

Wsparcie w zakresie druku w siedzibie klienta

Wsparcie techniczne w zakresie druku w siedzibie klienta (sprzedawane jako Premium Support for Print) zapewnia zdalną pomoc i wsparcie techniczne, co pomaga wydłużyć czas sprawnego działania urządzeń.³

Możliwość wyboru spośród wielu opcji poziomu usług, obejmujących kilka okien czasowych reakcji w miejscu instalacji w różnych okresach, aby zaspokoić konkretne potrzeby serwisowe.

Najważniejsze usługi:

- Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne
- Wsparcie sprzętowe w siedzibie klienta
- Części zamienne i materiały
- Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych urządzeń
- Wybór okien czasowych i czasów reakcji
- Dostęp do informacji i usług wsparcia elektronicznego

Korzyści związane z usługą:

- Wydłużony czas sprawnego działania urządzeń
- Elastyczność usług pozwalająca na spełnienie specyficznych potrzeb
- Komfort wsparcia w siedzibie klienta świadczonego przez wykwalifikowanych ekspertów
- Opcjonalne informacje o stanie urządzeń, które pomagają przyspieszyć identyfikację, diagnostykę i rozwiązywanie problemów, dostępne w wybranych krajach²

Cechy usługi i specyfikacja dostawy

ZDALNA DIAGNOSTYKA PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Aby skontaktować się z HP, najlepiej jest utworzyć konto, a następnie wysłać zgłoszenie przez stronę <https://support.hp.com/>. Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie problemów sprzętowych. Przed udzieleniem pomocy w siedzibie klienta, HP przeprowadzi zdalną diagnostykę z wykorzystaniem elektronicznego zdalnego wsparcia w celu uzyskania dostępu do produktów objętych gwarancją lub użyje innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu.

Incydenty dotyczące sprzętu objętego usługą można zgłaszać dedykowanym przedstawicielom HP za pośrednictwem witryny internetowej (wejdź na <https://support.hp.com/>, wybierz zakładkę "Wsparcie biznesowe" i wybierz opcję "Utwórz nowe zgłoszenie"). Klienci mogą tam również zarządzać swoimi zgłoszeniami. W porach pracy działu obsługi klienta klienci mogą kontaktować się telefonicznie z HP w sprawie swoich zgłoszeń. Klienci mogą również zadzwonić do Centrum Obsługi Klienta HP, z wyjątkiem dni wolnych od pracy.¹ Klienci, którzy skontaktują się bezpośrednio z HP przez telefon lub czat, skontaktują się ze standardowymi przedstawicielami, którzy na początku zbiorą wymagane dane administracyjne w celu identyfikacji klienta i zweryfikowania jego uprawnień do usługi. Ta ścieżka zastępcza może zająć więcej czasu i wymagać większego zaangażowania klienta niż w przypadku realizacji zgłoszenia przez witrynę, do czego bardzo zachęcamy. Firma HP potwierdzi przyjęcie zgłoszenia serwisowego poprzez zarejestrowanie zgłoszenia, nadanie mu identyfikatora oraz przekazanie numeru identyfikatora klientowi. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

Firma HP zapewnia pomoc telefoniczną w oknie serwisowym dla oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika (CSR).

WSPARCIE SPRZĘTOWE W SIEDZIBIE KLIENTA

W przypadku awarii sprzętowych, których nie można naprawić zdalnie, autoryzowany przedstawiciel zapewni pomoc techniczną na miejscu w celu przywrócenia urządzeń objętych usługą do stanu umożliwiającego ich użytkowanie. Firma HP może zdecydować o wymianie niektórych urządzeń zamiast ich naprawy. Produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi. Wadliwe produkty stają się własnością firmy HP. Po przybyciu do siedziby klienta przedstawiciele będą realizować usługę na miejscu lub zdalnie, według własnego uznania, aż do momentu naprawy urządzeń. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszone w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.

FUNKCJE I SPECYFIKACJE

Naprawa po awarii: w momencie świadczenia usługi serwisowej w siedzibie klienta, firma HP może zainstalować dostępne ulepszenia techniczne i aktualizacje oprogramowania układowego, które nie mogą być instalowane przez klienta, wymagane do przywrócenia do stanu sprawności lub utrzymania możliwości wsparcia przez HP.

Naprawa na żądanie: firma HP może na żądanie klienta zainstalować krytyczne, nieinstalowane przez klienta aktualizacje oprogramowania układowego, które są zalecane przez HP do natychmiastowej instalacji na sprzęcie objętym ochroną.

CZĘŚCI ZAMIENNE I MATERIAŁY

Firma HP dostarczy części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania urządzenia objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację. Obejmuje to części przeznaczone do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych. Części zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części stają się własnością firmy HP. Użytkownicy zamierzający zachować, rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymienione części zostaną obciążeni kosztami i będą musieli zapłacić cenę katalogową za część zamienną.

Materiały i części eksploatacyjne nie są objęte usługą i nie będą dostarczane w ramach tej usługi; w odniesieniu do materiałów i części eksploatacyjnych obowiązują standardowe warunki gwarancji. Naprawa lub wymiana jakichkolwiek materiałów lub części eksploatacyjnych należy do obowiązków klienta. Mogą mieć zastosowanie pewne wyjątki; aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z firmą HP. Więcej informacji można znaleźć w sekcji "Ochrona".

AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA UKŁADOWEGO DLA WYBRANYCH PRODUKTÓW

Usługa HP w zakresie aktualizacji oprogramowania układowego jest dostępna dla klientów z aktywną umową uprawniającą do dostępu do tych aktualizacji. W ramach tej usługi użytkownik ma prawo do pobierania, instalowania i używania aktualizacji oprogramowania układowego do produktów objętych licencją, z zastrzeżeniem ograniczeń licencyjnych określonych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży HP. Firma HP może dostarczać aktualizacje oprogramowania układowego, instalować je lub pomagać w ich instalacji w połączeniu ze wsparciem sprzętowym zapewnianym na miejscu, jeśli użytkownik ma ważną licencję na korzystanie z odpowiednich aktualizacji oprogramowania.

ZACHOWANIE USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Klienci zatrzymują uszkodzone dyski twarde lub elementy dysków SSD/flash, których nie chcą się pozbywać ze względu na zawarte w nich poufne dane. Wszystkie kwalifikujące się dyski w objętym usługą systemie muszą być objęte procesem zachowania uszkodzonych nośników.

OPCJONALNE INFORMACJE O KONDYCJI URZĄDZENIA

Dostępne są opcjonalne informacje o stanie urządzenia, które pomagają identyfikować, diagnozować i rozwiązywać problemy.² Aby włączyć wgląd w stan urządzenia, klient musi aktywować aplikację HP Device Health, postępując zgodnie z monitami wyświetlanymi podczas konfiguracji drukarki.

Wybranie opcji włączenia tej aplikacji spowoduje automatyczne zbieranie i analizowanie informacji o wydajności drukarki i jej oprogramowania w celu szybkiego diagnozowania problemów i poprawy obsługi klienta.

Dane te są gromadzone w celu zapewnienia obsługi klienta i wsparcia produktu (za zgodą klienta).

Zakres ochrony

Usługa zapewnia ochronę kwalifikujących się drukarek, urządzeń wielofunkcyjnych (MFP) i innych produktów sprzętowych marki HP, w tym wspieranych i dostarczanych przez HP komponentów wewnętrznych, takich jak pamięć. Zaliczają się do nich dołączane akcesoria marki HP, kupowane razem i umieszczane w oryginalnym opakowaniu głównej drukarki lub urządzenia wielofunkcyjnego, takie jak akcesorium do wykańczania lub podajnik papieru.

Materiały eksploatacyjne, w tym również zestawy konserwacyjne i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika oraz urządzenia marek innych niż HP nie są objęte usługą.

W przypadku części zamiennych i podzespołów, które nie są już produkowane, konieczne może być dokonanie modernizacji. W niektórych przypadkach modernizacje części i podzespołów, które nie są już produkowane, mogą się wiązać z dodatkowymi kosztami. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W zależności od kraju niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

Okno serwisowe

Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone w siedzibie klienta lub zdalnie. Usługa jest dostępna od poniedziałku do piątku.

Autoryzowany przedstawiciel HP dotrze na miejsce w oknie serwisowym, aby rozpocząć serwisowanie sprzętu po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia telefonicznego przez HP. Zgłoszenia otrzymane poza oknem serwisowym będą rejestrowane w czasie zgłoszenia, potwierdzane w kolejnym dniu obowiązywania okna i obsługiwane w odpowiednim czasie reakcji.

Wszystkie okna serwisowe są zależne od lokalnej dostępności¹.

DOSTĘPNE POZIOMY USŁUG

Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Dostępne poziomy usługi	Okno serwisowe
Reakcja następnego dnia roboczego, w standardowych godzinach pracy	9 godzin dziennie (od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego),
Reakcja w ciągu 4 godzin od zgłoszenia, w standardowych godzinach pracy	5 dni w tygodniu, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP

SPECYFIKACJA DOSTAWY

CZAS DOTARCIA NA MIEJSCE

W przypadku awarii sprzętu objętego usługą, której nie można usunąć zdalnie, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zająć się awarią w miejscu instalacji sprzętu w ustalonym terminie (tj. w następnym dniu obowiązywania usługi lub w ciągu czterech godzin). Czas dotarcia na miejsce jest liczony od momentu, gdy pierwsze zgłoszenie zostanie odebrane i potwierdzone przez HP, a kończy się, gdy autoryzowany przedstawiciel HP dotrze do siedziby użytkownika lub gdy HP stwierdzi, że zgłoszone zdarzenie nie wymaga obecnie interwencji na miejscu. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień okna serwisowego.

ZARZĄDZANIE PRZEKAZYWANIEM PROBLEMÓW NA WYŻSZY POZIOM

Firma HP opracowała oficjalne procedury przekazywania zgłoszeń na wyższy poziom, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją przekazywania na wyższy poziom zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych komercyjnych narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient ma dostęp do:

- określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych czy możliwość korzystania z forów przydatnych do rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy użytkownikami;
- rozszerzonego wyszukiwania w Internecie odpowiednich dokumentów pomocy technicznej w celu szybszego rozwiązywania problemów.
- określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem;
- narzędzia internetowego umożliwiającego przesyłanie zapytań bezpośrednio do HP. Narzędzie to pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, który kieruje zapytanie dotyczące wsparcia do odpowiednich zasobów. Pozwala również na wyświetlanie statusu każdego zgłoszenia dotyczącego wsparcia lub usługi, w tym spraw zgłoszonych telefonicznie;
- baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których można wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania i wypowiedać się na forach pomocy technicznej. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

ELEKTRONICZNE ROZWIĄZANIE W ZAKRESIE WSPARCIA ZDALNEGO

W przypadku wybranych produktów usługa zdalnego wsparcia elektronicznego zapewnia dostęp do szerokich możliwości rozwiązywania problemów i usuwania awarii. Może ona obejmować zdalny dostęp do systemu, stanowiąc wygodny centralny punkt zarządzania i zapewniając możliwość podglądu zarówno otwartych, jak i archiwalnych awarii. Zdalny dostęp do systemu umożliwia specjalistom HP skuteczniejsze i szybsze usuwanie awarii. Specjaliści ds. wsparcia HP będą korzystali ze zdalnego dostępu do systemu jedynie na podstawie autoryzacji użytkownika.

ZAKOŃCZENIE PRAC

Naprawy uznaje się za zakończone po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę poprawności działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony. Firma HP ma prawo, według własnego uznania, do tymczasowej lub stałej wymiany produktu w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wadliwe produkty stają się własnością firmy HP. Firma HP określa sposób rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

Obowiązki Klienta

W przypadku niespełnienia określonych obowiązków przez klienta firma HP (i) nie będzie zobowiązana do świadczenia opisanych usług lub (ii) przeprowadzi taką usługę na koszt klienta, zgodnie z najczęściej stosowanymi stawkami za czas i materiały.

Na żądanie firmy HP użytkownik lub autoryzowany przedstawiciel HP musi aktywować sprzęt, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcjami rejestracji zawartymi w pakiecie HP Care Pack lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź zgodnie z innymi wskazówkami HP. W razie zmiany lokalizacji sprzętu objętego usługą aktywacja i rejestracja (lub stosowne zmiany w istniejącej rejestracji HP) muszą nastąpić w ciągu 10 dni od zmiany.

Zdecydowanie zaleca się korzystanie z odpowiedniego rozwiązania do zdalnej pomocy technicznej HP z bezpiecznym połączeniem z HP, aby móc korzystać z opcji czasu reakcji u klienta. Aby umożliwić świadczenie usługi i opcje, należy zapewnić wszystkie niezbędne zasoby, zgodnie z uwagami do rozwiązania wsparcia zdalnego HP. Po zainstalowaniu rozwiązania wsparcia zdalnego HP użytkownik musi również zachować dane do kontaktu użyte do jego konfiguracji, z których HP będzie korzystać do usuwania awarii sprzętu. Aby uzyskać więcej informacji na temat wymagań, specyfikacji i wyłączeń, należy się skontaktować z lokalnym przedstawicielem HP.

Na prośbę HP należy wspierać wysiłki firmy w zdalnym rozwiązaniu problemu za pomocą następujących działań:

- Przekazanie wszelkich informacji niezbędnych do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- Rozpoczęcie samodiagnostyki oraz instalację i uruchomienie innych narzędzi i programów diagnostycznych;
- Instalację aktualizacji i poprawek oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji;
- Wykonanie na żądanie firmy HP innych uzasadnionych czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów.

Użytkownik odpowiada za terminową instalację krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego, przeznaczonych do samodzielnej instalacji, a także części i produktów zamiennych dostarczonych do samodzielnej instalacji (CSR). Jednocześnie wyraża zgodę na pokrycie opłat w razie zamówienia instalacji aktualizacji oprogramowania lub poprawek HP inicjowanych przez klienta. Wszelkie dodatkowe opłaty będą naliczane na podstawie czasu i materiałów, chyba że wcześniej pisemnie uzgodniono inaczej.

W przypadku gdy HP dostarczy części CSR lub produkty zamienne w celu rozwiązania problemu, użytkownik jest zobowiązany do zwrotu wadliwych części lub produktów w terminie wyznaczonym przez HP. Jeśli HP nie otrzyma wadliwej części lub produktu w wyznaczonym terminie albo jeśli część lub produkt będą rozmagnesowane lub w inny sposób fizycznie uszkodzone w chwili odbioru, użytkownik będzie zobowiązany zapłacić podaną przez HP cenę katalogową za wadliwą część lub produkt.

W przypadku zatrzymania wadliwych nośników klient ma obowiązek:

- zachować fizyczną kontrolę nad dyskami lub dyskami SSD/flash przez cały czas; Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane zawarte na dyskach twardych lub SSD/flash;
- dopilnować, aby wszelkie poufne dane na zatrzymanych dyskach twardych lub dyskach SSD/flash zostały zniszczone lub były bezpieczne;
- zapewnić HP informacje identyfikacyjne dla każdego zatrzymanego dysku lub dysku SSD/flash oraz realizacji dokumentu dostarczonego przez HP, potwierdzającego zachowanie tych dysków;
- zniszczyć zachowane dyski twarde lub dyski SSD/flash i/lub upewnić się, że nie zostaną one użyte ponownie;
- zutylizować wszystkie zachowane dyski twarde lub dyski SSD/flash zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.

Wymagania wstępne

Klient musi posiadać ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą. Firma HP może wymagać przeprowadzenia analizy poziomu usług dla urządzeń objętych ochroną. W takim przypadku autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby umówić się na przeprowadzenie analizy poziomu usług. Podczas tej analizy HP zbierze kluczowe informacje o konfiguracji systemu, które umożliwią inżynierom zajmującym się rozwiązywaniem problemów HP zbadanie i rozwiązanie ewentualnych przyszłych problemów ze sprzętem oraz ukończenie naprawy możliwie jak najszybciej

i najsprawniej. Analiza poziomu usług może być przeprowadzona na miejscu, za pomocą zdalnego dostępu do systemu, zdalnych narzędzi lub telefonicznie, według wyłączonego uznania HP.

W przypadku opcji czasu reakcji w siedzibie klienta HP zaleca, aby klient zainstalował odpowiednie rozwiązanie wsparcia zdalnego HP, działające za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP i korzystał z niego, aby umożliwić świadczenie usługi. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi w sposób zgodny z jej definicją i nie jest do tego zobowiązana. W przypadku gdy klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, za instalację oprogramowania układowego nieprzeznaczonego do samodzielnej instalacji w siedzibie klienta zostaną pobrane dodatkowe opłaty.

Ograniczenia usługi

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych na miejscu oraz na inne sposoby. Może to obejmować dostawę, za pośrednictwem kuriera, części CSR lub całego produktu zastępczego. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie wsparcia.

HP projektuje swoje urządzenia tak, aby można je było naprawiać w siedzibie klienta. CSR jest kluczowym elementem warunków gwarancji HP. Dzięki temu HP wysyła części zamienne bezpośrednio do klienta po potwierdzeniu awarii. Części są z reguły wysyłane z dnia na dzień i trafiają do klienta tak szybko, jak to tylko możliwe. Po otrzymaniu części klient może przystąpić do ich wymiany w dogodnym dla siebie momencie.

„Obowiązek” korzystania z części CSR stanowi element standardowej gwarancji obejmującej niektóre urządzenia. Naprawy CSR są opcjonalne dla klientów posiadających pakiet HP Care Pack lub umowę dotyczącą wsparcia technicznego. „Opcjonalnie” oznacza, że klient może sam dokonać wymiany części CSR lub wezwać personel serwisowy HP w celu dokonania wymiany bez dodatkowych opłat w okresie obowiązywania usługi serwisowej.

HP Care Pack i umowy dotyczące wsparcia technicznego zawierające warunki świadczenia usług na miejscu powodują, że w przypadku wyboru CSR części są wysyłane bezpośrednio do użytkownika. W przeciwnym razie przedstawiciel pomocy technicznej HP przyjedzie na miejsce, aby wykonać naprawę, jeśli klient zdecyduje się nie korzystać z CSR.

Jeśli klient zgodzi się na otrzymanie zalecanej części CSR i zostanie ona dostarczona w celu przywrócenia urządzenia do stanu umożliwiającego jego eksploatację, świadczenie usług w siedzibie klienta nie będzie konieczne. W takich przypadkach HP zwykle wysyła części CSR krytyczne dla działania urządzenia do siedziby klienta za pośrednictwem przesyłki ekspresowej.

Gwarantowany czas reakcji na miejscu nie obowiązuje w przypadkach, gdy usługa może zostać zrealizowana za pomocą diagnostyki zdalnej, wsparcia zdalnego lub innego sposobu świadczenia usługi opisanego powyżej.

Zachowanie uszkodzonych nośników dotyczy wyłącznie dysków lub kwalifikujących się dysków SSD/flash wymienianych przez HP z powodu awarii. Nie ma ona zastosowania w przypadku wymiany dysków twardych lub SSD/flash, które nie uległy awarii.

Firma HP nie ma żadnego zobowiązania odnoszącego się do treści lub zniszczenia jakiegokolwiek dysku twardego lub SSD/flash, zachowanego przez klienta lub wysłanego do HP przez klienta. Aktualne standardowe warunki sprzedaży firmy HP lub karta danych technicznych nie stanowią inaczej, więc firma HP, jej podmioty zależne, podwykonawcy i dostawcy w żadnym przypadku nie ponoszą odpowiedzialności za szkody uboczne, szczególne lub następne ani za szkody będące wynikiem utraty lub niewłaściwego użytkowania danych w ramach usługi zachowania uszkodzonych nośników.

POZIOMISTOTNOŚCI INCYDENTU

Firma HP potwierdzi zgłoszenie telefoniczne poprzez rejestrację zgłoszenia, przekazanie numeru identyfikacyjnego zgłoszenia użytkownikowi oraz potwierdzenie poziomu awarii i czasu rozpoczęcia naprawy. Uwaga: W przypadku zdarzeń otrzymanych za pomocą elektronicznego, zdalnego rozwiązania z zakresu wsparcia HP firma skontaktuje się z użytkownikiem w celu zdefiniowania poziomu awarii, a następnie zorganizuje dostęp do systemu, zanim rozpocznie się czas reakcji. Czas reakcji w zakresie wsparcia sprzętowego na miejscu może różnić się zależnie od poziomu awarii. To użytkownik określa poziom awarii.

Poziom ważności	Przykłady
Awaria poziomu 1: Awaria krytyczna	Awaria środowiska produkcyjnego; awaria lub poważne zagrożenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej; poważny wpływ na firmę; kwestie związane z zagrożeniem dla bezpieczeństwa.
Awaria poziomu 2: Krytyczna degradacja	Poważne ograniczenie środowiska produkcyjnego; przerwa w działaniu lub naruszenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej; ryzyko ponownego wystąpienia; znaczący wpływ na działalność.
Awaria poziomu 3: Przeciętny poziom	Uszkodzony lub zdegradowany system nieprodukcyjny (np. testowy); system produkcyjny lub aplikacja produkcyjna zdegradowane, lecz zostało wdrożone rozwiązanie zastępcze; utrata funkcjonalności, która nie ma znaczenia krytycznego; ograniczony wpływ na działalność.
Awaria poziomu 4: Niski poziom	Brak wpływu na firmę lub użytkownika.

STREFY DOJAZDU

Wszystkie czasy wsparcia sprzętowego u klienta dotyczą lokalizacji w promieniu 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP. W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP czas naprawy zostanie wydłużony o czas dojazdu zgodnie z poniższą tabelą. Poniższe odległości mają charakter wyłącznie orientacyjny. Aby uzyskać więcej informacji na temat stref dojazdu, należy się skontaktować z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP	Czas reakcji w siedzibie klienta
0-160 km	Reakcja na miejscu w następnym dniu roboczym
161-320 km	1 dodatkowy dzień objęty oknem serwisowym
321-480 km	2 dodatkowe dni objęte oknem serwisowym
Powyżej 480 km	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów

Dojazd do lokalizacji w promieniu 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP jest zapewniany bez dodatkowych kosztów. W przypadku lokalizacji oddalonych powyżej 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP naliczone zostaną dodatkowe opłaty za dojazd.

Jeśli produkt jest zlokalizowany lub ma zostać zainstalowany poza określoną strefą dojazdu lub lokalizacja placówki jest niedostępna drogą lądową i wymaga zastosowania specjalnych środków dostępu (np. platformy wiertnicze, statki, odludne obszary itp.), to w ramach usługi mogą być naliczane dodatkowe opłaty, czas reakcji może być dłuższy, okno serwisowe może być krótsze, a usługa odbioru i zwrotu może działać na innych zasadach ustalonych przez HP. Skontaktuj się z lokalnymi warunkami pomocy technicznej u przedstawiciela handlowego HP.¹ Strefy dojazdu i opłaty mogą być różne w zależności od lokalizacji.

Wyłączenia

- Testowanie działania aplikacji i inne testy zlecone lub wymagane przez klienta.
- Rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności;
- Wsparcie w przypadku problemów dotyczących sieci.
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta działań naprawczych, aktualizacji lub modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez HP.
- Usługi niezbędne z powodu niewykonania przez klienta czynności prewencyjnych zalecanych przez HP.
- Usługi wymagane w związku z niewłaściwym postępowaniem lub użyciem produktu.
- Usługi wymagane w przypadku nieupoważnionych prób zainstalowania, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego albo oprogramowania.

Maksymalny cykl życia / maksymalny okres eksploatacji

Części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia lub maksymalny limit eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, skróconą specyfikacją lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.

Warunki usługi Care Pack

Obowiązują stosowne warunki. Więcej informacji można znaleźć na stronie hp.com/go/cpc

Informacje dotyczące zamawiania

Wszelkie elementy i opcje dotyczące indywidualnie sprzedawanych usług HP Care Pack muszą być zamawiane w takiej samej wersji poziomu usługi jak produkt główny, dla którego są zamawiane, w przypadku gdy taki poziom usługi jest dostępny dla tych elementów i opcji. Dostępność funkcji i poziomów usług może się różnić w zależności od lokalnych zasobów i może być ograniczona do kwalifikujących się produktów i lokalizacji geograficznych.¹ Skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym lub partnerem handlowym firmy HP, aby zamówić usługę wsparcia sprzętowego HP u klienta lub uzyskać dodatkowe informacje.

Więcej informacji

Skontaktuj się z jednym z naszych biur sprzedaży lub sprzedawców na całym świecie lub odwiedź [stronę https://hp.com/support-services](https://hp.com/support-services)



¹ Poziomy usług i czasy reakcji na pakiety HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Więcej informacji na stronie www.hp.com/go/cpc. Usługi HP podlegają stosownym warunkom i postanowieniom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub ograniczona gwarancja HP dołączone do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

² Device Health to aplikacja do telemetrii i analityki, która dostarcza danych o znaczeniu krytycznym dotyczących urządzeń i wybranych drukarek HP Enterprise z oprogramowaniem układowym FutureSmart 4.11 (lub nowszym). Zapoznaj się z często zadawanymi pytaniami na https://support.hp.com/us-en/document/ish_4448373-4448539-16. Wymagane jest połączenie z Internetem.

³ Kanał świadczenia usługi jest poza zakresem usługi, jeśli funkcja jest włączona – w takim przypadku usługa jest świadczona bezpośrednio przez HP. Klienci handlowi mają możliwość bezpośredniego kontaktu z HP.