



Služby hardwarové podpory HP v místě provozu s garancí vyřešení závady (HP Hardware Support Onsite Call-to-Repair Services) pro tiskové a počítačové systémy

Balíček služeb HP Care Pack

Výhody služby

- Pomáhá vylepšit nebo zachovat provozuschopnost systému
- Dokáže lépe předvídat časy opravy
- Umožňuje efektivněji plánovat zdroje IT

Hlavní součásti služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Hardwarová podpora v místě provozu
- Garantovaná doba pro vyřešení závady
- Náhradní díly a materiály
- Časové pokrytí
- Dokončení opravy
- Eskalační řízení
- Přístup k informacím a službám elektronické podpory

Přehled služby

Službu hardwarové podpory HP v místě provozu s garancí vyřešení závady zajišťuje IT manažer ve spolupráci s týmem specialistů podpory, kteří začnou závady systému neprodleně řešit, aby v určeném časovém rámci od počáteční žádosti o servis uvedli hardware zpět do provozního stavu.

Vybrat si můžete z několika úrovní služby nabízejících různé kombinace garantovaného času vyřešení závady i možnosti ponechání si poškozeného disku tak, aby vyhovovaly vašim specifickým potřebám.

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 „Obecných ustanoveních“, zahájí společnost HP během časového pokrytí služby práce na identifikaci hardwarového problému a jeho vzdáleném odstranění, napravení a vyřešení ve spolupráci se zákazníkem. Před započítáním 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, kterou 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 potvrdí přijetí servisního požadavku vytvořením záznamu o incidentu, přiřazením ID případu a sdělením tohoto ID zákazníkovi. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.</p>
Hardwarová podpora v místě provozu	<p>V případě hardwarových problémů, u kterých společnost HP soudí, že je nelze včas vyřešit vzdáleně, se zapojí technik zákaznické podpory společnosti HP, který se v případě potřeby dostaví k zákazníkovi a provede technickou podporu pro podporované hardwarové produkty v místě jejich provozu, aby je uvedl zpět do provozního stavu. U určitých PC a tiskáren se společnost HP může podle svého uvážení rozhodnout pro jejich výměnu místo jejich opravy. Náhradní díly budou nové nebo výkonnostně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Kromě toho může společnost HP nainstalovat dostupná technická vylepšení s cílem pomoci zákazníkovi zajistit řádné fungování hardwarových produktů a zachovat kompatibilitu s hardwarovými náhradními díly dodanými společností HP. Společnost HP může dle svého uvážení instalovat jakékoli aktualizace firmwarů, které jsou podle společnosti HP zapotřebí k uvedení podporovaného produktu zpět do provozního stavu nebo k zachování podpory ze strany HP. Na případnou instalaci technických vylepšení nebo aktualizací firmwarů se nevztahuje garantovaný čas pro vyřešení závady.</p>

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Garantovaná doba pro vyřešení závady	<p>V případě kritických závad na podporovaných produktech, které nelze včas vyřešit vzdáleně, vynaloží společnost HP přiměřené úsilí, aby podporovaný hardware uvedla zpět do provozního stavu ve specifikovaném garantovaném čase pro vyřešení závady od počáteční žádosti o servis, sdělené středisku podpory HP.</p> <p>Garantovaný čas pro vyřešení závady je časový interval, který začíná zaznamenáním servisního požadavku ve středisku podpory HP a končí rozhodnutím společnosti HP, že hardware byl opravený. 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. Podrobné informace o dostupnosti služby 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.</p> <p>Způsob provedení ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že hardware byl opravený, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt dočasně nebo trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Náhradní díly budou nové nebo výkonnostně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP.</p> <p>Příprava a provedení jakýchkoli analýz úrovně služby, které společnost HP považuje za nezbytné, a s nimi souvisejících procesů a kroků plánování může trvat až 30 dní od doby zakoupení a registrace služby s tím, že garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost teprve poté. Během tohoto počátečního 30denního období a po dobu až 5 dalších pracovních dní v případě, že se provádí analýza úrovně služby, bude společnost HP poskytovat garanci servisu v místě provozu s nejkratším možným časem zahájení opravy v místě provozu v závislosti na dostupnosti náhradních dílů a zdrojů. Garantované časy zahájení servisu se mohou lišit podle zeměpisné a místní polohy.</p>
Náhradní díly a materiály	<p>Společnost HP poskytne náhradní díly a materiály podporované HP, potřebné k udržování podporovaného hardwaru v provozním stavu, včetně dílů a materiálů 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, budou povinni za takové náhradní díly zaplatit cenu podle platného ceníku sníženou o jakékoli případné slevy.</p> <p>Spotřební materiál a spotřební položky: Spotřební položky, včetně, mimo jiné, výměnných baterií, které si zákazník může vyměnit sám, per k tabletům PC, údržbových sad a ostatního spotřebního materiálu, jakož i zařízení jiného původu než HP a příslušenství dokoupené k základnímu produktu, např. dokovací stanice a replikátory portů, nejsou touto službou pokryté. Baterie notebooků a tabletů HP s dlouhou životností jsou pokryté po dobu až 3 let.</p> <p>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.</p>
Časové pokrytí	<p>Časové pokrytí vymezuje čas, během kterého jsou popsane 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 „Obecných ustanoveních“, 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>

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Dokončení opravy	Jakmile se autorizovaný zástupce HP dostaví k zákazníkovi, bude pokračovat v dodávání služby, a to buď přímo u zákazníka, nebo vzdáleně dle uvážení společnosti HP, dokud produkty nebudou provozuschopné, nebo dokud bude při opravě docházet k přiměřenému pokroku. Práce mohou být dočasně pozastavené, jsou-li potřeba dodatečné náhradní díly nebo zdroje s tím, že jakmile budou k dispozici, budou práce pokračovat.
Eskalační řízení	K řešení složitějších problémů používá HP urychlené eskalační postupy. Eskalaci problému koordinuje místní management HP, který zapojuje klíčové specialisty společnosti HP a/nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.
Přístup k informacím a službám elektronické podpory	V rámci této služby poskytuje společnost HP přístup k určitým obchodně dostupným elektronickým a internetovým nástrojům. Zákazník získá přístup k: <ul style="list-style-type: none">• některým nabídkám dostupným pro registrované uživatele, jako je stahování vybraného firmwaru nebo záplat HP, které mohou vyžadovat dodatečné oprávnění na základě smluv o softwarové podpoře HP, odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a umožňujících sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli;• rozšířeným internetovým vyhledáváním příslušných dokumentů technické podpory usnadňujícím rychlejší vyřešení problému;• některým patentovaným nástrojům HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem;• internetovému nástroji pro zasílání dotazů přímo společnosti HP. Tento nástroj urychluje vyřešení problémů pomocí procesu předběžné kvalifikace, kdy žádosti o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty, aby dotaz zodpověděli. Nástroj rovněž umožňuje sledovat stav vyřízení každé zaslané žádosti o podporu nebo servis, včetně případů sdělených po telefonu.• Vyhledávání v hostovaných znalostních databázích společnosti HP a třetích stran pro určité produkty třetích stran, které umožňují 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.

Specifikace (volitelné)

Tabulka 2. Volitelné součásti služby

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Možnost pokrytí pouze pro stolní počítač / pracovní stanici / notebook	U způsobilých produktů PC si zákazník může zvolit možnost pokrytí pouze pro stolní počítač / pracovní stanici / tenkého klienta / platební systém / notebook. Servisní služby HP Care Pack s tímto pokrytím a v této úrovni služeb nezahrnují externí monitor.
Ponechání si poškozeného disku	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. Bez ohledu na jakékoli jiné tvrzení v tomto dokumentu nebo v aktuálních obchodních podmínkách společnosti HP se společnost HP v případě, že zákazníkovi doručí náhradní produkt, zříká práva přivlastnit si a nárokovat si poškozený pevný disk nebo SSD/flash disk krytý službou ponechání si vadného média. Zákazník si ponechá všechny vadné pevné nebo SSD/flash disky podporované společností HP podle smlouvy o podpoře HP a bude plně odpovědný za ochranu osobních dat uložených na vadném pevném nebo SSD/flash disku.

Specifikace

Tabulka 3. Možnosti úrovně služby*

Možnost	Podmínky dodávání služby
Možnosti garantovaného času pro vyřešení hardwarové závady:	
Garantované vyřešení závady do následujícího dne v rámci časového pokrytí	V případě kritických závad na podporovaném hardwaru vynaloží společnost HP přiměřené úsilí, aby podporovaný hardware uvedla zpět do provozního stavu před skončením následujícího dne v rámci časového pokrytí po zaznamenání počáteční žádosti o servis střediskem podpory HP. Žádosti o servis obdržené mimo časové pokrytí budou zaznamenány další den v rámci časového pokrytí a realizované následující den s časovým pokrytím.
Garantované vyřešení závady do třetího dne v rámci časového pokrytí	Společnost HP vynaloží přiměřené úsilí, aby podporovaný hardware uvedla zpět do provozního stavu před skončením třetího dne s časovým pokrytím po zaznamenání počáteční žádosti o servis střediskem podpory HP. Žádosti o servis obdržené mimo časové pokrytí budou zaznamenány další den v rámci časového pokrytí a realizované během následujících 3 dnů s časovým pokrytím.
Garantované vyřešení závady do pátého dne v rámci časového pokrytí	Společnost HP vynaloží přiměřené úsilí, aby podporovaný hardware uvedla zpět do provozního stavu před skončením pátého dne s časovým pokrytím po zaznamenání počáteční žádosti o servis střediskem podpory HP. Žádosti o servis obdržené mimo časové pokrytí budou zaznamenány další den v rámci časového pokrytí a realizované během následujících 5 dnů s časovým pokrytím.
Možnosti časového pokrytí:	
Časové pokrytí 9x5	Služba je dostupná během časového pokrytí mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku mimo svátky HP.

Pokrytí

- Tato služba se vztahuje na vybrané hardwarové produkty značky HP nebo Compaq, tiskárny HP, multifunkční tiskárny HP, skenery HP a na všechny podporované a dodávané interní komponenty HP. (např. paměťové a CD-ROM disky), jakož i pro připojené příslušenství HP nebo značky Compaq zakoupené společně s hlavním produktem, jako myš, klávesnice, vazač brožur, zásobníky papíru, sešíváčka/stohovačka, dokovací stanice a externí monitor (s úhlopříčkou do 22 palců).
- U služeb zajišťujících krytí pouze pro stolní počítač / pracovní stanici / notebook (např. 3letá garance společnosti HP pro vyřešení závady do následujícího dne s časovým krytím a dostupností 9x5) nebudou externí monitory těmito službami pokryté.
- Uživatelská údržba a zařízení jiného původu než HP nejsou touto službou pokryté.
- U komponent, které se přestanou vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší úroveň. Společnost HP doporučí výměnu ve spolupráci se zákazníkem. Všechny komponenty nemusí být pokryté ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.
- Pokrytí UPS baterií není součástí; platí standardní podmínky záruky.

Podmínky dodání služby

Společnost HP může dle vlastního uvážení požadovat pro stanovení úrovně služby analýzu podporovaných produktů. Je-li taková analýza úrovně služby požadována, autorizovaný zástupce společnosti HP kontaktuje zákazníka a domluví se s ním na jejím provedení během následujících 30 dní. Během analýzy úrovně služby se shromažďují klíčové informace o konfiguraci systému. Informace shromážděné během analýzy úrovně služby umožňují technikům společnosti HP zjišťovat a řešit budoucí hardwarové incidenty tak, aby opravy mohly být provedené co možná nejrychleji a nejefektivněji. Společnost HP rozhodne, zda se analýza úrovně služby provede u zákazníka, vzdáleným přístupem k systému, vzdálenými analytickými nástroji nebo telefonicky. Je-li ze strany společnosti HP požadována analýza úrovně služby, garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost až pět (5) pracovních dní po dokončení analýzy.

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 analýzy úrovně služby, nebo pokud analýza úrovně služby nebude provedena v uvedeném časovém rámci.

Garantované časy pro vyřešení závady mohou podle uvážení společnosti HP vyžadovat instalaci nástrojů pro vzdálené připojení.

* Úrovně služeb a časy odezvy se u balíčků podpory HP Care Pack mohou lišit podle vaší zeměpisné polohy. Služba začíná dnem zakoupení hardwaru. Platí výhrady a omezení. Podrobnosti naleznete na hp.com/go/cpc.

Odpovědnosti zákazníka

Jestliže zákazník nebude postupovat podle povinností zákazníka tak, jak jsou uvedené níže, společnost HP nebo autorizovaný poskytovatel služby HP nebude povinná/povinen popsané služby dodat.

Na žádost společnosti HP musí zákazník nebo autorizovaný zástupce společnosti HP do 10 dnů od nákupu této služby hardwarový produkt, jenž má být podporován, registrovat 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 změnil své místo provozu, musí se registrace (nebo řádná úprava stávající registrace HP) provést do deseti dní od změny.

Garantovaný čas pro vyřešení závady je podmíněný 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.

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 zákaznickem instalovatelné aktualizace a záplaty firmwarů
- Proveďte ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy
- V případech, kdy jsou náhradní díly a produkty pro opravu proveditelnou zákaznickem 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 fyzicky poškozený, bude zákazník povinen uhradit společnosti HP poplatek za vadný díl nebo produkt, tak jak jej stanoví společnost HP.

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.

Spolu se službou ponechání vadných médií je zákazník povinen:

- Zajistit fyzickou kontrolu pevných nebo SSD/flash disků po celou dobu podpory prováděné společností HP; společnost HP není odpovědná za data obsažená na pevných nebo SSD/flash discích
- Zajistit zničení nebo trvalé zaheslování jakýchkoliv citlivých dat zákazníka na ponechaných pevných nebo SSD/flash discích
- Zajistit přítomnost autorizovaného zástupce, který převezme pevné nebo SSD/flash disky; přijme výměnu pevných nebo SSD/flash disků; poskytne společnosti HP identifikační informace ke každému pevnému nebo SSD/flash disku ponechanému na základě této služby a; na žádost společnosti HP, podepíše dokument vyhotovený společností HP potvrzující ponechání si pevných nebo SSD/flash disků
- Zničit ponechané pevné nebo SSD/flash disky a/nebo zajistit, že se takové pevné nebo SSD/flash disky nebudou znovu používat
- Likvidovat všechny ponechané pevné nebo SSD/flash disky v souladu s příslušnými zákony a nařízeními o životním prostředí

Nahrazené pevné nebo SSD/flash disky, které byly zákazníkovi společností HP původně zapůjčeny či pronajaty, zákazník musí vrátit bezprostředně po vypršení nebo ukončení podpory HP. Zákazník je výhradně odpovědný za odstranění jakýchkoliv citlivých dat před navrácením těchto zapůjčených či pronajatých pevných nebo SSD/flash disků společnosti HP.

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 dalších dílů klasifikovaných jako vhodné k výměně zákazníkem. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory zákazníka, aby splnila případný garantovaný čas pro vyřešení závady.

Je-li ze strany společnosti HP předem požadována analýza úrovně služby, garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost až pět (5) pracovních dní po dokončení analýzy. 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 analýzy úrovně služby, nebo pokud analýza úrovně služby nebude provedena v uvedeném časovém rámci.

V případě, že ke zpětnému uvedení systému do provozu je zapotřebí pouze náhradní díl vyměnitelný zákazníkem, garantovaný čas pro vyřešení závady neplatí. Niže uvedené body jsou z garantovaného času pro vyřešení závady vyloučeny:

- Čas potřebný pro obnovu disku nebo propojovací procedury
- Jakákoli obnova ohrožených dat
- Jakýkoli čas nedostupnosti, která není přímo zapříčiněna hardwarovou poruchou

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 neplatí, pokud zákazník upřednostní prodlouženou diagnostiku před provedením doporučených postupů obnovy.

Z této služby jsou mimo jiné 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, 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
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů

Omezení u služby ponechání vadných médií

Možnost ponechání si vadných médií se týká pouze pevných nebo SSD/flash disků, které společnost HP vyměnila z důvodu jejich poruchy. Netýká se jakékoli výměny pevných nebo SSD/flash disků, které se neporouchaly.

Tato služba ponechání si vadných médií se nevztahuje na pevné nebo SSD/flash disky, 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.

Poruchovost pevných nebo SSD/flash disků 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 pevných nebo SSD/flash disků v systému neúměrně vysoký).

SPOLEČNOST HP NEMÁ ŽÁDNOU POVINNOST S OHLEDEM NA OBSAHY NEBO ZNIČENÍ JAKÉHOKOLI PEVNÉHO NEBO SSD/FLASH DISKU, KTERÝ SI ZÁKAZNÍK PONECHAL. BEZ OHLEDU NA JAKÉKOLI JINÉ TVRZENÍ V AKTUÁLNÍCH OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH SPOLEČNOSTI HP NEBO V TECHNICKÉM LISTU NEBUDOU SPOLEČNOST HP ANI JE JÍ PŘIDRUŽENÉ SPOLEČNOSTI, SUBDODAVATELÉ ČI DODAVATELÉ ODPOVĚDNÍ ZA JAKÉKOLI NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNÍ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY NEBO ŠKODY ZPŮSOBENÉ ZTRÁTOU NEBO ZNEUŽITÍM DAT V SOUVISLOSTI S TOUTO SLUŽBOU PONECHÁNÍ SI VADNÉHO MÉDIA.

Obecná ustanovení / ostatní vyloučení

Garantované časy pro vyřešení závady závisí na typu hardwarového produktu, který má být podporován, a zároveň na přesné poloze místa zákazníka a jeho vzdálenosti od určeného centra podpory HP. V určitých pásmech nebo zeměpisných oblastech nemusí být garantované časy pro vyřešení závady na všech místech dostupné, nebo mohou být omezené na místa nacházející se poblíž metropolitních oblastí. Dostupnost služby zjistíte u obchodního zástupce HP.

Cestovní pásma

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

Více informací o cestovních pásmech se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP		Garance vyřešení hardwarové závady do následujícího, třetího, dne
0–80 km		Garance vyřešení závady do následujícího, třetího dne
82–161 km		Garance vyřešení závady do následujícího, třetího dne
163–322 km		1 dodatečný den pokrytí
Více než 338 km		Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů

Údaje pro objednávku

Dostupnost součástí a úrovní služby se může v jednotlivých místech lišit podle místních zdrojů a může být omezena na způsobilé produkty a zeměpisné oblasti.

Služby hardwarové podpory HP v místě provozu s garancí vyřešení závady pro tiskové a počítačové systémy by se neměly objednávat bez předchozí kontroly splnění podmínek ze strany zástupce prodeje HP, aby zakoupené možnosti a úroveň služby byly maximálně přínosné.

Více informací

Více informací o službách HP se dozvíte od kteréhokoli oddělení prodeje HP po celém světě, nebo je naleznete na těchto webových stránkách:

- Podpora HP a balíček služeb HP Care Pack: hp.com/go/cpc

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



Sdílet dokument 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 2009, 2011–2016 HP 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. HP neodpovídá za případné technické a textové chyby či nedopatření, které se zde mohou vyskytnout.

4AA2-5481CSE, Srpen 2016

