



A szolgáltatás előnyei

- Hosszabb terméküzemidő
- Speciális szolgáltatási igények rugalmas kielégítése
- Kényelmes helyszíni támogatás képzett szakemberektől

A szolgáltatás főbb elemei

- Távoli problémameghatározás és támogatás
- Hardvertámogatás helyszíni kiszállással
- Cserealkatrészek és anyagok
- Firmware frissítése bizonyos termékek esetében
- Választható rendelkezésreállási idő és válaszidő
- Hozzáférés elektronikus segédanyagokhoz és szolgáltatásokhoz

A szolgáltatás áttekintése

A HP helyszíni hardvertámogatási szolgáltatás távsegítséget és helyszíni támogatást biztosít a szolgáltatás által lefedett hardverekre vonatkozóan, ezzel segítve a termék üzemidejének növelését. Több szolgáltatási szint közül választhat, amelyek a helyszíni rendelkezésreállási idő különböző kombinációit kínálják az adott szolgáltatási igények kielégítéséhez. A telefonos bejelentést követő javítási szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási szintek olyan támogatási szakemberek elérését teszik lehetővé, akik gyorsan megkezdik a rendszerrel kapcsolatos hibaelhárítást, hogy a hardver a megadott időkereten belül ismét működőképes állapotba kerüljön. A szolgáltatási szintek közé tartozhat a megoldásokra vonatkozó lefedettség, amely magában foglalja az alapszámítógépet és legfeljebb hat további perifériaeszközt. Ez legfeljebb két különálló monitorra, dokkolóegységre, billentyűzetre, fejhallgatóra és egérre vonatkozó lefedettséget foglal magában.

Szolgáltatások és részletek

Távoli problémameghatározás és támogatás

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 HP a szolgáltatás rendelkezésreállási idején belül telefonos segítséget biztosít az ügyfél által telepíthető firmware-hez és az ügyfél által végzett javításhoz (CSR) szükséges alkatrészekkel kapcsolatban. A rendelkezésreállási időtől függetlenül a szolgáltatás által lefedett hardverekkel kapcsolatos incidensek bejelenthetőek a HP-nak telefonon vagy a webhelyen, a helyi lehetőségtől függően, illetve a HP elektronikus távoli támogatási megoldásain keresztül a nap 24 órájában, automatikus eszközjelentési eseményként. A HP a hívás naplózásával és egy esetazonosító hozzárendelésével visszaigazolja a szolgáltatási kérelem beérkezését, és közli Önnel az esetazonosítót. A HP fenntartja a jogot, hogy minden bejelentett probléma esetében döntsön a tényleges megoldást illetően.

Hardvertámogatás helyszíni kiszállással

Az olyan hardverincidensek esetén, amelyek távoli hozzáféréssel nem oldhatók meg, egy megbízott szakember nyújt helyszíni műszaki támogatást a szolgáltatás által lefedett hardvertermékeken, azok működőképes állapotának visszaállítása érdekében. A HP dönthet úgy, hogy bizonyos termékeket vagy megoldásokat, beleértve a perifériaeszközöket, például dokkolóállomásokat, monitorokat, billentyűzeteket, fejhallgatókat és egereket, a fő eszköz lefedettségét biztosító helyszíni támogatás mellett távolról kicserél, a javítás helyett. A cseretermékek újak vagy funkcionálisan az újjal egyenértékűek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. 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.

Szolgáltatások és részletek (folytatás)

- Javítás hiba esetén: A helyszíni műszaki 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 működőképes állapotának visszaállításához vagy a HP általi támogathatóság fenntartásához szükségesek.
- Javítás igény szerint: Kérésére a HP telepítheti azokat a kritikus, ügyfél által nem telepíthető firmware-frissítéseket, amelyeket a HP termékrészlege azonnali telepítésre javasol a szolgáltatás által lefedett hardvertermékek esetében.

Cserealkatrészek és anyagok

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

A fogyóeszközökre nem vonatkozik a támogatás, és ezeket 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 információért vegye fel a kapcsolatot a HP-vel. 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 részeként Ön jogosult letölteni, telepíteni és használni a szolgáltatás által lefedett termékek firmware-frissítéseit, a HP aktuális normál értékesítési feltételeiben foglalt licenckorlátozásoknak megfelelően. A HP firmware-frissítéseket biztosíthat, telepíthet, illetve segítséget nyújthat ezek telepítésében a helyszíni hardvertámogatás mellett, ha Önnek érvényes licence van a vonatkozó szoftverfrissítésekhez.

Opcionális szolgáltatáselemek

- Baleseti kár elleni védelem: Egyes szolgáltatási szintek magukban foglalhatják a szolgáltatás hatókörébe tartozó termékek kezeléséből eredő baleseti károk elleni védelmet. A Solution Care Pack esetében a baleseti kár elleni védelem csak a konfiguráció vagy megoldás alapegységére terjed ki, a perifériaeszközökre nem. Baleseti kár alatt a terméknek 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 megtartása: Ez az opció lehetővé teszi a meghibásodott merevlemez vagy SSD-/flashmeghajtók megtartását, amennyiben ezek olyan érzékeny adatokat tartalmaznak, amelyeket nem szeretne elveszíteni. A szolgáltatás által lefedett rendszer összes megfelelő meghajtójára vonatkoznia kell a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatásnak.
- Telefonos bejelentést követő javítás: A jogosult termékek esetében a helyszíni válaszidő helyett választható a telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó hardvertámogatási időre vállalt kötelezettség. A jogosult hardverek olyan kritikus problémái esetén, amelyek távolról nem javíthatók ki időben, a HP megteszi az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy az érintett hardvert a HP Szolgáltatóközponthoz benyújtott kezdeti szolgáltatási kérelem alapján meghatározott időn belül ismét működőképes állapotba hozza. A telefonos bejelentést követő javítás nem minden régióban érhető el. További információért forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.
- Továbbfejlesztett alkatrészkészlet-felügyelet: A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vonatkozó vállalások támogatásához a HP készleten tartja a kritikus fontosságú cserealkatrészeket a HP kijelölt létesítményeiben. Ezen alkatrészek kezelése esetében gondoskodik a nagyobb készlet fenntartásának lehetőségéről, amely hozzáférhető a HP hivatalos, a jogosult támogatási kérelmeket kezelő képviselői számára. A továbbfejlesztett alkatrészkészlet-felügyelet bizonyos opcionális, telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó hardvertámogatási időre vállalt kötelezettségek részeként érhető el.



Szolgáltatások és részletek (folytatás)

- Csak asztali számítógépekre, munkaállomásokra, mobil munkaállomásokra, vékonykliensekre vagy noteszgépekre vonatkozó lefedettség: A jogosult PC termékek esetében választhat csak asztali számítógépekre, munkaállomásokra, mobil munkaállomásokra, vékonykliensekre vagy noteszgépekre vonatkozó lefedettséget. Az ilyen lefedettségkorlátozással érintett HP Care Pack szolgáltatások nem terjednek ki olyan külső monitorokra és kiegészítőkre, amelyeket nem a jogosult termékkel együtt vásároltak meg, és amelyeket a termék eredeti csomagolása nem tartalmaz.
- Karbantartó készlet cseréje: Képzett HP-technikus száll ki a helyszínre, és elvégzi a karbantartó készlet cseréjéhez és a nyomtató tisztításához szükséges összes munkát, valamint biztosítja a szükséges alkatrészeket és anyagokat. A nyomtatónak megfelelően kell működnie a készlet beszerelése előtt. A HP használhat felújított, az újéval azonos teljesítményű alkatrészeket; a kicserélt alkatrészek a HP tulajdonába kerülnek. A javítási kötelezettségvállalás akkor teljesül, amikor a technikus kicseréli a karbantartó készletet, és sikeresen kinyomtat egy tesztoldalt.

A szolgáltatásnyújtás részletei

Rendelkezésreállási idő

A rendelkezésre állási idő azt az időszakot jelöli, amikor a leírt szolgáltatásokat a helyszínen vagy távolról biztosítják. A HP hivatalos képviselője a rendelkezésre állási időn belül a fő eszközre vonatkozó szolgáltatásnyújtás céljából a helyszínre érkezik, vagy a megoldásszolgáltatás hatálya alá tartozó perifériaeszközök esetében távoli módszereket alkalmaz, hogy miután a hívást a HP fogadta és nyugtázta, a megfelelő válaszdíjon belül megkezdje a hardverkarbantartási szolgáltatást. A rendelkezésreállási időn kívül fogadott telefonhívásokat a telefonhívás időpontjában naplózzuk, 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.

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 (pl. a harmadik rendelkezésreállási napon, a következő rendelkezésreállási napon vagy négy órán belül). 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 Solution Care Pack szolgáltatások esetében a perifériaeszközöket (például monitorokat, billentyűzeteket, egereket, dokkolóállomásokat, fejhallgatókat stb.) a körülményektől függően távolról javítjuk meg vagy cseréljük ki.

A válaszdíjokat csak a rendelkezésre állási időn belül számítjuk, és a következő napi rendelkezésre állási időre átvezethetjük.

A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

Szolgáltatási szintek

Nem minden szolgáltatási szint érhető el minden termék esetében. A választott szolgáltatási szintek meghatározását a szerződési dokumentáció fogja tartalmazni. A szolgáltatás elérhetőségével és a rendelkezésre állási idővel kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

Szolgáltatási szint	Rendelkezésreállási idő
Normál munkanapok	Heti 5 nap (hétfőtől péntekig, kivéve a HP munkaszüneti napjain)
A rendelkezésre állás kiterjesztése további napokra	A rendelkezésreállási idő kiterjesztése a hét további kiválasztott napjainak a kiválasztott rendelkezésreállási órákra vonatkoztatásával történik, beleértve a következőket: • Szombat, a HP munkaszüneti napjainak kivételével • Vasárnap (szombati és munkaszüneti napokra vonatkozó rendelkezésre állás szükséges) • A HP munkaszüneti napjai, amennyiben ezek olyan hétköznapra esnek, amely egyébként a kiválasztott rendelkezésreállási időszak része lenne
Normál munkaidő	Napi 9 óra (helyi idő szerint 8:00–17:00)
A rendelkezésre állás kiterjesztése további órákra	A rendelkezésreállási idő az egyéni igényeknek megfelelően, a kiválasztott rendelkezésreállási idő előtti vagy utáni órák hozzáadásával bővül. A kiterjesztés a kiválasztott rendelkezésreállási óráknak a kiválasztott rendelkezésreállási napokra vonatkoztatásával történhet, beleértve a következőket: • Napi 10 óra (helyi idő szerint 8:00–18:00) • Napi 13 óra (helyi idő szerint 8:00–21:00) • Napi 16 óra (helyi idő szerint 8:00–0:00) • Napi 24 óra
Helyszíni válaszütem	A HP hivatalos képviselője a rendelkezésreállási időn belül a helyszínrre érkezik, hogy miután a hívást a HP fogadta és nyugtázta, a megadott időn belül megkezdje a hardverkarbantartási szolgáltatást
1 órás helyszíni segítségnyújtás	Helyszíni segítségnyújtás 1 órán belül
2 órás helyszíni segítségnyújtás	Helyszíni segítségnyújtás 2 órán belül
4 órás helyszíni segítségnyújtás	Helyszíni segítségnyújtás 4 órán belül
Következő napi helyszíni segítségnyújtás	Helyszíni segítségnyújtás a következő rendelkezésreállási napon
Második napi helyszíni segítségnyújtás	Helyszíni segítségnyújtás a második rendelkezésreállási napon
Harmadik napi helyszíni segítségnyújtás	Helyszíni segítségnyújtás a harmadik rendelkezésreállási napon
Ötödik napi helyszíni segítségnyújtás	Helyszíni segítségnyújtás az ötödik rendelkezésreállási napon
Helyszíni javítási idő	A HP megteszi az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy az érintett hardvert a HP Szolgáltatóközpontba benyújtott kezdeti szolgáltatási kérelem alapján meghatározott időn belül ismét működőképes állapotba hozza.
6 órán belüli, telefonos bejelentést követő javítás	Javítás a kezdeti szolgáltatási kérelem naplózását követő 6 órán belül
8 órán belüli, telefonos bejelentést követő javítás	Javítás a kezdeti szolgáltatási kérelem naplózását követő 8 órán belül
24 órán belüli, telefonos bejelentést követő javítás	Javítás az eredeti szolgáltatási kérelem naplózását követő 24 órán belül

További szolgáltatásiszerződések (SLA-k) szerződéskötéssel érhetők el.

A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

Telefonos bejelentést követő javítás

A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási idő arra az időszakra vonatkozik, amely a HP Szolgáltatóközponthoz beküldött kezdeti szolgáltatási kérelem naplózásakor kezdődik, és akkor ér véget, amikor a HP a hardvert megjavítottnak minősíti. A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási idő mérése csak a rendelkezésreállási időn belül történik, és átvihető a következő olyan napra, amikor a rendelkezésre állás biztosítva van. A régiójában elérhető, telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időszakokért lépjen kapcsolatba HP-képviselőjével. A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időszakok területenként eltérhetnek.

A javítás akkor tekinthető befejezettnek, amikor a HP megállapítja, hogy a hardver meghibásodása ki lett javítva, illetve a hardvert kicserélték. 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 az újnak megfelelőek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek.

A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó hardvertámogatási időre vállalt kötelezettség a szolgáltatás megvásárlásától és regisztrálásától számított legfeljebb 60 nap elteltével lép érvénybe. Ez idő alatt megtörténik a HP által szükségesnek ítélt szolgáltatási szintű elemzések beállítása és elvégzése, illetve a kapcsolódó folyamatok és alkatrészek kezelésének tervezése. Ezen kezdeti 60 napos időszakban, szolgáltatási szintű elemzés végzése esetében a HP a rendelkezésre álló alkatrészek és erőforrások függvényében a lehető legrövidebb válaszidőn belül helyszíni szolgáltatást biztosít. A válaszidő a földrajzi helytől és a helyszíntől függően eltérő lehet.

A lefedettség nem támogatott a HP telefonos bejelentést követő javítási szolgáltatására vonatkozó Care Pack értékesítési helyéül szolgáló országon kívül.

Ügytovábbítási eljárás

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

Hozzáférés elektronikus segédanyagokhoz és szolgáltatásokhoz

A jelen szolgáltatás keretében a HP hozzáférést biztosít egyes, a piacon elérhető elektronikus és webalapú eszközökhöz. A következőkhöz férhet hozzá:

- 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, szabadalmaztatott HP szolgáltatásdiagnosztikai 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 féltől származó termékekhez, ahol termékinformációkat kereshet és kérhet le, válaszokat találhat a támogatással összefüggő kérdésekre, valamint támogatási fórumokon vehet részt. Erre a szolgáltatásra a harmadik fél hozzáférési korlátozásai vonatkozhatnak.

A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

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 újnak megfelelőek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. A munka befejezéséhez szükség lehet az eszköz külső helyszínen történő javítására, ha a diagnosztizálás és a javítás nem végezhető el a telephelyen. A HP a saját belátása szerint határozza meg a külső helyszínen történő javítás szükségességét.

Mire terjed ki a szolgáltatás?

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. Ez magában foglalja a számítógép eredeti csomagolásában található, HP márkájú tartozékokra, például vezetékes egerre, vezetékes billentyűzetre vagy váltóáramú tápegységre vonatkozó lefedettséget.

Az ezzel a korlátozással érintett HP Care Pack szolgáltatások nem terjednek ki a külső HP monitorokra. A kombinált eszközök tartalmazzák a kijelzőt, amelyek nem minősülnek különálló, külső monitornak.

Ugyanakkor a kombinált eszközökhöz csatlakoztatott második monitorra például nem terjed ki a HP Care Pack szolgáltatás.

Ha megvásárolta a HP Solution Care Pack csomagot, a megoldásokkal kapcsolatos szolgáltatások kiterjednek az alapegységre, valamint az alapegységhez csatlakoztatott 6 HP által támogatott perifériaeszközre, beleértve például legfeljebb 2 külső monitort, dokkolóállomásokat, vezeték nélküli egeret, vezeték nélküli billentyűzetet és HP-fejhallgatót. A Solution Care Pack általi lefedettséghez a perifériaeszközöket az alapszámítógéppel egy időben kell megvásárolni.

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, táblagéphez 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 írja be a keresőmezőbe az „understanding battery warranties for business notebooks” szöveget a [hp.com](https://www.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.

A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

Előfeltételek

Megfelelő licencekkel kell rendelkeznie minden olyan mögöttes firmware-hez, amelyre a jelen szolgáltatás kiterjed. A HP igényelheti a szolgáltatás által lefedett termékek szolgáltatási szintű elemzését. Ebben az esetben kapcsolatba lép Önnel a HP egyik hivatalos képviselője a szolgáltatási szintű elemzés elvégzésének megszervezésére vonatkozóan. Az elemzés során a HP kulcsfontosságú rendszer-konfigurációs információkat gyűjt, amelyek lehetővé teszik a HP hibaelhárító mérnökei számára, hogy felmérjék és elhárítsák a potenciális jövőbeli hardverproblémákat, valamint a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban elvégezzék a javításokat. A HP saját belátása szerint a szolgáltatásszintű elemzés a helyszínen, távoli rendszereléréssel, távoli eszközökkel vagy telefonon keresztül is elvégezhető.

A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó ellenőrzések és folyamatok elvégzése akár hatvan napot is igénybe vehet, mielőtt a megfelelő hardvertámogatási időre vállalt kötelezettség érvénybe léphet.

A telefonos bejelentést követő javításra való jogosultság felül lesz vizsgálva. A felülvizsgálat előtt meg kell adnia a HP-nak az összes szükséges lefedettségi helyet.

A HP fenntartja a jogot, hogy helyszíni válaszüdőre 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 helyszíni válaszüdővel megvásárolt hardverszolgáltatások esetében a HP határozottan javasolja, hogy a szolgáltatás lehetővé tétele érdekében biztonságos HP-kapcsolattal telepítse és üzemeltesse a megfelelő HP távoli támogatási megoldást. A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó hardvertámogatási időre vállalt kötelezettség esetében HP távoli támogatási megoldás szükséges. Ha a megfelelő HP távoli támogatási megoldás nincs telepítve, előfordulhat, hogy a HP nem tudja, és ezért nem köteles a meghatározott módon biztosítani a szolgáltatást. Az ügyfél által nem telepíthető firmware helyszíni telepítés után további díjak fizetendők, ha a megfelelő HP távoli támogatási megoldás nincs telepítve.

Az ügyfél kötelezettségei

Ha az ügyfél a megadott kötelezettségeket nem teljesíti, akkor a HP (i) nem köteles a leírás szerint nyújtani a szolgáltatásokat, illetve (ii) az Ön költségére teljesíti ezeket a szolgáltatásokat az alkalmazandó időbeli vállalás és anyagdíjak mellett.

Ha a HP kéri, akkor Önnek vagy a HP hivatalos képviselőjének a szolgáltatás megvásárlásától számított tíz 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 tíz napon belül meg kell történnie.

A HP felülvizsgálatot fog végezni annak megállapítására, hogy a szolgáltatás lefedettsége az új helyszínen biztosítható-e. Ha megállapítást nyer, hogy a HP az új helyszínen nem tudja szolgáltatni a telefonos bejelentést követő javítási szolgáltatást, alapértelmezés szerint a következő munkanapi helyszíni szolgáltatás felhasználási feltételei lesznek érvényesek.

A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vállalt kötelezettség esetében szükséges, hogy az ügyfél a HP kérése alapján azonnali és korlátlan hozzáférést biztosítson a rendszerhez. A telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vállalt kötelezettség nem érvényes, ha a rendszerhez való hozzáférést – beleértve a fizikai hozzáférést, távoli hibaelhárítást és hardverdiagnosztikai értékeléseket – késleltetik vagy megtagadják. Ütemezett szolgáltatás igénylése esetén a telefonos bejelentést követő javítási időszak a megállapodás szerinti ütemezett időponttól kezdődik.

A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

A helyszíni válaszdíóvel megvásárolt hardverszolgáltatások esetében határozottan javasolt, a telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vállalt kötelezettségek esetében pedig szükséges 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 adnia 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 további részleteivel kapcsolatban forduljon a helyi HP-képviselőhöz.

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

- Adjon meg minden információt, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális távoli támogatást nyújtson, illetve hogy a HP felmérhesse, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Indítson el önteszteket, illetve telepítsen és futtasson más diagnosztikai eszközöket és programokat.
- Telepítsen ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítéseket és hibajavításokat.
- A HP kérésének megfelelően végezzen egyéb észszerű tevékenységeket annak érdekében, hogy segítse a HP-t a problémák azonosításában vagy megoldásában.

Ön felelős a kritikus, ügyfél által telepíthető firmware-frissítések, valamint az Önhez szállított, ügyfél által végzett javításhoz (CSR) szükséges alkatrészecskék és cseretermékek időben történő telepítéséért. Ön vállalja, hogy kifizeti a további díjakat, amennyiben a HP-tól kéri az ügyfél által telepíthető firmware-frissítések vagy hibajavítások telepítését. 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) alkatrészecskék vagy cseretermékeket kiszállítják, az Ön kötelezettsége, 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 kötelezett kifizetni a HP-nek 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.

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-nek 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 harminc napon túl jelenti be. A HP Care Pack igénybevételének kezdési dátumától számítva 12 havonta legfeljebb egy (1) HP-termék javítására vagy cseréjére van lehetőség.

A szolgáltatásnyújtás részletei (folytatás)

Hibás adathordozó megtartása és átfogó hibásadathordozó-megtartás (opcionális szolgáltatáselemek)

A hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opciók esetében az Ön kötelezettsége:

- A lemezek vagy SSD-/flashmeghajtók folyamatos fizikai ellenőrzése; A HP nem vállal felelősséget a lemezeken vagy SSD-/flashmeghajtókon tárolt adatokért.
- Gondoskodni a megtartott lemezeken vagy SSD-/flashmeghajtókon lévő érzékeny adatok megsemmisítéséről vagy védelméről.
- Megadni a HP-nak az azonosító adatokat minden egyes, a jelen szerződés értelmében megtartott lemezhez vagy SSD-/flashmeghajtóhoz, és aláírni a HP által biztosított dokumentumot, amelyben elismeri a lemezek vagy SSD-/flashmeghajtók megtartását.
- Megsemmisíteni a megtartott lemezeket vagy SSD-/flashmeghajtókat, és/vagy gondoskodni arról, hogy azok ne kerüljenek újra használatba.
- Minden megtartott lemezt vagy SSD-/flashmeghajtót az alkalmazandó környezetvédelmi jogszabályoknak és rendeleteknek megfelelően ártalmatlanítani.

A HP által Önnek kölcsönbe, bérelt termékként biztosított lemezek vagy SSD-/flashmeghajtók tekintetében Ön késlekedés nélkül visszajuttatja a cserелеmezeket vagy SSD-/flashmeghajtókat 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-/flashmeghajtókat visszajuttatná a HP-hoz. A HP nem vállal felelősséget a lemezeken vagy SSD-/flashmeghajtókon maradt érzékeny adatok titkosságának megőrzéséért.

A Szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

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 HP határozza meg a hatékony és kellő időben nyújtott támogatás biztosításához, valamint a telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vállalt kötelezettség teljesítéséhez megfelelő módszert, ha van ilyen.

A HP úgy tervezi termékeit, hogy azok az ügyfél által javíthatók legyenek. A CSR a HP jótállási feltételeinek kulcsfontosságú eleme. Lehetővé teszi, hogy a HP közvetlenül Önnek küldjön cserealkatrészeket, például billentyűzetet, egeret vagy egyéb CSR-alkatrészeket, amint a hiba megerősítést nyer. Az alkatrészeket általában másnapra kiszállítják, hogy a lehető leggyorsabban átvehetők legyenek. Ezután az alkatrészeket a saját igényei szerint cserélheti ki.

A „kötelező” CSR az egyes termékekhez kapcsolódó általános jótállás része. A CSR opcionális a HP Care Pack csomaggal rendelkező ügyfelek esetében. Az „opcionális” szolgáltatás lehetővé teszi, hogy saját maga végezze el a CSR-t, vagy hogy a HP szervizszakembereivel végeztesse el a cserét a termék szervizfedezeti időszaka alatt, felár nélkül.



A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

A „helyszíni” feltételeket tartalmazó HP Care Pack keretében a CSR-alkatrészeket közvetlenül Önnek szállítják ki, ha a CSR-t választja. Ezzel szemben, ha úgy dönt, hogy nem veszi igénybe a CSR-t, akkor a HP támogatási képviselője érkezik a helyszínre, hogy elvégezze a javítást.

A „nem helyszíni” feltételeket (például „el- és visszaszállítási szolgáltatás” vagy „visszaküldés a HP-nak”) tartalmazó HP Care Pack megköveteli, hogy a terméket egy hivatalos HP-javítóhelyre szállítsa vagy elküldje a HP-nak (a HP saját belátása szerint), ha úgy dönt, hogy nem veszi igénybe a CSR-t.

Ha elfogadja a javasolt CSR-t, és biztosított CSR-alkatrész a rendszer működőképes állapotának visszaállításához, akkor a helyszíni szolgáltatási szint nem lesz érvényben. Ilyen esetekben a HP bevett gyakorlata az, hogy a termék működése szempontjából kritikus fontosságú alkatrészeket gyors csomagküldő szolgáltatással küldi el az Ön tartózkodási helyére.

A helyszíni válaszidő nincs érvényben, ha a hibát el lehet hárítani távoli diagnosztikával, távoli támogatással vagy más, a korábbiakban ismertetett módon.

A HP POS-rendszerek és termékmegoldás-csomagok, például PC- vagy kiskereskedelmi megoldások, kioszkok vagy értékesítőpultok esetében előfordulhat, hogy a helyszíni szolgáltatás csak az alapegység esetében biztosított. A csatlakoztatott perifériaeszközök esetében a szolgáltatás cserealkatrészek vagy teljes cseretermékek biztosítását jelenti CSR-hez vagy az alkatrészt/terméket kézbesítő technikus általi beszereléshez.

Kivételek a HP helyszíni hardvertámogatási szolgáltatás alól

- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok biztonsági mentése, helyreállítása és támogatása.
- Az alkalmazások működési tesztelése, vagy az Ön által kért vagy igényelt további tesztek.
- Kapcsolódási és kompatibilitási problémák elhárítása.
- Hálózati problémákkal kapcsolatos támogatás.
- A HP által biztosított rendszerjavítás, javítás, hibajavítás vagy módosítás alkalmazásának elmulasztása miatt szükséges szolgáltatások.
- A HP által korábban javasolt megelőző intézkedések elmulasztása miatt szükséges szolgáltatások.
- A termék nem megfelelő kezelése vagy használata miatt szükséges szolgáltatások.
- A hardver, firmware vagy szoftver telepítésére, javítására, karbantartására vagy módosítására irányuló jogosulatlan kísérletek miatt szükséges szolgáltatások.

Maximális támogatott élettartam/maximális használat

A jelen szolgáltatás keretében nem javítjuk és nem cseréljük azokat az alkatrészeket és összetevőket, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a műszaki 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:

- Normális elhasználódás; a szín, a felület vagy a felszín megváltozása; fokozatos romlás; rozsdás; por; vagy korrózió.
- Tűz, gépjármű- vagy lakástulajdonosi baleset (olyan esetekben, amikor az említett balesetre biztosítási kötvény vagy egyéb termékszavatosság vonatkozik), természeti csapás (beleértve, korlátozás nélkül, az árvíz), vagy bármely más, a terméken kívülről származó veszély.
- A HP specifikációjától eltérő időjárási vagy környezeti körülményeknek való kitettség, veszélyes (beleértve a biológiailag veszélyes) anyagoknak való kitettség, kezelői hanyagság, helytelen használat, helytelen kezelés, nem megfelelő elektromos áramellátás, nem engedélyezett javítások vagy javítási kísérletek, nem megfelelő és nem engedélyezett berendezésmódosítások, csatlakoztatások vagy telepítés, vandalizmus, állat- vagy rovarkárosodás vagy -fertőzés, hibás akkumulátorok, az akkumulátor szivárgása vagy a gyártó által előírt karbantartás hiánya (beleértve a nem megfelelő tisztítószer használatát).
- Hibás terméktervezés, megépítés, programozás vagy utasítások.
- Karbantartás, javítás vagy csere, amelyet a terméknek a gyártó előírásainak és a használati utasításnak megfelelő rendeltetésszerű használatán, tárolásán és működtetésén kívüli bármely okból bekövetkezett károsodása vagy sérülése tesz szükségessé.
- Lopás, elvesztés, rejtélyes eltűnés vagy elhagyás.
- Adatvesztés vagy -sérülés; üzletmenet megszakításai.
- Csalás (beleértve, de nem kizárólagosan a berendezésben keletkező kár bekövetkezésének helytelen, félrevezető, téves vagy hiányos közlését).
- 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 érintett termék más helyre vagy más helyről történő szállítása során okozott kár.
- Olyan sérülés a hardverben, szoftverben, adathordozóban, adatokban stb., amelyet többek között a következők okoztak: vírusok; alkalmazások; 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.
- Minden olyan berendezés, amelyet a vásárlás országán kívülre szállítottak, és amelyre nem vonatkozik a HP utazási és baleseti kár elleni Care Pack csomagja.
- 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 következtében történt károsodás.



A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

- 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, ha a sérülés nem hatol át a külső burkolaton és/vagy nem fed fel belső áramköröket vagy éles éleket.
- Hiányzó vagy törött billentyűk, amelyek nem a szolgáltatás által lefedett balesethez (pl. leejtés, folyadék kiömlése) kapcsolódnak.

Baleseti kár elleni védelemre vonatkozó korlátozások

Az árukezelésből adódó baleseti kár elleni védelem szolgáltatási opcióra való jogosultsághoz a terméknek 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 borítókát, hordtáskákat vagy tokokat is mellékeltek vagy bocsátottak rendelkezésre, a baleseti kár elleni védelem szolgáltatási opció érvényesítése érdekében Ön kötelezett 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 károk 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 lesz kiszámlázva, 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 szolgáltatásának nyújtását.

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

Az alapegységhez csatlakoztatott külső perifériaeszközök sérülése. Az ADP-lefedettség csak az alapszámítógépre terjed ki.

A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

A hibás adathordozó megtartására vonatkozó korlátozások

A hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opció kizárólag a hibás működés miatt a HP által kicserélt lemezekre vagy SSD-/flashmeghajtókra vonatkozik. Nem terjed ki a nem hibás lemezek vagy SSD-/flashmeghajtók cseréjére.

A HP által fogyóeszközöknek minősített SSD-/flashmeghajtók, 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-/flashmeghajtók meghibásodási arányát, és fenntartja a jogot, hogy harmincnapos határidővel felmondja ezt a szolgáltatást, amennyiben okkal véli úgy, hogy Ön túl nagy mértékben veszi igénybe a hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opciót (például amikor a hibás lemez vagy SSD-/flashmeghajtó cseréjének aránya jelentősen magasabb, mint az érintett rendszer normál meghibásodási aránya).

A HP nem vállal semmilyen kötelezettséget az Ön által megtartott vagy a HP-hez eljuttatott lemezek vagy SSD-/flashmeghajtók 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 megtartása szolgáltatással lefedett adatok baleseti, különleges vagy következményes sérüléseiről, illetve azok elvesztéséért vagy helytelen használatáért.

A HP folyamatosan nyomon követi ezen összetevők meghibásodási arányát, és fenntartja a jogot, hogy harmincnapos határidővel felmondja ezt a szolgáltatást, amennyiben okkal véli úgy, hogy Ön túl nagy mértékben veszi igénybe a hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opciót (például amikor a hibás, adatmegtartó képességgel rendelkező összetevők cseréjének aránya jelentősen magasabb, mint az érintett rendszer normál meghibásodási aránya).

Kivételek a karbantartó készlet cseréje alól

Ez a szolgáltatáselem nem tartalmaz semmilyen javítást a karbantartó készlet cseréjén kívül. Ha a nyomtató esetében további alkatrész cseréjére van szükség, külön díj lesz felszámítva ezért a szolgáltatásért. A HP nyomtatók karbantartó készleteit csak a HP által feljogosított szakemberek cserélhetik ki.

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, felkéri az incidens súlyosságának meghatározására, és gondoskodik a rendszer eléréséről, mielőtt a telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó hardvertámogatási idő vagy a hardver helyszíni válaszüzeje megkezdődne. A hardvertámogatás helyszíni válaszüzejére és a telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vonatkozó vállalások az incidens súlyosságától függően változhatnak. Az incidens súlyossági szintjét Önnek kell megállapítania.

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



A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

Utazási zónák

A hardverszolgáltatások helyszíni válaszideje kizárólag a HP által kijelölt támogatási központ 100 mérföldes (160 kilométeres) körzetében található telephelyekre vonatkozik. A HP által kijelölt támogatási központok 100 mérföldes (160 kilométeres) körzetén kívül lévő helyek esetében a hosszabb utazás miatt módosított válaszidő van érvényben, amint azt az alábbi táblázat mutatja. Az alább feltüntetett távolságok csak tájékoztató jellegűek. Az utazási zónákkal kapcsolatos további információért forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

Távolság a HP által kijelölt támogatási központtól	1 órás helyszíni válaszidő	2 órás helyszíni válaszidő	4 órás helyszíni válaszidő	Következő napi és ennél hosszabb helyszíni válaszidő
0-25 mérföld (0-40 km)	1 óra	2 óra	4 óra	Következő/2./3./5. rendelkezésreállási nap
26-50 mérföld (41-80 km)	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében	4 óra	Következő/2./3./5. rendelkezésreállási nap
50-100 mérföld (81-160 km)	Nem érhető el	Nem érhető el	4 óra	Következő/2./3./5. rendelkezésreállási nap
101-200 mérföld (161-320 km)	Nem érhető el	Nem érhető el	8 óra	Plusz 1 rendelkezésre állási nap
201-300 mérföld (321-480 km)	Nem érhető el	Nem érhető el	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében	Plusz 2 rendelkezésre állási nap
480 km fölött	Nem érhető el	Nem érhető el	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében

A telefonos bejelentést követő javítási szolgáltatás a HP által kijelölt támogatási központ 50 mérföldes (80 kilométeres) körzetében található telephelyek esetében érhető el. A HP által kijelölt támogatási központ 51-100 mérföldes (81-160 kilométeres) körzetében található helyekre vonatkozóan a telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó hardvertámogatási időre vállalt kötelezettség módosítva lett, ahogy az alábbi táblázatban látható. A HP által kijelölt támogatási központ 100 mérföldes (160 kilométeres) körzetén kívüli helyek esetében a telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó hardvertámogatási időre vállalt kötelezettség nem érhető el. Az alább feltüntetett távolságok csak tájékoztató jellegűek. Az utazási zónákkal kapcsolatos további információért forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások (folytatás)

Távolság a HP által kijelölt támogatási központtól	4 órás telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó időre vállalt kötelezettség	6 órás telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vállalt kötelezettség	8 órás telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vállalt kötelezettség	24 órás telefonos bejelentést követő javításhoz kapcsolódó támogatási időre vállalt kötelezettség
0-50 mérföld (0-80 km)	4 óra	6 óra	8 óra	24 óra
51-100 mérföld (81-160 km)	6 óra	8 óra	10 óra	24 óra
100 mérföld (160 km) felett	Nem érhető el	Nem érhető el	Nem érhető el	Nem érhető el

A HP által kijelölt támogatási központ 200 mérföldes (320 kilométeres) körzetében a kiszállítás ingyenes. A HP által kijelölt támogatási központ 200 mérföldes (320 kilométeres) körzetén kívüli kiszállítás esetében további utazási költség lesz felszámítva.

Ha a termék a megjelölt utazási zónán kívül található vagy ott telepítendő, illetve ha a hely nem közelíthető meg járművel, vagyis különleges megközelítést igényel (például fűrésztornyok, hajók, távoli sivatagi területek esetében), a szolgáltatásra vonatkozóan további támogatási díj, hosszabb válaszidő, rövidebb lefedettségű idő, illetve el- és visszaszállítási szolgáltatás lehet érvényben, a HP elbírálása alapján. A helyi támogatási feltételek tekintetében egyeztessen a HP értékesítési képviselőjével.

Bizonyos térségekben az utazási zónák és díjak eltérőek lehetnek.

Előfordulhat, hogy a lefedettség nem támogatott a telefonos bejelentést követő javítási szolgáltatásra vonatkozó HP Care Pack értékesítési helyeül szolgáló országoktól. A részletekkel kapcsolatban forduljon a helyi HP-képviselőhöz.

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 Solution Services Care Pack szolgáltatásokat a hardver megvásárlásakor, azzal együtt kell megvásárolni, hogy a megoldás felhasználási feltételeinek hatálya alá tartozzon. A HP helyszíni hardvertámogatási szolgáltatás megrendeléséhez, illetve további részletek megismeréséhez vegye fel a kapcsolatot a helyi HP-képviselővel vagy értékesítési partnerrel.

Felhasználási feltételek

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

További információk:

A részletekért lépjen kapcsolatba a HP helyi értékesítési képviselőjével vagy értékesítési partnerével, vagy látogasson el a következő címre:

hp.com/go/pcandprintservices.

Iratkozzon fel a friss hírekre

hp.com/go/getupdated



Kollégáival is ossza meg

A HP-szolgáltatások esetében az azokra érvényes HP felhasználási feltételek mérvadók, amelyekről a vásárláskor kap tájékoztatást az ügyfél. Az ügyfelet a hatályban lévő helyi jogszabályok szerint további jogok illetik meg, és az ilyen jogokat a HP-termékhez tartozó szolgáltatási feltételek vagy korlátozott jótállás semmilyen módon nem befolyásolják.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Az itt szereplő információk előzetes bejelentés nélkül megváltozhatnak. A HP termékeire és szolgáltatásaira vonatkozó jótállás minden esetben az adott termék vagy szolgáltatás jótállási dokumentumában foglaltak szerint 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.

4AA5-6385HUE, 2022. október, 10. kiadás

Ez a dokumentum egyetlen adatlapba foglalja a korábban a HP Care Pack szolgáltatások külön adatlapjain szereplő információkat.

