

Služba hardvérovej podpory u zákazníka



Balík Care Pack, súčasť služby HP Care

Hlavné charakteristiky služby

- Diagnostika problémov a podpora na diaľku
- Hardvérová podpora u zákazníka
- Náhradné diely a materiály súčasťou služby
- Aktualizácia firmvéru pre vybrané produkty
- Riadenie postúpenia prípadu
- Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory
- Riešenie HP pre vzdialenú elektronicnú podporu (iba pre kvalifikované produkty)
- Ochrana proti náhodnému poškodeniu (voliteľné iba pre kvalifikované produkty)
- Možnosť ponechania si vadného disku (voliteľné iba pre kvalifikované produkty)
- Garantovaná doba opravy hardvéru u zákazníka (voliteľné iba pre kvalifikované produkty)
- Tlačiarne, multifunkčné tlačiarne a oprávnené skenery
- Pokrytie len pre stolný počítač/pracovnú stanicu/tenkého klienta/notebook (voliteľné iba pre kvalifikované produkty)
- Výmena údržbového balíka tlačiarne

Prehľad služby

Služba na poskytovanie hardvérovej podpory u zákazníka zabezpečuje vzdialenú pomoc a podporu hardvéru, ktorý je predmetom služby, čím pomáha zvýšiť využiteľný čas produktu.

Môžete si vybrať z viacerých úrovni služieb, ktoré ponúkajú niekoľko kombinácií rozličných časov odozvy na mieste alebo času od ohlásenia poruchy po vykonanie opravy, a období pokrytia služby, ktoré budú vyhovovať vašim konkrétnym potrebám.

Voľba časov odozvy od ohlásenia poruchy po vykonanie opravy poskytujú IT manažérom možnosť kontaktu so špecialistami podpory, ktorí začnú rýchlo zisťovať príčiny problému, aby dostali hardvér späť do funkčného stavu v určenom časovom rámci.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Funkcie služby

| Funkcia | Špecifikácie poskytnutia |
|--|---|
| Diagnostika problémov a podpora na diaľku | <p>Potom, čo zákazník vykoná nahlásenie a spoločnosť HP ho potvrdí, ako je uvedené v časti „Všeobecné ustanovenia/dalšie výnimky“, HP bude v období pokrytia pracovať so zákazníkom na izolovaní hardvérového problému a na diaľkovom zistení príčiny, náprave a vyriešení ohláseného prípadu. Pred akýmkoľvek zásahom na mieste môže HP iniciovať a vykonať diaľkovú diagnostiku použitím riešení elektronickej podpory na vzdialený prístup k produktom, prípadne využiť iné dostupné prostriedky za účelom vyriešenia problému na diaľku.</p> <p>Počas servisného zásahu poskytne HP telefonické poradenstvo pri inštalácii firmvéru, ktorý môže inštalovať zákazník, a inštalácii dielov v rámci programu Diely vymeniteľné zákazníkom (CSR).</p> <p>Bez ohľadu na obdobie pokrytia službou možno prípady týkajúce sa príslušného hardvéru ohlásiť HP telefonicky alebo prostredníctvom webového portálu podľa lokálnej dostupnosti, prípadne ako automatické hlásenie o zariadeniach cez systém riešení HP pre vzdialenú elektronicnú podporu 24 x 7. HP si ponecháva právo rozhodnúť o konečnom riešení všetkých ohlásených prípadov.</p> |
| Hardvérová podpora u zákazníka | <p>V prípade hardvérových problémov, ktoré sa podľa úsudku spoločnosti HP nedajú vyriešiť na diaľku, autorizovaný zástupca spoločnosti HP poskytne technickú podporu hardvéru u zákazníka s cieľom uviesť ich späť do funkčného stavu. V prípade určitých zariadení sa spoločnosť HP môže rozhodnúť pre ich výmenu namiesto opravy. Náhradné zariadenia sú buď nové alebo funkčné ekvivalenty nových produktov z hľadiska výkonu. Nahradené produkty budú majetkom spoločnosti HP.</p> <p>Po príchode autorizovaného zástupcu spoločnosti HP na pracovisko zákazníka bude zástupca pokračovať v poskytovaní služby, a to na mieste alebo na diaľku podľa rozhodnutia spoločnosti HP, až kým zariadenia nebudú opätovne funkčné. Práca môže byť dočasne pozastavená, pokiaľ si vyžaduje diely alebo dodatočné zdroje, ale obnoví sa hneď ako budú tieto k dispozícii. Dokončenie práce sa nemusí vzťahovať na podporu na mieste pre stolové počítače, mobilné zariadenia a spotrebiteľské produkty. Oprava sa považuje za dokončenú potom, čo HP overí nápravu hardvérovej poruchy alebo výmenu hardvéru.</p> |

Hardvérová podpora u zákazníka, pokračovanie

Oprava pri zlyhaní: V čase poskytovania technickej podpory na mieste HP navyše môže:

- Nainštalovať dostupné technické zlepšenia pre hardvérové produkty, ktoré sú predmetom služby, aby sa zabezpečilo ich správne fungovanie a zachovala kompatibilita s náhradnými hardvérovými prvkami, ktoré dodáva spoločnosť HP
- Nainštalovať pre hardvérové produkty, ktoré sú predmetom služby, doplnkový firmvér, ktorý podľa definície HP nemôže inštalovať používateľ, pričom daný firmvér je podľa názoru HP potrebný na opätovné uvedenie produktu krytého službou do funkčného stavu alebo na zachovanie možnosti poskytovania podpory zo strany HP

Oprava pri zlyhaní: Okrem toho spoločnosť HP na žiadosť zákazníka v rámci hodín pokrytia nainštaluje pre hardvérové produkty, ktoré sú predmetom služby, kritické firmvérové aktualizácie, ktoré podľa jej definície nemôže inštalovať používateľ. Kritické firmvérové aktualizácie sú firmvérové aktualizácie, ktoré sa podľa odporúčania produktovej divízie HP majú okamžite nainštalovať.

Bez ohľadu na akékoľvek rozporné ustanovenie v tomto dokumente alebo aktuálne štandardné predajné podmienky HP, bude spoločnosť pre vybrané firemné dátové polia a firemné dátové pásky zabezpečovať pokrytie a výmenu chybných alebo vybitých batérií, ktoré sú nevyhnutné pre správnu prevádzku zariadenia pokrytého službou.

Náhradné diely a materiály

HP bude poskytovať náhradné diely a materiály HP pre údržbu hardvérového produktu, ktorý je predmetom služby, vo funkčnom stave, a to vrátane dielov a materiálov pre dostupné a odporúčané technické vylepšenia. Náhradné diely, ktoré HP poskytne, budú buď nové alebo funkčné ekvivalenty nových z hľadiska výkonu. Vymenené diely budú majetkom spoločnosti HP. Pokiaľ si zákazníci chcú ponechať, vymazať alebo inak fyzicky zničiť vymenené diely, vyúčtuje sa im cena príslušného náhradného dielu podľa cenníka.

Spotrebný materiál a spotrebné diely sa v rámci tejto služby nepodporujú a neposkytujú; vzťahujú sa na ne štandardné záručné podmienky. Za opravu alebo výmenu akýchkoľvek spotrebných materiálov alebo dielov nesie zodpovednosť zákazník. Môžu platiť niektoré výnimky. Obráťte sa na spoločnosť HP pre ďalšie informácie. Ak je spotrebný komponent kvalifikovaný na pokrytie v rámci služby z rozhodnutia spoločnosti HP, garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy a doba odozvy na mieste sa na opravu alebo výmenu spotrebného komponentu, ktorý je predmetom služby, nevzťahujú.

Maximálna podporovaná životnosť/maximálne využitie: Diely a komponenty, ktoré dosiahli maximálnu podporovanú životnosť a/alebo maximálny limit využitia, ktorý stanovuje návod na použitie, produktová špecifikácia QuickSpecs alebo technický list produktu, sa v rámci tejto služby nebudú dodávať, opravovať ani vymieňať.

Aktualizácia firmvéru pre vybrané produkty

Oprávnené firmvérové aktualizácie hardvéru HP budú dostupné iba zákazníkom s aktívnou zmlouvou, ktorá ich oprávňuje na prístup k týmto aktualizáciám.

V rámci tejto služby bude zákazník oprávnený preberať, inštalovať a používať firmvérové aktualizácie pre hardvérové produkty pokryté službou a to za predpokladu splnenia všetkých platných licenčných obmedzení uvedených v aktuálnych obchodných podmienkach HP.

HP použije vhodné prostriedky (napríklad prístupový kód alebo iný identifikátor) na overenie nároku na aktualizácie, pričom zákazník bude povinný používať takéto nástroje na riadenie prístupu v súlade s podmienkami tohto technického listu a iných platných zmlúv s HP.

HP môže podniknúť iné kroky, vrátane auditov, aby overil, či zákazník dodržiava podmienky svojich zmlúv s HP vrátane tohto technického listu.

Aby zákazník s licenciou na softvérové produkty na báze firmvéru (funkcie začlenené vo firmvéri sú aktivované kúpou samostatnej softvérovej licencie) mohol preberať, inštalovať a používať súvisiace firmvérové aktualizácie, musí mať tiež uzavretú aktívnu Zmluvu o softvérovej podpore, ak je táto k dispozícii. HP poskytne alebo nainštaluje firmvérové aktualizácie opísané v predchádzajúcich častiach tohto dokumentu alebo zákazníkovi pomôže s ich inštaláciou, iba ak má zákazník licenciu na používanie príslušných softvérových aktualizácií pre každý systém, adaptér, procesor alebo procesorové jadro, alebo softvérovú licenciu koncového užívateľa, ako povoľujú originálne licenčné podmienky HP alebo licenčné podmienky pôvodného výrobcu softvéru.

| | |
|--|--|
| Okno pokrytia | <p>Okno pokrytia stanovuje čas, v ktorom sa opísané služby poskytujú na mieste alebo diaľkovo.</p> <p>Hlásenia prijaté mimo tohto obdobia sa zaznamenajú v čase, keď sú prijaté v spoločnosti HP, nebudú sa však posudzovať ako hlásenia podľa časti „Všeobecné ustanovenia/dalšie výnimky“ až do najbližšieho dňa, v ktorom platí pre zákazníka okno pokrytia.</p> <p>Okná pokrytia pre relevantné produkty sú stanovené v tabuľke úrovni služieb</p> <p>Všetky okná pokrytia podliehajú miestnej dostupnosti. Obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu HP, aby ste získali podrobné informácie o dostupnosti služby.</p> |
| Čas odozvy na mieste pre hardvérovú podporu | <p>Pri problémoch hardvéru pokrytého službou, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, vynaloží spoločnosť HP komerčne primerané úsilie na vykonanie zásahu v rámci stanoveného času odozvy na mieste.</p> <p>Čas odozvy na mieste stanovuje obdobie, ktoré sa začína prijatím a potvrdením prvotného hlásenia v HP, ako je opísané v časti „Všeobecné ustanovenia / ďalšie výnimky“. Čas odozvy na mieste sa končí po príchode autorizovaného zástupcu HP na pracovisko zákazníka alebo po uzavretí ohlásenej udalosti s vysvetlením spoločnosti HP, že si udalosť aktuálne nevyžaduje zásah na mieste.</p> <p>Čas odozvy plyní iba počas okna pokrytia a môže sa preniesť do ďalšieho dňa, v ktorom sa uplatňuje okno pokrytia. Možnosti času odozvy pre kvalifikované produkty sú stanovené v tabuľke úrovni služieb. Všetky časy odozvy podliehajú miestnej dostupnosti. Obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu HP, aby ste získali podrobné informácie o dostupnosti služby.</p> |
| Riadenie postúpenia prípadu | <p>HP vytvoril formálne procedúry postupovania prípadov na uľahčenie riešenia zložitejších problémov. Miestne zastúpenie HP koordinuje postúpenie prípadu, pričom využíva schopnosti vhodných zdrojov HP a/alebo vybraných tretích strán na pomoc pri riešení problémov.</p> |
| Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory | <p>V rámci tejto služby poskytuje spoločnosť HP zákazníkovi prístup k určitým komerčne dostupným elektronickým a sieťovým nástrojom. Zákazník má prístup k:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Určitým možnostiam dostupným pre registrovaných používateľov, napríklad prihlásenie sa k prijímaniu aktívnych servisných oznámení súvisiacich s hardvérom, účasť na podporných fórach na riešenie problémov a zdieľanie informácií o najvhodnejších postupoch s ostatnými registrovanými používateľmi • Rozšíreným sieťovým vyhľadávaniam technickej podpornej dokumentácie, na ktorú má zákazník nárok, a to s cieľom rýchlejšieho riešenia problémov • Určitým vlastným diagnostickým servisným nástrojom HP s prístupom na heslo • Sieťovému nástroju na predkladanie otázok priamo spoločnosti HP. Nástroj pomáha rýchlo riešiť problémy, pričom využíva systém predbežnej kvalifikácie, ktorý nasmeruje žiadosť o podporu alebo službu k zdroju kvalifikovanému reagovať na túto žiadosť. Nástroj tiež umožňuje preskúmať stav každej predloženej žiadosti o podporu alebo službu vrátane prípadov predložených telefonicky • Znalostným databázam HP a tretích strán pre určité produkty tretích strán, kde zákazník môže hľadať a získať prístup k informáciám o produktoch, hľadať odpovede na otázky týkajúce sa podpory a zapájať sa do diskusií na podporných fórach. Táto služba môže byť obmedzená z hľadiska obmedzení prístupu uplatňovaných treťou stranou |
| Riešenie pre elektronicnú podporu na diaľku | <p>Riešenie pre elektronicnú podporu na diaľku poskytuje robustné možnosti zisťovania problémov a opravy pre kvalifikované produkty. Toto môže zahŕňať riešenia pre vzdialený prístup k systému a ponúkať pohodlie centrálnej správy a podnikateľský pohľad na otvorené prípady a históriu. Špecialisti servisu HP budú využívať vzdialený prístup do systému iba s povolením zákazníka. Vzdialený prístup do systému umožňuje servisnému špecialistovi HP rýchlejšie vyhľadať problém a efektívnejšie ho riešiť.</p> |

Špecifikácie (voliteľné)**Tabuľka 2.** Voliteľné vlastnosti služby

| Vlastnosť | Špecifikácie poskytnutia |
|--|--|
| Ochrana proti náhodnému poškodeniu | <p>Pre kvalifikované produkty možno využiť špecifické úrovne služby s ochranou proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii. Tam, kde sa uplatňuje ochrana proti náhodnému poškodeniu, získa zákazník ochranu proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii s hardvérom pokrytým touto službou.</p> <p>Náhodné poškodenie sa definuje ako fyzické poškodenie produktu, ktoré je spôsobené alebo vyplývajúce z náhlejšej a nepredvídanej udalosti, a to za predpokladu, že k takémuto poškodeniu dôjde v rámci bežného používania. Pokryté riziká zahŕňajú neúmyselné vyliatie kvapaliny do jednotky alebo na jednotku, pustenie, pád a elektrický výboj, ako aj poškodené alebo rozbité displeje z kvapalných kryštálov (LCD displeje) a rozbité diely. Ďalšie podrobnosti a výluky týkajúce sa charakteristík služby ochrany proti náhodnému poškodeniu sú spresnené v časti „Obmedzenia služby“.</p> |
| Ponechanie si vadného disku | <p>Pre kvalifikované produkty táto služba umožňuje zákazníkovi ponechať si chybný pevný disk alebo kvalifikované komponenty SSD/flash disk, ktorých sa nechce vzdať vzhľadom na citlivé dáta nachádzajúce sa na disku („Disk alebo SSD/flash disk“), ktorý je predmetom tejto služby. Služba ponechania si chybných médií musí zahŕňať všetky disky alebo kvalifikované SSD/flash disky v systéme, ktorý je predmetom tejto služby.</p> |
| Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy pre hardvérovú podporu | <p>Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy sa môže zvoliť pre kvalifikované produkty namiesto doby odozvy na mieste. Pre kritické poruchy (závažnosť 1 alebo 2) na pokrytom hardvéri, ktoré sa nedajú riešiť na diaľku, vynaloží spoločnosť HP primerané úsilie na uvedenie hardvéru v predmete služby do funkčného stavu v rámci garantovanej doby opravy od ohlásenia poruchy. V prípade nekritických prípadov (závažnosť 3 alebo 4) alebo na žiadosť zákazníka, dohodne HP so zákazníkom dobu servisného zásahu a garantovaná doba opravy začne plynúť až od daného času. Stupne závažnosti incidentu sú zadefinované v časti „Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky“.</p> <p>Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy začína plynúť od momentu, keď spoločnosť HP prijme a potvrdí prvé hlásenie tak, ako je určené v časti „Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky“. Vykonanie opravy v garantovanom čase od ohlásenia poruchy sa končí rozhodnutím spoločnosti HP, že hardvér je opravený, alebo po uzavretí ohlásenej udalosti s vysvetlením spoločnosti HP, že si udalosť aktuálne nevyžaduje zásah na mieste. Garantované doby opráv od ohlásenia poruchy sa merajú iba počas okna pokrytia a môžu sa preniesť do nasledujúceho dňa s oknom pokrytia.</p> <p>Garantované doby opráv od ohlásenia poruchy pre kvalifikované produkty sú stanovené v tabuľke úrovni služieb. Všetky doby opráv od ohlásenia poruchy podliehajú miestnej dostupnosti. Obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu HP, aby ste získali ďalšie informácie.</p> <p>Oprava sa považuje za dokončenú potom, čo HP overí nápravu hardvérovej poruchy alebo výmenu hardvéru. HP nenesie zodpovednosť za stratu akýchkoľvek dát a zákazník je zodpovedný za realizáciu vhodných zálohovacích procedúr. Overenie zo strany HP sa môže vykonať pomocou samodiagnostického programu, samostatnou diagnostikou alebo vizuálnou kontrolou riadnej činnosti. HP podľa vlastného uváženia stanoví úroveň testovania potrebnú na potvrdenie opravenia hardvéru. HP môže podľa vlastného uváženia dočasne alebo trvalo vymeniť produkt, aby splnila záväzok opravy v určenom čase. Náhradné produkty sú buď nové alebo funkčné ekvivalenty nových produktov z hľadiska výkonu. Nahradené produkty budú majetkom spoločnosti HP.</p> <p>Nastavenie a vykonanie potrebných auditov a procesov pred vstúpením garantovanej doby opráv hardvéru do platnosti trvá 30 dní od zakúpenia služby. Počas tohto úvodného 30-dňového obdobia a počas ďalších 5 dní od dokončenia auditu bude HP poskytovať službu odozvy na mieste do 4 hodín.</p> |

| | |
|--|--|
| Riadené zásoby dielov | Na garanciu doby opráv od nahlásenia poruchy sa pre zákazníkov tejto služby udržiavajú zásoby kritických náhradných dielov. Tieto diely sú uskladnené v určenom zariadení HP. Manažment týchto dielov má za úlohu udržiavať stav ich zásob. K dielom majú prístup autorizovaní zástupcovia HP, ktorí reagujú na kvalifikované žiadosti o podporu. Riadenie zásob náhradných dielov je súčasťou voliteľných služieb s garantovanou dobou opráv od nahlásenia poruchy. |
| Pokrytie len pre stolný počítač/pracovnú stanicu/tenkého klienta/notebook | Pre kvalifikované produkty si môže zákazník zvoliť pokrytie len pre stolný počítač/pracovnú stanicu/tenkého klienta/notebook Bez ohľadu na akékoľvek rozporné ustanovenie v tomto dokumente alebo aktuálne štandardné obchodné podmienky nepokrýva balík HP Care Pack s týmto obmedzením pokrytia nasledujúce možnosti a príslušenstvo: <ul style="list-style-type: none"> • Externý monitor • Akékoľvek externé príslušenstvo, ktoré nie je kúpené a zahrnuté v originálnom balení hlavného stolného počítača, pracovnej stanice, tenkého klienta alebo notebooku Dokovacia stanica alebo replikátor portov je predmetom služby v krajine, kde bol balík Care Pack kúpený, ale nie mimo krajiny kúpy. |
| Výmena údržbového balíka tlačiarne | Školený technik HP odcestuje na pracovisko zákazníka a poskytne všetku prácu, diely a materiály potrebné na výmenu údržbového balíka a vyčistenie tlačiarne. HP môže použiť repasované diely, ktoré výkonovo zodpovedajú novým dielom. Nahradené diely sa stávajú majetkom HP. Záväzok opravy tlačiarne sa považuje za splnený keď technik vymení údržbový balík a úspešne vytlačí skúšobnú stranu. Poznámka: Pred inštaláciou balíka musí tlačiareň riadne fungovať (pozrite si časť „Obmedzenia služby“). |

Špecifikácie

Tabuľka 3. Úrovne služieb

| Možnosť | Špecifikácie poskytnutia |
|--|--|
| Odozva na nasledujúci deň, bežná pracovná doba (9 x 5)* | <p>Služba je dostupná 9 hodín denne od 8:00 do 17:00 miestneho času, pondelok až piatok, okrem voľných dní spoločnosti HP.</p> <p>Nasledujúci pracovný deň od prijatia a potvrdenia hlásenia spoločnosťou HP sa autorizovaný zástupca HP dostaví v období pokrytia na pracovisko zákazníka a vykoná servis hardvéru. Hlásenia prijaté mimo okno pokrytia budú potvrdené nasledujúci deň obdobia pokrytia a služba bude poskytnutá nasledujúci deň pokrytia.</p> <p>Výnimkou sú niektoré africké, východoeurópske a blízkovýchodné krajiny, kde sa časy odozvy u zákazníka môžu pohybovať od niekoľkých dní po niekoľko týždňov a závisia od kapacít miestnej služby. Na získanie informácií o štandardnej dobe odozvy u zákazníka v konkrétnych krajinách sa obráťte na miestneho obchodného zástupcu HP alebo autorizovaného zástupcu HP. Čas odozvy sa môže presunúť na nasledujúci deň pokrytia..</p> |

*Odozva u zákazníka nasledujúci pracovný deň nie je k dispozícii vo všetkých krajinách.

Pokrytie

Táto služba poskytuje pokrytie pre kvalifikované značkové hardvérové produkty HP alebo Compaq, interné komponenty dodávané alebo podporované spoločnosťou HP, ako sú pamäte a DVD-ROM mechaniky, príslušenstvo značiek HP alebo Compaq zakúpené spolu s hlavným produktom, ako je myš, klávesnica, dokovacia stanica, napájací adaptér a externý monitor až do 22 palcov.

Pre pokladničné systémy (POS) HP a spojené produktové riešenia napríklad pre maloobchod, stánky alebo predajné vozíky, táto služba pokrýva základnú jednotku a pripojené periférie značky HP, napríklad zásuvky na hotovosť, tlačiarne, stĺpiky pre monitory, čítačky čiarového kódu alebo ručné skenery, ktoré sa predali ako súčasť POS alebo spojeného produktového riešenia.

Pokrytie pre kvalifikované systémy rôznych dodávateľov zahŕňa všetky štandardné vnútorné súčasti od dodávateľa a externý monitor, klávesnicu a myš.

Táto služba nepokrýva spotrebné prvky vrátane, ale nie výhradne, vymeniteľných médií, batérií, ktoré môže vymieňať používateľ, pier pre tablety, údržbových balíkov a iných spotrebných materiálov, ani údržbu zo strany používateľa a zariadenia iných výrobcov ako HP. Batérie notebookov a tabletov HP s dlhou životnosťou majú pokrytie do 3 rokov.

Náhradné diely a komponenty, ktorých výroba je prerušená, si môžu vyžiadať modernizáciu. Modernizácia dielov alebo komponentov, ktorých výroba je prerušená, môže pre zákazníka znamenať dodatočné výdaje. HP bude so zákazníkom spolupracovať pri výbere náhrady. Vzhľadom na kapacity miestnej podpory nebudú mať všetky komponenty dostupné náhrady vo všetkých krajinách.

Predbežné požiadavky

Zákazník musí mať legitímne získanú licenciu pre akýkoľvek základný firmvér, ktorý je predmetom týchto služieb.

Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia vyžadovať audit produktov, ktoré sú predmetom služby. V prípade požiadavky na takýto audit sa autorizovaný zástupca HP spojí so zákazníkom a zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vykonanie auditu v rámci úvodného 30-dňového obdobia. Počas auditu sa zhromažďujú kľúčové informácie o stave systému a vykoná sa inventúra produktov, ktoré sú predmetom služby. Informácie zhromaždené v rámci auditu umožňujú spoločnosti HP plánovať a udržiavať zásoby náhradných dielov na primeranej úrovni a vhodnom mieste, ako aj skúmať a zisťovať príčiny prípadných budúcich hardvérových porúch tak, aby sa mohla oprava vykonať čo najefektívnejšie a najrýchlejšie. Podľa slobodného rozhodnutia HP sa audit môže vykonať u zákazníka priamo, prostredníctvom vzdialeného prístupu, nástrojov vzdialeného auditu alebo telefonicky.

Ak spoločnosť HP požaduje audit, na nastavenie a vykonanie potrebných auditov a procesov, ktoré sa musia vykonať kým garancia doby opravy hardvéru od ohlásenia poruchy vstúpi do platnosti, si vyhradzuje 30 dní od zakúpenia tejto služby. Garancia doby opravy hardvéru od ohlásenia poruchy nevstúpi do platnosti skôr než päť (5) pracovných dní od ukončenia auditu. Dovtedy sa služba pre hardvér, ktorý je predmetom služby, bude poskytovať na úrovni 4-hodinového času odozvy na mieste.

Okrem toho si HP vyhradzuje právo znížiť úroveň služby na úroveň určitého času odozvy u zákazníka alebo zrušiť servisnú zmluvu, ak sa nedodržia zásadné odporúčania z auditu alebo ak sa audit nevykoná v stanovenom časovom rámci, okrem prípadov, keď oneskorenie zavinila HP.

Pre možnosti času odozvy u zákazníka pre hardvér, HP dôrazne odporúča, aby zákazník nainštaloval a udržiaval vhodné riešenie vzdialenej podpory HP s bezpečným pripojením do HP na umožnenie poskytnutia služby. Pre záväzky vykonania opravy hardvéru v určitom čase od ohlásenia poruchy, HP požaduje, aby zákazník nainštaloval a udržiaval vhodné riešenie vzdialenej podpory HP s bezpečným pripojením do HP na umožnenie poskytnutia služby. Spojte sa s miestnym zástupcom HP pre ďalšie podrobnosti o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách. Ak zákazník nenainštaluje príslušné riešenie vzdialenej podpory HP, spoločnosť HP nemusí byť schopná poskytovať zafinovanú podporu a ani ju nebude povinná poskytovať. Na inštaláciu firmvéru na mieste, ktorý nemôže nainštalovať zákazník, sa môžu vzťahovať dodatočné poplatky, ak zákazník nezavedie riešenie vzdialenej podpory HP, ktoré sa odporúča a je dostupné. Za inštaláciu firmvéru, ktorý môže inštalovať zákazník, nesie zodpovednosť zákazník. Dodatočné poplatky sa budú uplatňovať v prípadoch, keď zákazník požiadá HP o inštaláciu firmvérových a softvérových aktualizácií, ktoré môže nainštalovať on sám. Akékoľvek dodatočné poplatky zákazníkovi budú účtované za čas a materiál, pokiaľ sa HP a zákazník vopred písomne nedohodnú inak.

Povinnosti zákazníka

Ak zákazník nedodrží určené povinnosti, spoločnosť HP alebo spoločnosťou oprávnený poskytovateľ služby a) nebude povinná/ý poskytnúť služby, ako je uvedené, alebo b) poskytne takéto služby na náklady zákazníka v obvyklom čase a pri obvyklých cenách materiálov, pričom rozhodnutie o poskytnutí či neposkytnutí služby je na uvážení spoločnosti HP.

Pokiaľ to spoločnosť HP požaduje, zákazník alebo autorizovaný zástupca HP musí do 10 dní od kúpenia tejto služby aktivovať hardvérový produkt, ktorý sa bude podporovať. Aktivácia sa vykoná pomocou registračných pokynov v rámci služby Care Pack alebo dokumentu v e-maile od spoločnosti HP alebo v súlade s inými pokynmi HP. V prípade zmeny umiestnenia produktu, ktorý je predmetom služby, sa aktivácia a registrácia (alebo správna úprava podľa existujúcej registrácie HP) musia vykonať do 10 dní od zmeny.

Ako predpoklad splnenia záväzku vykonania opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy musí zákazník poskytnúť okamžitý a neobmedzený prístup do systému v súlade s požiadavkou HP. Záväzok vykonania opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy sa neuplatňuje, pokiaľ je prístup do systému vrátane fyzického prístupu, zisťovania porúch na diaľku a hodnotení diagnostiky hardvéru oneskorený alebo odmietnutý. Ak zákazník požaduje naplánovať čas servisného zásahu, garantovaná doba opravy začne plynúť v dohodnutom čase.

Pre možnosti času odozvy na mieste hardvéru, HP dôrazne odporúča a pre garanciu doby opravy vyžaduje, aby zákazník nainštaloval vhodné riešenie vzdialenej podpory HP s bezpečným pripojením do HP a poskytol všetky potrebné zdroje podľa zadania HP pri zavedení riešenia vzdialenej podpory na umožnenie poskytnutia služby a jej možností. Po nainštalovaní riešenia vzdialenej podpory HP musí v ňom zákazník udržiavať konfigurované kontaktné údaje aby ho HP mohlo využívať pre zásah v prípade zlyhania zariadenia. Spojte sa s miestnym zástupcom HP pre ďalšie podrobnosti o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách.

Podľa potrieb HP sa bude od zákazníka požadovať súčinnosť pri riešení porúch cez vzdialenú podporu. Zákazník:

- Poskytne všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasnú a profesionálnu poskytnutie podpory na diaľku a na stanovenie úrovne kvalifikácie na príjem podpory
- Spustí samodiagnostiku a nainštaluje a spustí ďalšie diagnostické nástroje a programy
- Nainštaluje firmvérové aktualizácie a záplaty, ktoré môže sám inštalovať
- Vykoná ostatné primerané kroky, aby pomohol spoločnosti HP identifikovať alebo vyriešiť problémy, a to podľa požiadaviek spoločnosti HP

Zákazník nesie zodpovednosť za včasnú inštaláciu dôležitých, zákazníkom inštalovateľných, firmvérových aktualizácií, ako aj dielov programu CSR a náhradných produktov, ktoré sa mu dodajú.

Zákazník sa zaväzuje zaplatiť dodatočné poplatky v prípadoch, keď požiadá HP o inštaláciu firmvérových aktualizácií alebo záplat, ktoré môže sám nainštalovať. Akékoľvek dodatočné poplatky zákazníkovi budú účtované za čas a materiál, pokiaľ sa HP a zákazník vopred písomne nedohodnú inak.

Keď sa na riešenie problému posielajú diely programu CSR alebo náhradné diely, zákazník nesie zodpovednosť za vrátenie chybného dielu alebo produktu v časovom rámci, ktorý určí HP. Pokiaľ HP nedostane chybný diel alebo produkt v stanovenom časovom rámci, alebo ak je diel alebo produkt už pri prevzatí magneticky vymazaný alebo inak fyzicky poškodený, od zákazníka sa bude vyžadovať, aby za poškodený diel alebo produkt zaplatil HP cenníkovú cenu podľa určenia HP.

V prípade ponúk Care Pack, ktorého súčasťou je aj služba pre náhodné poškodenie pri manipulácii, je zákazník povinný oznámiť náhodné poškodenie HP do 30 dní od dátumu udalosti tak, aby HP mohla urýchliť opravu systému. HP si vyhradzuje právo odmietnuť opravu v rámci tohto programu pri poškodení systémov, ktoré bolo ohlásené viac ako po 30 dňoch od jeho vzniku. Ak sa s produktom, ktorý je predmetom služby, poskytlí alebo dali k dispozícii ochranné prostriedky, ako sú kryty, prepravné skrine alebo puzdra, zákazník nesie zodpovednosť za sústavné používanie tohto príslušenstva na ochranu produktu pred poškodením.

Zákazník zodpovedá za bezpečnosť svojich súkromných a dôverných informácií. Aby sa zabezpečila ochrana dát zákazníka, zákazník zodpovedá za riadne vymazanie alebo odstránenie dát z produktov, ktoré sa vymieňajú a vracajú HP v rámci procesu opravy. Pre viac informácií o zodpovednostiach zákazníka vrátane tých, ktoré sú uvedené v Princípoch čistenia médií HP a Princípoch manipulácie s médiami pre zákazníkov v zdravotníctve, navštívte hp.com/go/mediahandling.

Ak sa zákazník rozhodne ponechať si opravené diely, ktoré sú predmetom tejto služby, v rámci možnosti služby ponechania si vadných médií, bude povinný vykonať nasledujúce činnosti:

- Ponechať si komponenty na ukladanie dát pokryté touto službou, ktoré sú vymenené počas poskytovania podpory zo strany HP
- Zabezpečiť, aby citlivé dáta na neodovzdaných komponentoch boli zničené alebo riadne zabezpečené
- Zaisťovať prítomnosť autorizovaného zástupcu na ponechanie si poškodeného komponentu na ukladanie dát, prijať náhradný komponent, poskytnúť HP identifikačné informácie, napríklad sériové číslo a pre každý komponent neodovzdaný podľa tohto bodu podpísať dokument poskytnutý HP, ktorým sa potvrdí ponechanie komponentu na ukladanie dát
- Zničiť neodovzdaný komponent na ukladanie dát alebo zabezpečiť, že nebude opätovne použitý
- Odstrániť všetky neodovzdané komponenty na ukladanie dát v súlade s platnými zákonmi a predpismi o ochrane životného prostredia

Pokiaľ ide o komponenty na ukladanie dát, ktoré HP poskytne zákazníkovi ako dočasnú náhradu alebo v rámci prenájmu, zákazník musí náhradné komponenty okamžite vrátiť pri vypršaní alebo ukončení podpory zo strany HP. Zákazník poniesie výlučnú zodpovednosť za odstránenie všetkých citlivých dát pred vrátením takýchto požičaných alebo prenajatých komponentov či produktov HP a HP neponesie zodpovednosť za zachovanie dôvernosti alebo tajomstva vo vzťahu k akýmkoľvek citlivým dátam, ktoré ostanú na takýchto komponentoch.

Obmedzenia služby

Podľa slobodného uváženia HP sa služba bude poskytovať kombináciou diaľkovej diagnostiky a podpory, služieb poskytovaných na pracovisku a iných metód poskytovania služby. Iné metódy poskytovania služieb môžu zahŕňať doručenie vymeniteľných dielov zákazníkom prostredníctvom kuriéra, pričom zákazníkom vymeniteľné časti môžu zahŕňať klávesnicu, myš, prípadne iné komponenty, ktoré HP schváli ako diely programu CSR na základe dohody so zákazníkom, alebo aj celý náhradný produkt. HP určí vhodnú metódu poskytnutia potrebnú na efektívne a včasné poskytnutie podpory zákazníkovi a splnenie záväzku vykonania opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy, ak sa uplatňuje.

Spoločnosť HP významne investovala do technických produktov, vďaka čomu si ich vie opraviť aj zákazník. Program svojpomocnej opravy Customer Self Repair (CSR) je kľúčovým komponentom záručných podmienok spoločnosti HP. Umožňuje spoločnosti HP zasielať po potvrdení poruchy náhradné diely, ako napríklad klávesnica, myš alebo iné diely klasifikované ako diely programu CSR, priamo zákazníkovi. Diely sa zvyčajne zasielajú cez noc, aby ich bolo možné prijať v čo najkratšom čase. Zákazník potom môže vymeniť diely sám podľa vlastnej potreby.

„Povinná“ svojpomocná oprava (CSR) je súčasťou štandardnej záruky spojenej s niektorými produktmi. Svojpomocná oprava (CSR) je pre zákazníkov so službou HP Care Pack alebo zmluvnou dohodou o podpore voliteľná. „Voliteľná“ forma umožňuje zákazníkovi vykonať svojpomocnú opravu (CSR) alebo sa rozhodnúť, aby výmenu vykonal servisný technik HP. Počas obdobia servisného pokrytia produktu je výmena technikom bez ďalších poplatkov.

Ak Care Pack a zmluvné dohody o podpore zahŕňajú podmienky týkajúce sa poskytovania servisu priamo na mieste inštalácie, diely na svojpomocnú opravu sa odošlú priamo zákazníkovi v prípade, že si vybral možnosť svojpomocnej opravy (CSR). V opačnom prípade, ak sa zákazník rozhodne nevyužiť možnosť svojpomocnej opravy (CSR), k zákazníkovi príde zástupca oddelenia podpory spoločnosti HP a vykoná opravu.

Ak Care Pack a zmluvné dohody o podpore zahŕňajú podmienky týkajúce sa poskytovania servisu mimo miesta inštalácie, ako napríklad služba vyzdvihnutia a vrátenia alebo služba vrátenia spoločnosti HP, a zákazník sa rozhodol nevyužiť možnosť svojpomocnej opravy (CSR), v takom prípade sa od zákazníka vyžaduje na základe rozhodnutia spoločnosti HP doručenie produktu do autorizovaného servisného strediska spoločnosti HP alebo odoslanie produktu do spoločnosti HP.

Ak zákazník súhlasí s odporúčaným dielom programu CSR a takýto diel sa poskytne na vrátenie systému do funkčného stavu, úroveň poskytovania služby na mieste sa nebude uplatňovať. V takých prípadoch HP zvyčajne pošle zákazníkovi expresnú zásielku dielov programu CSR, ktoré sú kriticky dôležité pre činnosť produktu.

Čas odozvy na mieste inštalácie sa nebude uplatňovať, ak sa služba môže poskytnúť pomocou diaľkovej diagnostiky, diaľkovej podpory alebo iných metód poskytovania služby, ktoré už boli v tomto dokumente opísané.

Pre pokladničné systémy (POS) HP a spojené produktové riešenia, napríklad pre maloobchody, stánky alebo predajné vozíky, sa táto služba môže poskytovať na mieste iba pre základnú jednotku. Služba pre pripojené periférie sa bude poskytovať poslaním náhradných dielov alebo celých náhradných produktov v rámci CSR alebo inštaláciou vykonanou technickým kuriérom, ktorý diel alebo produkt doručí.

Ak HP vyžaduje úvodný audit, záväzok vykonania opravy hardvéru v určitom čase od ohlásenia poruchy nevstúpi do platnosti skôr než päť (5) pracovných dní od dokončenia auditu. Okrem toho si HP vyhradzuje právo znížiť úroveň služby na úroveň určitého času zásahu na pracovisku alebo zrušiť servisnú zmluvu, ak sa nedodržia zásadné odporúčania z auditu alebo ak sa audit nevykoná v stanovenom časovom rámci.

Nasledujúce aktivity alebo situácie zastavia plynutie času garantovanej doby opravy (ak sa uplatňuje) až do ich dokončenia alebo vyriešenia:

- Akákoľvek akcia zákazníka alebo tretej strany s dopadom na proces opravy
- Akékoľvek automatizované alebo manuálne procesy obnovy spustené poruchou hardvéru, napríklad prestavanie diskového mechanizmu, zálohovacie postupy alebo opatrenia na ochranu integrity dát
- Akékoľvek iné aktivity, ktoré nie sú špecifické pre opravu hardvéru, ale potrebné na overenie opravy hardvérovej poruchy, napríklad resetovanie operačného systému

HP si vyhradzuje právo upraviť záväzok vykonania opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy, ktorý sa vzťahuje na špecifickú konfiguráciu, umiestnenie alebo prostredie produktu zákazníka. To sa určí v čase objednania servisnej zmluvy a podlieha dostupnosti zdrojov.

Záväzky vykonania opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy a časy zásahu na pracovisku sa nevzťahujú na výmenu alebo opravu pokazených alebo vybitých batérií pre vybrané firemné dátové polia a firemné dátové pásky.

Záväzok vykonania opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy sa neuplatňuje, ak sa zákazník rozhodne pre získanie predĺženej diagnostiky HP namiesto vykonania odporúčaných obnovovacích procedúr.

Ak zákazník požaduje naplánovať čas výkonu služby, garantovaná doba opravy začne plynúť v dohodnutom naplánovanom čase.

Nasledujúce činnosti sú z tejto služby vylúčené:

- Zálohovanie, obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a dát
- Testovanie činnosti aplikácií alebo dodatočné testy, o ktoré zákazník požiada
- Zisťovanie a riešenie príčin problémov s interkonektivitou alebo kompatibilitou
- Podpora pre problémy súvisiace so sieťou
- Služby potrebné v dôsledku zlyhania zákazníka pri zavádzaní opráv, softvérových záplat alebo úprav systému, ktoré zákazníkovi poskytne spoločnosť HP
- Služby potrebné v dôsledku zlyhania zákazníka pri vykonávaní preventívnych opatrení vopred odporúčaných spoločnosťou HP
- Služby, ktoré sa podľa názoru HP požadujú v dôsledku nesprávneho zaobchádzania s produktom alebo používania produktu
- Služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HP potrebné z dôvodu neoprávnených pokusov o inštaláciu, opravu, údržbu alebo modifikáciu hardvéru, firmvéru alebo softvéru vykonaných osobami, ktoré nie sú pracovníkmi HP

Výnimky z možnosti služby ochrany proti náhodnému poškodeniu

Kvalifikácia pre zakúpenie služby ochrany proti náhodnému poškodeniu si vyžaduje, aby bol produkt predmetom výrobnjej záruky alebo predĺženej záruky s dĺžkou poistného krytia rovnou alebo dlhšou ako je trvanie služby ochrany proti náhodnému poškodeniu. Služba ochrany proti náhodnému poškodeniu poskytuje ochranu proti náhlemu, nepredvídanému a náhodnému poškodeniu pri manipulácii, a to za predpokladu, že k takémuto poškodeniu dôjde v rámci bežného používania. Nepokrýva nasledujúce situácie a škody, ktoré spôsobí:

- Bežné opotrebenie; zmena farby, textúry alebo povrchovej úpravy, postupné zhoršenie stavu, hrdza, prach alebo korózia
- Požiar, nehoda s vozidlom alebo v domácnosti (pokiaľ takúto nehodu pokrýva poisťka alebo iná záruka na produkt), prírodné javy (vrátane záplav) alebo akékoľvek iné riziko, ktoré nemá pôvod v produkte
- Vystavenie poveternostným alebo environmentálnym podmienkam, ktoré sú mimo rozsah špecifikácií HP, vystavenie nebezpečným materiálom (vrátane biologického nebezpečenstva), nedbanlivosť, zneužívanie, nesprávna manipulácia zo strany obsluhy, nesprávne napájanie, neoprávnené opravy alebo pokusy o opravu, nesprávne a neoprávnené úpravy, pripojenia alebo inštalácia vybavenia, vandalizmus, škoda alebo zamorenie spôsobené zvieratami alebo hmyzom, chybné batérie, presakovanie batérie, chýbajúca údržba stanovená výrobcom (vrátane použitia nesprávnych čistiacich prostriedkov)
- Chyba dizajnu, konštrukcie, programovania alebo inštrukcií produktu
- Údržba, oprava alebo výmena, ktorú si vynúti poškodenie v dôsledku inej príčiny ako bežného použitia, uskladnenia a činností s produktom v súlade s výrobnými špecifikáciami a návodom na používanie
- Krádež, strata, záhadné zmiznutie alebo nesprávne umiestnenie
- Strata alebo poškodenie dát, prerušenie podnikania
- Podvod (vrátane aj, ale nie len nesprávneho, zavádzajúceho, chybného alebo neúplného informovania zákazníkovho odhadcu škôd, servisného technika alebo spoločnosti HP)
- Náhodné alebo iné poškodenie produktu, ktoré má kozmetickú povahu, čo znamená, že neovplyvňuje činnosť a fungovanie počítača
- Nedokonalosti počítačovej obrazovky, vrátane aj, ale nie len „vypálených“ alebo chýbajúcich pixelov, ktoré sú spôsobené bežným používaním a prevádzkou produktu

- Poškodenie produktu(ov), ktorý má odstránené alebo zmenené sériové číslo
- Poškodenie alebo zlyhanie zariadenia, ktoré pokrýva záruka výrobcu, možnosť vrátenia alebo výrobcov návod na opravu
- Poškodenie, ktoré vznikne, keď zákazník premiestňuje produkt pokrytý službou z miesta na miesto
- Poškodenie hardvéru, softvéru, médií, dát atď. vyplývajúce z rozličných príčin vrátane aj, ale nie len počítačových vírusov, aplikačných programov, sieťových programov, modernizácií, formátovania akéhokoľvek typu, databáz, súborov, ovládačov, zdrojového kódu, objektového kódu alebo vlastných dát, akejkolvek podpory, konfigurácie, inštalácie alebo opätovnej inštalácie akéhokoľvek softvéru alebo dát alebo použitia poškodených alebo chybných médií
- Akékoľvek a všetky predbežné existujúce podmienky, ktoré vznikli (teda nastali) pred kúpou balíka Care Pack
- Zastaranie produktu
- Akékoľvek zariadenie umiestnené mimo krajiny kúpy, ktoré nepokrýva služba cestovnej ochrany a ochrany proti náhodnému poškodeniu Care Pack
- Poškodené alebo chybné LCD obrazovky, ak je zlyhanie spôsobené zneužitím alebo inou príčinou vylúčenou v rámci tohto dokumentu
- Úmyselné poškodenie, ktoré má za následok prasknutý alebo poškodený displej alebo poškodený monitor
- Poškodenie v dôsledku policajnej akcie, vyhlásenej alebo nevyhlásenej vojny, nukleárnej udalosti alebo teroristického činu
- Akékoľvek pozmenenie alebo úprava produktu, ktorý je predmetom služby
- Nevysvetlené alebo záhadné zmiznutie a akýkoľvek zlovoľný skutok, ktorý spôsobí poškodenie produktu, ktorý je predmetom služby
- Bezohľadné, nedbalé alebo hrubé správanie pri manipulácii s produktom alebo jeho používaní

Ak sa s produktom, ktorý je predmetom služby, poskytlí alebo dali k dispozícii ochranné prostriedky, ako sú kryty, prepravné skrine alebo puzdra, zákazník musí neustále používať toto príslušenstvo, aby sa kvalifikoval pre ochranu v rámci tejto služby ochrany proti náhodnému poškodeniu Bezohľadné, nedbalé alebo hrubé správanie zahŕňa, ale nie výhradne, aj zaobchádzanie s produktom(mi), ktorý je predmetom služby, škodlivým, nebezpečným alebo nevhodným spôsobom, ktorý môže mať za následok jeho poškodenie, ako aj akékoľvek zlovoľné a úmyselné poškodenie produktu. Akékoľvek poškodenie vyplývajúce z takýchto skutkov táto služba ochrany proti náhodnému poškodeniu NEpokrýva.

Pri komerčných a spotrebných produktoch HP sa ochrana proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii obmedzuje na jeden prípad na každý produkt v rámci 12-mesačného obdobia od zahájenia poskytovania balíka Care Pack.

Po dosiahnutí stanoveného limitu sa náklady na opravu za dodatočné nároky vyúčtujú na základe času a materiálov, ale všetky ostatné prvky kúpeného balíka Care Pack ostanú v platnosti, pokiaľ sa špecificky v krajine kúpy nezdokumentuje inak.

V prípade zákazníkov s históriou značne vysokých nárokov si HP vyhradzuje právo odmietnuť žiadosť o kúpu služby ochrany proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii.

Obmedzenia služby ponechania chybných médií

Služba ponechania chybných médií sa vzťahuje iba na kvalifikované komponenty na ukladanie dát, ktoré HP vymení v dôsledku poruchy. Nevzťahuje sa na žiadne výmeny komponentov ukladania dát, u ktorých nedošlo k zlyhaniu.

Táto služba nepokrýva komponenty na ukladanie dát, ktoré HP určí za spotrebné komponenty a/alebo ktoré dosiahnu maximálnu podporovanú životnosť a/alebo maximálny limit využitia, ako je stanovené v návode na použitie ich výrobcu, produktovej špecifikácii QuickSpecs alebo technickom liste produktu.

Pokrytie službou ponechania chybných médií pre možnosti, ktoré si podľa určenia HP vyžadujú samostatné pokrytie, ak je k dispozícii, sa musí nakonfigurovať a zakúpiť samostatne.

Poruchovosť týchto komponentov sa neustále sleduje a HP si vyhradzuje právo zrušiť túto službu 30-dňovou výpoveďou, ak dospeje k dôvodnému presvedčeniu, že zákazník nadmerne využíva možnosť služby ponechania chybných médií (napríklad keď výmena chybných komponentov na ukladanie dát značne prevýši štandardnú poruchovosť pre príslušný systém).

Výnimky služby výmeny údržbovej sady

Zo služby výmeny údržbovej sady sú vylúčené okrem iných, nasledujúce činnosti:

- Akákoľvek oprava mimo rozsah výmeny údržbového balíka; pokiaľ by zákazník potreboval akékoľvek ďalšie výmeny častí, za takúto službu sa bude účtovať samostatný poplatok.
- Údržbový balík pre tlačiarne HP môžu vymeniť iba autorizovaní technici HP.

Všeobecné ustanovenia/dalšie výnimky

HP potvrdí hlásenie tak, že prípad zaznamená, oznámi identifikačné číslo prípadu zákazníkovi a potvrdí jeho závažnosť a časové požiadavky na začatie servisného zásahu. Poznámka: Pri udalostiach ohlásených cez riešenie elektronickej vzdialenej podpory HP sa od HP očakáva, že sa spojí so zákazníkom, spolu s ním určí závažnosť prípadu a zabezpečí prístup do systému predtým, než začne plynúť garantovaná doba opravy alebo čas odozvy na pracovisku.

Čas vykonania opravy hardvéru od ohlásenia poruchy a doba odozvy na mieste sa môžu líšiť vzhľadom na závažnosť poruchy. Zákazník určuje úroveň závažnosti prípadu.

Závažnosť incidentu sa definuje nasledovne:

- Závažnosť 1 – Kritická odstávka: napríklad, odstávka výroby: výrobný systém alebo aplikácia je odstavený/vážne ohrozený; existujúca alebo hroziaca strata/poškodenie dát; vážny dopad na obchodnú činnosť; bezpečnostné problémy
- Závažnosť 2 – Kritické zhoršenie: napríklad, vážne poškodenie výroby: výrobný systém alebo výrobná aplikácia je prerušená/poškodená; riziko opakovania, vážny dopad na obchodnú činnosť
- Závažnosť 3 – Normálna: napríklad, nevýrobný systém (napr. testovací systém) je odstavený alebo poškodený; výrobný systém alebo výrobná aplikácia je poškodená a uplatnila sa dočasná oprava; strata funkcie, ktorá nie je kriticky dôležitá; obmedzený dopad na obchodnú činnosť
- Závažnosť 4 – Nízka, napríklad žiadny dopad na pracovnú činnosť alebo používateľa

Cestovné zóny

Všetky časy odozvy na mieste sa vzťahujú iba na lokality v okruhu 100 míľ (160 km) od vyhradeného centra podpory HP. Výjazd na lokality zákazníka v okruhu 200 míľ (320 km) od vyhradeného centra podpory HP sa poskytuje bez príplatku. Ak sa pracovisko zákazníka nachádza viac ako 200 míľ (320 km) od vyhradeného centra podpory HP, bude sa účtovať cestovný príplatok.

Ak je produkt umiestnený alebo sa má nainštalovať mimo stanovenej cestovnej zóny alebo sa na pracovisko nedá dôjsť motorovým vozidlom a vyžaduje si teda osobitný prístup (napr. vrtné plošiny, lode, odľahlé miesta na púšti atď.), na službu sa môžu vzťahovať ďalšie príplatky, dlhšie reakčné časy, skrátené doby pokrytia alebo služba prevzatia chybného výrobku u zákazníka a jeho vrátenia zákazníkovi, a to podľa určenia HP. Miestne podmienky podpory si môžete overiť u vášho obchodného zástupcu HP.

Cestovné zóny a prípadné príplatky sa môžu líšiť podľa zemepisnej polohy.

Časy odozvy na mieste zariadenia v okruhu viac než 100 míľ (160 km) od vyhradeného centra podpory HP budú upravené časy odozvy pre predĺženú cestu, ako je zobrazené v nasledujúcej tabuľke.

Závazok vykonania opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy je k dispozícii pre pracoviská v okruhu 50 míľ (80 km) od vyhradeného centra podpory HP.

Na pracoviskách v okruhu 51 až 100 míľ (81 až 160 km) od vyhradeného centra podpory HP sa bude uplatňovať upravený záväzok vykonania opravy hardvéru v určitom čase od ohlásenia poruchy, ako je zobrazené v nasledujúcej tabuľke.

Závazok vykonania opravy hardvéru v určitom čase od ohlásenia poruchy nie je k dispozícii pre pracoviská v okruhu viac než 100 míľ (160 km) od vyhradeného centra podpory HP.

| Vzdialenosť od vyhradeného centra podpory HP | Odozva u zákazníka nasledujúci deň |
|---|--|
| 0 – 100 míľ (0 – 160 km) | Odozva u zákazníka nasledujúci deň |
| 101 – 200 míľ (161 – 320 km) | 1 dodatočný deň doby pokrytia |
| 201 – 300 míľ (321 – 480 km) | 2 dodatočné dni doby pokrytia |
| Viac ako 300 míľ (480 km) | Určené v čase objednania podľa dostupnosti zdrojov |

| Vzdialenosť od vyhradeného centra podpory HP | Garantovaná doba opravy hardvéru do 24 hodín od ohlásenia poruchy |
|---|--|
| 0 – 50 míľ (0 – 80 km) | 24 hodín |
| 51 – 100 míľ (81 – 160 km) | 24 hodín |
| Viac ako 100 míľ (160 km) | Nie je k dispozícii |

Informácie pre objednávku

Všetky jednotky a možnosti s jednotlivými predávanými ponukami Care Pack sa musia objednať s rovnakou úrovňou služby ako má produkt, v ktorom sa nachádzajú, pokiaľ je takáto úroveň služby pre príslušné jednotky a možnosti k dispozícii.

Dostupnosť funkcií a úrovni služby sa môže meniť v závislosti od miestnych zdrojov a môže byť obmedzená na kvalifikované produkty a geografické lokality. Ak chcete získať ďalšie informácie alebo objednať službu Hardvérovej podpory u zákazníka, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP.

Potrebujete viac informácií?

Služby HP Care Pack: hp.com/go/pcandprintingservices

Zaregistrujte sa pre aktualizácie
hp.com/go/getupdated



Zdieľajte s kolegami

Služby HP sa riadia platnými obchodnými podmienkami služieb spoločnosti HP, predloženými alebo spomenutými zákazníkom v čase zakúpenia služby. Ak má zákazník dodatočné zákonné práva podľa platných miestnych zákonov, takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené obchodnými podmienkami služieb spoločnosti HP alebo obmedzenou zárukou HP poskytnutou s produktom HP.

© Copyright 2015 - 2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente môžu byť zmenené bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky za produkty a služby spoločnosti HP sú tie, ktoré sú vyjadrené vo výslovných záručných vyhláseniach viazaných k takýmto produktom a službám. Žiadne z ustanovení tohto dokumentu sa nesmie vykladať tak, aby vytváralo akúkoľvek dodatočnú výslovnú alebo implicitnú záruku alebo podmienku vecnej alebo právnej povahy. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za technické alebo redakčné chyby či vynechaný text v tomto dokumente.

