti be. A HP Care Pack előfizetésének kezdetétől fogva 12 havonta legfeljebb egy (1) HP-termék javítása vagy cseréje igényelhető.



## A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

### Hibás adathordozó megőrzése (opcionális szolgáltatáselem)

A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opció esetében az Ön kötelessége:

- A lemezek vagy SSD/flash-meghajtók fizikai őrzése; A HP nem vállal felelősséget a lemezeken vagy SSD/flash-meghajtókon tárolt adatokért.
- Gondoskodni a megőrzött lemezen vagy SSD/flash-meghajtón lévő kényes adatok megsemmisítéséről vagy biztonságban tartásáról.
- A HP részére minden egyes, ezen opció szerint megőrzött lemezhez vagy SSD/flash-meghajtóhoz azonosító információk biztosítása, valamint a HP által átadott dokumentum aláírása, ezzel nyugtázva a lemezek vagy SSD/flash-meghajtók megőrzését.
- A megőrzött lemezek vagy SSD/flash-meghajtók megsemmisítése és/vagy újbóli használatuk megelőzése.
- Az érvényben lévő környezetvédelmi törvényeknek és előírásoknak megfelelően leselejtezni a megőrzött lemezeket vagy SSD/flash-meghajtókat.

A HP által Önnek kölcsönbe, bérelt termékként biztosított lemezek vagy SSD/flash-meghajtók tekintetében Ön késlekedés nélkül visszajuttatja a cserелеmezeket vagy SSD/flash-meghajtókat a HP általi támogatás lejáratakor vagy megszűnésekor. Kizárólag az Ön felelőssége a kölcsönbe kapott, bérelt termékekről eltávolítani az érzékeny adatokat, mielőtt ezeket a kölcsönbe kapott, bérelt lemezeket vagy SSD/flash-meghajtókat visszajuttatná a HP-hoz. A HP nem vállal felelősséget a lemezeken vagy SSD/flash-meghajtókon maradt érzékeny adatok titkosságának megőrzéséért.

### Következő munkanapi helyszíni támogatás utazók számára (opcionális szolgáltatáselem)

Az utazók a világ főbb földrajzi térségeiben igénybe vehetik a szolgáltatást. Az országok/ földrajzi helyek listája igen hosszú, és folyamatosan bővül. A részletes listát [itt](#) tekintheti meg. A lista tartalmazza a következő munkanapi hardvertámogatást utazók számára, ideértve a baleseti kár elleni védelmet és a hibás adathordozó megőrzésére vonatkozó opciókat utazók számára, az adott földrajzi térségekre vonatkozóan. Az országok/földrajzi térségek listája előzetes értesítés nélkül változhat.

A HP az javasolja, hogy az indulás előtt érvényesítse az utazási szolgáltatást ezen a webhelyen.

Amikor a következő helyek bármelyikére, illetve a termék megvásárlása szerinti országon kívülre utazik, akkor a HP:

- Megadja a HP globális megoldási központ telefonszámát az érintett országhoz/földrajzi térséghez, amely [itt](#) található.
- Telefonhívásokat fogad az adott országban/földrajzi térségben Öntől vagy cége belső ügyfélszolgálatától.
- Felméri a hardver meghibásodási szintjét.
- Megszervezi a következő munkanapi szolgáltatást az érintett országban/földrajzi térségben, illetve megszervezi a cserealkatrész kiszállítását, amennyiben ez szükséges.
- Biztosítja a javításhoz szükséges alkatrészeket a hardverspecifikációknak megfelelően, feltéve, hogy a megfelelő alkatrészek elérhetőek az utazás helyén.



## A Szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

A HP Active Care nem teljesíti a HIPAA-szabványokat. A HIPAA adatvédelmi szabályokat alkalmazó vállalkozások az Active Care igénybevétele esetén nem felelnek meg ezeknek az előírásoknak.

### A HP TechPulse-alapú szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

Az erre a szolgáltatásra vonatkozó korlátozások többek között az automatikus hibajegykezelés a HDD-kre és akkumulátorokra. Minden egyéb szolgáltatáselem telefonon, e-mailen vagy csevegőalkalmazáson keresztül támogatott (a helyi lehetőségeknek megfelelően).

### Rendszerkövetelmények

A Windows 7 1-es szervizcsomagot (SP1), Windows 8.1-et vagy Windows 10-et futtató számítógépek.

### A szolgáltatás teljesítése

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli diagnosztika és támogatás, helyszíni szolgáltatás, illetve egyéb szolgáltatási megoldások kombinációjával biztosítja. Ezek magukban foglalják az ügyfél által szervizelhető alkatrészek vagy teljes cseretermék futárszolgálaton keresztüli kiszállítását. A helyszíni válaszidő nincs érvényben, ha a hibát el lehet hárítani távoli diagnosztikával, távoli támogatással vagy más, a korábbiakban ismertetett módon.

### Active Care-re vonatkozó kivételek

- Biztonsági mentés, helyreállítás, az operációs rendszerrel kapcsolatos támogatás, egyéb szoftverek, adatok
- Alkalmazások működésének tesztelése, illetve más szükséges vagy Ön által kért tesztek.
- Kapcsolódási és kompatibilitási problémák elhárítása.
- Hálózati problémákkal kapcsolatos támogatás.
- Olyan szolgáltatások, amelyekre azért van szükség, mert nem lehetett beépíteni egy HP által biztosított rendszerjavítást, javítókészletet vagy módosítást.
- Az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy Ön nem tette meg a HP által korábban javasolt, a probléma elkerülését célzó lépéseket
- A termék nem megfelelő kezelése vagy használata miatt szükségessé váló szolgáltatások.
- A hardver, firmware vagy szoftver telepítésének, javításának, karbantartásának vagy módosításának jogosulatlan megkísérlése miatt szükségessé váló szolgáltatások.

### Maximális támogatott élettartam/maximális használat

Jelen szolgáltatás keretében nem javítják és nem cserélik azokat az alkatrészeket és összetevőket, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a technikai adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális használati korlátozásait.

## A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

### A baleseti károk elleni védelemre vonatkozó kivételek

A baleseti kár elleni védelem szolgáltatási opció védelmet biztosít a kezelésből adódó hirtelen bekövetkező és előre nem látható váratlan károk ellen, feltéve, hogy ez a kár normál használat során következik be. Nem vonatkozik a következő helyzetekre és az azokból eredő sérülésekre:

- Normál elhasználódás; a szín, a felület vagy a felszín megváltozása; fokozatos romlás; rozsdás; por; vagy korrózió.
- Tűzkár, gépjármű- vagy ingatlantulajdonosi felelősségbiztosítás által fedezett kár (azokban az esetekben, amikor balesetbiztosítás vagy más termékjótállás érvényesül), természeti katasztrófák (ideértve többek között az áradásokat), illetve minden más, a terméktől független tényezőkből eredő kár.
- A HP által megadott specifikációktól eltérő időjárási és környezeti körülményeknek való kitétség, veszélyes anyagoknak való kitétség (ideértve a biológiailag veszélyes anyagokat is), a működtető gondatlansága, nem rendeltetészerű használat, helytelen használat, nem megfelelő áramforrás, nem engedélyezett javítások vagy javítási kísérletek, nem megfelelő és nem engedélyezett készülékmódosítások, tartozékok vagy telepítés, vandalizmus, állatok vagy rovarok által okozott kár vagy fertőzés, hibás akkumulátorok, akkumulátorszivárgás, a gyártó által előírt karbantartás hiánya (ideértve a nem megfelelő tisztítószer használatát is).
- Hibás terméktervezés, megépítés, programozás vagy utasítások.
- Minden, a normál használattól és tárolástól, illetve a gyártó által megadott specifikációktól és a használati útmutatótól eltérő működtetési körülményekből adódó kár vagy sérülés miatti karbantartás, javítás vagy csere.
- Lopás, elvesztés, rejtélyes eltűnés vagy nem megfelelő elhelyezés.
- Adatvesztés vagy -sérülés; üzletmenet megszakításai.
- Csalás (ideértve többek között a berendezésben keletkező kár bekövetkezésének helytelen, félrevezető, hibás vagy hiányos leírását).
- A termék kozmetikai jellegű baleseti és egyéb sérülései, azaz olyan sérülések, amelyek nincsenek hatással a számítógép működésére.
- A termék normál használata és működtetése során a számítógép képernyőjén megjelenő apró hibák, többek között beégett és hiányzó pixelek.
- Olyan termékek sérülései, amelyek sorozatszámát eltávolították vagy módosították.
- Olyan sérülések vagy készülékhibák, amelyekre vonatkozóan a gyártó jótállása, visszahívás vagy gyári közlöny van érvényben.
- Az abból eredő kár, hogy az érintett terméket egyik helyről a másikra szállítja.
- Sérülés a hardverben, szoftverben, adathordozóban, adatokban stb., melyet többek között a következők okoztak: vírusok; alkalmazási programok; hálózati programok; frissítések; bármilyen formázás; adatbázisok; fájlok; illesztőprogramok: forráskód; objektumok vagy tulajdonosi adatok; bármilyen szoftver vagy adat támogatása, konfigurációja, telepítése vagy újratelepítése; vagy sérült vagy hibás adathordozók használata.
- Bármely meglévő körülmény, amely a HP Care Pack megvásárlásának időpontja előtt merült fel.
- A termék elavulása.
- Olyan termékek, amelyeket a vásárlás országán kívülre szállítanak, és amelyekre vonatkozóan nincs érvényben utazási és baleseti károk elleni védelmet biztosító HP Care Pack csomag.
- Sérült vagy hibás LCD képernyők, amikor a hibát visszaélés vagy egyéb, itt kizárt körülmény okozza.
- Szándékos károkozás, amelynek eredményeként a számítógép kijelzője vagy a monitor megreped vagy megsérül.
- Rendőrségi eljárás, bejelentett vagy be nem jelentett háború, nukleáris esemény vagy terrorizmus.
- Az érintett termék bármilyen módosítása.
- A szolgáltatás által lefedett termék szándékos megrongálása.
- A termék kezelése vagy használata során tanúsított figyelmetlen, gondatlan vagy erőszakos magatartás
- Az egységen keletkezett repedések vagy lyukak úgy, hogy a károsodás nem éri el a külső burkolatot és/vagy teszi nyitottá a belső áramköröket vagy éles peremeket.
- Hiányzó vagy törött billentyűborítások, amelyek nem a szolgáltatás által lefedett incidenshez kapcsolódnak (pl. leejtés, folyadék kiömlése).

## A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

### A baleseti károk elleni védelemre vonatkozó korlátozások

Az árukezelésből adódó baleseti kár elleni védelem szolgáltatási opcióra való jogosultsághoz a termékek gyártói jótállással kell rendelkeznie, vagy olyan kiterjesztett jótállási szolgáltatással, amelynek lefedettségi időszaka megegyezik vagy hosszabb a baleseti sérülések elleni védelmi szolgáltatásnál.

Amennyiben az érintett termékhez borítókat, hordtáskákat vagy tokokat is mellékeltek vagy bocsátottak rendelkezésre, a baleseti kár elleni védelem szolgáltatási opció érvényesítése érdekében Ön köteles ezeket a kiegészítőket folyamatosan használni.

Figyelmetlen, gondatlan vagy erőszakos magatartás például, ha az érintett termékeket olyan ártalmas, kártékony vagy durva módon kezelik, ami azok sérüléséhez, illetve a termék bármilyen szándékosan okozott sérüléséhez vezethet. A jelen baleseti sérülés elleni védelmi szolgáltatás semmilyen ilyen viselkedésből eredő sérülésre nem vonatkozik.

A megadott korlát elérése után minden további bejelentés javítási költsége a szükséges idő és anyagok függvényében kerül kiszámlázásra, de a HP Care Pack minden további vállalása érvényben marad, kivéve, ha a vásárlás országában érvényes dokumentumok ettől eltérően nem rendelkeznek.

Az olyan ügyfelek esetén, akiknél jelentős összegű igények voltak a múltban, a HP fenntartja a jogot arra, hogy elutasítsa a baleseti károk elleni védelem szolgáltatáselem nyújtását.

Egyes országok korlátozás alá eshetnek. A baleseti károk elleni védelem elérhetőségével és a rendelkezésre állási idővel kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

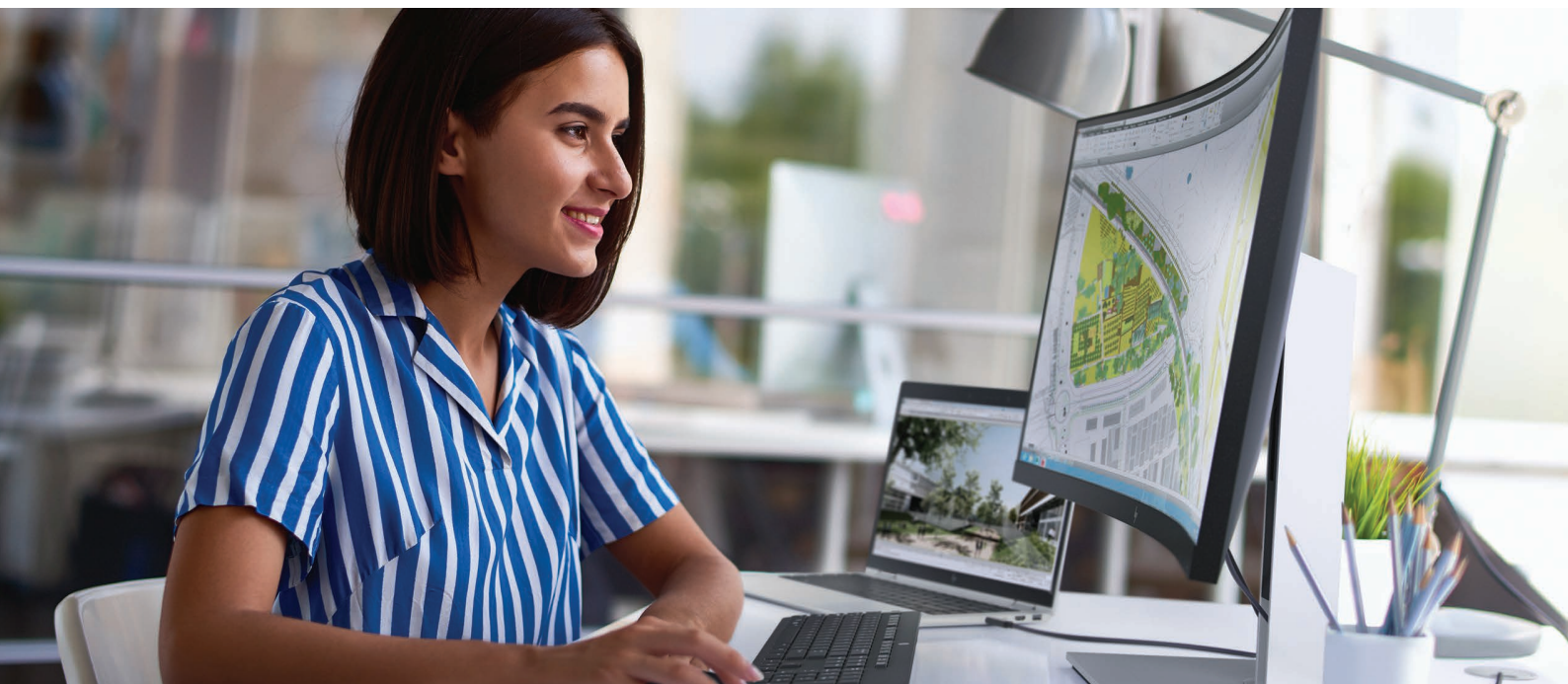
### A hibás adathordozó megőrzésére vonatkozó korlátozások

A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opció kizárólag a hibás működés miatt a HP által kicserélt lemezekre vagy SSD/flash-meghajtókra vonatkozik. Nem terjed ki a nem hibás lemezekre vagy SSD/flash-meghajtók cseréjére.

A HP által fogyóeszközöknek minősített SSD/flash-meghajtók, illetve azok az eszközök, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, a termék műszaki leírásában vagy a műszaki adatlapon feltüntetett maximális támogatott élettartamot és/vagy maximális használati korlátozást, nem jogosultak a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opcióra.

A HP folyamatosan nyomon követi a lemezek vagy SSD/flash-meghajtók meghibásodási arányát, és fenntartja a jogot, hogy 30 napos határidővel felmondja ezt a szolgáltatást, amennyiben okkal véli úgy, hogy Ön túl nagy mértékben veszi igénybe a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opciót (például amikor a hibás lemez vagy SSD/flash-meghajtó cseréjének aránya jelentősen magasabb, mint az érintett rendszer normál meghibásodási aránya).

A HP nem vállal semmilyen kötelezettséget az Ön által megőrzött vagy a HP-hoz eljuttatott lemezek vagy SSD/flash-meghajtók tartalmáért vagy azok megsemmisüléséért. A HP aktuális normál értékesítési feltételei vagy a műszaki adatlap tartalma ellenére, a HP, annak leányvállalatai, alvállalkozói vagy beszállítói semmi esetre sem felelnek a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatással lefedett adatok baleseti, különleges vagy szükségszerű sérüléseirért, illetve azok elvesztéséért vagy helytelen használatáért.



## A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

### Az utazási védelemre vonatkozó korlátozások

A HP azt kéri, hogy ha a javítás (így például baleseti károk elleni védelem) az eszköz cseréjét teszi szükségessé, akkor a meghibásodott egységet a vásárlás helye szerinti országba juttassa vissza. A teljes egységcsere nem vehető igénybe a szolgáltatás keretében a vásárlás helye szerinti országon kívül. Az utazási szolgáltatáselem az eredeti egység helyszíni javítására korlátozódik.

Ha a vásárlás helye szerinti országon kívülre utazik, akkor a leírt támogatási szolgáltatásokat csak akkor tudjuk nyújtani, ha a szolgáltatás igénylésének és teljesítésének helye szerinti ország/földrajzi térség szerepel a részt vevő országok/földrajzi térségek listáján, az [itt](#) található táblázatban. Jelen szerződés keretében a szolgáltatások nem érhetők el a táblázatban felsorolt országokon/földrajzi térségeken kívül. Esetenként azonban a szolgáltatás alacsonyabb szinten igénybe vehető néhány, a táblázatban nem szereplő helyen is.

Ha a javításhoz szükséges alkatrészek, különösen ha nyelvspecifikus vagy országspecifikus alkatrészek nem elérhetők, akkor a következő lehetőségek állnak rendelkezésre:

- Elhalaszthatja a szolgáltatásigényét egészen addig, amíg vissza nem tér a termék megvásárlásának helye szerinti országba.
- Elfogadja, hogy a hibás külföldi alkatrészt egy helyi alkatrésze cseréljék (például elfogad egy angol nyelvű billentyűzetet).

A speciálisan nyelvspecifikus vagy országspecifikus alkatrészek, például nem nemzetközi angol billentyűzetek, nem helyi nyelvű billentyűzetek és bizonyos, a helyi körülményekre szabott tápegységek általában nem érhetők el külföldi utazás során, és ezekre kizárólag a származási ország határain belül terjed ki a jelen szerződés.

A szolgáltatások, amelyeket azon az országon kívül igényelnek, amelyben a terméket megvásárolták, kizárólag az alapegységre korlátozódnak. Amennyiben ezt a kiegészítő lefedettséget megvásárolták, a külső monitorokra vonatkozó szolgáltatások kizárólag a vásárlás országában vehetők igénybe. A dokkolóállomás vagy portreplikátor a Care Pack megvásárlásának helye szerinti országban tartozik a szolgáltatás hatókörébe, ha azonban ezen az országon kívülre utazik, akkor nem.

A szolgáltatás nem terjed ki a nem HP márkájú opciókra.

## A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

### Az incidens súlyossági szintje

A bejelentés befogadásához a HP naplózza a bejelentést, közli Önnel a bejelentés azonosítóját és a probléma súlyossági besorolását, illetve a javításhoz szükséges időt.

**Megjegyzés:** A HP elektronikus távoli támogatási szolgáltatáson keresztül beérkezett események esetén a HP felveszi Önnel a kapcsolatot, és gondoskodik a rendszer eléréséről, mielőtt a hardver helyszíni válaszideje megkezdődne. A hardvertámogatás helyszíni válaszidőre szóló vállalások az incidens súlyosságától függően változhatnak. Az incidens súlyossági szintjét Önnek kell megállapítania.

1. súlyossági szint	<b>Kritikus leállás</b>	Gyártási környezet leállása; a gyártási rendszer vagy gyártási alkalmazás leállt/súlyos kockázatnak kitett; adatsérülés/-vesztés vagy ennek kockázata; az üzletmenet súlyos érintettsége; biztonsági problémák.
2. súlyossági szint	<b>Kritikus mértékű teljesítménycsökkenés</b>	A gyártási környezet súlyos leromlása; a gyártórendszer vagy gyártóalkalmazás megszakadása/veszélynek való kitettsége; újbóli előfordulás kockázata; jelentős hatás az üzletmenetre.
3. súlyossági szint	<b>Normál</b>	Nem gyártási rendszer (pl. tesztrendszer) leállása vagy teljesítménycsökkenése; a gyártási rendszer vagy gyártási alkalmazás teljesítménycsökkenése megkerülő megoldással nem kritikus funkcióvesztés; az üzletmenet korlátozott érintettsége.
4. súlyossági szint	<b>Alacsony</b>	Az üzletmenet vagy felhasználó nem érintett.

### Utazási zónák

A hardverszolgáltatások helyszíni válaszideje kizárólag a HP által kijelölt támogatási központ 160 kilométeres körzetében érvényes. A HP által kijelölt támogatási központ 160 kilométeres körzetén kívül lévő helyek esetében módosított válaszidő van érvényben a hosszabb utazásra, amint az az alábbi táblázatban látható. Az alább feltüntetett távolságok csak tájékoztató jellegűek. Az utazási zónákkal kapcsolatos további információért forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

<b>0–160 km</b>	Következő munkanapi helyszíni válaszidő
<b>161–320 km</b>	Plusz 1 rendelkezésre állási nap
<b>321–480 km</b>	Plusz 2 rendelkezésre állási nap
<b>480 km fölött</b>	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében

## A rendeléssel kapcsolatos tudnivalók

A külön értékesített HP Care Pack ajánlatokhoz tartozó valamennyi egységet és opciót ugyanazon szolgáltatási szinttel kell megrendelni, mint az ezeket tartalmazó terméket, ahhoz, hogy az adott szolgáltatási szint elérhető legyen ezekhez az egységekhez és opciókhoz. Az elérhető szolgáltatási opciók és szolgáltatási szintek eltérhetnek a helyi erőforrások függvényében, és a jogosult termékekre, illetve térségekre korlátozódhatnak. A HP helyszíni hardvertámogatási szolgáltatás megrendeléséhez, illetve további részletek megismeréséhez vegye fel a kapcsolatot a helyi HP-képvisellel vagy értékesítési partnerrel.

## Felhasználási feltételek

Tekintse át a Care Pack [felhasználási feltételeit](#).

### HP TechPulse feltételek

Tekintse át a HP TechPulse [felhasználási feltételeit](#).

A HP-vizonteladó vagy HP-képviselő által biztosított szolgáltatás szint-szerződés tartalmazza a vonatkozó megállapodás feltételeit. A TechPulse-t tartalmazó HP Active Care nem vizontértékesíthető vagy ruházható át másik cégre.

Az Active Care-rel kapcsolatos további tudnivalókért látogasson el a HP Active Care webhelyére: [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).

## További információk:

A részletekért vegye fel a kapcsolatot a HP helyi képviselőjével vagy partnerével, vagy látogasson el ide: [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

Iratkozzon fel a friss hírekre.  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Ossza meg kollégáival

1. A HP Care Pack csomagok szolgáltatási szintjei és válaszeje földrajzi területenként eltérő lehet. A szolgáltatás nyújtása a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra bizonyos korlátozások lehetnek érvényesek. További részletek: [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc). A HP-szolgáltatásokat a vonatkozó HP Általános Szerződési Feltételekben foglaltak határozzák meg a vásárló számára a vásárlás időpontjában jelzett szolgáltatásokra vonatkozóan. Emellett az ügyfélnek lehetnek a helyi jogszabályok által meghatározott jogai, amelyeket semmilyen módon nem befolyásolnak sem a szolgáltatásra vonatkozó HP felhasználási feltételek, sem az adott HP termékhez biztosított HP korlátozott jótállás.
2. Internetkapcsolat, valamint a TechPulse portállal való összeköttetés szükséges. A rendszerkövetelmények teljes listájáért, kérjük, látogasson el ide: [hpdaas.com/requirements](http://hpdaas.com/requirements).
3. A távoli támogatás rendelkezésre állása országonként és térségenként eltérő lehet.
4. Ha a HP Active Care-hez a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatáselemet is megvásárolta, akkor a kicserélt merevlemezeket az ügyfél őrzi meg.
5. A HP TechPulse egy telemetriai és elemzési platform, amely kritikus fontosságú adatokat nyújt az eszközökről és az alkalmazásokról, és önálló szolgáltatásként nem vásárolható meg. A HP TechPulse megfelel a GDPR szigorú adatvédelmi rendelkezéseinek, és az információbiztonság területén ISO27001, ISO27701, ISO27017 és SOC2 2-es típusú tanúsítvánnyal rendelkezik. Internetkapcsolatra és a TechPulse portállal létesített kapcsolatra van szükség. Az összes rendszerkövetelmény a következő webhelyen érhető el: <http://www.hpdaas.com/requirements>.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. Az itt található információk bejelentés nélkül megváltozhatnak. A HP termékeire és szolgáltatásaira kizárólag az adott termékhez, illetve szolgáltatáshoz mellékelte, írásban rögzített jótállási nyilatkozatban vállalt jótállás érvényes. A jelen dokumentumban foglaltak nem jelentenek semmiféle további jótállást. A HP nem vállal felelősséget a jelen dokumentumban szereplő esetleges technikai vagy szerkesztési hibákért és hiányosságokért.

4AA7-8543HUE, 2020. február

