

Služba hardwarové podpory HP v místě provozu

Balíček služeb HP Care Pack



Výhody služby

- Zvýšíme provozuschopnost produktů
- Servis přizpůsobíme provozním podmínkám
- Podporu zajišťují kvalifikovaní odborníci přímo na místě

Nejdůležitější prvky služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Hardwarová podpora u zákazníka
- Náhradní díly a materiály
- Aktualizace firmwaru u vybraných produktů
- Volitelný časový rozsah pokrytí a rychlost odezvy
- Přístup k informacím a službám elektronické podpory

Přehled služby

Služba hardwarové podpory v místě provozu HP Hardware Support Onsite zahrnuje vzdálenou asistenci a podporu dotčeného hardwaru přímo v místě provozu, což maximalizuje provozuschopnost vašich produktů. Vybrat si můžete z několika úrovní služby nabízejících různé kombinace garantovaného času příjezdu na místo provozu a rozsahu krytí služby tak, aby vyhovovaly vašim specifickým potřebám. Při výběru možnosti služby s garantovaným časem opravy od nahlášení na podporu začnou specialisté ohlášenou závadu systému řešit neprodleně a ve vymezeném čase hardware opět zprovozní. Možnosti služby mohou zahrnovat tzv. pokrytí službami, kam patří základní počítač a až šest dalších periferních zařízení. To zahrnuje pokrytí v rozsahu až dvou samostatných monitorů, dokovacích stanic, klávesnic, headsetů a myši.

Funkce a specifikace

Vzdálená diagnostika problémů a podpora

Po obdržení a potvrzení vašeho požadavku začne společnost HP hardwarový problém izolovat, řešit a napravit. Před započítáním asistence u zákazníka může společnost HP pomocí elektronické vzdálené podpory umožňující přístup k podporovaným produktům provést vzdálené diagnostické testy, případně může použít jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení. Společnost HP v rámci pokrytého časového rozmezí poskytne telefonní asistenci k zákazníkem instalovanému firmwaru a dílům opravitelným uživatelem (DOU). Incidentsy s podporovaným hardwarem lze bez ohledu na časové pokrytí nahlásit společnosti HP telefonicky nebo přes web (podle místní dostupnosti) nebo jako událost automatizovaného nahlašování zařízení přes řešení elektronické vzdálené podpory HP s nepřetržitou dostupností. Společnost HP potvrdí, že žádost o podporu přijala, zadá ji do systému a přiřadí jí identifikační číslo případu, které vám následně předá. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.

Hardwarová podpora u zákazníka

V případě hardwarových problémů, které není možné řešit vzdáleně, vykoná autorizovaný zástupce technickou podporu pro podporované hardwarové produkty v místě jejich provozu, aby je uvedl do provozního stavu. Společnost HP se kromě zajištění podpory u zákazníka může namísto opravy rozhodnout vzdáleně nahradit některé produkty, včetně periferních zařízení, jako jsou dokovací stanice, monitory, klávesnice, headsety nebo myši. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Po dodání produktů budou zástupci poskytovat službu podle svého uvážení v místě provozu nebo vzdáleně, dokud nebudou produkty opraveny. V případě potřeby dílů nebo dalších zdrojů lze práci dočasně přerušit, je však nutné ji obnovit, jakmile budou díly nebo zdroje dostupné.

Funkce a specifikace (pokračování)

- Opravy při selhání: V době poskytování technické podpory u zákazníka může společnost HP nainstalovat dostupná technická vylepšení a aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem pro podporované hardwarové produkty, které jsou vyžadovány pro navrácení podporovaného produktu do provozního stavu nebo k udržení podporovatelnosti společností HP.
- Opravy na vyžádání: Na vaše vyžádání může společnost HP nainstalovat kritické aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem, které jsou doporučeny produktovou divizí společnosti HP k okamžité instalaci u krytých hardwarových produktů.

Náhradní díly a materiály

Společnost HP poskytne náhradní díly a materiály podporované společností HP potřebné k udržování podporovaného produktu nebo řešení v provozním stavu, včetně dílů a materiálů pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Náhradní díly budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Pokud si přejete nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budete povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.

Spotřební materiál není podporován a nebude jako součást této služby poskytnut. Na spotřební materiál se vztahují standardní záruční podmínky. Oprava nebo výměna jakéhokoli spotřebního materiálu nebo spotřebního dílu je vaší odpovědností. Mohou však platit výjimky. Další informace vám poskytne společnost HP. Další informace jsou k dispozici v části „Krytí“ na straně 6.

Aktualizace firmwaru u vybraných produktů

Aktualizace firmwaru HP jsou k dispozici zákazníkům s aktivní smlouvou, která jim umožňuje přístup k těmto aktualizacím. V rámci této služby máte právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro kryté produkty podporované touto službou, s výhradou licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách HP. Společnost HP může v souvislosti s hardwarovou podporou u zákazníka poskytnout, nainstalovat nebo pomoci s instalací aktualizací firmwaru, pokud máte platnou licenci k použití příslušných softwarových aktualizací.

Volitelné součásti služby

- Ochrana před náhodným poškozením: Konkrétní úroveň služeb mohou obsahovat ochranu před náhodným poškozením při manipulaci s oprávněnými, krytými hardwarovými produkty. V rámci balíčku Solution Care Pack se pokrytí ochrany před náhodným poškozením rozšiřuje pouze na základní jednotku konfigurace nebo řešení a nebude rozšířeno na periferní zařízení. Náhodné poškození je definováno jako fyzické poškození produktu způsobené nenadálým a nepředvídatelným incidentem za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Mezi příklady patří neúmyslné rozlití tekutin do jednotky nebo na ni, upuštění, upadnutí, elektrický výboj, jakož i poškozené nebo prasklé displeje z tekutých krystalů (LCD) a porušené díly. Mohou však platit omezení pro některé země, ověření je možné u místního zástupce společnosti HP.
- Ponechání poškozených médií: S touto možností si můžete ponechat vadné pevné disky nebo jednotky SSD/flash, kterých se nechcete vzdát, protože mohou obsahovat citlivá data. Všechny oprávněné jednotky podporovaného systému musí být zahrnuté do služby ponechání vadných médií.
- Garantovaný čas opravy od nahlášení: U způsobilých výrobků lze místo času příjezdu na místo zvolit garantovaný čas opravy. V případě kritických závad na podporovaných produktech, které nelze včas vyřešit vzdáleně, vynaloží společnost HP přiměřené úsilí, aby podporovaný hardware uvedla zpět do provozního stavu ve specifikovaném garantovaném čase pro vyřešení závady od počáteční žádosti o servis, sdělené středisku podpory HP. Garantovaný čas opravy od nahlášení není dostupný ve všech oblastech. Více informací zjistíte u místního oddělení prodeje HP.
- Rozšířená správa zásob náhradních dílů: Společnost HP ve svých skladech trvale skladuje kritické náhradní díly, aby byla schopná dodržet garantovaný čas vyřešení závady. Náhradní díly jsou spravovány tak, aby byla zajištěna jejich vyšší dostupnost a aby byly dobře přístupné pro autorizované zástupce, kteří vyřizují servisní požadavky. Rozšířená správa zásob náhradních dílů je součástí vybraných volitelných garantovaných časů pro vyřešení závady.



Funkce a specifikace (pokračování)

- Možnost pokrytí pouze pro stolní počítače / pracovní stanice / přenosné pracovní stanice / tenké klienty / notebooky: U způsobilých počítačových produktů si můžete zvolit pokrytí pouze pro stolní počítače, pracovní stanice, přenosné pracovní stanice, tenké klienty nebo notebooky. Služby HP Care Pack s takto omezeným pokrytím se nevztahují na externí monitory a příslušenství, které nebylo zakoupeno s původním balením a nebylo součástí produktu.
- Výměna sady pro údržbu: Vyškolený technik společnosti HP se dostaví na provozovnu či pracoviště, provede veškeré práce a dodá veškeré díly a materiály nezbytné k výměně údržbové sady a vyčištění tiskárny. Sadu je možné instalovat pouze do řádně fungujících tiskáren. Společnost HP může použít repasované díly, které svou funkční způsobilostí plně odpovídají novým. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Garantovaný servis je splněn v okamžiku, kdy technik vymění údržbovou sadu a úspěšně vytiskne zkušební stránku.

Specifikace poskytování služeb

Časový rozsah pokrytí

Časové pokrytí určuje dobu, během které se popsané služby realizují u zákazníka nebo vzdáleně. Autorizovaný zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi, aby vyřešil problémy týkající se hlavního zařízení, nebo použije vzdálené metody k řešení potíží s periferními zařízeními krytými v rámci časového rozsahu pokrytí příslušným řešením dané služby, aby mohl zahájit údržbu hardwaru v rámci patřičného časového intervalu od přijetí požadavku a jeho potvrzení společností HP. Požadavky přijaté mimo časové pokrytí budou zaznamenány v době uskutečnění požadavku, potvrzeny následující den krytí a zpracovány v rámci příslušného intervalu odezvy.

Všechny úrovně rozsahu krytí závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.

Čas na příjezd na místo

Pokud závadu krytého hardwaru nelze odstranit na dálku, společnost HP vynaloží přiměřené úsilí, aby ve smluveném čase (např. do třetího dne, do následujícího dne nebo do čtyř hodin) zasáhla přímo na daném pracovišti. Odpočet času na příjezd na místo začíná, když společnost HP obdrží a potvrdí žádost, a končí, když pověřený zástupce společnosti HP dorazí na provozovnu či pracoviště, nebo když společnost HP určí, že nahlášená událost v současné době nevyžaduje zásah na místě. V rámci balíčku Solution Care Pack budou jakákoli periferní zařízení (např. monitory, klávesnice, myši, dokovací stanice, headsety atd.) buď opravené, nebo v závislosti na okolnostech vzdáleným způsobem nahrazeny. Čas na příjezd na místo ubíhá pouze v časovém rozsahu pokrytí a je možné, že se přenesou do dalšího pokrytého dne.

Specifikace dodání (pokračování)

Možnosti úrovně služby

Všechny možnosti úrovně služby nemusí být dostupné pro všechny produkty. Zvolené možnosti úrovně služby budou uvedeny ve smluvní dokumentaci. Podrobné informace o dostupnosti a pokrytí služby se dozvíte od místního oddělení prodeje společnosti HP.

Možnosti úrovně služby	Časový rozsah pokrytí
Běžné pracovní dny	5 dní v týdnu (od pondělí do pátku kromě svátků společnosti HP)
Časové krytí prodloužené o další dny	K časovému rozsahu pokrytí se připočítají vybrané dny v týdnu na vybrané hodiny pokrytí, jmenovitě následující: <ul style="list-style-type: none">• soboty mimo svátky HP,• neděle (vyžaduje krytí pro soboty a svátky),• svátky HP, pokud připadnou na pracovní den, který by jinak byl zahrnutý do zvoleného časového krytí.
Běžná pracovní doba	9 hodin denně (od 8:00 do 17:00 místního času)
Časové krytí prodloužené o další hodiny	Časové krytí je prodloužené podle potřeb zákazníka o individuální počet hodin navíc, které se přidají před začátek nebo na konec zvoleného časového krytí. Dodatečné hodiny pokrytí se mohou vztahovat na vybrané dny. Možnosti jsou následující: <ul style="list-style-type: none">• 10 hodin denně (od 8:00 do 18:00 místního času),• 13 hodin denně (od 8:00 do 21:00 místního času),• 16 hodin denně (od 8:00 do 00:00 místního času),• 24 hodin denně.
Možnosti času příjezdu na místo	Jakmile společnost HP obdrží a potvrdí servisní požadavek, spustí se čas, do kterého se v rámci stanovené doby pokrytí k zákazníkovi musí dostavit autorizovaný zástupce společnosti HP, který zahájí údržbu hardwaru.
Příjezd na místo do 1 hodiny	Doba příjezdu na místo do 1 hodiny
Příjezd na místo do 2 hodin	Doba příjezdu na místo do 2 hodin
Příjezd na místo do 4 hodin	Doba příjezdu na místo do 4 hodin
Příjezd na místo další den	Doba příjezdu na místo nejpozději následující den
Příjezd na místo do dvou dnů	Doba příjezdu na místo nejpozději druhý den pokrytí
Příjezd na místo do tří dnů	Doba příjezdu na místo do třetího dne
Příjezd na místo do pěti dnů	Doba příjezdu na místo do pátého dne
Volitelné časy na zahájení oprav na místě	Jakmile středisko podpory HP obdrží žádost o servis, vynaloží přiměřené úsilí, aby podporovaný hardware do uplynutí stanovené doby znovu zprovoznilo.
Oprava do 6 hodin	Oprava do 6 hodin od zpracování žádosti o servis
Oprava do 8 hodin	Oprava do 8 hodin od zpracování žádosti o servis
Oprava do 24 hodin	Oprava do 24 hodin od zpracování žádosti o servis

Další dohody o úrovni služeb (SLA) lze ujednat v rámci smlouvy.

Specifikace dodání (pokračování)

Garantovaný čas opravy od nahlášení

U opravy s garantovanou dobou se stanovuje garantovaný čas opravy, který začíná registrací servisního požadavku ve středisku podpory HP a končí rozhodnutím společnosti HP, že hardware byl opravený. Garantovaný čas opravy ubíhá pouze v časovém rozsahu pokrytí a je možné, že se přenese do dalšího pokrytého dne. Informace o garantovaných časech opravy ve vaší oblasti vám sdělí zástupce společnosti HP. Nabídka garantovaných časů opravy závisí na místní dostupnosti techniků.

Oprava je považována za dokončenou v momentě, kdy společnost HP ověří, že hardwarová závada byla odstraněna nebo že hardware byl vyměněn. Způsob provedení ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že hardware byl opravený, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt dočasně nebo trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Náhradní díly budou nové nebo výkonnostně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP.

Příprava a provedení jakýchkoli analýz úrovně služby, které společnost HP považuje za nezbytné, a s nimi souvisejících procesů a kroků plánování může trvat až 60 dní od doby zakoupení a registrace služby s tím, že garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost teprve poté. Během tohoto počátečního 60denního období v případě, že se provádí analýza úrovně služby, bude společnost HP poskytovat garanci servisu v místě provozu s nejkratším možným časem zahájení opravy v místě provozu v závislosti na dostupnosti náhradních dílů a zdrojů. Garantované časy se v různých oblastech liší.

Pokrytí se nevztahuje na území mimo zemi, pro kterou byla služba HP Care Pack s garantovaným časem opravy od nahlášení sjednána.

Správa eskalací

Společnost HP zavedla formální postupy eskalace, které umožňují řešit komplexní incidenty. Eskalaci incidentů koordinuje místní vedení HP, které zapojí klíčové specialisty společnosti HP nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.

Přístup k informacím a službám elektronické podpory

V rámci této služby poskytuje společnost HP přístup k určitým obchodně dostupným elektronickým a webovým nástrojům. Máte přístup k:

- Některým nabídkám dostupným pro registrované uživatele, jako odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a umožňujících sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli.
- Rozšířeným internetovým vyhledáváním příslušných dokumentů technické podpory, usnadňujícím rychlejší vyřešení problému.
- Některým patentovaným nástrojům HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem.
- Internetovému nástroji pro zasílání dotazů přímo společnosti HP. Tento nástroj urychluje vyřešení problémů pomocí procesu předběžné kvalifikace, kdy žádost o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty, aby dotaz zodpověděli. Také umožňuje zobrazení stavu každého odeslaného požadavku na podporu nebo servis, včetně případů vytvořených telefonicky.
- Databázím znalostí hostovaných společnostmi HP nebo třetí stranou pro některé produkty třetí strany, ve kterých můžete vyhledávat a načítat informace o produktech, nalézat odpovědi na otázky týkající se podpory, a které také umožňují přístup na fóra podpory. Na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami.

Specifikace dodání (pokračování)

Řešení elektronické vzdálené podpory

Řešení elektronické vzdálené podpory poskytuje pro oprávněné produkty účinný systém určování a odstraňování potíží. Součástí mohou být rovněž řešení vzdáleného přístupu do systému a dále příhodné jednotné místo pro nahlížení a správu otevřených incidentů a historie dřívějších incidentů. Vzdálený přístup k systému může specialistovi podpory HP pomoci efektivněji odhalit a rychleji vyřešit problémy. Specialisté podpory společnosti HP mohou používat vzdálený přístup k systémům jen s vaším souhlasem.

Dokončení práce

Opravy jsou považovány za dokončené na základě ověření společností HP, že selhání hardwaru bylo odstraněno nebo že byl daný hardware vyměněn. Společnost HP nenesе za ztrátu jakýchkoli dat odpovědnost. Vy nesete odpovědnost za implementaci vhodných zálohovacích postupů. Způsob provedení ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že hardware byl opravený, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt dočasně nebo trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Pokud přístroj nelze diagnostikovat a opravit přímo u zákazníka, může být přepraven na jiné místo. O nutnosti přepravy kvůli opravě rozhoduje společnost HP.

Krytí

Tato služba nabízí krytí pro oprávněné počítače HP, včetně interních komponent podporovaných nebo dodaných společností HP, jako je například paměť nebo optické jednotky. Zde je zahrnuto i krytí přiloženého příslušenství HP, které bylo součástí původního balení počítače, jako například kabelových myši, kabelových klávesnic nebo napájecího adaptéru AC.

Služby HP Care Pack s tímto krytím nepodporují externí monitory HP. Zařízení AiO zahrnují displej, který není považován za samostatný externí monitor.

Služby HP Care Pack se však netýkají například druhého monitoru připojeného k zařízení AiO.

Pokud jste si zakoupili balíček HP Solution Care Pack, služby řešení budou pokrývat v rámci služby základní jednotku a také 6 dalších periferních zařízení podporovaných společností HP, která byla k základní jednotce připojena, včetně maximálně 2 externích monitorů, dokovacích stanic, bezdrátových myši, bezdrátových klávesnic a headsetů HP. Aby bylo možné pokrýt periferní zařízení v rámci balíčku Solution Care Pack, musí jít o periferní zařízení zakoupená zároveň se základním počítačem.

Dokovací stanice nebo replikátory portů HP jsou kryté v rámci země, kde byly služby HP Care Pack zakoupeny, nikoli mimo zemi zakoupení.

Spotřební materiály, což se mimo jiné týká vyměnitelných médií, baterií vyměnitelných zákazníkem, per k tabletům a ostatního spotřebního materiálu, jakož i uživatelské údržby a zařízení jiného dodavatele než HP, nejsou touto službou pokryté. Pro baterie do mobilních komerčních počítačů HP platí až tříletá záruka. Další informace zjistíte zadáním textu „vysvětlení záruk na baterie pro firemní notebooky“ na webu hp.com.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestanou vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší verzi. U upgradů v případě dílů a komponentů, jejichž výroba byla ukončena, mohou být v některých případech účtovány dodatečné poplatky. Společnost HP vám ve spolupráci s vámi navrhne náhradní položky. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

Specifikace dodání (pokračování)

Předpoklady

Musíte mít příslušnou licenci na jakýkoli příslušný firmware, který bude těmito službami krytý. Společnost HP může u krytých produktů vyžadovat analýzu úrovně služeb. V takovém případě se s vámi spojí autorizovaný zástupce společnosti HP, abyste dojednali podrobnosti. V rámci této analýzy společnost HP zaznamená hlavní údaje o konfiguraci systému, což našim technikům umožní zkoumat a řešit případné budoucí závady hardwaru a provádět opravy co nejrychleji a nejefektivněji. Analýza úrovně služeb může dle uvážení společnosti HP proběhnout na místě, prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, pomocí vzdálených nástrojů nebo telefonicky.

Než garantovaná doba opravy nabude platnosti, mohou až 60 dní probíhat audity a obdobně nezbytné postupy.

Technici ověří, zda je přístroj a dané pracoviště způsobilé k vyžadování oprav na zavolání. Před touto kontrolou musíte společnosti HP zpřístupnit všechna místa, která mají být pokrytá.

Společnost HP si vyhrazuje právo snížit úroveň služby na garantovaný čas příjezdu na místo, případně zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu nebo pokud audit nebude provedený v uvedeném období v případě, že zpoždění nebylo způsobené společností HP.

U garantovaných časů příjezdu na místo společnost HP důrazně doporučuje, abyste měli nainstalované a zprovozněné příslušné řešení vzdálené podpory HP se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP umožňujícím poskytování služby. Garantovanou dobu opravy lze uplatnit pouze pokud používáte řešení vzdálené podpory HP. Pokud nebylo zavedeno vhodné řešení vzdálené podpory HP, nemusí být společnost HP schopna poskytovat službu tak, jak je definována, a není ani povinna tak činit. Instalace firmwaru neinstalovatelného zákazníkem bude spojena s dodatečným příplatkem, pokud nebudete mít zavedené příslušné řešení vzdálené podpory HP.

Povinnosti zákazníka

Pokud zákazník zadané povinnosti nesplní, společnost HP (a) nebude povinna poskytovat služby dle ujednání nebo (b) tyto služby poskytne za běžnou sazbu za čas a materiál.

Na žádost společnosti HP musíte vy nebo autorizovaný zástupce společnosti HP do deseti dnů od nákupu této služby aktivovat hardwarový produkt, jenž má být podporován, podle pokynů k registraci dodaných s HP Care Pack nebo zaslaných e-mailem společností HP či jakkoli jinak předaných společností HP. V případě, že u podporovaného produktu dojde ke změně místa použití, musí se aktivace a registrace (nebo řádná úprava stávající registrace HP) provést do deseti dnů od provedení změny.

Společnost HP zkontroluje, zda je možné službu poskytovat i na novém místě. Pokud společnost HP zjistí, že opravy s garantovanou dobou od nahlášení na novém místě poskytovat nedokáže, podmínky služby se změní na opravu u zákazníka do následujícího pracovního dne.

Garantovaný čas opravy od nahlášení je podmíněný tím, že společnosti HP na vyžádání okamžitě umožníte neomezený přístup do systému. Garantovaný čas opravy od nahlášení neplatí, pokud technikům odepřete přístup do systému, včetně fyzického přístupu nebo přístupu pro vzdálené řešení problému a vyhodnocení diagnostiky hardwaru, nebo pokud takový přístup umožníte opožděně. Pokud požadujete dodávku služby podle předem dohodnutého harmonogramu, pak se garantovaný čas pro vyřešení problému počítá pouze v rámci tohoto harmonogramu.

Specifikace dodání (pokračování)

Ke službám s ujednaným časem na příjezd na místo důrazně doporučujeme zřídit vhodné řešení vzdálené podpory HP. V případě služeb s garantovanou dobou opravy od nahlášení je toto řešení povinné. Aby bylo možné službu a volitelné součásti dodat, musíte poskytnout všechny potřebné prostředky v souladu s poznámkami k vydání řešení vzdálené podpory HP. Pokud bylo nainstalováno řešení vzdálené podpory HP, musíte rovněž uchovávat kontaktní údaje konfigurované v řešení vzdálené podpory, které společnost HP bude používat při řešení závady zařízení. Další podrobnosti ohledně požadavků, specifikací a vyloučení se dozvíte od místních zástupců HP.

Na požádání musíte v rámci vzdáleného řešení problémů provést následující akce:

- Poskytnete společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasnou a odbornou provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni oprávněné podpory.
- Spustíte automatické testy a nainstalujete a spustíte další diagnostické nástroje a programy.
- Nainstalujete zákazníkem instalovatelné aktualizace a opravy firmwaru.
- Provedete ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy.

Nesete odpovědnost za včasnou instalaci kritických aktualizací firmwaru, které může zákazník instalovat sám, a dále za opravu a výměnu vám dodaných dílů CSR (Customer Self Repair) vlastní opravou. Souhlasíte s uhrazením dodatečných poplatků, pokud požádáte společnost HP, aby nainstalovala aktualizace nebo opravy firmwaru, které si může zákazník nainstalovat sám. Jakékoli dodatečné poplatky vám budou účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nebude-li předem písemně dohodnuto jinak.

V případech, kdy jsou za účelem vyřešení problému zaslány díly CSR pro vlastní opravu nebo náhradní produkty, nesete odpovědnost za vrácení vadných dílů nebo produktů společnosti HP ve stanovené lhůtě. Pokud společnost HP vadný díl nebo produkt neobdrží ve stanovené lhůtě nebo pokud bude díl nebo produkt při převzetí odmagnetizovaný či jinak fyzicky poškozený, jste povinni uhradit společnosti HP cenu za vadný díl nebo produkt podle ceníku stanoveného společností HP.

Nesete odpovědnost za zabezpečení vlastních a důvěrných informací a řádnou sanitaci nebo odebrání dat z produktů, které mohou být vyměněny a vráceny společnosti HP v rámci procesu opravy. Více informací o těchto odpovědnostech, včetně těch, které jsou popsány v dokumentu o zásadách sanitace médií a zásadách manipulace s médii společnosti HP pro zákazníky z oblasti zdravotní péče, najdete na stránce hp.com/go/mediahandling.

Ochrana před náhodným poškozením (volitelná součást)

V případě nabídek HP Care Pack zahrnujících volitelný prvek služby na ochranu před náhodným poškozením musíte nahlásit náhodné poškození společnosti HP do třiceti dnů od data incidentu, aby společnost HP mohla urychleně provést opravu systému. Hlášení musí obsahovat podrobné vysvětlení nehody, včetně data, místa a okolností, a také popis poškození dané jednotky. Společnost HP odmítne požadavek uplatnění nároku, pokud nebudou tyto informace poskytnuty nebo bude incident nahlášen po uplynutí třiceti dnů od data incidentu. Ve 12 měsících ode dne zahájení služby HP Care Pack lze provést nanejvýš jednu (1) opravu nebo výměnu výrobku společnosti HP.

Specifikace dodání (pokračování)

Ponechání poškozených médií a úplné ponechání poškozených médií (volitelné možnosti)

Pokud si zákazník ujedná volitelnou součást „ponechání poškozených médií“, bude povinen:

- Zachovat neustálou fyzickou kontrolu nad disky nebo jednotkami SSD/flash. Společnost HP totiž nenesе za data na discích nebo jednotkách SSD/flash odpovědnost.
- Zajistit zničení nebo zabezpečení citlivých dat na ponechaném disku nebo jednotce SSD/flash.
- Poskytnout společnosti HP identifikační údaje pro každý disk nebo jednotku SSD/flash, ponechané podle tohoto dokumentu, a postupovat dle dokumentu od společnosti HP, který potvrzuje, že si dané disky nebo jednotky SSD/flash ponecháte.
- Zničit ponechané disky či jednotky SSD/flash nebo zajistit, že se tyto disky či jednotky SSD/flash nebudou znovu používat.
- Zlikvidovat všechny ponechané disky nebo jednotky SSD/flash v souladu s platnými zákony a předpisy na ochranu životního prostředí.

Co se týče disků nebo jednotek SSD/flash vám dodaných společností HP v rámci zapůjčení nebo pronajmutí, musíte náhradní disky nebo jednotky SSD/flash neprodleně vrátit po skončení platnosti nebo ukončení podpory společnosti HP. Nesete výhradní odpovědnost za odstranění všech citlivých dat před vrácením zapůjčených nebo pronajatých disků nebo jednotek SSD/flash společnosti HP a společnost HP neodpovídá za zachování důvěrnosti ani ochranu jakýchkoli citlivých dat, která se budou na příslušných discích nebo jednotkách SSD/flash po vrácení nacházet.

Omezení služby

Pro dodávání této služby využívá společnost HP dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, dodávky přímo u zákazníka a případně jiných metod. Může se jednat o dodání díků na samoopravu CSR nebo celého náhradního produktu kurýrní službou. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory a splnění případného garantovaného času pro vyřízení závady.

Společnost HP své výrobky vyvíjí tak, aby si je zákazníci mohli opravovat sami. Opravitelnost uživatelem (CSR) je klíčovým pojmem záručních podmínek společnosti HP. Umožňuje společnosti HP po potvrzení poruchy zaslat přímo zákazníkovi náhradní součásti, jako je klávesnice, myš či jiné díly klasifikované jako CSR. Díly jsou obvykle dopravovány přes noc, aby je zákazník obdržel co nejrychleji. Výměnu dílů pak můžete provést sami.

„Povinná“ CSR je součástí standardní záruky na některé produkty. CSR je dobrovolná pro zákazníky s balíčkem služeb HP Care Pack. Pojem „dobrovolná“ znamená, že zákazník může provést vlastní opravu sám (CSR) nebo zvolit bezplatnou výměnu servisními pracovníky společnosti HP po dobu dostupnosti služby servisu produktu.



Omezení služby (pokračování)

Pokud si vlastní opravu zvolíte v případě služeb HP Care Pack, které zahrnují podmínky o poskytování služby „na místě“, odešleme CSR díly přímo vám. Pokud CSR provádět nechcete, dorazí k vám zástupce podpory HP, který opravu provede.

Pokud se v případě balíčku služeb Care Pack, který obsahuje pojmy „mimo místo provozu“, jako je „vzvednutí a vrácení“ nebo „vrácení do společnosti HP“, rozhodnete možnost CSR nevyužít, budete povinni výrobek (dle rozhodnutí společnosti HP) doručit do autorizovaného servisu společnosti HP nebo jej zaslat společnosti HP.

Pokud s výměnou náhradního dílu vlastními silami budete souhlasit a vhodný CSR vám dodáme, garantovaná doba příjezdu na místo neplatí. V takových případech je běžnou praxí společnosti HP expresně posílat kriticky důležité náhradní díly na dané místo.

Čas na příjezd na místo neplatí, pokud je možné službu poskytnout pomocí vzdálené diagnostiky, v rámci vzdálené podpory nebo jinými metodami popsány výše.

Co se týče platebních (POS) systémů HP a řešení sdružených produktů HP, jako jsou počítačová řešení, maloobchodní řešení, kiosky nebo vozíky, lze tuto službu poskytnout v místě provozu pouze pro základní jednotku. Služby pro připojená periferní zařízení budou realizované zasláním náhradních dílů nebo celých produktů určených k výměně zákazníkem nebo k instalaci technickým kurýrem, jenž náhradní díl nebo produkt doručí.

Výluky ze služby hardwarové podpory společnosti HP v místě provozu:

- zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat;
- provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované vámi;
- odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou;
- odstraňování síťových problémů;
- služby požadované v důsledku vaší neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které vám poskytla společnost HP;
- služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, která vám byla dříve doporučena společností HP;
- služby, které jsou požadované v důsledku nesprávného zacházení s produktem;
- služby, které jsou požadované v důsledku neoprávněných pokusů instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.

Maximální doba podpory / maximální využití

Díly a komponenty, které překročily svou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití uvedené v provozní příručce od výrobce, referenčních příručkách k produktu nebo technickém produktovém datovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

Omezení služby (pokračování)

Co není zahrnuto do ochrany před náhodným poškozením

Pojištění proti neúmyslnému poškození poskytuje ochranu před nenadálým a nepředvídaným poškozením při manipulaci, pokud k takovému poškození dojde při běžném používání. Součástí služby se nevztahuje na následující situace a poškození z následujících příčin:

- Běžné opotřebení, změna barvy, textury nebo povrchu, postupné zhoršení stavu, přítomnost rzi, prachu nebo koroze.
- Požár, dopravní nehoda nebo havárie nemovitosti (kdy je v takových případech událost krytá pojistnou smlouvou nebo jinou zárukou produktu), vyšší moc (včetně, mimo jiné, povodní) nebo jakékoli jiné ohrožení vzniklé mimo produkt.
- Působení povětrnostních podmínek nebo podmínek životního prostředí, které nejsou vymezené společností HP, působení nebezpečných (včetně biologicky nebezpečných) materiálů, nedbalost obsluhy, nesprávné používání, nesprávné zacházení, nesprávný zdroj elektrické energie, neoprávněné opravy nebo pokusy o opravu, nesprávné a neoprávněné úpravy zařízení, neoprávněné připojování příslušenství nebo instalace, vandalství, škody způsobené zvířaty či hmyzem, vadné baterie, vytékání baterií, nedostatečná údržba předepsaná výrobcem (včetně použití nevhodných čisticích prostředků).
- Vady v designu, provedení, programování nebo pokynech k produktu.
- Údržba, oprava nebo výměna vyžadovaná v důsledku ztráty nebo poškození způsobenými čímkoli jiným než normálním používáním, skladováním a provozem produktu v souladu se specifikacemi výrobce a uživatelské příručky.
- Odcizení, ztráta, záhadné zmizení nebo nesprávné uložení.
- Ztráta nebo poškození dat, narušení obchodní činnosti.
- Podvod (což se mimo jiné týká nesprávného, zavádějícího, chybného nebo neúplného popisu poškození zařízení).
- Náhodné nebo jiné poškození produktu, které je svou povahou kosmetické, takže nemá vliv na provoz a funkčnost počítače.
- Nedokonalosti obrazovky počítačového monitoru, což se mimo jiné týká „vypálených“ a chybějících pixelů, způsobené normálním užíváním a provozem produktu.
- Poškození produktů, u kterých došlo k odstranění nebo úpravě sériových čísel.
- Poškození nebo závada zařízení, které jsou kryté zárukou výrobce, procesem stažení produktu z trhu nebo jsou předmětem oznámení od výrobce.
- Škody způsobené při přepravě podporovaného produktu na jiné místo nebo z jiného místa.
- Poškození hardwaru, softwaru, médií, dat apod. z různých příčin, což se mimo jiné týká virů, aplikací, síťových programů, upgradů, jakéhokoli formátování, databází, souborů, ovladačů, zdrojového kódu, objektového kódu nebo proprietárních dat, jakékoli podpory, konfigurace, instalace nebo přeinstalace jakéhokoli softwaru nebo dat nebo použití poškozených nebo vadných médií.
- Jakékoli okolnosti, k nimž došlo před datem zakoupení služby HP Care Pack.
- Zastarání produktu.
- Veškeré vybavení převezené na nové místo mimo zemi nákupu, na které se nevztahuje služba HP Care Pack s ochranou před náhodným poškozením ve spojení s cestováním.
- Poškozené nebo vadné LCD displeje, jejichž závady byly způsobené špatným zacházením nebo jiným zde vyloučeným způsobem.
- Úmyslné poničení, které má za následek prasknutí nebo poškození obrazovky počítače nebo poškození monitoru.
- Škoda vzniklá v důsledku policejního zásahu, nevyhlášené nebo vyhlášené války, jaderné havárie nebo teroristického útoku.



Omezení služby (pokračování)

- Jakákoli úprava nebo zásah do podporovaného produktu.
- Jakýkoli úmyslný čin, jehož účelem je poškození podporovaného produktu.
- Lehkovážné, nedbalé nebo hrubé chování při manipulaci nebo používání produktu.
- Praskliny nebo díry na jednotce, když poškození neprotrhne vnějším skříní/pouzdem a/nebo neodkryje interní obvody nebo ostré hrany.
- Chybějící nebo poškozené klávesy klávesnice bez souvislosti s krytými nehodami (např. pád nebo rozlitá tekutina).

Omezení ochrany před náhodným poškozením

Aby bylo možné zakoupit pojištění proti neúmyslnému poškození při manipulaci, na produkt se musí vztahovat tovární záruka nebo rozšíření záruky s délkou krytí shodující se nebo přesahující dobu platnosti pojištění proti neúmyslnému poškození.

Pokud k podporovanému produktu byly poskytnuty nebo zpřístupněny ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo pouzdra, jste povinni toto příslušenství produktu vždy používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození pro ochranu způsobilý.

Lehkovážné, nedbalé nebo hrubé jednání zahrnuje zejména zacházení a používání podporovaných produktů škodlivým, nebezpečným nebo hrubým způsobem, které může způsobit škody a také záměrné poškození produktu. Jakékoli poškození způsobené takovým chováním není touto součástí služby ochrany proti neúmyslnému poškození kryto.

V případě, že je dosaženo uvedeného limitu, budou náklady na opravu dodatečných žádostí o uplatnění nároku účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nicméně všechny ostatní aspekty zakoupené služby HP Care Pack zůstanou v platnosti, není-li v dokumentaci v zemi nákupu výslovně uvedeno jinak.

V případě zákazníků s historií s výrazně vysokým počtem žádostí o uplatnění nároku si společnost HP vyhrazuje právo odmítnout požadavky na zakoupení součásti služby ochrany před náhodným poškozením.

Mohou však platit omezení pro některé země. Podrobné informace o dostupnosti služby pro ochranu před náhodným poškozením se dozvíte od místní obchodní pobočky HP.

Poškození externích periferních zařízení připojených k základní jednotce. Pokrytí ochrany před náhodným poškozením se rozšíří pouze na základní počítač.

Omezení služby (pokračování)

Omezení služby ponechání poškozeného média

Služba ponechání vadného média se týká pouze disků a jednotek SSD/flash, které společnost HP vyměnila z důvodu jejich poruchy. Nevztahuje se na jakoukoli výměnu disků nebo jednotek SSD/flash, u nichž nedošlo k selhání.

Součástí služby ponechání vadného média se nevztahuje na pevné disky nebo jednotky SSD/flash, které jsou specifikované společností HP jako spotřební díly nebo které překročily uvedenou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití, což je stanovené v provozní příručce výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém datovém listu.

Poruchovost pevných disků nebo jednotek SSD/flash je nepřetržitě monitorována a společnost HP si vyhrazuje právo službu zrušit s předchozím třicetidenním upozorněním, má-li důvodné podezření, že jste součástí služby ponechání vadného média využívali nadměrně (například pokud je počet vyměněných pevných disků nebo jednotek SSD/flash v systému neúměrně vysoký).

Společnost HP nemá žádné závazky s ohledem na obsah nebo zničení jakýchkoli pevných disků nebo jednotek SSD/flash, které si ponecháte nebo odešlete společnosti HP. Aniž by tím byla dotčena aktuální ustanovení standardních obchodních podmínek nebo technických specifikací HP, společnost HP ani její pobočky, subdodavatelé nebo dodavatelé neručí za jakékoli náhodné, zvláštní nebo následné škody ani za náhradu škod v důsledku ztráty nebo zneužití dat v souladu s podmínkami možnosti ponechat si poškozená média.

Poruchovost těchto komponentů je nepřetržitě monitorována a společnost HP si vyhrazuje právo vám službu zrušit s předchozím 30denním upozorněním, má-li důvodné podezření, že je tato služba zákazníkem zneužívána (například pokud je počet vyměněných disků v systému neúměrně vysoký).

Výluky z výměny sady pro údržbu

Tato dílčí služba nezahrnuje opravu nad rámec výměny sady. Pokud je u dané tiskárny nutné vyměnit i další díly, bude taková výměna účtována samostatně. Výměnu údržbových sad mohou u tiskáren HP provádět pouze autorizovaní technici HP.

Úroveň závažnosti incidentu

Společnost HP potvrdí přijetí požadavku vytvořením záznamu o případu a potom vám předá ID případu a potvrdí závažnost incidentu a časové požadavky na zahájení nápravných opatření. Poznámka: v případě události přijatých přes řešení elektronické vzdálené podpory HP vás bude společnost HP kontaktovat, požádá vás o definování závažnosti incidentu a zajištění přístupu k systému. Teprve poté se spustí odpočet času na příjezd na místo nebo času na opravu. Rychlost příjezdu na místo a rychlost opravy se může lišit v závislosti na závažnosti incidentu. Úroveň závažnosti incidentu navrhuje sami.

Úroveň závažnosti	Příklady
Závažnost 1: Kritická vyřazení z provozu	Vyřazení produkčního prostředí z provozu, vyřazení produkčního systému nebo aplikace z provozu, případně vysoké riziko vzniku takové události, ztráta nebo riziko / poškození dat, vážný dopad na činnost firmy a bezpečnostní rizika.
Závažnost 2: Kritické zhoršení stavu	Závažný dopad na produkční prostředí, přerušení provozu / ohrožení funkčnosti produkčního systému nebo aplikace, riziko opakování a významný dopad na firmu.
Závažnost 3: Normální	Vyřazení neprodukčního systému (např. testovací systém) z provozu nebo zhoršení jeho stavu, zhoršení stavu produkčního systému nebo aplikace, implementace dočasného řešení, ztráta nekritických funkcí a omezený dopad na firmu.
Závažnost 4: Nízká	Žádný dopad na firmu ani uživatele.



Omezení služby (pokračování)

Cestovní pásma

Všechny garantované časy zahájení opravy v místě provozu platí pouze pro místa ve vzdálenosti do 160 km (100 mil) od příslušného centra podpory stanoveného společností HP. Garantované časy příjezdu na místa vzdálená více než 160 km (100 mil) od příslušného centra podpory budou upravené úměrně vzdálenosti, jak je uvedeno v tabulce níže. Níže uvedené vzdálenosti jsou pouze orientační. Více informací o cestovních pásmech se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Příjezd na místo do 1 hodiny	Příjezd na místo do 2 hodin	Příjezd na místo do 4 hodin	Příjezd na místo do druhého či více dní
0–40 km (0–25 mil)	1 hodina	2 hodiny	4 hodiny	Následující/druhý/třetí/pátý den pokrytí
41–80 km (26–50 mil)	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů	4 hodiny	Následující/druhý/třetí/pátý den pokrytí
81–160 km (51–100 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	4 hodiny	Následující/druhý/třetí/pátý den pokrytí
161–320 km (101–200 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	8 hodin	1 dodatečný den pokrytí
321–480 km (201–300 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů	2 dodatečné dny pokrytí
Více než 480 km (300 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů

Garance doby opravy od nahlášení je dostupná pro místa ve vzdálenosti do 80 km (50 mil) od příslušného centra podpory HP. Pro místa vzdálená 81 až 160 km (51 až 100 mil) od příslušného centra podpory HP platí upravené garantované časy opravy od nahlášení uvedené v následující tabulce. Garantovaný čas opravy od nahlášení není dostupný pro místa vzdálená více než 160 km (100 mil) od příslušného centra podpory HP. Níže uvedené vzdálenosti jsou pouze orientační. Více informací o cestovních pásmech se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.

Omezení služby (pokračování)

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Garantovaná doba opravy do 4 hodin od nahlášení	Garantovaná doba opravy do 6 hodin od nahlášení	Garantovaná doba opravy do 8 hodin od nahlášení	Garantovaná doba opravy do 24 hodin od nahlášení
0-80 km (0-50 mil)	4 hodiny	6 hodin	8 hodin	24 hodin
81-160 km (51-100 mil)	6 hodin	8 hodin	10 hodin	24 hodin
Přes 160 km (100 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	Není k dispozici	Není k dispozici

Cesty do míst ve vzdálenosti do 320 km (200 mil) od příslušného centra podpory HP jsou prováděny bez jakýchkoliv dodatečných příplatků. Pokud se místo nachází více než 320 km (200 mil) od příslušného centra podpory HP, je služba spojena s dodatečným příplatkem za cestu.

Pokud se produkt nachází nebo je instalovaný mimo vymezené cestovní pásmo, nebo pokud místo provozu není dostupné vozidlem a vyžaduje tak speciální přístup (např. těžební stroje, lodě nebo vzdálené oblasti v poušti), může být služba podle rozhodnutí společnosti HP předmětem dodatečných příplatků za podporu, delšího reakčního času, omezeného počtu hodin pokrytí nebo příplatků za službu vyvednutí a vrácení. Místní podmínky podpory zjistíte u svého zástupce prodeje HP.

Cestovní pásma a příplatky se mohou v některých geografických oblastech lišit.

Pokrytí nemusí zahrnovat oblasti mimo zemi, pro kterou byla služba HP Care Pack s garantovanou dobou opravy sjednána. Podrobnosti vám poskytne místní zástupce společnosti HP.

Informace k objednávce

Všechny jednotky a součásti se samostatně prodávány nabídkami služby HP Care Pack musí být objednány se stejnou úrovní služeb, kterou má produkt, jehož jsou součástí, jinak nebude pro tyto jednotky a součásti služby požadovaná úroveň služeb dostupná. Dostupnost součástí a úrovní služby se může lišit podle místních zdrojů a může být omezena na způsobilé produkty a oblasti. Služby HP Solution Services Care Pack musí být zakoupeny současně se zakoupením hardwaru a stejně tak vše, co má být zároveň pokryto v souladu s podmínkami řešení. Chcete-li objednat služby hardwarové podpory HP u zákazníka, kontaktujte místního obchodního zástupce nebo prodejního partnera společnosti HP.

Podmínky

Přečtěte si kompletní [podmínky služby HP Care Pack](#).

Další informace

Podrobnosti zjistíte od místního obchodního zástupce nebo prodejního partnera společnosti HP, případně navštivte stránky hp.com/go/pcandprintservices.

Přihlásit se k odběru novinek
hp.com/go/getupdated



Sdílejte s kolegy

Služby společnosti HP podléhají příslušným podmínkám služeb HP, které zákazník obdržel nebo na něj byl odkázán při nákupu. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou ovlivněna podmínkami služeb HP ani omezenou zárukou HP poskytnutou s produktem HP.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Uvedené informace se mohou změnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není odpovědná za technické či redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

4AA5-6385ENW, říjen 2022 Rev. 10

V tomto dokumentu jsou v podobě jediného datového listu sjednoceny informace, které byly původně dostupné v samostatných datových listech ke službám HP Care Pack.

