

Služba hardwarové podpory v místě provozu



Balíček Care Pack, součást služeb HP Care

Hlavní součásti služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Hardwarová podpora v místě provozu
- Včetně náhradních dílů a materiálu
- Aktualizace firmwaru u vybraných produktů
- Eskalační řízení
- Přístup k informacím a službám elektronické podpory
- Řešení elektronické vzdálené podpory HP (pouze pro způsobilé produkty)
- Ochrana proti náhodnému poškození (volitelné pouze pro způsobilé produkty)
- Ponechání si poškozeného disku (volitelné pouze pro způsobilé produkty)
- Garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady namísto garantovaného času zahájení hardwarové podpory v místě provozu (volitelné pouze pro způsobilé produkty)
- Tiskárny, multifunkční tiskárny a způsobilé skenery
- Možnost pokrytí pouze pro stolní počítač / pracovní stanici / tenkého klienta / notebook (volitelné pouze pro způsobilé produkty)
- Výměna údržbových sad

Přehled služby

Služba hardwarové podpory v místě provozu Hardware Support Onsite zahrnuje vzdálenou asistenci a podporu v místě provozu pro váš podporovaný hardware s cílem maximalizovat provozuschopnost vašeho produktu.

Vybrat si můžete z několika úrovní služby nabízejících různé kombinace garantovaného času příjezdu na místo provozu nebo garantovaného času pro vyřešení závady a časového pokrytí služby tak, aby vyhovovaly vašim specifickým potřebám.

Úrovně služby s garantovanými časy pro vyřešení závady zajišťují IT manažeři ve spolupráci se specialisty podpory, kteří začnou závady systému neprodleně řešit, aby v určeném časovém rámci uvedli hardware zpět do provozního stavu.

Specifikace

Tabulka 1. Hlavní součásti služby

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Vzdálená diagnostika problémů a podpora	<p>Jakmile zákazník učiní telefonickou žádost o servis a společnost HP potvrdí její přijetí, tak jak je popsáno v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“, zahájí společnost HP během časového pokrytí služby práce na identifikaci hardwarového problému a jeho vzdáleném odstranění, napravení a vyřešení ve spolupráci se zákazníkem. Před započatím asistence v místě provozu zařízení může společnost HP pomocí elektronických řešení vzdálené podpory, umožňujících přístup k podporovaným produktům, spustit a provést vzdálené diagnostické testy, případně může použít jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení problému.</p> <p>Společnost HP poskytne během časového pokrytí služby telefonní asistenci pro instalaci firmwaru a výměnu náhradních dílů, které zákazník může provést sám.</p> <p>Bez ohledu na časové pokrytí služby lze závady na podporovaném hardwaru nahlásit společnosti HP telefonicky nebo přes webový portál, v závislosti na místní dostupnosti, případně přes elektronická řešení HP vzdálené podpory s automatickým hlášením událostí, a to kdykoli 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.</p>
Hardwarová podpora v místě provozu	<p>V případě hardwarových problémů, které společnost HP posoudí jako nemožné řešit vzdáleně, vykoná autorizovaný zástupce společnosti HP technickou podporu pro podporované hardwarové produkty v místě jejich provozu, aby je uvedl do provozního stavu. U určitých produktů se společnost HP může podle svého uvážení rozhodnout pro jejich výměnu místo jejich opravy. Náhradní díly budou nové nebo výkonnostně funkčně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP.</p> <p>Jakmile se autorizovaný zástupce HP dostaví k zákazníkovi, bude pokračovat v dodávání služby, buď přímo u zákazníka, nebo vzdáleně dle uvážení společnosti HP, dokud produkty nebudou opravené. Práce mohou být dočasně pozastavené, jsou-li potřeba dodatečné náhradní díly nebo zdroje s tím, že jakmile budou k dispozici, budou práce pokračovat. Dokončení opravy se nemusí vztahovat na podporu v místě provozu poskytovanou pro stolní, mobilní a spotřební produkty. Oprava je považována za dokončenou na základě ověření společností HP, že hardwarová závada byla odstraněna nebo že hardware byl vyměněn.</p>

Hardwarová podpora v místě provozu, pokračování

Opravy během závady: Během technické podpory u zákazníka společnost HP může rovněž:

- Instalovat pro podporované produkty dostupná technická vylepšení s cílem pomoci zákazníkovi zajistit řádné fungování hardwarových produktů a zachovat kompatibilitu s hardwarovými náhradními díly dodanými společností HP
- Instalovat pro podporované hardwarové produkty dostupné aktualizace firmwarů, definované společností HP jako neinstalovatelné zákazníkem, které jsou podle společnosti HP zapotřebí k uvedení podporovaného produktu zpátky do provozního stavu nebo k zachování podpory ze strany HP

Opravy na požádání: Během časového pokrytí servisní služby společnost HP na žádost zákazníka rovněž nainstaluje pro podporované hardwarové produkty kritické aktualizace firmwarů, definované společností HP jako neinstalovatelné zákazníkem. Kritické aktualizace firmwarů jsou aktualizace doporučené produktovým oddělením společnosti HP k okamžité instalaci.

Bez ohledu na jakékoli jiné tvrzení v tomto dokumentu nebo v aktuálních obchodních podmínkách společnosti HP vymění společnost HP vadné nebo vybité baterie ve vybraných firemních diskových úložištích a páskových úložných zařízeních, aby byl zajištěn řádný provoz těchto podporovaných produktů.

Náhradní díly a materiály

Společnost HP poskytne náhradní díly a materiály podporované HP, potřebné k udržování podporovaného hardwaru v provozním stavu, včetně dílů a materiálu pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Náhradní díly dodané společností HP budou nové nebo výkonnostně funkčně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Zákazníci, kteří si přejí nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budou povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.

Spotřební materiál a spotřební díly nejsou touto službou pokryty a jejich dodávka tudíž není součástí této služby; na spotřební materiál a spotřební díly se vztahuje standardní záruka. Oprava nebo výměna jakéhokoli spotřebního materiálu nebo spotřebního dílu je odpovědností zákazníka. Mohou platit určité výjimky; více informací vám sdělí společnost HP. V případě, že spotřební díl je způsobilý pro podporu, jak je stanoveno společností HP, nevztahují se na opravu nebo výměnu podporovaného spotřebního dílu garantované časy pro vyřešení závady ani garantované časy příjezdu na místo provozu.

Maximální doba podpory / maximální využití: Díly a komponenty, které překročily svou uvedenou životnost a/nebo přesáhly omezení maximálního využití, stanovené v provozním manuálu výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

Aktualizace firmwaru u vybraných produktů

Společnost HP vydává pro hardwarové produkty HP aktualizace firmwarů, které jsou dostupné pouze zákazníkům s aktivní smlouvou, opravňující je k přístupu k těmto aktualizacím.

V rámci této služby mají zákazníci právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro hardwarové produkty podporované touto službou, s výhradou všech příslušných licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách HP.

Společnost HP bude oprávnění k aktualizacím přiměřenými prostředky ověřovat (např. přístupový kód nebo jiný identifikátor), a zákazník je odpovědný, že bude jakékoli takové přístupové nástroje používat v souladu s podmínkami uvedenými v tomto produktovém listě a v jiných příslušných dohodách se společností HP.

Společnost HP může podniknout další přiměřené kroky, včetně auditů, aby ověřila, zda zákazník dodržuje podmínky smluv se společností HP, včetně tohoto produktového listu.

Zákazníci s licencí na softwarové produkty založené na firmwaru (funkce implementované do firmwaru aktivovaného nákupem samostatné licence na softwarový produkt) musí mít rovněž aktivní smlouvu o softwarové podpoře Software Support, aby mohli přijímat, stahovat, instalovat a používat příslušné aktualizace firmwaru. Společnost HP poskytne, instaluje nebo pomůže zákazníkovi instalovat aktualizace firmwaru, jak byly výše v tomto dokumentu popsány, pouze tehdy, pokud bude mít zákazník k užívání aktualizací příslušného softwaru licenci, a to pro každý systém, přípojku, procesor, jádro procesoru, případně licenční ujednání s koncovým uživatelem, podle licenčních podmínek originálního softwaru HP nebo licenčních podmínek původního výrobce softwaru.

Časové pokrytí	<p>Časové pokrytí vymezuje čas, během kterého jsou popsané služby dodané v místě provozu nebo vzdáleně.</p> <p>Telefonické žádosti o servis obdržené mimo časové pokrytí budou zaznamenány v čase uskutečnění hovoru, nicméně společností HP budou potvrzené, jak je popsáno v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“, až následující den, ve kterém má zákazník časové pokrytí.</p> <p>Možnosti časového pokrytí dostupné pro způsobilé produkty jsou uvedené v tabulce s jednotlivými úrovněmi služby.</p> <p>Všechny úrovně časového pokrytí závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.</p>
Garantovaný čas zahájení hardwarové podpory v místě provozu	<p>V případě poruchy podporovaného hardwaru, kterou nelze řešit vzdáleně, se zástupce společnosti HP vynasnaží dostavit se na místo provozu během uvedeného garantovaného času.</p> <p>Garantovaný čas příjezdu na místo provozu zařízení je časový interval, který začíná přijetím a potvrzením servisního požadavku společností HP, jak je popsáno v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“. Tento interval končí příjezdem autorizovaného zástupce HP k zákazníkovi, nebo uzavřením hlášené události s odůvodněním, že zásah v místě provozu není podle rozhodnutí společnosti HP v současné době nutný.</p> <p>Čas příjezdu se měří pouze v rámci časového pokrytí služby a je možno jej částečně přenést do dalšího dne, ve kterém existuje časové pokrytí.</p> <p>Možnosti garantovaných časů zahájení opravy dostupné pro způsobilé produkty jsou uvedené v tabulce s jednotlivými úrovněmi služby. Všechny možnosti garantovaných časů zahájení opravy závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.</p>
Eskační řízení	<p>K řešení složitějších incidentů používá HP urychlené eskalační postupy. Eskalaci incidentu koordinuje místní management HP, který zapojuje klíčové specialisty společnosti HP a/nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.</p>
Přístup k informacím a službám elektronické podpory	<p>V rámci této služby společnost HP poskytne zákazníkovi přístup k určitým obchodně dostupným elektronickým a internetovým nástrojům. Zákazník získá přístup k:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 zaslání dotazů přímo společnosti HP; tento nástroj řeší problémy s procesem předběžné kvalifikace, kdy žádosti o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty; nástroj rovněž umožňuje sledovat stav vyřízení každé zasláné žádosti o podporu nebo servis, včetně případů sdílených po telefonu • hostovaným znalostním databázím společnosti HP a třetích stran pro určité produkty třetích stran, ve kterých mohou zákazníci vyhledávat a zjišťovat informace o produktech, nacházet odpovědi na otázky ohledně podpory a účastnit se fór podpory; na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami
Řešení elektronické vzdálené podpory	<p>Řešení elektronické vzdálené podpory poskytuje pro způsobilé produkty významné možnosti odhalování a odstraňování závad. Součástí mohou být rovněž řešení vzdáleného přístupu do systému a dále příhodné jednotné místo pro správu a nahlížení otevřených incidentů a historie dřívějších incidentů. Specialista podpory HP použije vzdálený přístup k systému pouze se souhlasem zákazníka. Vzdálený přístup k systému může specialistovi podpory HP pomoci efektivněji odhalit a rychleji vyřešit problémy.</p>

Specifikace (volitelné)

Tabulka 2. Volitelné součásti služby

Volitelné součásti	Podmínky dodávání služby
Ochrana proti náhodnému poškození	<p>Určité úrovně služby mohou nabízet pro způsobilé produkty ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci. Na základě platné ochrany proti náhodnému poškození obdrží zákazník ochranu na podporovaný hardwarový produkt proti náhodnému poškození při jeho manipulaci.</p> <p>Náhodné poškození je definováno jako fyzické poškození produktu způsobené nenadálým a nepředvídatelným incidentem za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Krytá rizika zahrnují 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. Další podrobnosti a vyloučení ohledně služby ochrany proti náhodnému poškození jsou uvedené v oddíle „Omezení služby“.</p>
Ponechání si poškozeného disku	<p>Tato součást služby umožňuje zákazníkovi ponechat si pro způsobilé produkty vadný pevný disk nebo způsobilé komponenty SSD/flash disků, kterých se zákazník nechce vzdát, protože takový disk („pevný nebo SSD/flash disk“) může obsahovat citlivá data. Předmětem služby ponechání si poškozeného disku musí být všechny pevné a způsobilé SSD/flash disky v podporovaném systému.</p>
Garantovaná doba pro vyřešení hardwarové závady	<p>U způsobilých produktů lze místo garantovaného času zahájení opravy zvolit garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady. V případě kritických závad (závažnost 1 nebo 2) na podporovaném hardwaru, které nelze řešit vzdáleně, vynaloží zástupce společnosti HP přiměřené úsilí, aby podporovaný hardware uvedl ve specifikovaném garantovaném čase pro vyřešení závady zpět do provozního stavu. U nekritických závad (závažnost 3 nebo 4) nebo na žádost zákazníka si společnost HP naplňuje se zákazníkem začátek řešení závady, a v takovém případě se garantovaný čas pro vyřešení závady začne počítat od této dohodnuté doby. Úrovně závažnosti závad jsou definovány v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“.</p> <p>Garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady je časový interval, který začíná přijetím a potvrzením servisního požadavku společnosti HP, jak je uvedeno v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“. Tento interval končí rozhodnutím společnosti HP, že hardware byl opravený, nebo uzavřením hlášené události s odůvodněním, že zásah v místě provozu není podle rozhodnutí společnosti HP v současné době nutný. Garantovaný čas pro vyřešení závady se měří pouze v rámci časového pokrytí služby a je možno jej částečně přenést do dalšího dne, ve kterém existuje časové pokrytí.</p> <p>Možnosti garantovaných časů pro vyřešení závady dostupné pro způsobilé produkty jsou uvedené v tabulce s jednotlivými úrovněmi služby. Všechny možnosti garantovaných časů pro vyřešení závady závisí na místní dostupnosti. Více informací se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.</p> <p>Oprava je považována za dokončenou na základě ověření společností HP, že hardwarová závada byla odstraněna nebo že hardware byl vyměněn. Společnost HP nenesie odpovědnost za jakákoli ztracená data a zákazník je odpovědný 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 díly budou nové nebo výkonnostně funkčně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP.</p> <p>Příprava a provedení nezbytných auditů a procesů může trvat až 30 dní od doby zakoupení služby s tím, že garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost teprve poté. Během tohoto 30denního období a po dobu až 5 pracovních dní od dokončení auditu bude společnost HP poskytovat garanci příjezdu na místo provozu do 4 hodin.</p>

Rozšířená správa zásob náhradních dílů	Pro zákazníky, kteří si vybrali možnost garantované doby pro vyřešení hardwarové závady, je zřízen sklad kriticky důležitých náhradních dílů. Tento sklad se nachází v prostorách vyhrazených společností HP. Náhradní díly jsou spravovány tak, aby byla zajištěna jejich vyšší dostupnost a aby byly dobře přístupné pro autorizované zástupce řešící servisní požadavky. Rozšířená správa zásob náhradních dílů je součástí vybraných volitelných garantovaných časů pro vyřešení závady.
Možnost pokrytí pouze pro stolní počítač / pracovní stanici / tenkého klienta / notebook	U způsobilých produktů PC si zákazník může zvolit možnost pokrytí pouze pro stolní počítač / pracovní stanici / tenkého klienta / notebook. Bez ohledu na jakékoli jiné tvrzení v tomto dokumentu nebo v aktuálních obchodních podmínkách společnosti HP se balíček Care Pack s tímto omezeným krytím nevztahuje na následující možnosti a vybavení: <ul style="list-style-type: none"> • Externí monitor • Jakékoli externí příslušenství, které není zakoupené společně s originálním balením hlavního stolního počítače, pracovní stanice, tenkého klienta nebo notebooku Dokovací stanice nebo replikátor portu jsou kryté na území země, ve které byl balíček Care Pack zakoupený, a mimo území země nákupu kryté nejsou.
Výměna údržbových sad	Vyškolený technik společnosti HP se dostaví k zákazníkovi a provede veškeré práce a dodá veškeré díly a materiály nezbytné k výměně údržbové sady a vyčištění tiskárny. Společnost HP může použít repasované díly, které jsou výkonnostně ekvivalentní s novými díly; nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Garantovaný servis tiskárny je splněný v okamžiku, kdy technik vymění údržbovou sadu a úspěšně vytiskne testovací stránku. Poznámka: Instalace údržbové sady je podmíněna řádným provozním stavem tiskárny (viz oddíl „Omezení služby“).

Specifikace

Tabulka 3. Možnosti úrovně služby

Možnost	Podmínky dodávání služby
Garantované zahájení servisu do následujícího dne, standardní pracovní doba (9x5)*	<p>Služba je dostupná 9 hodin denně mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku mimo svátky HP.</p> <p>Autorizovaný zástupce společnosti HP se dostaví k zákazníkovi v rámci dohodnutého časového rozsahu podpory tak, aby údržbu hardwaru zahájil do následujícího dne od okamžiku, kdy společnost HP přijala a potvrdila servisní požadavek. Telefonické žádosti o servis obdržené mimo časové pokrytí budou potvrzené následující den s časovým pokrytím a realizované další den s časovým pokrytím.</p> <p>S výjimkou některých zemí v Africe, východní Evropě a na Blízkém východě, ve kterých se garantovaný čas zahájení servisu v místě provozu může lišit o několik pracovních dní až několik týdnů v závislosti na místních možnostech dodávání služby. Informace o standardních garantovaných časech zahájení servisu v místě provozu platných v konkrétních zemích se dozvíte od místního oddělení prodeje HP nebo autorizovaného zástupce HP. Čas zahájení servisu může být převeden do následujícího intervalu pokrytí.</p>

* Garantované zahájení servisu do následujícího dne v místě provozu není dostupné ve všech zemích.

Pokrytí

Tato služba poskytuje krytí pro způsobilé hardwarové produkty HP nebo produkty značky Compaq a interní komponenty podporované a dodávané společností HP, jako paměťové a DVD-ROM disky, jakož i pro připojené příslušenství HP nebo značky Compaq zakoupené společně s hlavním produktem, jako myš, klávesnice, dokovací stanice, síťový adaptér AC a externí monitor o velikosti do 22 palců.

Co se týče platebních (POS) systémů HP a řešení sdružených produktů HP, jako maloobchodní řešení, kiosky nebo vozíky, tato služba pokrývá jak základní jednotku, tak i připojená periferní zařízení značky HP, jako pokladní zásuvky, tiskárny, pokladní displeje monitorů, čtečky čárových kódů či ruční skenery, které byly prodány jako součást platebního systému nebo v rámci řešení sdružených produktů.

Pokrytí způsobilých systémů od více prodejců zahrnuje všechny standardní interní komponenty, které byly součástí dodávky, a dále externí monitor, klávesnici a myš.

Spotřební položky, včetně mimo jiné výměnných médií, baterií, které si zákazník může vyměnit sám, per k tabletům PC, údržbových sad a ostatního spotřebního materiálu, jakož i uživatelské údržby a zařízení jiného původu než HP, nejsou touto službou pokryté. Baterie notebooků a tabletů HP s dlouhou životností jsou pokryté po dobu až 3 let.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestanou vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší úroveň. Přechody dílů a komponentů na vyšší úroveň, jejichž výroba byla ukončena, mohou být v některých případech spojené s dodatečným příplatkem účtovaným zákazníkovi. Společnost doporučí výměnu ve spolupráci se zákazníkem. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

Podmínky dodání služby

Zákazník musí mít zákonným způsobem získanou licenci na jakýkoli základní firmware, který bude těmito službami krytý.

Společnost HP může dle vlastního uvážení požadovat audit podporovaných produktů. Je-li takový audit požadován, autorizovaný zástupce společnosti HP kontaktuje zákazníka a domluví se s ním na jeho provedení během následujících 30 dní. V rámci auditu se shromažďují informace o konfiguraci klíčového systému a vytvoří se soupis podporovaných produktů. Informace získané auditem slouží společnosti HP k plánování a udržování vhodného množství náhradních dílů v příhodných lokacích a umožňuje společnosti HP řešit budoucí hardwarové incidenty tak, aby opravy mohly být provedené co možná nejrychleji a nejefektivněji. Společnost HP rozhodne, zda bude audit proveden u zákazníka, vzdáleným přístupem k systému, vzdálenými nástroji auditu nebo telefonicky.

V případě, že společnost HP požaduje audit, může příprava a provedení kontrol a procesů trvat až 30 dní od zakoupení služby s tím, že garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady může vstoupit v platnost až po jeho dokončení. Garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost až pět (5) dní po dokončení auditu. Do té doby bude pro podporovaný hardware poskytována garance příjezdu na místo do 4 hodin.

Kromě toho si společnost HP vyhrazuje právo snížit úroveň služby na garantovaný čas příjezdu na místo provozu, případně zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu, nebo pokud audit nebude provedený v uvedeném časovém rámci, ledaže by ke zpoždění došlo ze strany společnosti HP.

U garantovaných časů zahájení hardwarové opravy na místě provozu společnost HP důrazně doporučuje, aby zákazník měl nainstalované a zprovozněné příslušné řešení vzdálené podpory HP, se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP, umožňujícím dodávání služby. U garantovaných časů pro vyřešení závady společnost HP vyžaduje, aby zákazník měl nainstalované a zprovozněné příslušné řešení vzdálené podpory HP, se zabezpečeným připojením ke společnosti HP, umožňujícím dodávání služby. Další podrobnosti ohledně požadavků, specifikací a vyloučení se dozvíte od místních zástupců HP. Pokud zákazník nebude mít zavedené

příslušné řešení vzdálené podpory, 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 zákazník nebude mít zavedené příslušné řešení vzdálené podpory HP, třebaže bylo doporučeno a dostupné. Instalace firmwaru instalovatelného zákazníkem je odpovědností zákazníka. Požadavky zákazníka, aby instalaci firmwaru a softwarových aktualizací instalovatelných zákazníkem provedla společnost HP, jsou spojené s dodatečným příplatkem. Jakékoli dodatečné příplatky budou zákazníkovi účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nebude-li mezi společností HP a zákazníkem písemně předem dohodnuto jinak.

Odpovědnosti zákazníka

Jestliže zákazník nebude postupovat podle uvedených povinností zákazníka, společnost HP nebo autorizovaný poskytovatel služby HP na základě rozhodnutí společnosti HP i) nebude povinna/povinen služby dodat, tak jak byly popsány, nebo ii) takovou službu poskytne na náklady zákazníka podle běžných časových sazeb a sazeb za materiál.

Na žádost společnosti HP musí zákazník nebo autorizovaný zástupce společnosti HP do 10 dnů od nákupu této služby hardwarový produkt, jenž má být podporován, aktivovat podle registračních pokynů dodaných s balíčkem služeb HP Care Pack nebo zaslaných e-mailem společností HP či jakkoli jinak předaných společností HP. V případě, že podporovaný produkt změní své místo provozu, musí se aktivace a registrace (nebo řádná úprava stávající registrace HP) provést do 10 dní od změny.

Garantovaný čas pro vyřešení závady je podmíněn zajištěním bezprostředního a neomezeného přístupu do systému ze strany zákazníka podle požadavků společnosti HP. Garantovaný čas pro vyřešení závady neplatí, pokud je přístup do systému, včetně fyzického přístupu nebo přístupu pro vzdálené řešení problému a vyhodnocení diagnostiky hardwaru, opožděný nebo odepřený. Pokud zákazník požaduje dodávku služby podle předem dohodnutého plánu, pak se garantovaný čas pro vyřešení problému počítá pouze v rámci tohoto plánu.

U garantovaného času zahájení hardwarové opravy v místě provozu a garantovaného času pro vyřešení hardwarové závady společnost HP důrazně upozorňuje, že zákazník musí mít nainstalované příslušné řešení vzdálené podpory HP, se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP, a dále musí poskytnout všechny nezbytné zdroje specifikované v dokumentaci k nástroji vzdálené podpory HP, aby společnost HP mohla službu dodat na příslušné úrovni. Pokud má zákazník nainstalované řešení vzdálené podpory HP, musí rovněž udržovat 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 základě požadavku společnosti HP bude zákazník požádán o součinnost při vzdáleném řešení problému společností HP. Zákazník:

- Poskytne všechny nezbytné informace, aby společnost HP mohla dodat včasnou a profesionální vzdálenou podporu a zároveň stanovit úroveň způsobilosti podpory
- Spustí automatické testy a instaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy
- Instaluje zákazníkem instalovatelné aktualizace a záplaty firmwarů
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy

Zákazník je odpovědný za včasnou instalaci kritických aktualizací firmwaru, které může instalovat sám, a dále za opravu a výměnu produktů dodaných zákazníkovi, které rovněž může provést sám.

Zákazník souhlasí s úhradou dodatečných příplatků, pokud bude instalaci aktualizací nebo záplat firmwaru instalovatelných zákazníkem požadovat po společnosti HP. Jakékoli dodatečné příplatky budou zákazníkovi účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nebude-li mezi společností HP a zákazníkem písemně předem dohodnuto jinak.

V případech, kdy jsou náhradní díly a produkty pro opravu proveditelnou zákazníkovi zaslány, je zákazník odpovědný 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, bude zákazník povinen uhradit společnosti HP cenu za vadný díl nebo produkt podle ceníku stanoveného společností HP.

U nabídek balíčku Care Pack, který zahrnuje ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci, je zákazník odpovědný za nahlášení náhodného poškození společnosti HP do 30 dní od data incidentu, aby společnost HP mohla urychlit opravu systému. Společnost HP si vyhrazuje právo odepřít opravu poškozených systémů podle tohoto programu krytí, pokud bude incident nahlášený po více než 30 dnech od data incidentu. Pokud k podporovanému produktu byly poskytnuté nebo zpřístupněné ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., je zákazník povinen toto příslušenství produktu neustále používat v zájmu ochrany proti poškození podporovaného produktu.

Zákazník je odpovědný za zabezpečení svých majetkových a důvěrných informací. Zákazník je odpovědný za náležité odstranění dat z produktů, které mají být v rámci procesu opravy nahrazené a vrácené společnosti HP, aby se tak zajistila ochrana citlivých dat zákazníka. Více informací o odpovědnostech zákazníka, včetně povinností uvedených v zásadách sanitace disků HP Media Sanitisation a v zásadách manipulace s disky pro zákazníky z oblasti zdravotní péče HP Media Handling Policy for Healthcare Customers, zjistíte na hp.com/go/mediahandling.

Pokud se zákazník v rámci služby ponechání vadných médií rozhodne pro ponechání nahrazených dílů, je povinen:

- Uchovat ponechané nahrazené disky po celou dobu dodávky podpory HP
- Zajistit zničení nebo bezpečné uchování jakýchkoliv citlivých dat zákazníka na ponechaném disku
- Určit autorizovaného zaměstnance, který se bude starat o vadné disky, přijímat náhradní a poskytovat společnosti HP identifikační informace ke každému ponechanému disku, např. sériová čísla ke všem ponechaným diskům, a případně na žádost HP potvrzovat doklady poskytnuté společností HP o ponechání disku
- Zajistit zničení ponechaných disků a/nebo zabránit jejich případnému opětovnému použití
- Likvidovat všechny ponechané disky v souladu s příslušnými zákony a nařízeními o životním prostředí

Nahrazené disky, které byly zákazníkovi původně zapůjčené či pronajaté, zákazník vrátí bezprostředně po vypršení nebo ukončení podpory HP. Zákazník je výhradně odpovědný za odstranění jakýchkoliv citlivých dat před navrácením těchto zapůjčených či pronajatých disků nebo produktů společnosti HP. Společnost HP nenesе odpovědnost za ochranu jakýchkoliv citlivých dat, které na navrácených discích zůstanou.

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. Mezi jiné metody patří např. dodávka náhradních dílů nebo celých produktů vyměnitelných zákazníkem prostřednictvím kurýra, např. klávesnice, myši, nebo po dohodě se zákazníkem dalších dílů, které jsou společností HP klasifikovány jako vhodné k výměně zákazníkem. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory zákazníka a splnění případného garantovaného času pro vyřízení závady.

Společnost HP výrazně investovala do vývoje produktů, které si zákazníci mohou 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. Součásti jsou obvykle dopravovány přes noc, aby je zákazník obdržel co nejrychleji. Zákazník může posléze provést výměnu součástí sám.

„Povinná“ CSR jsou součástí standardní záruky na některé produkty. CSR je volitelným prvkem u zákazníků se službou HP Care Pack nebo smlouvou o podpoře. Pojem „volitelný“ znamená, že zákazník může provést vlastní opravu (CSR) nebo zvolit bezplatnou výměnu servisními pracovníky společnosti HP po dobu dostupnosti služby servisu produktu.

Smlouvy ke službám Care Pack a smluvní podpoře, které obsahují pojem „v místě provozu“ umožňují zaslání součástí CSR přímo zákazníkovi, pokud zvolí možnost CSR. Pokud zákazník možnost CSR nezvolí, na místo provozu dorazí zástupce podpory společnosti HP, který provede opravu.

Smlouvy ke službám Care Pack a smluvní podpoře, které obsahují pojem „mimo místo provozu“, jako je vyzvednutí a vrácení nebo vrácení do společnosti HP, vyžadují, aby zákazník na vlastní úvážení společnosti HP doručil produkt do autorizovaného servisu společnosti HP nebo aby jej zaslal společnosti HP, pokud se rozhodne možnost CSR nevyužít.

Jestliže zákazník souhlasí s výměnou náhradního dílu vlastními silami a takový náhradní díl mu je dodán, aby systém vrátil do provozního stavu, garantovaná doba příjezdu na místo neplatí. V takových případech je běžnou praxí společnosti HP expresně posílat kriticky důležité náhradní díly zákazníkovi na místo.

Garantovaná doba příjezdu na místo provozu neplatí, pokud lze službu dodat pomocí vzdálené diagnostiky v rámci vzdálené podpory, případně jinými metodami popsanými výše.

Co se týče Platebních (POS) systémů HP a řešení sdružených produktů HP, jako 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.

Je-li ze strany společnosti HP předem požadován audit, garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost až pět (5) dní po dokončení auditu. Kromě toho si společnost HP 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 časovém rámci.

Následující činnosti nebo situace pozastaví případně měření garantovaného času pro vyřešení závady, dokud nebudou dokončeny nebo vyřešeny:

- Jakékoli činnosti nebo nečinnosti ze strany zákazníka nebo třetí strany narušující proces opravy
- Jakékoli automatické nebo manuální procesy obnovy spuštěné v důsledku hardwarové závady, např. obnova disku, propojovací procedury nebo opatření na ochranu integrity dat
- Jakékoli jiné činnosti, které nejsou vyložene součástí hardwarové opravy, ale jsou potřebné k ověření, že hardwarová závada byla odstraněna, např. restartování operačního systému

Společnost HP si vyhrazuje právo upravit garantovaný čas pro vyřešení závady v závislosti na zákaznickově konkrétní konfiguraci systému a místě a prostředí jeho provozu. Tato úprava se určuje při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.

Garantovaný čas pro vyřešení závady a garantovaný čas příjezdu na místo provozu se nevztahují na opravu nebo výměnu vadných nebo vybitých baterií ve vybraných firemních diskových úložiscích a páskových úložných zařízeních.

Garantovaný čas pro vyřešení závady neplatí, pokud zákazník upřednostní prodlouženou diagnostiku před provedením doporučených postupů obnovy.

Pokud zákazník požaduje dodávku služby podle předem dohodnutého plánu, pak se garantovaný čas pro vyřešení problému počítá pouze v rámci tohoto plánu.

Z této služby jsou vyloučeny níže uvedené činnosti:

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované zákazníkem
- Řešení problémů týkajících se propojení nebo kompatibility
- Odstraňování síťových problémů
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zákazníka zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HP požadované v důsledku nesprávného zacházení s produktem
- Služby, které jsou podle názoru HP požadované v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software

Vyloučení v případě služby ochrany proti náhodnému poškození

Nákup služby ochrany proti náhodnému poškození je podmíněný buď tovární zárukou na produkt, jenž má být službou krytý, nebo službou prodloužené záruky s dobou krytí minimálně stejně dlouhou, po jakou bude platit služba ochrany proti náhodnému poškození. Služba ochrany proti náhodnému poškození poskytuje ochranu před nenadálým a nepředvídatelným náhodným poškozením při manipulaci za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Tato služba nezahrnuje níže uvedené situace a poškození vzniklá v jejich důsledku:

- Běžné opotřebení; změna barvy, textury nebo konečné úpravy; postupné zhoršování kvality; koroze; prach
- 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 z příčin mimo kontrolu produktu
- 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 vybavení, neoprávněné připojování příslušenství nebo instalace, vandalství, škody způsobené zvířaty či hmyzem, vadné baterie, netěsnost baterií, nedostatečná údržba předepsaná výrobcem (včetně použití nevhodných čisticích prostředků)
- Vady nebo chyby v designu, provedení, programování nebo pokynech 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 uživatelského manuálu
- Odcizení, ztráta, záhadné zmizení nebo založení
- Ztráta nebo poškození dat; přerušení provozu firmy
- Zpronevěra (včetně, mimo jiné, nesprávného, zavádějícího, chybného nebo neúplného popisu, jak k poškození zařízení došlo, předaného rozhodci zákazníka, servisnímu technikovi nebo společnosti HP)
- Náhodné nebo jiné poškození produktu, které je svou povahou zanedbatelné a na provoz a funkčnost počítače nemá vliv
- Nedokonalosti obrazovky počítačového monitoru, včetně, mimo jiné, vypálených a chybějících pixelů způsobených normálním užíváním a provozem produktu

- Škoda na produktu (produktech), u kterých byla odstraněna nebo pozměněna výrobní čísla
- Poškození nebo závada zařízení, které je kryté zárukou výrobce, možností vrácení nebo předmětem úředního oznámení výrobce
- Škody způsobené při přepravě podporovaného produktu zákazníkem na jiné místo provozu
- Škody na hardwaru, softwaru, discích, datech atd. způsobené mimo jiné viry; uživatelskými programy; síťovými programy; aktualizacemi; jakýmkoli formátováním; databázemi; soubory; ovladači; zdrojovým kódem; cílovým kódem nebo chráněnými údaji; jakoukoli podporou, konfigurací, instalací nebo přeinstalací jakéhokoli softwaru nebo dat; nebo použitím poškozených nebo vadných disků
- Jakékoli a všechny dříve existující podmínky, které se vyskytly (tj. přihodily se) před datem nákupu balíčku Care Pack
- Morální opotřebení produktu
- Jakékoli zařízení přemístěné mimo zemi nákupu a nezajištěné balíčkem pro cesty Travel Care Pack + službou na ochranu proti náhodnému poškození
- 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
- Jakékoli pozměňování nebo úprava podporovaného produktu
- Neobjasněné nebo záhadné zmizení a jakýkoli úmyslný čin s cílem poškodit podporovaný produkt
- Bezohledné, nedbalé nebo hrubé jednání při manipulaci nebo používání produktu

Pokud k podporovanému produktu byly poskytnuté nebo zpřístupněné ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., je zákazník povinen toto příslušenství produktu neustále používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození pro ochranu způsobilý. Bezohledné, nedbalé nebo hrubé jednání zahrnuje, mimo jiné, zacházení a používání ochranných prostředků škodlivým, nebezpečným nebo hrubým způsobem, které může vést k jejich poškození, a jakékoli záměrné nebo úmyslné poškození produktu. Jakékoli škody vzniklé v důsledku takového jednání NEJSOU touto službou na ochranu proti náhodnému poškození kryté.

U komerčních a spotřebních výrobků HP je ochrana proti náhodnému poškození při manipulaci omezena na jednu událost na produkt za 12 měsíců počítaných od data zahájení služby Care Pack.

V případě, že je dosaženo uvedeného limitu, budou náklady na opravu dodatečných požadavků účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nicméně všechny ostatní aspekty zakoupeného balíčku Care Pack zůstanou v platnosti, není-li v dokumentaci v zemi nákupu výslovně uvedeno jinak.

U zákazníků s historií výrazně vysokého počtu požadavků si společnost HP rovněž vyhrazuje právo odepřít přijetí žádosti o nákup služby na ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci.

Omezení u služby ponechání vadných médií

Možnost ponechání vadných médií se týká pouze způsobilých komponentů určených k uchovávání dat, které společnost HP vyměnila z důvodu jejich poruchy. Netýká se komponentů určených k uchovávání dat, u kterých se nevyskytla závada.

Tato služba se nevztahuje na komponenty určené k uchovávání dat, které jsou specifikované společností HP jako spotřební díly, a/nebo které překročily svou uvedenou životnost a/nebo přesáhly omezení maximálního využití, stanovené v provozním manuálu výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém listu.

Možnosti, které v rámci služby ponechání vadných médií vyžadují podle společnosti HP případné samostatné krytí, musí být sestavené a zakoupené samostatně.

Poruchovost těchto komponentů je nepřetržitě monitorována a společnost HP si vyhrazuje právo zákazníkovi 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).

Vyloučení v případě služby výměny údržbových sad

Ze služby výměny údržbových sad jsou vyloučeny činnosti, které mimo jiné zahrnují:

- Jakoukoli opravu přesahující výměnu údržbové sady; pokud tiskárna zákazníka bude vyžadovat výměnu dalších dílů, bude tato služba účtována samostatně.
- Výměnu údržbových sad mohou u tiskáren HP provádět pouze autorizovaní technici HP.

Obecná ustanovení / ostatní vyloučení

Společnost HP potvrdí přijetí servisního požadavku vytvořením záznamu o incidentu, sdělením ID případu zákazníkovi a potvrzením závažnosti incidentu a časových požadavků na zahájení nápravných opatření. Poznámka: U incidentů hlášených přes systémy elektronické vzdálené podpory musí společnost HP nejprve kontaktovat zákazníka, zjistit od něj závažnost incidentu a zajistit přístup do systému. Teprve pak začne běžet garantovaný čas pro vyřešení závady nebo pro příjezd na místo provozu.

Garantovaný čas příjezdu na místo provozu nebo garantovaný čas pro vyřešení závady se mohou lišit v závislosti na závažnosti incidentu. Úroveň závažnosti incidentu určuje zákazník.

Úrovně incidentů jsou definovány takto:

- Závažnost 1 – kritická závada: například výpadek provozu produkčního prostředí; vážné ohrožení produkčního systému nebo aplikace nebo jejich výpadek z provozu; poškození/ztráta dat nebo riziko téhož; kritické ohrožení provozu; problémy se zabezpečením
- Závažnost 2 – kritické omezení: například vážné omezení provozu produkčního prostředí; přerušení produkčního systému nebo aplikace; riziko opakování problému; podstatný dopad na provoz
- Závažnost 3 – střední: například výpadek nebo omezení provozu neprodukčního systému (např. testovacího); omezení produkčního systému nebo aplikace vyřešené dočasným řešením; ztráta nekritické funkcionality; omezený dopad na provoz
- Závažnost 4 – nízká: žádný dopad na provoz nebo uživatele

Cestovní pásma

Všechny garantované časy zahájení opravy v místě provozu platí pouze pro místa ve vzdálenosti do 100 mil (160 km) od příslušného centra podpory HP. Cesty do míst ve vzdálenosti do 200 mil (320 km) od příslušného centra podpory HP jsou prováděny bez jakýchkoliv dodatečných příplatků. Pokud se místo nachází více než 200 mil (320 km) 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, vzdálené oblasti v poušti atd.), může být služba podle rozhodnutí společnosti HP předmětem dodatečných příplatků za podporu, delších reakčních časů, omezeného počtu hodin pokrytí nebo příplatků za službu vyzvednutí a vrácení. Místní podmínky podpory zjistíte u svého zástupce prodeje HP.

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

Garantované časy příjezdu na místa vzdálená více než 100 mil (160 km) od příslušného centra podpory budou upravené úměrně vzdálenosti, jak je uvedeno v tabulce níže.

Garantovaný čas pro vyřešení závady je dostupný pro místa ve vzdálenosti do 50 mil (80 km) od příslušného centra podpory HP.

Pro místa vzdálená v rozmezí 51 až 100 mil (81 až 160 km) od příslušného centra podpory HP platí upravené garantované časy pro vyřešení hardwarové závady, jak jsou uvedené v tabulce níže.

Garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady není dostupný pro místa vzdálená více než 100 mil (160 km) od příslušného centra podpory HP.

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Garance příjezdu do druhého dne
0–100 mil (0–160 km)	Garance příjezdu do druhého dne
101–200 mil (161–320 km)	1 den navíc v rámci časového pokrytí
201–300 mil (321–480 km)	2 dny navíc v rámci časového pokrytí
Přes 300 mil (480 km)	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Garance vyřešení hardwarové závady do 24 hodin
0–50 mil (0–80 km)	24 hodin
51–100 mil (81–160 km)	24 hodin
Přes 100 mil (160 km)	Není k dispozici

Údaje pro objednávku

V případě produktů obsahujících individuálně prodávané a podporované jednotky musí být úroveň nabídek balíčku Care Pack pro dokupované komponenty stejná, jako úroveň podpory zbytku zařízení, je-li tato úroveň pro tyto jednotky dostupná.

Dostupnost součástí a úrovní služby se může lišit podle místních zdrojů a může být omezena na způsobilé produkty a zeměpisné oblasti. Přejete-li si získat další informace nebo si objednat službu hardwarové podpory v místě provozu Hardware Support Onsite, kontaktujte prosím místního obchodního zástupce HP.

Více informací

Balíček služeb HP Care Pack: hp.com/go/pcandprintingservices

Přihlaste se k odběru aktualizací
hp.com/go/getupdated



Podělte se s kolegy

Služby HP se řídí příslušnými podmínkami služeb HP poskytnutými nebo sdělenými zákazníkovi v čase prodeje. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů a taková práva nejsou žádným způsobem dotčena podmínkami služeb HP nebo omezenou zárukou HP poskytnutou společně s vaším produktem HP.

© Copyright 2015 - 2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informace zde obsažené se mohou měnit bez předchozího upozornění. Na produkty a služby poskytuje společnost HP pouze záruky, které jsou výslovně uvedeny v doprovodném záručním listu. Žádné informace uvedené v tomto dokumentu nepředstavují doplňující záruky nebo výslovnou či předpokládanou faktickou nebo právní podmínku. HP neodpovídá za případné technické a textové chyby či nedopatření, které se zde mohou vyskytnout.

