



Služby hardvérovej podpory HP u zákazníka v garantovanej dobe opravy od ohlásenia poruchy pre tlačové systémy a osobné zariadenia

Služby HP Care Pack

Výhody služby

- Pomáha predĺžiť alebo udržať čas prevádzky systému
- Doba trvania opráv je ľahšie predvídateľná
- Pomáha lepšie naplánovať IT zdroje

Hlavné charakteristiky služby

- Diagnostika problémov a podpora na diaľku
- Hardvérová podpora u zákazníka
- Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy
- Náhradné diely a materiály
- Okno pokrytia
- Dokončenie práce
- Riadenie postúpenia prípadu
- Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory

Prehľad služby

Služby hardvérovej podpory HP u zákazníka v garantovanej dobe opravy poskytujú IT manažérovi možnosť kontaktu so špecialistami podpory, ktorí začnú rýchlo zisťovať príčiny problému, aby dostali hardvér späť do funkčného stavu v určenom časovom rámci od ohlásenia poruchy.

Podľa vašich konkrétnych potrieb si môžete vybrať medzi úrovňami služieb s rozličnými garantovanými dobami opravy, prípadne aj s možnosťou ponechania si chybného disku.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Funkcie služby

Vlastnosť	Špecifikácie poskytnutia služby
Diagnostika problémov a podpora na diaľku	<p>Potom, čo zákazník ohlásí poruchu a spoločnosť HP toto ohlásenie potvrdí, ako je uvedené v časti „Všeobecné ustanovenia“, HP bude v období pokrytia pracovať so zákazníkom na izolovaní hardvérového problému a na diaľkovom zistení príčiny, náprave a vyriešení ohláseného prípadu. Pred akýmkoľvek zásahom na mieste u zákazníka môže HP iniciovať a vykonať diaľkovú diagnostiku použitím riešení elektronickej podpory na vzdialený prístup k produktom, prípadne využiť iné dostupné prostriedky na vyriešenie problému na diaľku.</p> <p>HP bude poskytovať telefonické poradenstvo pri inštalácii firmvéru, ktorý môže inštalovať zákazník, a pri inštalácii dielov v rámci programu Diely vymeniteľné zákaznikom (CSR) počas doby dostupnosti služby.</p> <p>Bez ohľadu na obdobie pokrytia službou možno prípady týkajúce sa príslušného hardvéru ohlásiť HP telefonicky alebo prostredníctvom webového portálu podľa lokálnej dostupnosti, prípadne ako automatické hlásenie o zariadeniach cez systém riešení HP pre vzdialenú elektronicnú podporu 24 x 7. HP potvrdí ohlásenie tak, že ho zaznamená, prideli prípadu identifikačné číslo a oznámi ho zákazníkovi. HP si ponecháva právo rozhodnúť o konečnom riešení všetkých ohlásených prípadov.</p>
Hardvérová podpora u zákazníka	<p>V prípade technických problémov s hardvérom, ktoré sa podľa úsudku HP nedajú včas vyriešiť na diaľku, sa do procesu zapojí technik zákazníckej podpory a, pokiaľ je to potrebné, vyšle sa k zákazníkovi na poskytnutie technickej podpory na mieste s cieľom uviesť hardvér pokrytý službou do funkčného stavu. V prípade určitých počítačov a tlačiarní sa spoločnosť HP môže slobodne rozhodnúť pre ich výmenu namiesto opravy. Náhradné produkty sú buď nové produkty alebo ekvivalenty nových produktov z hľadiska výkonu. Nahradené produkty budú majetkom. Okrem toho môže HP nainštalovať dostupné technické zlepšenia pre hardvérové produkty, aby zákazníkovi pomohla zabezpečiť ich riadnu prevádzku a zachovať kompatibilitu s náhradnými dielmi, ktoré dodáva spoločnosť HP. Spoločnosť HP sa môže slobodne rozhodnúť nainštalovať akékoľvek firmvérové aktualizácie, ktoré sú podľa názoru spoločnosti potrebné na opätovné uvedenie produktu podporovaného službou do funkčného stavu alebo na zachovanie možnosti poskytovania podpory zo strany HP. Inštalácia technických zlepšení alebo firmvérových aktualizácií nie je súčasťou služby garantovanej doby opravy od ohlásenia poruchy, ak sa táto služba poskytuje.</p>

Vlastnosť	Špecifikácie poskytnutia služby
Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy	<p>V prípade kritických problémov produktov pokrytých službou, ktoré sa nedajú vyriešiť včas, vynaloží spoločnosť HP komerčne efektívne úsilie na obnovenie ich funkčnosti v stanovenom čase od prijatia úvodnej žiadosti o službu v Stredisku riešení HP.</p> <p>Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy je časový úsek od zaznamenania úvodnej žiadosti o službu v Stredisku riešení HP po rozhodnutie HP, že hardvér bol opravený. Garantované doby opráv od ohlásenia poruchy sa merajú iba počas okna pokrytia a môžu sa preniesť do nasledujúceho dňa v rámci okna pokrytia.</p> <p>Garantované doby opráv od ohlásenia poruchy pre kvalifikované produkty sú stanovené v tabuľke úrovni služieb. Všetky garantované doby opráv od ohlásenia poruchy podliehajú miestnej dostupnosti. Pre získanie podrobných informácií o dostupnosti sa obráťte na miestneho obchodného zástupcu HP.</p> <p>Oprava sa považuje za dokončenú potom, čo HP overí nápravu hardvérovej poruchy alebo výmenu hardvéru.</p> <p>Overenie zo strany HP sa môže vykonať pomocou samodiagnostického programu, samostatnou diagnostikou alebo vizuálnou kontrolou riadnej činnosti. HP podľa vlastného uváženia stanoví úroveň testovania potrebnú na potvrdenie opravy hardvéru. HP môže podľa vlastného uváženia dočasne alebo trvalo vymeniť produkt, aby dodržala garantovanú dobu opravy. Náhradné produkty sú buď nové produkty alebo ekvivalenty nových produktov z hľadiska výkonu. Nahradené produkty budú majetkom spoločnosti HP.</p> <p>Nastavenie a vykonanie akýchkoľvek analýz úrovne služieb, ktoré považuje HP za potrebné, ako aj naplánovanie akýchkoľvek súvisiacich procesov a dielov pred vstúpením garantovanej doby opráv hardvéru do platnosti trvá 30 dní od zakúpenia a zaregistrovania služby. V priebehu tohto úvodného 30-dňového obdobia a až piatich dodatočných pracovných dní platí, že pokiaľ sa vykoná analýza úrovne služieb, bude HP poskytovať službu u zákazníka s najkratším možným časom odozvy na mieste inštalácie podľa dostupnosti dielov a zdrojov. Časy odozvy sa môžu meniť v závislosti od oblasti a umiestnenia pracoviska zákazníka v rámci danej oblasti.</p>
Náhradné diely a materiály	<p>HP bude poskytovať náhradné diely a materiály HP pre údržbu hardvérového produktu, ktorý je predmetom služby, vo funkčnom stave, a to vrátane dielov a materiálov pre dostupné a odporúčané technické vylepšenia. Náhradné diely, ktoré HP poskytne, budú buď nové alebo funkčné ekvivalenty nových z hľadiska výkonu. Vymenené diely budú majetkom spoločnosti HP. Pokiaľ si zákazníci chcú vymenené diely ponechať, vyúčtuje sa im cena príslušného náhradného dielu podľa cenníka znížená o akékoľvek prípadné zľavy uplatniteľné na príslušné vymenené diely a túto cenu musia zaplatiť.</p> <p>Spotrebný materiál a súčiastky: Táto služba nepokrýva spotrebné prvky, ako sú batérie, ktoré môže vymieňať zákazník, atramentové/tonerové kazety, perá pre tablety, údržbové balíky, iný spotrebný materiál, zariadenia, ktoré nevyrobila spoločnosť HP, ani zakúpené doplnkové príslušenstvo k základnému produktu, ako sú dokovacie stanice a replikátory portov a ďalšie. Batérie notebookov a tabletov HP s dlhou životnosťou majú pokrytie do 3 rokov.</p> <p>Maximálna podporovaná životnosť/maximálne využitie: Diely a komponenty, ktoré prekročili maximálnu podporovanú životnosť a/alebo maximálne limity využitia, ktoré stanovuje návod na použitie, produktová špecifikácia QuickSpecs alebo technický list produktu, sa v rámci tejto služby nebudú dodávať, opravovať ani vymieňať.</p>
Okno pokrytia	<p>Okno pokrytia stanovuje čas, v ktorom sa opísané služby poskytujú na mieste alebo diaľkovo.</p> <p>Hlásenia prijaté mimo tohto obdobia sa zaznamenajú v čase, kedy sú prijaté v spoločnosti HP, nebudú sa však posudzovať ako hlásenia podľa časti „Všeobecné ustanovenia“ až do najbližšieho dňa, v ktorom platí pre zákazníka okno pokrytia.</p> <p>Okná pokrytia pre relevantné produkty sú stanovené v tabuľke úrovni služieb.</p> <p>Všetky okná pokrytia podliehajú miestnej dostupnosti. Pre získanie podrobných informácií o dostupnosti sa obráťte na miestneho obchodného zástupcu HP.</p>

Vlastnosť	Špecifikácie poskytnutia služby
Dokončenie práce	Po príchode autorizovaného zástupcu spoločnosti HP na pracovisko zákazníka bude zástupca pokračovať v poskytovaní služby, a to na mieste alebo na diaľku podľa rozhodnutia spoločnosti HP, až kým zariadenia nebudú opätovne funkčné alebo kým sa nedosiahne primeraný pokrok. Práca môže byť dočasne pozastavená, pokiaľ si vyžaduje dodatočné diely alebo zdroje, ale obnoví sa hneď ako budú tieto k dispozícii.
Riadenie postúpenia prípadu	HP má stanovené formálne procedúry na postúpenie riešenia zložitejších problémov. Miestne zastúpenie HP koordinuje postúpenie problému, pričom využíva schopnosti vhodných zdrojov HP a/alebo vybraných tretích strán na pomoc pri riešení problémov.
Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory	V rámci tejto služby poskytuje spoločnosť HP prístup k určitým komerčne dostupným elektronickým a sieťovým nástrojom. Zákazník má prístup k: <ul style="list-style-type: none">• Určitým možnostiam dostupným pre registrovaných používateľov, ako je preberanie vybraného firmvéru alebo softvérových záplat HP, ktoré si môže vyžadovať dodatočné oprávnenie na základe zmlúv o softvérovej podpore HP, prihlásenie sa k prijímaniu aktívnych servisných oznámení súvisiacich s hardvérom, účasť na podporných fórach na riešenie problémov a zdieľanie informácií o najvhodnejších postupoch s ostatnými registrovanými používateľmi.• Rozšíreným sieťovým vyhľadávaniem technickej podpornej dokumentácie, na ktorú má zákazník nárok, a to s cieľom rýchlejšieho riešenia problémov.• Určitým vlastným diagnostickým servisným nástrojom HP s prístupom na heslo.• Sieťovému nástroju na priame predkladanie otázok spoločnosti HP. Tento nástroj pomáha pri rýchlom riešení problémov pomocou procesu predbežnej kvalifikácie, ktorý nasmeruje žiadosť o podporu alebo službu k zdroju, ktorý je kvalifikovaný odpovedať na otázku. Nástroj tiež umožňuje prezeranie stavu každej predloženej žiadosti o podporu alebo službu vrátane prípadov predložených telefonicky.• Prehľadávanie znalostných databáz HP a tretích strán pre určité produkty tretích strán na prístup k informáciám o produktoch, získanie odpovedí na otázky týkajúce sa podpory a zapojenie sa do diskusií na podporných fórach. Táto služba môže byť obmedzená prístupovými obmedzeniami tretích strán.

Špecifikácie (voliteľné)

Tabuľka 2. Voliteľné vlastnosti služby

Vlastnosť	Špecifikácie poskytnutia
Pokrytie len pre stolný počítač/pracovnú stanicu/notebook	Z kvalifikovaných počítačových produktov si môže zákazník zvoliť pokrytie len pre stolný počítač/pracovnú stanicu/tenkého klienta/pokladničný systém/notebook. Služby HP Care Pack s týmto pokrytím nerozširujú stanovenú úroveň služieb na externý monitor.
Ponechanie si chybného disku	Pre kvalifikované produkty táto služba umožňuje zákazníkovi ponechať si chybný pevný disk alebo kvalifikované komponenty SSD/flash disku, ktorých sa nechce vzdať vzhľadom na citlivé dáta nachádzajúce sa na disku („Disk alebo SSD/flash disk“), ktorý je predmetom tejto služby. Služba ponechania si chybných médií musí zahŕňať všetky disky alebo kvalifikované SSD/flash disky v systéme, ktorý je predmetom tejto služby. Bez ohľadu na akékoľvek rozporné ustanovenie v tomto dokumente alebo aktuálnych štandardných obchodných podmienkach HP sa HP zrieka práva na zachovanie vlastníckeho práva a právneho nároku na chybný SSD/flash disk pokrytý službou ponechania si chybného disku v prípade, že zákazníkovi dodá náhradný produkt. Zákazník si ponechá akýkoľvek chybný disk alebo SSD/Flash disk, na ktorý sa vzťahuje podpora HP podľa zmlúv o podpore HP, a ostane v plnom rozsahu zodpovedný za ochranu a dôvernosť dát nachádzajúcich sa na chybnom disku alebo SSD/flash disku.

Špecifikácie

Tabuľka 3. Úrovne služieb*

Možnosť	Špecifikácie poskytnutia
Garantovaná doba opravy hardvéru od ohlásenia poruchy:	
Garantovaná oprava nasledujúci deň pokrytia	V prípade kritických problémov hardvéru pokrytého službou vynaloží spoločnosť HP komerčne primerané úsilie na obnovenie funkčnosti hardvéru do konca dňa pokrytia priamo nasledujúceho po zaznamenaní úvodnej žiadosti o službu v Stredisku riešení HP. Žiadosti o službu prijaté mimo okno pokrytia budú zaznamenané nasledujúci deň pokrytia a služba bude poskytnutá ďalší deň pokrytia.
Garantovaná oprava tretí deň pokrytia	Spoločnosť HP vynaloží komerčne primerané úsilie na obnovenie funkčnosti hardvéru pokrytého službou do konca tretieho dňa pokrytia nasledujúceho po zaznamenaní úvodnej žiadosti o službu v Stredisku riešení HP. Žiadosti o službu prijaté mimo okno pokrytia budú zaznamenané nasledujúci deň pokrytia a služba bude poskytnutá v rámci nasledujúcich 3 dní pokrytia.
Možnosti okna pokrytia:	
Okno pokrytia 9 x 5	Služba je dostupná počas okna pokrytia, a to od 8:00 do 17:00 miestneho času, pondelok až piatok, okrem voľných dní spoločnosti HP.

Pokrytie

- Táto služba pokrýva oprávnené hardvérové produkty značky HP alebo Compaq a tlačiarne HP, multifunkčné tlačiarne, skenery HP a všetky interné súčasti podporované a dodávané spoločnosťou HP, ako sú pamäte a CD-ROM mechaniky, ako aj príslušenstvo značiek HP alebo Compaq zakúpené spolu s hlavným produktom, ako je myš, klávesnica, viazač brožúr, zásobníky papiera, zošívacia/stohovač, dokovacia stanica a externý monitor (s uhlopriečkou do 22 palcov).
- Služby, ktoré poskytujú pokrytie len pre stolný počítač/pracovnú stanicu/tenkého klienta/notebook (napr. 3-ročná služba 5 dní v týždni po 9 hodín s opravou nasledujúci deň pokrytia [NCD] od ohlásenia poruchy, iba SVC), nebudú pokrývať externé monitory.
- Táto služba nepokrýva údržbu zo strany používateľa a zariadenia iných výrobcov ako HP.
- Komponenty, ktoré sa už nevyrábajú, si môžu vyžiadať modernizáciu. HP bude so zákazníkom spolupracovať pri výbere náhrady. Vzhľadom na kapacity miestnej podpory nebudú mať všetky komponenty pokrytie vo všetkých krajinách.
- Pokrytie batérií UPS nie je súčasťou služby; uplatňujú sa štandardné záručné podmienky.

Predbežné požiadavky

Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia vyžadovať analýzu úrovne služieb pre pokryté produkty. V prípade požiadavky na takúto analýzu úrovne služieb sa autorizovaný zástupca HP spojí so zákazníkom a zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vykonanie analýzy v rámci úvodného 30-dňového obdobia. V rámci analýzy úrovne služieb sa zhromažďujú kľúčové informácie o konfigurácii systému. Informácie zhromaždené v rámci tejto analýzy úrovne služieb umožnia, aby technik HP zodpovedný za riešenie skúmal a riešil prípadné budúce hardvérové problémy a dokončil opravu čo najrýchlejšie a najúčinnnejšie. Podľa uváženia HP sa analýza úrovne služieb môže vykonať u zákazníka na pracovisku, prostredníctvom vzdialeného prístupu, pomocou nástrojov vzdialenej analýzy úrovne služieb alebo telefonicky. Ak HP vyžaduje analýzu úrovne služieb, garancia doby opravy hardvéru od ohlásenia poruchy nevstúpi do platnosti skôr než päť (5) pracovných dní od dokončenia analýzy.

Okrem toho si HP vyhradzuje právo znížiť úroveň služby na úroveň určitého času odozvy u zákazníka alebo zrušiť servisnú zmluvu, ak sa nedodržia zásadné odporúčania z analýzy úrovne služieb alebo ak sa analýza nevykoná v stanovenom časovom rámci.

Podľa uváženia HP si garantovaná doba opravy môže vyžadovať inštaláciu nástrojov diaľkového pripojenia.

* Úrovne služieb a časy odozvy pre HP Care Pack sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy. Služby začínajú dátumom zakúpenia hardvéru. Uplatňujú sa obmedzenia. Podrobnosti nájdete na stránke hp.com/go/cpc.

Povinnosti zákazníka

Ak zákazník neplní svoje nižšie uvedené povinnosti, spoločnosť HP alebo jej autorizovaný zástupca nebudú povinní dodať opísané služby.

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

Ako predpoklad dodržania garantovanej doby opravy vykonanej v určitom čase od ohlásenia poruchy musí zákazník poskytnúť okamžitý a neobmedzený prístup do systému v súlade s požiadavkou HP. Garantovaná doba opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy sa neuplatňuje, pokiaľ je prístup do systému vrátane fyzického prístupu, zisťovania porúch na diaľku a hodnotení diagnostiky hardvéru oneskorený alebo odmietnutý. Ak zákazník požaduje naplánovať čas výkonu služby, garantovaná doba opravy začne plynúť v dohodnutom naplánovanom čase.

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

- Poskytne všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie podpory na diaľku a na stanovenie úrovne kvalifikácie na príjem podpory
- Spustí samodiagnostiku a nainštaluje a spustí ďalšie diagnostické nástroje a programy
- Nainštaluje firmvérové aktualizácie a záplaty, ktoré môže sám inštalovať
- Vykoná ostatné primerané kroky, aby pomohol spoločnosti HP identifikovať alebo vyriešiť problémy, a to podľa požiadaviek spoločnosti HP
- Keď sa na riešenie problému posielajú diely programu Diely vymeniteľné zákazníkom alebo náhradné produkty, zákazník nesie zodpovednosť za vrátenie chybného dielu alebo produktu v časovom rámci, ktorý určí HP. Pokiaľ HP nedostane chybný diel alebo produkt v stanovenom časovom rámci, alebo ak je diel alebo produkt už pri prevzatí fyzicky poškodený, od zákazníka sa bude vyžadovať, aby za poškodený diel alebo produkt zaplatil poplatok podľa určenia HP.

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

V rámci možností služby ponechania si chybného disku bude zákazník povinný vykonať nasledujúce činnosti:

- Zachovať si fyzickú kontrolu nad diskom alebo SSD/flash diskami počas celého obdobia poskytovania podpory zo strany spoločnosti HP. HP nenesie zodpovednosť za dáta uložené na disku alebo SSD/flash diskoch
- Zabezpečiť, aby citlivé dáta na neodovzdanom disku alebo SSD/flash diskoch boli zničené alebo bezpečne uchované
- Zabezpečiť prítomnosť autorizovaného zástupcu pri ponechaní chybného disku alebo SSD/flash diskov, prevziať náhradný disk alebo SSD/flash disk, poskytnúť spoločnosti HP identifikačné údaje pre každý disk alebo SSD/flash disk ponechaný podľa tohto dokumentu a na požiadanie HP podpísať dokument poskytnutý spoločnosťou HP, v ktorom sa potvrdzuje ponechanie disku alebo SSD/flash diskov
- Zničiť ponechaný disk alebo SSD/flash disk a/alebo zaistiť, že nie sú opätovne dané do používania
- Odstrániť všetky neodovzdané disky alebo SSD/flash disky v súlade s platnými zákonmi a predpismi o ochrane životného prostredia

Pokiaľ ide o disk alebo SSD/flash disky, ktoré HP poskytne zákazníkovi ako dočasnú náhradu alebo v rámci prenájmu, zákazník musí tento náhradný disk alebo SSD/flash disky okamžite vrátiť pri vypršaní alebo ukončení podpory zo strany HP. Zákazník poniesie výhradnú zodpovednosť za odstránenie všetkých citlivých dát pred vrátením takéhoto požičaného alebo prenajatého disku alebo SSD/flash diskov spoločnosti HP.

Obmedzenia služby

Podľa slobodného uváženia HP sa služba bude poskytovať kombináciou diaľkovej diagnostiky a podpory, služieb poskytovaných na pracovisku a iných metód poskytovania služby. Iné metódy poskytovania služieb môžu zahŕňať doručenie vymeniteľných dielov zákazníkovi prostredníctvom kuriéra, pričom zákazníkom vymeniteľné časti môžu zahŕňať klávesnicu, myš, prípadne iné komponenty programu Diely vymeniteľné zákazníkom alebo aj celý náhradný produkt. HP určí vhodnú metódu poskytnutia potrebnej a včasnú poskytnutie podpory zákazníkovi na splnenie garantovanej doby opravy od ohlásenia poruchy, ak sa uplatňuje.

Ak HP vyžaduje vopred vykonať analýzu úrovne služieb, garancia doby opravy hardvéru od ohlásenia poruchy nevstúpi do platnosti skôr než päť (5) pracovných dní od dokončenia analýzy. Okrem toho si HP vyhradzuje právo znížiť úroveň služby na úroveň určitého času odozvy u zákazníka alebo zrušiť servisnú zmluvu, ak sa nedodržia zásadné odporúčania z analýzy úrovne služieb alebo ak sa analýza nevykoná v stanovenom časovom rámci.

Pokiaľ je na obnovenie funkčnosti systému potrebný iba zákazníkom vymeniteľný diel, garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy sa nebude uplatňovať. Nasledujúce prvky sú vylúčené z garantovanej doby opravy od ohlásenia poruchy:

- Čas potrebný na prestavanie diskového mechanizmu alebo zálohovacie postupy
- Akékoľvek oživenie alebo obnova poškodených dát
- Akékoľvek obdobia nedostupnosti, ktoré priamo nespôsobí hardvérová porucha

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

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

Vylúčené z tejto služby sú, okrem iných, aj nasledujúce činnosti:

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

Obmedzenia služby ponechania chybných médií

Služba ponechania chybných médií sa vzťahuje iba na disk alebo kvalifikované SSD/flash disky, ktoré HP vymení v dôsledku poruchy. To sa nevzťahuje na akúkoľvek výmenu disku alebo SSD/flash diskov, u ktorých nedošlo k poruche.

Služba ponechania si chybného disku nepokrýva SSD/flash disky, ktoré HP určí za spotrebné komponenty a/alebo ktoré prekročia maximálnu podporovanú životnosť a/alebo maximálny limit využitia, ako je stanovené v návode na použitie ich výrobcu, produktovej špecifikácii QuickSpecs alebo technickom liste produktu.

Poruchovosť tohto disku alebo SSD/flash diskov sa neustále sleduje a HP si vyhradzuje právo zrušiť túto službu 30-dňovou výpoveďou, ak dospeje k dôvodnému presvedčeniu, že zákazník nadmerne využíva možnosť služby ponechania chybných médií (napríklad keď výmena chybného disku alebo SSD/flash diskov značne prevýši štandardnú poruchovosť pre príslušný systém).

VO VZŤAHU K OBSAHU ALEBO ZNIČENIU AKÉHOKOLVEK DISKU ALEBO SSD/FLASH DISKOV, KTORÉ SI ZÁKAZNÍK PONECHÁ, NEBUDE MAŤ SPOLOČNOSŤ HP ŽIADNY ZÁVÄZOK AKÉHOKOLVEK DRUHU. BEZ OHĽADU NA AKÉKOLVEK PROTICHODNÉ USTANOVENIE V ŠTANDARDNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENKACH HP ČI TECHNICKOM LISTE NEBUDE SPOLOČNOSŤ HP ANI JEJ DCÉRSKE SPOLOČNOSTI, SUBDODÁVATEĽIA ALEBO DODÁVATEĽIA V ŽIADNOM PRÍPADE NIESŤ ZODPOVEDNOSŤ ZA AKÉKOLVEK NÁHODNÉ, OSOBNÉ ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY ALEBO ZA ŠKODY VYPLÝVAJÚCE ZO STRATY ALEBO ZNEUŽITIA DÁT V RÁMCI TEJTO SLUŽBY PONECHANIA CHYBNÉHO DISKU.

Všeobecné ustanovenia/d'alsie výnimky

Garantované doby opravy od ohlásenia poruchy závisia od typov podporovaného hardvérového produktu, ako aj od presného miesta pracoviska zákazníka vo vzťahu k vyhradenému centru podpory HP. V určitých oblastiach alebo geografických územiach nemusí byť garantovaná doba opravy k dispozícii pre všetky lokality alebo môže byť vyhradená iba pre lokality v blízkosti veľkých metropolitných oblastí. Na kontrolu dostupnosti služby sa obráťte na obchodného zástupcu HP.

Cestovné zóny

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

Pre ďalšie informácie o cestovných zónach sa obráťte na miestneho obchodného zástupcu HP.

Vzdialenosť od vyhradeného centra podpory HP	Garantovaná doba vykonania opravy hardvéru na nasledujúci alebo tretí deň od ohlásenia poruchy
0 – 80 km	Garantovaná doba vykonania opravy na nasledujúci alebo tretí deň od ohlásenia poruchy
82 – 161 km	Garantovaná doba vykonania opravy na nasledujúci alebo tretí deň od ohlásenia poruchy
163 – 320 km	1 dodatočný deň doby pokrytia
Viac ako 338 km	Určené v čase objednania podľa dostupnosti zdrojov

Informácie pre objednávku

Dostupnosť funkcií a úrovni služby sa môže v rozličných oblastiach odlišovať v závislosti od miestnych zdrojov a môže byť obmedzená na kvalifikované produkty a geografické lokality.

Služby hardvérovej podpory HP u zákazníka v garantovanej dobe od ohlásenia poruchy pre tlačové systémy a osobné zariadenia by sa nemali objednať bez toho, aby sa u predajného zástupcu HP najprv neskontrolovalo splnenie podmienok potrebných na úplné čerpanie benefitov zo zakúpenej služby a úrovne služieb.

Potrebujete viac informácií?

Pre viac informácií o službách HP sa obráťte na ktoréhokoľvek z našich obchodných zástupcov na celom svete, prípadne navštívte nasledujúcu stránku:

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

Zaregistrujte sa pre aktualizácie
hp.com/go/getupdated



Zdieľať s kolegami

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

© Copyright 2009, 2011–2016 HP Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente podliehajú zmenám bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HP sú tie, ktoré sú vyjadrené vo výslovných záručných vyhláseniach pre príslušné produkty a služby. Žiadne z ustanovení tohto dokumentu nemožno použiť ako základ pre akúkoľvek dodatočnú záruku. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za technické alebo redakčné chyby či vynechaný text v tomto dokumente.

