



Storitev podpore za strojno opremo na lokaciji stranke

Care Pack, del storitev HP Care

Glavne značilnosti storitve:

- oddaljeno ugotavljanje težav in podpora;
- podpora za strojno opremo na lokaciji Stranke;
- nadomestni deli in material so vključeni;
- posodobitve strojne programske opreme za določene izdelke;
- upravljanje posredovanja zahtevkov na višjo raven;
- dostop do spletnih informacij o podpori in storitvah;
- HP-jeva rešitev elektronske podpore na daljavo (le za upravičene izdelke);
- zaščita za naključno škodo (dodatno, le za upravičene izdelke);
- možnost, da Stranka zadrži okvarjene nosilce (dodatno, le za upravičene izdelke);
- možnost izbire časa od klica do popravila namesto običajnega odzivnega časa pri podpori za strojno opremo na lokaciji Stranke (dodatno, le za upravičene izdelke);
- Tiskalniki, večnamenski tiskalniki in ustreznimi optični bralniki
- možnost vključitve v storitev le za namizni računalnik/delovno postajo/lahkega odjemalca/notesnik (dodatno za upravičene izdelke);
- zamenjava vzdrževalnega kompleta.

Predstavitev storitve

Storitev podpore za strojno opremo na lokaciji stranke ponuja oddaljeno pomoč in podporo na lokaciji vaše strojne opreme, ki je vključena v storitev, ter tako podaljša čas neprekinjenega delovanja izdelka.

Glede na svoje potrebe lahko poljubno izbirate med več ravnmi storitev, ki vsebujejo različne odzivne čase ali čase od klica do popravila ter kombinacije razpoložljivosti storitev z različnimi časovnimi razponi.

Ravni storitev s časi od klica do popravila vodjem IT zagotavljajo strokovnjake za podporo, ki bodo hitro začeli z odkrivanjem napak, da bodo strojno opremo ponovno usposobili za delovanje v okviru določenega časovnega okvira.

Podrobnejši opis

Tabela 1. Možnosti storitve

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Oddaljeno ugotavljanje težav in podpora	<p>Ko Stranka opravi in HP potrdi sprejem klica, kot je opisano v razdelku 'Splošni pogoji/Druge izključitve', si bo HP v času razpoložljivosti storitve prizadeval osamiti težave s strojno opremo, sprožil oddaljene postopke za odpravljanje motenj, odpravil težavo in razrešil Strankin primer. Pred kakršno koli pomočjo na lokaciji Stranke lahko HP z uporabo rešitev oddaljene elektronske podpore dostopa do izdelkov, ki so vključeni v storitev, ter zažene in izvede oddaljeno diagnostiko ali uporabi druga razpoložljiva sredstva, da omogoči oddaljeno rešitev težave.</p> <p>HP bo v času razpoložljivosti storitve zagotavljal telefonsko podporo ob nameščanju strojne programske opreme, ki jo Stranke nameščajo same, in nadomestnih delov, ki jih Stranke zamenjajo same.</p> <p>Ne glede na razpoložljivost storitve lahko Stranke težave s strojno opremo, ki je vključena v storitev, sporočijo HP-ju prek telefona ali spletnega portala, odvisno od lokalne razpoložljivosti, oziroma samodejnega vmesnika za poročanje o težavah v okviru HP-jevih rešitev za oddaljeno elektronsko podporo, ki so na voljo 24 ur na dan, sedem dni na teden. HP si pridržuje pravico do izbire končne rešitve za odpravljanje vseh prijavljenih težav.</p>
Podpora za strojno opremo na lokaciji Stranke	<p>Ob težavah s strojno opremo, ki jih po HP-jevem mnenju ni mogoče razrešiti na daljavo, bo HP-jev pooblaščen predstavnik za izdelke strojne opreme, ki so vključeni v storitev, zagotovil tehnično podporo na lokaciji Stranke, da omogoči njihovo ponovno delovanje. HP se lahko po lastni presoji odloči, da določenih izdelkov ne popravlja, temveč jih nadomesti z novimi. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo last HP-ja.</p> <p>Ko HP-jev pooblaščen predstavnik prispe na lokacijo Stranke, bo po HP-jevem pooblastilu nadaljeval z zagotavljanjem storitev, bodisi na lokaciji Stranke bodisi na daljavo, dokler izdelkov ne popravi. Delo se lahko začasno prekine, če so potrebni nadomestni deli ali dodatni viri, in se nadaljuje, ko so ponovno razpoložljivi. Delo do dokončne rešitve morda ne pride v poštev pri podpori na lokaciji Stranke, ki je na voljo za namizne in prenosne izdelke ter izdelke široke potrošnje. Popravilo se šteje kot dokončano po potrditvi HP-ja, da je bila napaka strojne opreme popravljena ali da je bila strojna oprema zamenjana.</p>

Podpora za strojno opremo na lokaciji Stranke, nadaljevanje	<p>Popravilo ob okvari: Poleg tega lahko HP v času izvajanja tehnične podpore na lokaciji Stranke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • namesti razpoložljive izboljšave za izdelke strojne opreme, ki so vključeni v storitev, ter tako Stranki zagotovi pravilno delovanje strojne opreme in ohrani njeno združljivost s HP-jevimi nadomestnimi deli za strojno opremo; • namesti razpoložljive posodobitve strojne programske opreme, ki jih po HP-jevih določilih Stranke ne nameščajo same, za izdelke strojne opreme, vključene v storitev, če je po HP-jevem mnenju to potrebno za ponovno vzpostavitev delovanja izdelka, vključenega v storitev, ali za zagotavljanje HP-jeve podpore za opremo. <p>Popravilo na zahtevo: Poleg tega bo HP na zahtevo Stranke v času razpoložljivosti storitve na izdelke strojne opreme, vključene v storitev, namestil kritične posodobitve strojne programske opreme, ki jih po HP-jevih določilih Stranke ne nameščajo same. Kritične posodobitve strojne programske opreme so tiste posodobitve strojne programske opreme, ki jih za takojšnjo namestitvev priporoča HP-jev izdelčni oddelek.</p> <p>Ne glede na morebitne nasprotne določbe v tem dokumentu ali HP-jeve trenutno uveljavljene prodajne pogoje, bo HP pri določenih poslovnih diskovnih poljih in poslovnih tračnih izdelkih vključil v storitev in zamenjal okvarjene ali izpraznjene baterije, ki so kritične za pravilno delovanje izdelka, vključenega v storitev.</p>
Nadomestni deli in material	<p>HP bo dobavil in zagotovil podprte nadomestne dele in material, potreben za neovirano delovanje izdelka strojne opreme, ki je vključen v storitev, vključno z deli in materialom za razpoložljive in priporočene izboljšave. Nadomestni deli, ki jih dobavi HP, so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani deli postanejo last HP-ja. Strankam, ki bi želele zadržati, razmagnetiti ali kako drugače fizično uničiti zamenjane dele, bomo poslali račun z veljavno prodajno ceno nadomestnega dela.</p> <p>Potrebščine in potrošni deli niso del podpore in jih v okviru te storitve ne zagotavljamo. Za potrebščine in potrošne dele veljajo pravila in pogoji običajnega jamstva. Za popravilo ali zamenjavo katere koli potrebščine ali potrošnega dela je odgovorna Stranka. Veljajo lahko nekatere izjeme. Za več informacij se obrnite na HP. Če je potrošni del po HP-jevem mnenju upravičen do vključitve v storitev, časi od klica do popravila in odzivni časi na lokaciji Stranke ne veljajo za popravilo ali zamenjavo potrošnega dela, vključenega v storitev.</p>
Posodobitve strojne programske opreme za določene izdelke	<p>Najdaljša podprta življenjska doba/najdaljša uporaba: Delov in komponent, ki dosežejo najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali omejitev najdaljše uporabe, navedeno v proizvajalčevih navodilih za uporabo, krajših tehničnih podatkih o izdelku ali tehnični podatkovni poli izdelka, v okviru te storitve ne bomo zagotovili, popravili ali zamenjali.</p> <p>Ko HP izda upravičene posodobitve strojne programske opreme za HP-jeve izdelke strojne opreme, so te posodobitve na voljo le Strankam z veljavno pogodbo, ki jim dodeljuje pravico da do teh posodobitev dostopajo.</p> <p>V okviru te storitve imajo Stranke pravico prenašanja, nameščanja in uporabe posodobitev strojne programske opreme za izdelke strojne opreme, ki so vključeni v to storitev, zanje pa veljajo vse licenčne omejitve iz HP-jevih trenutnih standardnih prodajnih pogojev.</p> <p>HP bo preveril upravičenost do posodobitev z razumnimi sredstvi (kot je geslo za dostop ali drug identifikator), Stranka pa je obvezana uporabljati vsa ta orodja za dostop v skladu s pogoji v tej podatkovni poli in drugimi veljavnimi pogodbami, ki jih ima sklenjene s HP-jem.</p> <p>HP lahko sproži nadaljnje razumne korake, vključno s pregledi, da potrdi Strankino upoštevanje pogojev iz pogodb, ki jih ima sklenjene s HP-jem, kamor sodi tudi ta podatkovna pola.</p> <p>Za Stranke z licencami za izdelke programske opreme, povezane s strojno programsko opremo (možnosti izvedene v strojni programski opremi, ki se sprožijo ob nakupu posameznega licenčnega izdelka programske opreme), velja, da morajo imeti za prejem, prenašanje, nameščanje in uporabo s tem povezanih posodobitev strojne programske opreme, če je na voljo, tudi veljavno pogodbo za HP-jeve storitve podpore programske opreme. HP bo dobavil, namestil ali Stranki pomagal pri namestitvi v tem dokumentu poprej opisanih posodobitev strojne programske opreme le, če ima Stranka licenco za uporabo s tem povezanih posodobitev programske opreme za posamezen sistem, režo, procesor, jedro procesorja oz. licenco programske opreme za končne uporabnike, kot je dovoljeno v HP-jevih originalnih ali proizvajalčevih originalnih licenčnih pogojih za programsko opremo.</p>

Razpoložljivost storitve	<p>Razpoložljivost storitve določa časovni okvir, v katerem na lokaciji Stranke ali na daljavo zagotavljamo opisane storitve.</p> <p>Klici, sprejeti izven časa razpoložljivosti storitve bodo zabeleženi, ko bo HP klic sprejel, a ne bodo spoznani za takšne, kot so opisani v razdelku 'Splošni pogoji/Druge izključitve', do naslednjega dne, ko bo Stranki storitev spet na razpolago.</p> <p>Možnosti razpoložljivosti storitve, ki so na voljo za upravičene izdelke, so natančneje razdelane v tabeli možnosti ravni storitve.</p> <p>Vse razpoložljivosti storitve so odvisne od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti storitve se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.</p>
Odzivni čas podpore za strojno opremo na lokaciji Stranke	<p>Ob težavah s strojno opremo vključeno v storitev, ki jih ni mogoče razrešiti na daljavo, se bo HP po svojih zmožnostih v okviru določenega odzivnega časa odzval na lokaciji Stranke.</p> <p>Odzivni čas na lokaciji Stranke pomeni čas, ki začne teči, ko HP sprejme in potrdi prvotni klic, kot je opisano v razdelku 'Splošni pogoji/druge izključitve'. Odzivni čas na lokaciji preneha teči, ko HP-jev pooblaščen predstavnik prispe na lokacijo Stranke, ali ko se prijavljeni primer zapre z razlago, da po mnenju HP-ja intervencija na lokaciji Stranke trenutno ni potrebna.</p> <p>Odzivni časi se merijo le znotraj časa razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji dan, ko je storitev spet razpoložljiva. Možnosti odzivnih časov, ki so na voljo za upravičene izdelke, so natančneje razdelane v tabeli možnosti ravni storitve. Vsi odzivni časi so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti storitve se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.</p>
Upravljanje posredovanja zahtevkov na višjo raven	<p>HP je razvil formalne postopke posredovanja zahtevkov na višjo raven za lažje razreševanje zapletenih težav. Postopke posredovanja težav na višje ravni koordinirajo HP-jevi lokalni vodstveni kadri, ki si pri razreševanju težav pomagajo z znanjem ustreznih HP-jevih strokovnjakov in/ali izbranih podizvajalcev.</p>
Dostop do spletnih informacij in storitve	<p>V okviru te storitve vam HP omogoča dostop do določenih elektronskih in spletnih orodij, ki so v prodaji. Stranka ima dostop do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • določenih zmožnosti, ki so na voljo registriranim uporabnikom, kot so naročnina na proaktivna obvestila v zvezi s strojno opremo ter sodelovanje v forumih za podporo reševanja in izmenjava dobrih praks z drugimi registriranimi uporabniki; • razširjenih možnosti spletnega iskanja dokumentov za tehnično podporo, kar omogoča hitrejšo odpravljanje težav; • določenih HP-jevih diagnostičnih orodij, ki so zaščitena z geslom; • spletnega orodja za oddajo vprašanj neposredno HP-ju. Orodje s pomočjo predkvalifikacijskega postopka, ki poveže zahtevek za podporo ali storitev z virom, usposobljenim za odgovor na vprašanje, pomaga hitreje reševati težave. S tem orodjem si lahko tudi ogledate stanje oddanih zahtev za podporo ali storitev, vključno s tistimi, ki ste jih posredovali prek telefona; • iskanja določenih izdelkov drugih proizvajalcev v HP-jevih podatkovnih zbirkah ali zbirkah drugih proizvajalcev, kjer lahko dobite informacije o izdelku, najdete odgovore na vprašanja o podpori in sodelujete v forumih za podporo.
Rešitev elektronske podpore na daljavo	<p>Za upravičene izdelke ponuja rešitev elektronske podpore na daljavo napredne zmožnosti odpravljanja težav in popravil. Vključuje lahko rešitve za oddaljen dostop do sistema, deluje kot ustrezna osrednja administrativna točka ter omogoča pregled odprtih postopkov in zgodbine na ravni celotnega podjetja. HP-jev strokovnjak za podporo bo oddaljen dostop do sistema uporabil le s pooblastilom Stranke. Oddaljen dostop do sistema lahko HP-jevemu strokovnjaku omogoči zagotavljanje učinkovitejšega odpravljanja motenj in hitrejšega razreševanja težav.</p>

Podrobnejši opis (dodatno)**Tabela 2.** Dodatne možnosti storitve

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Zaščita za naključno škodo	<p>Za upravičene izdelke so lahko na voljo posebne ravni storitve, ki vključujejo zaščito za naključno škodo pri rokovanju. Kjer je na voljo zaščita za naključno škodo, dobi Stranka kot del te storitve tudi zaščito za naključno škodo pri rokovanju z izdelkom strojne opreme, ki je vključen v to storitev.</p> <p>Naključna škoda pomeni fizično poškodbo izdelka, ki jo je povzročila oz. je posledica nenadne in nepričakovane težave, pod pogojem, da do takšne poškodbe pride med običajno uporabo. Tveganja po tej storitvi vključujejo nenamerna razlitja tekočin v ali po enoti, padce in neobičajne dvige električne napetosti, kot tudi poškodovane ali razbite zaslone s tekočimi kristali (LCD) ter polomljene dele. Dodatne podrobnosti in izključitve, ki izhajajo iz možnosti storitve zaščite za naključno škodo, so navedene v razdelku 'Omejitev storitve'.</p>
Možnost, da Stranka zadrži okvarjene nosilce	<p>Za upravičene izdelke ta dodatna možnost storitve omogoča, da Stranka zadrži okvarjen trdi disk oz. upravičene komponente pogonov SSD/Flash, ki se jim Stranka ne želi odreči zaradi občutljivosti podatkov na disku ('Disk ali pogon SSD/Flash'), vključenem v to storitev. Vsi diski ali upravičeni pogoni SSD/Flash na sistemu, vključenem v storitev, morajo imeti možnost, da Stranka zadrži okvarjene nosilce.</p>
Dogovorjeni čas od klica do popravila za podporo strojni opremi	<p>Dogovorjeni čas od klica do popravila lahko pri upravičenih izdelkih izberete namesto odzivnega časa na lokaciji Stranke. Ob kritičnih težavah (resnost 1 ali 2) s strojno opremo, vključeno v storitev, ki jih ni moč razrešiti na oddaljen način, bo HP po svojih zmožnostih poskusil v okviru dogovorjenega časa od klica do popravila omogočiti ponovno delovanje strojne opreme, ki je vključena v storitev. Ob nekritičnih težavah (resnost 3 ali 4) ali na zahtevo Stranke, bo HP v sodelovanju s Stranko sporazumno določil termin začetka popravila, ko bo začel teči tudi dogovorjeni čas od klica do popravila. Ravnih resnosti težav so določene v razdelku 'Splošni pogoji/Druge izključitve'.</p> <p>Čas od klica do popravila pomeni čas, ki začne teči, ko HP sprejme in potrdi prvotni klic, kot je določeno v razdelku 'Splošni pogoji/Druge izključitve'. Čas od klica do popravila se zaključí, ko HP potrdi, da je strojna oprema popravljena, ali ko se primer prijavljene težave zapre s HP-jevo razlago, da intervencija na lokaciji Stranke trenutno ni potrebna. Časi od klica do popravila se merijo le znotraj časa razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji dan, ko je storitev spet razpoložljiva.</p> <p>Možnosti časov od klica do popravila, ki so na voljo za upravičene izdelke, so natančneje razdelane v tabeli možnosti ravni storitve. Vsi časi od klica do popravila so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za več informacij se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.</p> <p>Popravilo se šteje kot dokončano po potrditvi HP-ja, da je bila napaka strojne opreme popravljena ali da je bila strojna oprema zamenjana. HP ne odgovarja za izgubljene podatke, obveznost Stranke je, da izvede ustrezne postopke varnostnega kopiranja. HP lahko delovanje strojne opreme potrdi s samodejnim preizkusom ob vklopu naprave, samostojnim diagnostičnim preizkusom ali z vizualnim preverjanjem ustreznega delovanja. HP lahko po lastni presoji določi stopnjo in vrsto preizkusa, ki je potreben za potrditev brezhibnega delovanja strojne opreme. HP lahko po lastni presoji začasno ali trajno zamenja izdelek, da zagotovi popravilo izdelka v dogovorjenem času. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo last HP-ja.</p> <p>HP potrebuje 30 dni od nakupa te storitve, da izvede preglede in postopke, ki so potrebni za vzpostavitev storitve z dogovorjenim časom od klica do popravila. V tem začetnem 30-dnevnem obdobju, vključno z največ 5 nadaljnjimi delovnimi dnevi po opravljenem pregledu, HP zagotavlja 4-urni odzivni čas za pomoč na lokaciji Stranke.</p>

Izpopolnjeno upravljanje zaloge nadomestnih delov	V podporo dogovorjenemu času od klica do popravila HP vzdržuje zalogo ključnih nadomestnih delov za vse uporabnike te storitve. Ta zaloga je shranjena na mestu, ki ga določi HP. Upravljanje teh delov se izvaja za izboljšanje razpoložljivosti zaloge, deli pa so na voljo HP-jevim pooblaščenim predstavnikom, ki se odzivajo na upravičene zahteve po podpori. Izpopolnjeno upravljanje zaloge nadomestnih delov je na voljo pri določenih dodatno dogovorjenih časih od klica do popravila.
Možnost vključitve v storitev le za namizni računalnik/delovno postajo/lahkega odjemalca/notesnik	Pri upravičenih izdelkih iz skupine osebnih računalnikov ima Stranka možnost vključitve v storitev le za namizni računalnik/delovno postajo/lahkega odjemalca/notesnik. Ne glede na morebitne nasprotno določbe v tem dokumentu ali HP-jeve trenutno uveljavljene prodajne pogoje, storitve Care Pack s to omejitvijo kritja ne krijejo naslednjih možnosti in pripomočkov: <ul style="list-style-type: none"> • zunanje monitorja, • katerega koli zunanje pripomočka, ki ni kupljen in vključen v originalni embalaži osnovnega izdelka, tj. namiznega računalnika, delovne postaje, lahkega odjemalca ali notesnika. Priklopna postaja ali podvojevalnik vrat sta vključena v storitev znotraj meja države, kjer je bila kupljena storitev Care Pack, zunaj meja države nakupa pa ne.
Zamenjava vzdrževalnega kompleta	V HP-ju usposobljen serviser pride na lokacijo Stranke ter zagotovi vsa dela, dele in materiale, ki so potrebni za zamenjavo vzdrževalnega kompleta in čiščenje tiskalnika. HP lahko uporabi obnovljene dele, ki so po zmogljivosti enakovredni novim. Zamenjani deli postanejo last HP-ja. Dogovorjeno popravilo Strankinega tiskalnika je dokončano, ko serviser zamenja vzdrževalni komplet in uspešno natisne preizkusno Stran. Opomba: Tiskalnik mora pred namestitvijo kompleta delovati pravilno (glejte razdelek 'Omejitve storitve').

Podrobnejši opis

Tabela 3. Možnosti ravni storitve

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Odziv v naslednjem dnevu, običajen delovni čas (9 ur, 5 dni)*	<p>Storitev je na voljo 9 ur dnevno med 8.00 in 17.00 po lokalnem času, od ponedeljka do petka razen ob HP-jevih praznikih.</p> <p>Pooblaščen predstavnik podjetja HP za vzdrževanje strojne opreme bo Stranko obiskal v času razpoložljivosti storitve najpozneje naslednji delovni dan po HP-jevem zabeleženju klica. Klici, sprejeti izven časa razpoložljivosti storitve, bodo zabeleženi naslednji dan razpoložljivosti, storitev pa izvedena najpozneje naslednji dan (ko je storitev na voljo).</p> <p>Izjema so nekatere afriške, vzhodnoevropske in bližnjevzhodne države, kjer lahko odzivni čas na lokaciji Stranke variira od nekaj delovnih dni pa do več tednov, odvisno od zmogljivosti lokalnega izvajalca. Za informacije o običajnem odzivnem času v posamezni državi, se prosimo obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto ali pooblaščenega predstavnika. Odzivni čas se lahko prenese v čas naslednje razpoložljivosti storitve.</p>

* Odzivni čas naslednjega dne na lokaciji Stranke ni na voljo v vseh državah.

Vključitev v storitev

V to storitev so vključeni upravičeni izdelki strojne opreme blagovnih znamk HP in Compaq ter s strani HP-ja podprte in dobavljive notranje komponente, kot so pomnilnik in pogoni DVD-ROM, pa tudi priloženi pripomočki blagovnih znamk HP in Compaq, kupljeni skupaj z osnovnim izdelkom, npr. miška, tipkovnica, priklonpa postaja, napajalnik in zunanji monitor do velikosti največ 22 palcev.

Za HP-jeve prodajne (POS) sisteme in paketne rešitve, kot so rešitve za maloprodajo, kioske ali vozičke, je v storitev vključena osnovna enota pa tudi priložene periferne enote blagovne znamke HP, kot so blagajniški predali, tiskalniki, palični prikazovalniki za monitorje in čitalniki črtne kode ali ročni čitalniki, ki so bili kupljeni kot del rešitve POS ali paketne rešitve.

Storitev za upravičene sisteme z več dobavitelji vključuje vse standardne notranje komponente dobaviteljev ter zunanji monitor, tipkovnico in miško.

Potrošni elementi, vključno, vendar ne samo z izmenljivimi nosilci, baterijami, ki jih zamenja Stranka sama, pisali za tablične računalnike, vzdrževalnimi kompleti in drugimi potrebščinami, pa tudi z napravami za uporabniško vzdrževanje in napravami, ki niso izdelek blagovne znamke HP, v to storitev niso vključeni. Baterije z dolgo življenjsko dobo za HP-jeve notesnike in tablične računalnike so vključene v storitev do 3 leta.

Za opuščene nadomestne dele in komponente bo morda potreben načrt nadgradnje. Nadgradnje opuščeni delov ali komponent lahko v nekaterih primerih za Stranko pomenijo dodatne stroške. HP bo v sodelovanju s Stranko predlagal zamenjavo. Zaradi zmogljivosti lokalne podpore v posamezni državi za določene komponente ne bo razpoložljivih zamenjav.

Predpogoji

Stranka mora zakonito pridobiti licenco za katero koli osnovno strojno programsko opremo, ki bo vključena v te storitve.

HP lahko po lastni presoji zahteva pregled izdelkov, ki so vključeni v storitev. Če je tak pregled zahtevan, bo HP-jev pooblaščen predstavnik stopil v stik s Stranko, ta pa bo privolila, da uredi vse potrebno za izvedbo pregleda v okviru začetnega 30-dnevnega roka. Med pregledom zberemo ključne podatke o konfiguraciji sistema in opravimo inventuro v storitev vključenih izdelkov. Podatki, zbrani med pregledom, HP-ju omogočajo načrtovanje in vzdrževanje zaloge nadomestnih delov na ustrezni ravni in kraju ter nadzor in odpravljanje motenj ob morebitnih prihodnjih težavah s strojno opremo. Tako lahko HP popravila izvede karseda hitro in učinkovito. HP se po lastni presoji odloči ali bo pregled opravljen na lokaciji, prek oddaljenega dostopa do sistema, prek orodij za oddaljene preglede oz. po telefonu.

Če HP zahteva pregled, bo potreboval 30 dni od nakupa te storitve, da izvede preglede in postopke, ki so potrebni za vzpostavitev storitve z dogovorjenim časom od klica do popravila strojne opreme. Storitev z dogovorjenim časom od klica do popravila strojne opreme bo vzpostavljena šele po preteku petih (5) delovnih dni po zaključku pregleda. Do tega roka, bomo storitve za strojno opremo, ki je vključena v storitev, opravljali na ravni storitve odziva na lokaciji Stranke v štirih urah.

Poleg tega si HP, v primeru neupoštevanja ključnih priporočil izhajajočih iz pregleda, ali če pregled ni opravljen znotraj določenega časovnega okvira, pridržuje pravico znižati raven storitve na odzivni čas na lokaciji Stranke ali preklicati pogodbo za storitev, razen če je za zamudo odgovoren HP.

Pri možnostih odzivnega časa za strojno opremo na lokaciji Stranke HP toplo priporoča, da si Stranka namesti in uporablja ustrezne HP-jeve rešitve oddaljene podpore z varno povezavo do HP-ja ter s tem omogoči izvajanje storitve. Pri možnostih dogovorjenih časov od klica do popravila strojne opreme HP zahteva, da si Stranka namesti in uporablja ustrezne HP-jeve rešitve oddaljene podpore z varno povezavo do HP-ja ter s tem omogoči izvajanje storitve. Prosimo, da se za nadaljnje podrobnosti o zahtevah, specifikacijah in izključitvah, obrnete na HP-jevo lokalno predstavništvo. Če Stranka ne uvede ustrezne HP-jeve rešitve oddaljene podpore, HP morda ne bo mogel zagotoviti storitve kot je določeno in k temu tudi ni obvezan. Če Stranka ne uvede ustrezne HP-jeve rešitve oddaljene podpore v primerih, ko je ta priporočena in razpoložljiva, bo imela na svoji lokaciji z namestitvijo strojne programske opreme, ki je ne nameščajo Stranke, dodatne stroške. Namestitev strojne programske opreme, ki jo Stranke nameščajo same, je obveznost Stranke. Če Stranka zahteva, da strojno programsko opremo, ki jo Stranke nameščajo same, ali posodobitve programske opreme namesti HP, se ji obračunajo dodatni stroški. Vsi dodatni stroški za Stranko bodo temeljili na porabljenem času in materialu, razen če se HP in Stranka prej o tem nista drugače pisno sporazumela.

Obveznosti Stranke

Če Stranka ne ravna v skladu z določenimi obveznostmi Stranke, ima HP pravico, da HP ali HP-jev pooblaščen izvajalec storitve i) opisanih storitev ni dolžan opraviti ali ii) opravi takšno storitev na stroške Stranke po obstoječih cenah za porabljeni čas in material.

Če tako zahteva HP, mora Stranka ali HP-jev pooblaščen predstavnik aktivirati izdelek strojne opreme, ki bo podprt, v roku 10 dni od nakupa te storitve. To stori s pomočjo prijavnih navodil storitve Care Pack, e-poštnega dokumenta, ki ga posreduje HP ali po drugih HP-jevih navodilih. Če izdelek, ki je vključen v storitev, spremeni lokacijo, se morata aktivacija in prijava (ali pravilna prilagoditev obstoječe HP-jeve prijave) zgoditi v roku 10 dni po spremembi.

Dogovorjen čas od klica do popravila je odvisen od Strankine zagotovitve takojšnjega in neomejenega dostopa do sistema, kot to zahteva HP. Dogovorjen čas od klica do popravila ne velja, ko so dostop do sistema, vključno s fizičnim, oddaljeno odpravljanje motenj in diagnostično ocenjevanje strojne opreme, zakasnjeni ali zavrnjeni. Če Stranka zahteva načrtovano storitev, se časovno obdobje od klica do popravila začne ob dogovorjenem načrtovanem času.

Pri možnostih odzivnih časov za strojno opremo na lokaciji Stranke HP toplo priporoča, pri dogovorjenih časih od klica do popravila pa zahteva, da si Stranka namesti ustrezne HP-jeve rešitve za oddaljeno podporo z varno povezavo do HP-ja ter priskrbi vse potrebne vire v skladu z opombami ob izdaji HP-jeve rešitve oddaljene podpore in s tem zagotovi izvajanje storitve in izbranih možnosti. Ko je HP-jeva rešitev oddaljene podpore nameščena, mora Stranka ohraniti tudi podrobnosti o stiku, konfigurirane v rešitvi oddaljene podpore, ki jih bo HP uporabil pri odzivu na odpoved naprave. Prosimo, da se za nadaljnje podrobnosti o zahtevah, specifikacijah in izključitvah, obrnete na HP-jevo lokalno predstavništvo.

Na HP-jevo zahtevo bo morala Stranka podpreti HP-jeva prizadevanja za oddaljeno odpravljanje težave. Stranka bo:

- priskrbeli vse potrebne podatke, ki jih HP potrebuje za zagotavljanje pravočasne in strokovne oddaljene podpore ter določitev upravičene ravni podpore;
- zagnala samopreskuse ter namestila in zagnala druga diagnostična orodja in programe;
- namestila posodobitve in programske popravke strojne programske opreme, ki jih nameščajo Stranke same;
- izvedla ostale razumne ukrepe, ki jih zahteva HP, da mu pomaga prepoznati ali odpraviti težave.

Stranka je odgovorna za pravočasno namestitev kritičnih posodobitev strojne programske opreme, ki jih namestijo Stranke same, kot tudi delov in nadomestnih izdelkov, ki so dostavljeni Stranki in naj bi jih Stranke zamenjale same.

Stranka soglaša s plačilom dodatnih stroškov, če Stranka zahteva, da posodobitve in programske popravke strojne programske opreme, ki naj bi jih Stranke namestile same, namesti HP. Vsi dodatni stroški za Stranko bodo temeljili na porabljenem času in materialu, razen če se HP in Stranka prej o tem nista drugače pisno sporazumela.

V primerih, ko so za odpravo težave poslani deli ali nadomestni izdelki, ki jih Stranke zamenjajo same, je Stranka odgovorna za vračilo okvarjenega dela ali izdelka v časovnem roku, ki ga določi HP. Če HP ne prejme okvarjenega dela ali izdelka v določenem časovnem roku oz. je del ali izdelek ob sprejemu razmagneten ali kako drugače fizično poškodovan, bo od Stranke zahteval za okvarjen del ali izdelek plačilo po HP-jevem ceniku kot bo določil HP.

Za ponudbe Care Pack, ki vključujejo možnost zaščite za naključno škodo pri rokovanju, je Stranka odgovorna za prijavo naključne škode v roku 30 dni od datuma nastanka, da lahko HP pospeši popravilo sistema. HP si pridržuje pravico zavrniti popravilo v okviru tega programa vključevanja v storitev ob poškodbah sistemov, ki so bile prijavljene več kot 30 dni po datumu nastanka. Če so bili zaščitni izdelki, kot so ovitki, prenosne torbe itd. priskrbljeni ali dani na voljo za uporabo z izdelkom, ki je vključen v storitev, je obveznost Stranke, da te zaščitne pripomočke za v storitev vključen izdelek redno uporablja.

Stranka odgovarja za varnost svoje lastnine in zaupnih podatkov. Stranka je odgovorna za pravilno čiščenje ali odstranjevanje podatkov iz izdelkov, ki so lahko med postopkom popravila zamenjani in vrnjeni HP-ju, da omogoči zavarovanje Strankinih podatkov. Za več informacij o obveznostih Strank, vključno s tistimi, ki so opisane v HP-jevi Politiki čiščenja nosilcev in Politiki ravnanja z nosilci, obiščite hp.com/go/mediahandling.

Če se Stranka odloči zadržati nadomestne dele, vključene v storitev, ki daje Strankam možnost zadržati okvarjene nosilce, je Stranka obvezana:

- zadržati komponente za hrambo podatkov, ki so vključene v storitev in zamenjane ob HP-jevem izvajanju podpore;
- zagotoviti uničenje ali nadaljnje varovanje vseh občutljivih podatkov Stranke na zadržani komponenti;
- zagotoviti prisotnost pooblaščenih oseb, ki bo zadržala okvarjeno komponento za hrambo podatkov, sprejela nadomestno komponento, HP-ju posredovala identifikacijske podatke, kot so serijske številke vseh po tej možnosti zadržanih komponent, in na HP-jevo zahtevo pripravila dokument, ki ji ga posreduje HP in s katerim potrdi, da je komponenta za hrambo podatkov zadržana;
- uničiti zadržano komponento za hrambo podatkov in/ali zagotoviti, da ne pride v ponovno uporabo;
- zavreči vse zadržane komponente za hrambo podatkov v skladu z veljavnimi okoljskimi zakoni in predpisi.

Pri komponentah za hrambo podatkov, ki jih je HP Stranki dobavil v izposojajo, najem ali zakup, bo Stranka nadomestne komponente ob izteku ali prenehanju HP-jeve podpore nemudoma vrnila. Odstranitev vseh občutljivih podatkov pred vračilom vsake take izposojene, najete ali zakupljene komponente HP-ju, je izključna obveznost Stranke. HP prav tako ne bo odgovoren za ohranjanje zaupnosti ali zasebnosti katerih koli občutljivih podatkov, ki na takih komponentah ostanejo.

Omejitve storitve

HP ima pravico, da storitev izvede kot kombinacijo oddaljenega diagnosticiranja in podpore, storitev opravljenih na lokaciji Stranke in drugih postopkov za izvajanje storitve. Drugi postopki za izvajanje storitve lahko vključujejo kurirsko dostavo delov, ki jih Stranke zamenjajo same (npr. tipkovnica in miška), drugih s Stranko dogovorjenih delov, ki jih HP prav tako uvršča med tiste, ki jih Stranke zamenjajo same, ali celotnega nadomestnega izdelka. HP bo določil primeren postopek dostave, potreben za zagotavljanje učinkovite in pravočasne podpore Stranki in izvajanje storitve v dogovorjenem času od klica do popravila, če ta pride v poštev.

HP je vložil veliko truda, da bi izdelke oblikoval tako, da bi jih lahko popravile stranke same. Samopopravilo strank (CSR) je ključna komponenta HP-jevih garancijskih pogojev. Omogoča, da HP stranki po potrditvi okvare neposredno pošlje nadomestne dele, na primer tipkovnico, miško ali druge dele, ki so klasificirani kot deli CSR. Deli so običajno poslani ponoči, da se zagotovi čim prejšnja dostava. Stranka lahko nato zamenja dele, ko ji ustreza.

»Obvezni« CSR je del standardne garancije, povezane z nekaterimi izdelki. CSR je izbirni za stranke, ki imajo HP Care Pack ali pogodbeni dogovor o podpori. Možnost »Izbirno« stranki omogoča, da izvede samopopravilo ali izbere, da zamenjavo v času trajanja obdobja kritja za servis izdelka brezplačno opravi HP-jevo servisno osebje.

V okviru storitev Care Pack in pogodbenih dogovorov o podpori, ki vključujejo pogoje za popravilo »na mestu uporabe«, so deli CSR poslani neposredno stranki, če ta izbere CRS, če pa se stranka odloči, da ne želi uporabiti samopopravila, pa na mesto uporabe prispe predstavnik HP-jeve službe za podporo.

Care Pack in pogodbeni dogovori o podpori, ki vključujejo pogoje za popravilo »na drugi lokaciji«, kot je na primer prevzem in vračilo ali vračilo HP-ju, zahtevajo, da stranka dostavi izdelek na pooblaščen HP-jevo mesto popravila ali v skladu s presojo HP-ja pošlje izdelek HP-ju, če se odloči, da ne želi uporabiti CSR-ja.

Če se Stranka strinja s predlaganim delom, ki ga Stranka zamenja sama, in ji tovrsten del za ponovno vzpostavitev delovanja sistema priskrbimo, raven izvajanja storitve na lokaciji Stranke ne pride v poštev. V takšnih primerih je HP-jeva praksa, da dele, ki jih Stranke zamenjajo same in so ključni za delovanje izdelka, pošljemo na lokacijo Stranke z ekspresno dostavo.

Odzivni čas na lokaciji Stranke ne pride v poštev, če lahko storitev opravimo z uporabo oddaljene diagnostike, oddaljene podpore ali z drugimi, že prej opisanimi postopki izvajanja storitve.

Za HP-jeve prodajne (POS) sisteme in paketne rešitve, kot so rešitve za maloprodajo, kioske ali vozičke, bo HP storitev na lokaciji Stranke morda izvajal le za osnovno enoto. Storitve za priložene periferne enote bo opravljena tako, da bomo nadomestne dele ali celotne nadomestne izdelke, ki jih Stranke zamenjajo ali namestijo same, poslali in dostavili s tehnično kurirsko službo.

Če HP zahteva predhodni pregled, bo storitev z dogovorjenim časom od klica do popravila vzpostavljena šele po preteku petih (5) delovnih dni od zaključka. Poleg tega si HP, v primeru neupoštevanja ključnih priporočil izhajajočih iz pregleda ali če pregled ni opravljen znotraj določenega časovnega okvira, pridržuje pravico znižati raven storitve na odzivni čas na lokaciji Stranke ali preklicati pogodbo za storitev.

Dejavnosti ali razmere, ki začasno prekinejo merjenje časa od klica do popravila (če ta pride v poštev), dokler niso zaključene ali razrešene, so:

- kakršna koli dejavnost oz. nedejavnost Stranke ali tretje osebe, ki vpliva na postopek popravila;
- kakršen koli samodejen ali ročen postopek obnove, ki se sproži ob okvari strojne opreme, npr. obnove diskovnega mehanizma, rezervni postopki ali ukrepi za zaščito celovitosti podatkov;
- kakršne koli druge dejavnosti, ki niso tipične za popravilo strojne opreme, a so potrebne za potrditev, da je napaka strojne opreme odpravljena, npr. ponovni zagon operacijskega sistema.

HP si pridržuje pravico, da spremeni dogovorjeni čas od klica do popravila, če je ta odvisen od posebne konfiguracije izdelka, lokacije in okolja Stranke. To se ugotovi ob naročilu pogodbe za podporo in je pogojeno z razpoložljivostjo virov.

Dogovorjeni časi od klica do popravila in odzivni časi na lokaciji Stranke ne veljajo za popravilo ali zamenjavo okvarjenih ali izpraznjenih baterij za določena poslovna diskovna polja in poslovne tračne izdelke.

Dogovorjeni časi od klica do popravila ne veljajo, ko se Stranka raje kot za izvajanje predlaganih postopkov obnove odloči za HP-jevo nadaljevalno diagnostiko.

Če Stranka zahteva načrtovano storitev, se časovno obdobje od klica do popravila začne ob dogovorjenem načrtovanem času.

Iz te storitve so izključene naslednje dejavnosti:

- varnostno kopiranje, obnovitev in podpora za operacijski sistem ter drugo programsko opremo in podatke;
- preizkusi delovanja aplikacij ali dodatni preizkusi, ki jih zahteva ali potrebuje Stranka;
- odpravljanje motenj medsebojne povezljivosti ali težav z združljivostjo;
- podpora pri težavah povezanih z omrežjem;
- storitve, potrebne zato, ker Stranka ni uspela vključiti nobenega systemskega popravka, popravila, programske posodobitve ali spremembe, ki jih je HP posredoval Stranki;
- storitve, potrebne zato, ker Stranka po vnaprejšnjem HP-jevem nasvetu ni izpeljala ukrepov za izogibanje težavam;
- storitve, ki so po HP-jevem mnenju potrebne zaradi nepravilnega ravnanja z izdelkom ali njegove nepravilne uporabe;
- storitve, ki so po HP-jevem mnenju potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov osebja, ki ne deluje pod HP-jevim okriljem, da bi namestilo, popravilo, ohranilo ali spremenilo strojno, strojno programsko ali programsko opremo.

Izključitve iz storitve zaščita za naključno škodo

Za upravičenost do storitve z možnostjo zaščite za naključno škodo mora biti izdelek vključen v tovarniško jamstvo ali storitev podaljšanega jamstva s trajanjem, ki je enako ali daljše od trajanja storitve zaščite za naključno škodo. Storitev z možnostjo zaščite za naključno škodo zagotavlja zaščito pred nenadnimi in nepričakovanimi naključnimi poškodbami pri rokovanju, pod pogojem, da do tovrstnih poškodb pride med običajno uporabo. Storitev izključuje naslednje okoliščine in poškodbe:

- običajna uporaba; spremembe barve, teksture ali končne obdelave; postopna odpoved; rja; prah; ali korozija;
- požar, nesreča z udeležbo vozil ali nesreča lastnika nepremičnine (v primerih, za katere velja, da nesreča spada pod zavarovalno polico ali katero drugo izdelčno jamstvo), delovanje narave (vključno, brez izjem, s poplavami), ali katera koli druga nevarnost, ki ne izvira iz izdelka;
- izpostavitve vremenskim ali okoljskim razmeram, ki jih HP podrobno ne navaja, izpostavitve nevarnim (vključno z biološkimi) snovem, malomarnost upravljavca, napačna uporaba ali ravnanje z izdelkom, nepravilna oskrba z električno energijo, nepooblaščen popravila ali poskusi popravila, nepravilne ali nepooblaščen spremembe opreme, prilog ali namestitev, vandalizem, živalska oz. žuželčja škoda ali zareditev, nedelujoče baterije, iztekanje baterij, izostanek vzdrževanja po določenih proizvajalca (vključno z uporabo neustreznih čistil);
- napaka pri načrtovanju izdelka, njegovi sestavi, programiranju ali v njegovih navodilih;
- vzdrževanje, popravilo ali zamenjavo, ki so potrebne zaradi izgube ali poškodbe iz katerega koli drugega razloga, kot je običajna uporaba, shranjevanje ali delovanje izdelka v skladu s specifikacijami proizvajalca in navodili za uporabo;
- kraja, izguba, nepojasnjivo izginotje ali založitev;
- izguba ali okvara podatkov; prekinitve poslovanja;
- goljufija (vključno z in ne omejeno le na netočno, zavajajoče, zmotno ali nepopolno razkritje načina, kako je prišlo do poškodbe opreme Strankinemu arbitru, serviserju ali HP-ju);
- naključna ali druga poškodba izdelka kozmetične narave, ki ne vpliva na delovanje računalnika;
- hibe na zaslonu računalniškega monitorja, vključno z in ne omejeno le na vžig slike in manjkajoče slikovne točke, kar je posledica običajne uporabe in delovanja izdelka;

- poškodbe, izdelka/-ov z odstranjenimi ali spremenjenimi serijskimi številkami;
- poškodbe ali okvare opreme, ki je vključena v jamstvo proizvajalca, odpoklic ali uradne tovarniške razglase;
- poškodbe, do katerih pride zaradi Strankinega pošiljanja izdelka, ki je vključen v storitev, na drugo lokacijo ali iz nje;
- poškodbe strojne ali programske opreme, nosilcev, podatkov itd. iz razlogov, ki vključujejo in niso omejeni le na: viruse; aplikacije; omrežne programe; nadgradnje; kakšno koli formatiranje; podatkovne zbirke; datoteke; pogone; izvorno kodo; objektno kodo ali lastniške podatke; kakršno koli podporo, konfiguracijo, namestitvev ali ponovno namestitvev katere koli programske opreme ali podatkov; ali uporabo poškodovanih oz. okvarjenih nosilcev;
- katere koli in vseh že prej obstoječih razmer, do katerih je prišlo (tj. so se zgodile) pred datumom nakupa storitve Care Pack;
- zastaranje izdelka;
- katera koli oprema, ki je premeščena izven države nakupa in ni vključena v možnost storitve HP Care Pack Potovanje + Zaščita za naključno škodo;
- poškodovani ali okvarjeni zasloni LCD, ko je vzrok za napako zloraba oz. so izključitve navedene kje drugje v tem dokumentu;
- namerno poškodovanje, ki ima za posledico počen oz. poškodovan računalniški zaslon ali poškodovan monitor;
- poškodba, do katere je prišlo zaradi policijske akcije, nenapovedane oz. napovedane vojne, jedrskega incidenta ali terorističnega dejanja;
- kakršna koli predelava ali spreminjanje izdelka, ki je vključen v storitev;
- nerazložljivo ali skrivnostno izginotje in katero koli namerno dejanje, zaradi katerega pride do poškodbe izdelka, ki je vključen v storitev;
- brezskrbno in nevestno ravnanje ter zlorabljanje med rokovanjem ali uporabo izdelka.

Če so bili zaščitni izdelki, kot so ovitki, prenosne torbe itd. priskrbljeni ali dani na voljo za uporabo z izdelkom, ki je vključen v storitev, mora Stranka za upravičenost do kritja v okviru te storitve zaščite za naključno škodo te pripomočke redno uporabljati. Brezskrbno in nevestno ravnanje ter zlorabljanje vključuje, a ni omejeno le na obravnavo in uporabo v storitev vključenega/-ih izdelka/-ov na škodljiv, kvaren ali žaljiv način, zaradi katerega lahko pride do poškodbe izdelka, ter katero koli zavestno ali namerno poškodbo izdelka. Katera koli poškodba, ki je posledica takšnih dejanj, v to storitev zaščite za naključno škodo NI vključena.

Pri HP-jevih poslovnih izdelkih in izdelkih široke potrošnje, je storitev zaščite za naključno škodo pri rokovanju omejena na en primer na izdelek v obdobju 12 mesecev, ki se začne z datumom začetka storitve Care Pack.

Ko je določena omejitev enkrat dosežena, se stroški popravila ob vseh nadaljnjih zahtevkih zaračunajo na podlagi porabljenega časa in materiala, vsi ostali vidiki kupljene storitve Care Pack pa bodo ostali v veljavi pod pogojem, da v državi nakupa to s posebnimi dokumenti ni drugače utemeljeno.

Pri Strankah, ki so imele v preteklosti večkrat precej visoke zahtevke, si HP pridržuje tudi pravico, da zavrne sprejem zahtevkov za nakup storitve z možnostjo zaščite za naključno škodo pri rokovanju.

Omejitve storitve z možnostjo, da Stranka zadrži okvarjene nosilce

Možnost storitve za zadržanje okvarjenih nosilcev velja le za upravičene komponente za hrambo podatkov, ki jih HP zamenja zaradi slabega delovanja. Ne velja pa ob kateri koli zamenjavi komponente za hrambo podatkov, ki ni bila v okvari.

V to storitev niso vključene komponente za hrambo podatkov, ki jih HP uvršča med potrošne dele in/ali so dosegle najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali omejitev najdaljše uporabe, navedene v proizvajalčevih navodilih za uporabo, krajših tehničnih podatkih o izdelku ali tehnični podatkovni poli izdelka.

Storitev zadržanja okvarjenih nosilcev pri možnostih, ki po HP-jevih določilih zahtevajo ločeno storitev, mora biti, če so na voljo, oblikovana in kupljena posebej.

Pri teh komponentah stalno nadziramo pogostnost odpovedi in HP si pridruže pravico preklicati to storitev z obvestilom 30 dni pred iztekom, če utemeljeno domneva, da Stranka pretirano izkorišča možnost zadržanja okvarjenih nosilcev (npr. ko zamenjave okvarjenih komponent za hrambo podatkov pomembno presežejo običajno pogostnost odpovedi na vpletenem sistemu).

Izključitve iz storitve zamenjave vzdrževalnega kompleta

Iz storitve zamenjave vzdrževalnega kompleta so izključene dejavnosti kot, a ne omejeno le na:

- kakršno koli popravilo, ki ni zgolj zamenjava vzdrževalnega kompleta; če je potrebno na Strankinem tiskalniku zamenjati še kakšen dodaten del, ji bomo to storitev zaračunali posebej;
- komplete za vzdrževanje HP-jevih tiskalnikov sme zamenjati le HP-jev pooblaščen serveriser.

Splošni pogoji/Druge izključitve

HP bo potrdil sprejem klica, tako da bo zabeležil primer, Stranko seznanil s šifro primera ter potrdil resnost Strankine težave in zahteve glede časa začetka odpravljanja težave. Opomba: ob težavah, prejetih prek HP-jevih rešitev oddaljene elektronske podpore, mora HP stopiti v stik s Stranko, z njo določiti resnost težave ter urediti dostop do sistema. Šele potem se lahko začne meriti čas od klica do popravila strojne opreme ali odzivni čas na lokaciji Stranke.

Podpora za strojno opremo z odzivnim časom na lokaciji Stranke in dogovorjen čas od klica do popravila se lahko glede na resnost težave razlikujeta. Stranka določi stopnjo resnosti težave.

Resnost težave je določena kot:

- Resnost 1 – Kritično nedelovanje: npr. nedelovanje produkcijskega okolja; nedelujoč/resno ogrožen produkcijski sistem ali produkcijska aplikacija; okvara/izguba podatkov ali tveganje, da do tega pride; močno prizadeto poslovanje; varnostne težave;
- Resnost 2 – Kritično poslabšanje: npr. močno oslABLJENO produkcijsko okolje; moten/ogrožen produkcijski sistem ali produkcijska aplikacija; tveganje ponovitve; pomemben vpliv na poslovanje;
- Resnost 3 – Običajna: npr. nedelovanje/poslabšanje delovanja sistema, od katerega produkcija ni neposredno odvisna (npr. preskusni sistem); poslabšanje delovanja produkcijskega sistema ali produkcijske aplikacije z uvedenimi nadomestnimi rešitvami; zmanjšana uporabnost, ki ni kritična; omejen vpliv na poslovanje;
- Resnost 4 – Nizka: npr. brez vpliva na poslovanje ali uporabnika.

Pasovi oddaljenosti

Vsi odzivni časi na lokaciji Stranke za strojno opremo veljajo le za kraje, ki ležijo v pasu 100 milj (160 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča. Pot do krajev, ki ležijo v pasu 200 milj (320 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča, zagotavljamo brez dodatnega zaračunavanja. Če je kraj oddaljen več kot 200 milj (320 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča, bomo pot dodatno zaračunali.

Če se izdelek nahaja ali je namenjen za namestitev izven določenega pasu oddaljenosti oz. se do lokacije ni mogoče pripeljati in je potreben poseben dostop (npr. oljne ploščadi, ladje, oddaljena puščavska področja itd.), bo za storitev podpore morda potrebno plačati dodatne stroške, odzivni časi bodo daljši, manj bo razpoložljivih ur, morda bo potrebna storitev prevzema in dostave – vse to določi HP. Prosimo, da na svojem HP-jevem prodajnem predstavništvu preverite lokalne pogoje podpore.

Pasovi oddaljenosti in stroški, če pridejo v poštev, se lahko razlikujejo glede na zemljepisni položaj.

Odzivni časi do krajev, ki ležijo več kot 100 milj (160 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča, bodo, kot je prikazano v spodnji tabeli, spremenjeni zaradi daljše poti.

Dogovorjen čas od klica do popravila je na voljo za kraje, ki ležijo v pasu 50 milj (80 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča.

Za kraje, ki ležijo v pasu od 51 do 100 milj (od 81 do 160 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča, velja prilagojen čas od klica do popravila strojne opreme kot je prikazano v spodnji tabeli.

Dogovorjen čas od klica do popravila strojne opreme ni na voljo za kraje, ki ležijo več kot 100 milj (160 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča.

Oddaljenost od določenega HP-jevega podpornega vozlišča	Odziv na lokaciji Stranke v naslednjem dnevu
0–100 milj (0–160 km)	Odziv na lokaciji Stranke v naslednjem dnevu
101–200 milj (161–320 km)	1 dodaten dan razpoložljivosti storitve
201–300 milj (321–480 km)	2 dodatna dneva razpoložljivosti storitve
Preko 300 milj (480 km)	Ugotovljeno ob naročilu in pogojeno z razpoložljivostjo virov

Oddaljenost od določenega HP-jevega podpornega vozlišča	24-urni čas od klica do popravila strojne opreme
0–50 milj (0–80 km)	24 ur
51–100 milj (81–160 km)	24 ur
Preko 100 milj (160 km)	Ni na voljo

Informacije o naročanju

Vse enote in dodatki s posamično prodajanimi ponodbami Care Pack, morajo biti naročeni z isto ravno storitve kot izdelek, v katerem se nahajajo, če je ta raven storitve za te enote in dodatke na voljo.

Razpoložljivost možnosti storitve in ravni storitve se lahko glede na lokalne vire razlikuje ter je lahko omejena na upravičene izdelke in zemljepisna področja. Za nadaljnje informacije ali naročilo storitve podpore za strojno opremo na lokaciji stranke, se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajnega predstavnika.

Za več informacij

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

Vpišite se za prejemanje novic
hp.com/go/getupdated



Delite s kolegi

HP-jeve storitve določajo veljavna HP-jeva pravila in pogoji za izvajanje storitev, ki jih Stranki posredujemo ali pokažemo v času nakupa. Stranka ima lahko v skladu z veljavno lokalno zakonodajo dodatne zakonske pravice in HP-jeva pravila in pogoji za izvajanje storitev ali HP-jevo omejeno jamstvo, ki jih dobite z vašim HP-jevim izdelkom, na tovrstne pravice nimajo nikakršnega vpliva.

© 2015 - 2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Pridržujemo si pravico, da informacije v tem dokumentu kadar koli spremenimo. Edina veljavna garancija za izdelke in storitve HP je opredeljena v priloženih izrecnih garancijskih izjavah. Nobena navedba v tem dokumentu ne pomeni nikakršne dodatne garancije ali pogoja, bodisi izrecnega bodisi implicitnega, dejanskega ali zakonskega. Podjetje HP ni odgovorno za tehnične ali uredniške napake ali pomanjkljivosti v tem dokumentu.

4AA5-6385SLE, Julij 2016, revizija 1

