

Služba hardvérovej podpory HP u zákazníka

HP Care Pack



Výhody služby

- Zvýšenie využiteľného času produktu
- Flexibilita pri uspokojovaní špecifických potrieb služby
- Pohodlná podpora u zákazníka od kvalifikovaných odborníkov

Najdôležitejšie vlastnosti služby

- Diagnostika problémov a podpora na diaľku
- Hardvérová podpora na mieste
- Náhradné diely a materiály
- Aktualizácie firmvéru pre vybrané produkty
- Výber období krytia a časov odozvy
- Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory

Krátka charakteristika služby

Služba hardvérovej podpory HP u zákazníka zabezpečuje vzdialenú pomoc a podporu hardvéru, ktorý je predmetom služby, čím pomáha zvýšiť využiteľný čas produktu. Vyberte si z viacerých úrovní služieb, ktoré ponúkajú niekoľko kombinácií rozličných období krytia odozvy u zákazníka v rôznych trvaniach podľa vašich konkrétnych potrieb. Služby s garantovanou dobou opravy od nahlásenia poskytujú prístup k špecialistom podpory, ktorí začnú rýchlo zisťovať príčiny problému, aby dostali hardvér späť do funkčného stavu v určenom časovom rámci. Možnosti úrovne služieb môžu zahŕňať službu Solution Coverage, ktorá zahŕňa základný počítač a až šesť ďalších periférnych zariadení. Táto možnosť zahŕňa pokrytie až dvoch samostatných monitorov, dokovacích staníc, klávesníc, náhlavných súprav a myši.

Funkcie a špecifikácie

Diagnostika problémov a podpora na diaľku

Po prijatí a potvrdení vašej žiadosti začne spoločnosť HP hardvérový incident izolovať, riešiť a napravovať. Pred poskytnutím pomoci priamo na mieste môže spoločnosť HP pomocou vzdialenej diagnostiky umožňujúcej prístup ku krytým produktom vykonať elektronicnú podporu na diaľku alebo môže použiť iné dostupné prostriedky na uľahčenie riešenia na diaľku. Počas obdobia krytia poskytne spoločnosť HP telefonické poradenstvo pre firmvér inštalovateľný zákazníkom a diely na svojpomocnú opravu (CSR). Bez ohľadu na vaše obdobie krytia môžu byť incidenty s podporovaným hardvérom hlásené spoločnosti HP telefonicky alebo prostredníctvom webovej stránky podľa toho, aké miestne možnosti sú dostupné, alebo môžu byť hlásené ako udalosť automatizovaného hlásenia zariadení prostredníctvom riešení elektronickej nepretržitej podpory spoločnosti HP na diaľku. Spoločnosť HP potvrdí prijatie žiadosti o službu zaznamenaním nahlásenia a priradením čísla prípadu, ktoré vám následne oznámi. Spoločnosť HP si ponecháva právo rozhodnúť o konečnom riešení všetkých ohlásených incidentov.

Hardvérová podpora na mieste

V prípade hardvérových problémov, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, autorizovaný zástupca poskytne technickú podporu na mieste pre pokryté hardvérové produkty s cieľom uviesť ich späť do funkčného stavu. Spoločnosť HP sa môže na diaľku rozhodnúť, že okrem podpory na mieste pokrývajúcej hlavné zariadenia môže niektoré produkty vrátane periférnych zariadení, ako sú napríklad dokovacie stanice, monitory, klávesnice, náhlavné súpravy a myši, namiesto opravy nahradiť. Náhradné produkty budú nové alebo funkčne ekvivalentné novým. Nahradené produkty sa stanú majetkom spoločnosti HP. Po ich doručení budú zástupcovia podľa vlastného uváženia poskytovať servis na mieste alebo na diaľku, kým nebudú produkty opravené. Práca môže byť dočasne pozastavená, pokiaľ si vyžaduje diely alebo dodatočné zdroje, a bude sa v nej pokračovať, keď budú potrebné diely alebo zdroje k dispozícii.

Funkcie a špecifikácie (pokračovanie)

- Oprava pri zlyhaní: V čase poskytovania technickej podpory na mieste môže spoločnosť HP nainštalovať dostupné technické vylepšenia a aktualizácie firmvéru nenainštalovateľné zákazníkom pre kryté hardvérové produkty potrebné na uvedenie krytého produktu do prevádzkového stavu alebo na udržanie poskytovania podpory zo strany spoločnosti HP.
- Oprava na požiadanie: Na požiadanie môže spoločnosť HP nainštalovať kritické aktualizácie firmvéru neinštalovateľné zákazníkom, ktoré odporúča divízia produktov HP na okamžitú inštaláciu do krytých hardvérových produktov.

Náhradné diely a materiály

Spoločnosť HP bude poskytovať náhradné diely a materiály na udržanie krytého produktu alebo riešenia vo funkčnom stave, a to vrátane dielov a materiálov pre dostupné a odporúčané technické vylepšenia. Náhradné diely budú nové alebo funkčne rovnocenné s novými z hľadiska výkonu. Nahradené diely sa stanú majetkom spoločnosti HP. Ak si chcete vymenené diely ponechať, demagnetizovať alebo inak fyzicky zničiť, za takéto náhradné diely sa vám zaúčtuje cena podľa cenníka.

Spotrebný materiál a spotrebné diely nie sú podporované a nebudú poskytované ako súčasť tejto služby. Na spotrebný materiál a spotrebné diely sa vzťahujú štandardné záručné podmienky a požiadavky. Oprava alebo výmena všetkého spotrebného materiálu alebo spotrebných dielov je vašou zodpovednosťou. Môžu platiť niektoré výnimky. Ďalšie informácie vám poskytne spoločnosť HP. Ďalšie informácie nájdete v časti Krytie na strane 6.

Aktualizácie firmvéru pre vybrané produkty

Aktualizácie firmvéru HP sú k dispozícii pre zákazníkov s aktívnou zmluvou, ktorá ich oprávňuje na prístup k týmto aktualizáciám. V rámci tejto služby máte právo sťahovať, inštalovať a používať aktualizácie firmvéru krytých produktov, na ktoré sa vzťahujú licenčné obmedzenia uvedené v aktuálnych štandardných podmienkach predaja spoločnosti HP. Spoločnosť HP môže v súvislosti s hardvérovou podporou poskytovanou u zákazníka poskytnúť aktualizácie firmvéru, nainštalovať ich alebo pomôcť s ich inštaláciou, ak máte platnú licenciu na používanie súvisiacich aktualizácií softvéru.

Voliteľné funkcie služby

- Ochrana pri náhodnom poškodení: Konkrétne úrovne služieb môžu zahŕňať ochranu pred náhodným poškodením spôsobeným manipuláciou s krytými hardvérovými produktmi. V prípade balíka Solution Care Pack, sa krytie ochrany pred náhodným poškodením vzťahuje len na základnú jednotku konfigurácie alebo riešenia a nevzťahuje sa na periférne zariadenia. Náhodné poškodenie sa definuje ako fyzické poškodenie produktu, ktoré je spôsobené náhlou a nepredvídateľnou udalosťou, ku ktorej došlo počas bežného používania. Môže ísť o neúmyselné rozliatie tekutiny na povrch alebo dovnútra jednotky, nárazy, pády a elektrický výboj, ako aj poškodené alebo rozbité LCD displeje alebo rozbité diely. Môžu platiť obmedzenia podľa krajiny. Potrebné informácie vám poskytne miestny zástupca spoločnosti HP.
- Ponechanie si poškodených médií: Táto možnosť vám umožňuje ponechať si poškodené pevné disky alebo disky typu SSD/flash, ktorých sa nechcete vzdať, pretože môžu obsahovať citlivé dáta. Do služby ponechania si poškodených médií je nutné zahrnúť všetky oprávnené disky používané v systéme krytom touto službou.
- Garantovaná doba opravy: Namiesto doby odozvy na mieste možno pre oprávnené produkty zvoliť garantovanú dobu opravy od nahlásenia. V prípade kritických problémov produktov pokrytých službou, ktoré nemožno na diaľku vyriešiť včas, vynaloží spoločnosť HP komerčne efektívne úsilie na obnovenie ich funkčnosti v stanovenom čase od prijatia prvej žiadosti o službu v HP Solution Center. Možnosť garantovanej doby opravy nie je dostupná vo všetkých krajinách. Podrobné informácie vám poskytne miestne obchodné zastúpenie spoločnosti HP.
- Vylepšené riadenie zásob dielov: Aby spoločnosť HP bola schopná dodržiavať záväzné časy opravy od nahlásenia, uchováva si zásoby kritických náhradných dielov, ktoré sa skladujú v prevádzke určenej spoločnosťou HP. Účelom tohto riadenia dielov je umožniť lepšiu dostupnosť zásob a ich prístupnosť pre autorizovaných zástupcov HP, ktorí reagujú na oprávnené žiadosti o podporu. Vylepšené riadenie zásob náhradných dielov je súčasťou voliteľných služieb s garantovaným časom opravy od nahlásenia poruchy.



Funkcie a špecifikácie (pokračovanie)

- Pokrytie len pre stolný počítač/pracovnú stanicu/mobilnú stanicu/tenkého klienta/notebook: Pri oprávnených počítačových produktoch si môžete vybrať len pokrytie pre stolové počítače, pracovné stanice, mobilné pracovné stanice, tenkých klientov alebo notebooky. Balíky HP Care Pack s týmto obmedzením pokrytia nezahŕňajú externé monitory ani príslušenstvo, ktoré nie je zakúpené a zahrnuté v pôvodnom balení produktu.
- Výmena súpravy na údržbu: Školený technik HP odcestuje na pracovisko zákazníka a poskytne všetku prácu, diely a materiály potrebné na výmenu súpravy na údržbu a vyčistenie tlačiarne. Pred inštaláciou súpravy musí tlačiareň riadne fungovať. Spoločnosť HP môže použiť repasované diely, ktoré sú výkonovo rovnocenné s novými. Nahradené diely sa stanú majetkom spoločnosti HP. Záväzok opravy sa považuje za splnený, keď technik vymení súpravu na údržbu a úspešne vytlačí skúšobnú stranu.

Podmienky dodania

Obdobie krytia

Obdobie krytia stanovuje časové obdobie, v ktorom sa opísané služby poskytujú na mieste alebo na diaľku. Autorizovaný zástupca spoločnosti HP príde počas obdobia krytia hlavného zariadenia na miesto alebo v prípade periférnych zariadení, na ktoré sa vzťahuje služba riešenia, použije poskytovanie služieb na diaľku tak, aby začal službu údržby hardvéru v rámci príslušného intervalu odozvy po prijatí a potvrdení žiadosti spoločnosťou HP. Žiadosti prijaté mimo obdobia krytia sa zaznamenávajú v čase zadania žiadosti, potvrdia sa v nasledujúci deň krytia a vybavujú sa v príslušnom intervale odozvy.

Obdobie krytia sa môžu líšiť v závislosti od miestnej dostupnosti. Podrobné informácie o dostupnosti služby vám poskytne miestne obchodné zastúpenie spoločnosti HP.

Čas odozvy na mieste

V prípade incidentov s pokrytým hardvérom, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, vynaloží spoločnosť HP komerčne primerané úsilie na zásah u zákazníka v rámci stanoveného času odozvy u zákazníka (t. j. na tretí deň krytia, v nasledujúci deň krytia alebo do štyroch hodín). Čas odozvy na mieste sa začína prijatím a potvrdením úvodnej žiadosti spoločnosťou HP a končí sa, keď na vaše pracovisko príde autorizovaný zástupca spoločnosti HP, alebo keď spoločnosť HP určí, že nahlásená udalosť momentálne nevyžaduje zásah na mieste. V prípade služieb Solution Care Pack budú všetky periférne zariadenia (napríklad monitory, klávesnice, myši, dokovacie stanice, náhlavné súpravy atď.) opravené alebo vymenené na diaľku v závislosti od okolností. Čas odozvy sa meria len počas obdobia krytia a môže byť prenesený do nasledujúceho dňa s obdobím krytia.

Podmienky dodania (pokračovanie)

Možnosti úrovne služby

Nie všetky možnosti úrovne služby sú k dispozícii pre všetky produkty. Možnosti úrovne služby, ktoré si zákazník zvolil, budú špecifikované v zmluvnej dokumentácii. Podrobné informácie o dostupnosti a krytí službami vám poskytne miestne obchodné zastúpenie spoločnosti HP.

Možnosť úrovne služby	Obdobie krytia
Štandardné pracovné dni	5 hodín denne (pondelok až piatok, okrem voľných dní spoločnosti HP)
Rozšírenie krytia o dodatočné dni	Obdobie krytia sa rozšíri pridaním nasledovných vybraných dní v týždni k zvoleným hodinám krytia vrátane: • sobôt, okrem voľných dní spoločnosti HP • nedeľ (vyžaduje sa pokrytie sobôt a voľných dní) • voľných dní spoločnosti HP, ak by pripadli na pracovný deň, ktorý by bol inak zahrnutý do zvoleného obdobia krytia
Štandardné pracovné hodiny	9 hodín denne (8:00 až 17:00 hod. miestneho času)
Rozšírenie krytia o dodatočné hodiny	Obdobie krytia sa rozšíri a definujú sa vlastné hodiny krytia, ktoré zahŕňajú dodatočné samostatné hodiny pred alebo po zvolenom okne pokrytia. Toto rozšírenie môže aplikovať zvolené hodiny krytia na zvolené dni krytia vrátane nasledujúcich: • 10 hodín denne (8:00 až 18:00 hod. miestneho času) • 13 hodín denne (8:00 až 21:00 hod. miestneho času) • 16 hodín denne (8:00 až 24:00 hod. miestneho času) • 24 hodín denne
Možnosti času odozvy u zákazníka	Autorizovaný zástupca HP príde v období krytia na pracovisko zákazníka a vykoná servis hardvéru v určenom čase od prijatia a potvrdenia nahlásenia spoločnosťou HP.
Odozva u zákazníka 1 hodina	Odozva u zákazníka do 1 hodiny
Odozva u zákazníka 2 hodiny	Odozva u zákazníka do 2 hodín
Odozva u zákazníka 4 hodiny	Odozva u zákazníka do 4 hodín
Odozva u zákazníka nasledujúci deň	Odozva u zákazníka v nasledujúci deň krytia
Odozva u zákazníka druhý deň	Odozva u zákazníka v ďalší deň krytia
Odozva u zákazníka tretí deň	Odozva u zákazníka na tretí deň krytia
Odozva u zákazníka piaty deň	Odozva u zákazníka na piaty deň krytia
Možnosti času opravy u zákazníka	Spoločnosť HP vynaloží komerčne primerané úsilie na obnovenie funkčnosti hardvéru pokrytého službou v rámci určeného časového obdobia po prvej žiadosti o službu v HP Solution Center.
Garantovaná doba opravy do 6 hodín od nahlásenia	Oprava do 6 hodín od zaznamenania úvodnej žiadosti o službu
Garantovaná doba opravy do 8 hodín od nahlásenia	Oprava do 8 hodín od zaznamenania úvodnej žiadosti o službu
Garantovaná doba opravy do 24 hodín od nahlásenia	Oprava do 24 hodín od zaznamenania úvodnej žiadosti o službu

Dodatočné dohody o úrovni poskytovaných služieb (SLA) sú k dispozícii na základe zmluvy.

Podmienky dodania (pokračovanie)

Garantovaná doba opravy

Doba opravy je časový úsek od zaznamenania úvodnej žiadosti o službu v HP Solution Center po rozhodnutie spoločnosti HP, že hardvér je opravený. Časy od nahlásenia do opravy sa merajú iba počas obdobia krytia a môžu sa preniesť do nasledujúceho dňa s obdobím krytia. Kontaktujte zástupcu spoločnosti HP, ktorý vám poskytne dostupné časy garantovanej doby opravy od nahlásenia vo vašom regióne. Časy služieb s garantovanou dobou opravy závisia od miestnej dostupnosti.

Oprava sa považuje za dokončenú potom, čo HP overí, že porucha hardvéru bola odstránená alebo že hardvér bol vymenený. Overenie spoločnosťou HP je možné vykonať vykonaním samodiagnostického testu pri zapnutí, samostatnej diagnostiky alebo vizuálneho overenia správneho fungovania. Spoločnosť HP podľa vlastného uváženia stanoví úroveň testovania potrebnú na potvrdenie opravy hardvéru. Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia dočasne alebo natrvalo vymeniť produkt, aby splnila garantovaný čas opravy. Náhradné produkty sú buď nové, alebo výkonovo ekvivalentné novým produktom. Nahradené produkty sa stanú majetkom spoločnosti HP.

Nastavenie a vykonanie akýchkoľvek analýz úrovne služieb, ktoré HP považuje za potrebné, ako aj naplánovanie akýchkoľvek súvisiacich procesov a dielov pred vstúpením garantovaného času od nahlásenia do opravy hardvéru do platnosti, môže trvať až 60 dní od zakúpenia a zaregistrovania služby. V priebehu tohto úvodného 60-dňového obdobia platí, že ak sa vykoná analýza úrovne služieb, HP bude poskytovať službu u zákazníka s najkratším možným časom odozvy na mieste inštalácie podľa dostupnosti dielov a zdrojov. Časy odozvy sa môžu líšiť v závislosti od geografickej polohy a lokality.

Krytie nebude podporované mimo krajiny, pre ktorú bola služba Care Pack HP od nahlásenia do opravy predaná.

Riadenie eskalácie

Na uľahčenie riešenia zložitých incidentov vytvorila spoločnosť HP formálne postupy eskalácie. Eskaláciu incidentov koordinuje miestny manažment spoločnosti HP využitím vhodných zdrojov spoločnosti HP alebo určených tretích strán, ktoré pomáhajú pri riešení problému.

Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory

Spoločnosť HP poskytuje ako súčasť tejto služby prístup k niektorým komerčne dostupným elektronickým a webovým nástrojom. Máte prístup k:

- Určitým možnostiam dostupným pre registrovaných používateľov, ako napríklad odber proaktívnych servisných oznámení týkajúcich sa hardvéru a účasť na fórach podpory zameraných na riešenie problémov a zdieľanie informácií o najvhodnejších postupoch s ostatnými registrovanými používateľmi.
- Rozšíreným webovým vyhľadávaniam dokumentácie technickej podpory, na ktorú máte ako zákazník nárok, na uľahčenie rýchlejšieho riešenia problémov.
- Určitým proprietárnym diagnostickým nástrojom spoločnosti HP s prístupom na heslo.
- Webovému nástroju na priame kladenie otázok spoločnosti HP. Tento nástroj pomáha pri rýchlom riešení problémov pomocou procesu predbežnej kvalifikácie, ktorý nasmeruje žiadosť o podporu alebo službu priamo k pracovníkovi, ktorý je kvalifikovaný zodpovedať otázku. Nástroj taktiež umožňuje zobrazíť stav každej podanej žiadosti o podporu alebo služby vrátane prípadov nahlásených telefonicky.
- Vedomostným databázam spoločnosti HP a tretích strán pre niektoré produkty tretích strán, kde môžete získať a načítať informácie o produktoch, hľadať odpovede na otázky týkajúce sa podpory a zúčastňovať sa vo fórach podpory. Na túto službu sa môžu vzťahovať obmedzenia prístupu, ktoré uplatňujú tretie strany.

Podmienky dodania (pokračovanie)

Riešenie elektronickej podpory na diaľku

Riešenie elektronickej podpory na diaľku poskytuje robustné možnosti riešenia problémov a možnosti opráv pre oprávnené produkty. Môže zahŕňať riešenia vzdialeného prístupu do systému a ponúkať praktické riešenie centrálnej správy a pohľad na otvorené incidenty a históriu incidentov v podniku. Vzdialený prístup do systému umožňuje špecialistom na poskytovanie podpory spoločnosti HP rýchlejšie vyhľadávať problém a efektívnejšie ho riešiť. Špecialisti na poskytovanie podpory spoločnosti HP použijú vzdialený prístup do systému iba na základe vašej autorizácie.

Dokončenie práce

Opravy sa považujú za dokončené potom, čo HP overí, že porucha hardvéru bola odstránená alebo že hardvér bol vymenený. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za žiadne stratené dáta. Za implementáciu vhodných postupov zálohovania ste zodpovední vy. Overenie spoločnosťou HP je možné vykonať vykonaním samodiagnostického testu pri zapnutí, samostatnej diagnostiky alebo vizuálneho overenia správneho fungovania. Spoločnosť HP podľa vlastného uváženia stanoví úroveň testovania potrebnú na potvrdenie opravy hardvéru. Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia dočasne alebo natrvalo vymeniť produkt, aby splnila garantovaný čas opravy. Náhradné produkty sú buď nové, alebo funkčne a výkonovo ekvivalentné novým produktom. Nahradené produkty sa stanú majetkom spoločnosti HP. Ak nie je možné diagnostikovať a opraviť zariadenie u zákazníka, môže byť potrebné vykonať opravu zariadenia mimo priestorov zákazníka. Spoločnosť HP určuje potrebu opravy mimo priestorov zákazníka podľa vlastného uváženia.

Krytie

Táto služba poskytuje krytie pre oprávnené počítače HP vrátane interných komponentov podporovaných a dodávaných spoločnosťou HP, ako sú napríklad pamäťové a optické jednotky. Patrí sem pripojené príslušenstvo značky HP, ktoré je súčasťou originálneho balenia počítača, napríklad káblová myš, káblová klávesnica alebo sieťový adaptér.

Služby HP Care Pack s týmto obmedzením krytia nezahŕňajú externé monitory HP. Zariadenia All-in-one majú displej, ktorý sa nepovažuje za samostatný externý monitor.

Platí však, že druhý monitor pripojený k zariadeniu All-in-one nie je krytý touto službou HP Care Pack.

Ak ste si zakúpili balík HP Solution Care Pack, služby Solution Services kryjú základnú jednotku pre túto službu, ako aj 6 periférnych zariadení podporovaných spoločnosťou HP pripojených k základnej jednotke vrátane maximálne 2 externých monitorov, dokovacích staníc, bezdrôtovej myši, bezdrôtovej klávesnice a náhlavných súprav HP (ako príklad). Na periférne zariadenia sa vzťahuje balík Solution Care Pack iba v prípade, ak boli zakúpené súčasne so základným počítačom.

Dokovacie stanice alebo replikátory portov HP sú kryté v krajine, v ktorej bola služba HP Care Pack zakúpená, nie však mimo krajiny zakúpenia.

Spotrebný materiál, okrem iného vymeniteľné médiá, zákazníkom vymeniteľné batérie, perá pre tabletové počítače a ďalšie spotrebné produkty, ako aj zariadenia na údržbu vykonávanú používateľmi a zariadenia od iných spoločností ako HP, nie sú kryté touto službou. Batérie pre mobilné komerčné počítače HP sú kryté až tri roky. Ďalšie informácie nájdete po zadaní textu „understanding battery warranties for business notebooks“ (vysvetlenie záruk na batérie pre podnikové notebooky) na stránke [hp.com](https://www.hp.com).

V prípade náhradných dielov a komponentov, ktorých podpora bola ukončená, môže byť potrebné prejsť na novšie modely. Takýto prechod v prípade dielov alebo komponentov, ktorých podpora bola ukončená, môže v niektorých prípadoch viesť k ďalším poplatkom. Spoločnosť HP odporučí náhradné diely alebo komponenty v spolupráci s vami. Vzhľadom na možnosti miestnej podpory nemusia mať všetky komponenty vo všetkých krajinách dostupné náhrady.

Podmienky dodania (pokračovanie)

Podmienky

Musíte mať príslušné licencie pre akýkoľvek základný firmvér, ktorý je predmetom týchto služieb. Spoločnosť HP môže vyžadovať analýzu úrovne služby pre kryté produkty. V takom prípade vás autorizovaný zástupca spoločnosti HP skontaktuje a dohodne s vami vykonanie analýzy úrovne služieb. Počas tejto analýzy spoločnosť HP zhromaždí dôležité informácie o konfigurácii systému, ktoré umožnia technikom spoločnosti HP odhadnúť a pripraviť riešenie pre možné budúce hardvérové problémy a čo najrýchlejšie a najúčinnšie vykonanie opráv. Analýzu úrovne služby je možné vykonať priamo na mieste, prostredníctvom vzdialeného prístupu k systému, vzdialených nástrojov alebo cez telefón, a to podľa vlastného uváženia spoločnosti HP.

Vykonanie auditov a procesov, ktoré sa musia vykonať pred nadobudnutím účinnosti garantovanej doby opravy hardvéru môže trvať až 60 dní.

Vykoná sa prieskum spôsobilosti pre službu garantovanej doby opravy. Pred preskúmaním musíte spoločnosti HP poskytnúť všetky požadované miesta krytia.

Ak sa nedodržia kritické návrhy auditu alebo ak sa audit nevykoná v stanovenom časovom rámci, spoločnosť HP si vyhradzuje právo znížiť úroveň služby na čas odozvy na mieste alebo zrušiť zmluvu o poskytovaní služieb, okrem prípadov, kedy oneskorenie spôsobí spoločnosť HP.

Pokiaľ ide o možnosti času odozvy na mieste pri problémoch s hardvérom, spoločnosť HP dôrazne odporúča, aby ste si nainštalovali a sprevádzkovali príslušné riešenie podpory na diaľku od spoločnosti HP so zabezpečeným pripojením k spoločnosti HP, aby bolo možné poskytovať službu. Pre garantovanú dobu opravy hardvéru sa vyžaduje riešenie vzdialenej podpory HP. Ak nie je nasadené príslušné riešenie vzdialenej podpory HP, spoločnosť HP nemusí byť schopná poskytovať zadanú podporu a ani ju nebude povinná poskytovať. Ak nie je nasadené príslušné riešenie vzdialenej podpory HP, za inštaláciu firmvéru neinštalovateľného zákazníkom na mieste sa budú účtovať dodatočné poplatky.

Povinnosti zákazníka

Ak nebudú splnené stanovené zodpovednosti zákazníka, spoločnosť HP nebude (i) povinná poskytovať služby, ako je uvedené, alebo (ii) poskytne tieto služby na vaše náklady v bežných sadzbách za čas a materiál.

Ak to vyžaduje spoločnosť HP, musíte vy alebo autorizovaný zástupca spoločnosti HP aktivovať hardvérový produkt, ktorý má byť podporovaný, a to do desiatich dní od zakúpenia týchto služieb pomocou pokynov na registráciu v službe HP Care Pack, e-mailového dokumentu poskytnutého spoločnosťou HP alebo podľa iných pokynov spoločnosti HP. Ak sa v prípade krytého produktu zmení miesto použitia, aktivácia a registrácia (alebo náležité prispôbenie existujúcej registrácie spoločnosti HP) musí nastať do desiatich dní od dátumu zmeny.

Spoločnosť HP vykoná prieskum, aby posúdila, či je možné poskytnúť službu na novom mieste. Ak sa zistí, že spoločnosť HP nemôže poskytnúť službu s garantovanou dobou opravy na novom mieste, služba sa predvolene zmení na podporu s odozvou v nasledujúci pracovný deň u zákazníka.

Služba s garantovanou dobou opravy si vyžaduje okamžitý a neobmedzený prístup do systému zákazníka v prípade žiadosti zo strany HP. Garantovaný čas opravy 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.

Podmienky dodania (pokračovanie)

V prípade služieb s garantovanou dobou opravy sa vyžaduje vhodné riešenie podpory na diaľku od spoločnosti HP so zabezpečeným pripojením k spoločnosti HP, v prípade podpory hardvéru s odozvou na mieste sa dôrazne odporúča. Aby sa umožnilo poskytovanie služby a voliteľných možností, musíte poskytnúť všetky potrebné zdroje v súlade s poznámkami k vydaniu riešenia podpory na diaľku od spoločnosti HP. Keď je riešenie podpory na diaľku od spoločnosti HP nainštalované, v danom riešení musíte okrem toho udržiavať nakonfigurované kontaktné údaje, ktoré spoločnosť HP použije pri reakcii na zlyhanie zariadenia. Ďalšie informácie o požiadavkách, špecifikáciách a vylúčeníach získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.

Na požiadanie musíte vykonať nasledovné činnosti, aby ste podporili snahu spoločnosti HP o riešenie problémov na diaľku:

- Poskytnúť všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie vzdialenej podpory a ktoré jej umožnia určiť nárok zákazníka na využívanie podpory,
- Spustiť automatické testy a nainštalovať a spustiť ďalšie diagnostické nástroje a programy.
- Nainštalovať aktualizácie a opravy firmvéru nainštalovateľné zákazníkom.
- Podľa požiadaviek spoločnosti HP vykonať ďalšie primerané činnosti, ktoré pomôžu spoločnosti HP identifikovať a vyriešiť problémy.

Ste zodpovední za včasnú inštaláciu dôležitých aktualizácií firmvéru inštalovateľných zákazníkom, ako aj dodaných náhradných dielov a produktov určených na svojpomocnú opravu (CSR). Súhlasíte s tým, že zaplatíte ďalšie poplatky, ak požiadate spoločnosť HP o inštaláciu zákazníkom inštalovateľných aktualizácií alebo opráv firmvéru. Všetky ďalšie poplatky vám budú účtované podľa vynaloženého času a materiálu, pokiaľ nebolo vopred písomne dohodnuté inak.

V prípadoch, keď sú diely na svojpomocnú opravu alebo náhradné produkty dodané s cieľom vyriešiť problém, ste zodpovední za vrátenie chybného dielu alebo produktu v lehote stanovenej spoločnosťou HP. Ak spoločnosť HP nedostane chybný diel alebo produkt v stanovenej lehote, prípadne ak je diel alebo produkt po prijatí demagnetizovaný alebo inak fyzicky poškodený, bude od vás požadovaná úhrada katalógovej ceny HP za chybný diel alebo produkt, podľa uváženia spoločnosti HP.

Zodpovedáte za bezpečnosť svojich vlastných a dôverných informácií a za správnu sanitáciu alebo odstránenie dát z produktov, ktoré môžu byť vymenené a vrátené spoločnosti HP v rámci procesu opravy. Ďalšie informácie o týchto zodpovednostiach vrátane tých, ktoré sú uvedené v zásadách sanitácie médií HP a zásadách manipulácie s médiami HP pre zákazníkov v oblasti zdravotnej starostlivosti, sa nachádzajú na stránke hp.com/go/mediahandling.

Ochrana pri náhodnom poškodení (voliteľná služba)

V prípade ponúk služby HP Care Pack, ktoré zahŕňajú voliteľnú službu ochrany pri náhodnom poškodení, musíte do tridsiatich dní od dátumu incidentu spoločnosti HP nahlásiť náhodné poškodenie, aby spoločnosť HP mohla urýchliť opravu systému. Nahlásenie musí obsahovať podrobné vysvetlenie nehody vrátane informácií kedy, kde a ako sa stala, ako aj opis poškodenia jednotky. Ak nebudú tieto informácie poskytnuté alebo ak bude incident nahlásený viac ako tridsať dní po dátume vzniku, spoločnosť HP odmietne nárok. Od dátumu začiatku poskytovania balíka HP Care Pack je možné vykonať za 12 mesiacov maximálne jednu (1) opravu alebo výmenu produktu HP.

Podmienky dodania (pokračovanie)

Ponechanie si poškodených médií a kompletné ponechanie si poškodených médií (voliteľné funkcie)

Pri využívaní doplnkových možností ponechania si poškodených médií je vaša zodpovednosťou:

- Zachovať si nepretržitú fyzickú kontrolu nad diskami alebo jednotkami SSD/flash. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za dáta, ktoré sa nachádzajú na diskoch alebo jednotkách SSD/flash.
- Zabezpečiť, aby citlivé dáta na neodovzdaných diskoch alebo jednotkách SSD/flash boli zničené alebo zostali zabezpečené.
- Poskytnúť spoločnosti HP identifikačné informácie pre každý disk alebo jednotku SSD/flash, ktorú si ponecháte, a vyhotoviť dokument poskytnutý spoločnosťou HP s potvrdením, že ste si ponechali disky alebo jednotky SSD/flash.
- Zničiť ponechaný disk alebo SSD/flash disky a/alebo zaistiť, že nie sú opätovne dané do používania
- Zlikvidovať všetky disky alebo jednotky SSD/flash, ktoré ste si ponechali, v súlade s platnými zákonmi a nariadeniami o životnom prostredí.

V prípade diskov alebo jednotiek SSD/flash dodaných spoločnosťou HP, ako sú požičané alebo prenájaté produkty, náhradné disky alebo jednotky SSD/flash, ich okamžite vrátite po uplynutí alebo ukončení podpory spoločnosti HP. Budete výlučne zodpovední za odstránenie všetkých citlivých dát pred vrátením akýchkoľvek požičaných alebo prenájatých diskov alebo jednotiek SSD/flash spoločnosti HP a spoločnosť HP nebude zodpovedná za zachovanie dôvernosti alebo ochrany osobných údajov v prípade akýchkoľvek citlivých dát, ktoré na takých diskoch alebo jednotkách SSD/flash zostanú.

Obmedzenia služby

Na základe uváženia spoločnosti HP bude služba poskytovaná ako kombinácia diagnostiky na diaľku a podpory na diaľku, služieb poskytovaných na mieste a ďalších spôsobov poskytovania služby. Môže ísť o dodanie dielov na svojpomocnú opravu alebo celého náhradného produktu prostredníctvom kuriéra. Spoločnosť HP stanoví vhodný spôsob doručenia potrebný na poskytnutie účinnej a včasnej podpory zákazníkovi, prípadne na dodržanie záväzných časov od nahlásenia do opravy.

Spoločnosť HP navrhuje svoje produkty ako opraviteľné zákazníkom. Diely na svojpomocnú opravu (CSR) sú kľúčovým prvkom záručných podmienok spoločnosti HP. Vďaka tomu dokáže spoločnosť HP dodávať náhradné diely, ako sú klávesnice, myši a iné diely klasifikované ako CSR diely, priamo zákazníkovi ihneď po potvrdení poruchy. Diely sa zvyčajne zasielajú cez noc, aby ich bolo možné doručiť v čo najkratšom čase. Zákazník si ich potom môže vymeniť tak, ako mu to časovo vyhovuje.

„Povinné“ CSR je súčasťou štandardnej záruky súvisiacej s niektorými produktmi. CSR je pre zákazníkov so službou HP Care Pack voliteľnou službou „Voliteľné“ CSR umožňuje zákazníkovi vykonať svojpomocnú opravu alebo sa rozhodnúť, aby výmenu vykonal servisný technik HP, pričom počas obdobia servisného pokrytia produktu je to bez ďalších poplatkov.



Obmedzenia služby (pokračovanie)

Ak HP Care Pack zahŕňa podmienky týkajúce sa poskytovania servisu priamo u zákazníka, diely na svojpomocnú opravu sa odošlú priamo zákazníkovi v prípade, že si vybral možnosť svojpomocnej opravy. V opačnom prípade, ak sa zákazník rozhodne nevyužiť možnosť svojpomocnej opravy, k zákazníkovi príde zástupca oddelenia podpory spoločnosti HP a vykoná opravu.

Ak HP Care Pack zahŕňa podmienky týkajúce sa poskytovania servisu mimo priestorov zákazníka, ako napríklad služba vyzdvihnutia a vrátenia alebo služba vrátenia spoločnosti HP a zákazník sa rozhodol nevyužiť možnosť svojpomocnej opravy, v takom prípade sa od zákazníka vyžaduje na základe rozhodnutia spoločnosti HP doručenie produktu do autorizovaného servisného strediska spoločnosti HP alebo odoslanie produktu do spoločnosti HP.

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

Čas odozvy na mieste sa neuplatňuje, ak službu možno poskytnúť pomocou diagnostiky na diaľku, podpory na diaľku alebo ďalších spôsobov poskytovania služby uvedených v predchádzajúcom texte.

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

Vylúčenia pre službu hardvérovej podpory HP u zákazníka

- Zálohovanie, obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a dát.
- Testovanie činnosti aplikácií alebo dodatočné testy, o ktoré požiadate.
- Riešenie problémov s prepojením alebo kompatibilitou.
- Podpora v prípade problémov súvisiacich so sieťou.
- Služby potrebné v dôsledku neimplementovania ľubovoľných systémových opráv, opráv alebo zmien poskytnutých spoločnosťou HP.
- Služby potrebné v dôsledku nedodržovania opatrení určených na zabránenie poruchám, ktoré spoločnosť HP odporúčala dodržiavať.
- Služby, ktorých potreba bola vyvolaná nesprávnym zaobchádzaním alebo používaním produktu.
- Služby, ktorých potreba bola vyvolaná neoprávnenými pokusmi inštalovať, opravovať, udržiavať alebo upravovať hardvér, firmvér alebo softvér.

Maximálny čas poskytovania podpory/maximálne používanie

Diely a komponenty, ktoré dosiahli maximálny čas poskytovania podpory alebo limit maximálneho používania uvedeného v návode výrobcu, parametroch produktu alebo technickom produktovom liste, sa v rámci tejto služby neposkytujú, neopravujú ani nevymieňajú.

Obmedzenia služby (pokračovanie)

Vylúčenia pre službu ochrany pri náhodnom poškodení

Služba ochrany pri náhodnom poškodení poskytuje ochranu v prípade náhleho a nepredvídateľného neúmyselného poškodenia pri manipulácii za predpokladu, že k takémuto poškodeniu došlo pri bežnom používaní. Služba sa nevzťahuje na nasledujúce situácie a poškodenia:

- Normálne opotrebovanie: zmena farby, textúry alebo povrchu, postupné pozvoľné opotrebovanie, hrdza, prach alebo korózia.
- Požiar, dopravná nehoda alebo nehoda v nehnuteľnosti (pokiaľ takúto nehodu pokrýva poisťka alebo iná záruka na produkt), prírodné javy (vrátane záplav) alebo akékoľvek iné riziko, ktoré nemá pôvod v produkte.
- Vystavenie poveternostným alebo environmentálnym podmienkam, ktoré sú mimo rozsahu špecifikácií spoločnosti HP, vystavenie nebezpečným materiálom (vrátane biologického nebezpečenstva), nedbanlivosť, nesprávne používanie, nesprávna manipulácia, nesprávne napájanie, neoprávnené opravy alebo pokusy o opravu, nesprávne a neoprávnené úpravy, pripojenia alebo inštalácia vybavenia, vandalizmus, škoda alebo zamorenie spôsobené zvieratami alebo hmyzom, chybné batérie, presakovanie batérie, chýbajúca údržba stanovená výrobcom (vrátane použitia nesprávnych čistiacich prostriedkov).
- Chyba dizajnu, konštrukcie, programovania alebo pokynov k produktu.
- Údržba, oprava alebo výmena, ktorú si vyžiadala strata alebo poškodenie v dôsledku iného ako bežného používania, uskladnenia a používania produktu podľa špecifikácií daných výrobcom a návodom na používanie.
- Krádež, strata, záhadné zmiznutie alebo odloženie.
- Strata alebo poškodenie dát, prerušenie obchodnej činnosti.
- Podvodné konanie (ktoré okrem iného zahŕňa nesprávne, zavádzajúce, chybné alebo neúplné poskytnutie informácií o spôsobe, akým došlo k poškodeniu zariadenia).
- Náhodné alebo iné poškodenie produktu, ktoré má kozmetickú povahu, čo znamená, že neovplyvňuje činnosť a fungovanie počítača.
- Nedokonalosti monitora počítača vrátane okrem iného „vypálených“ a chýbajúcich pixelov, ktoré sú výsledkom bežného používania a činnosti produktu.
- Poškodenie produktov, ktoré majú odstránené alebo upravené sériové čísla.
- Poškodenie alebo zlyhanie zariadenia, ktoré podlieha záruke výrobcu, bolo stiahnuté z trhu alebo sa naň vzťahujú oznámenia od výrobcu.
- Poškodenie pri preprave krytého produktu z iného miesta alebo na iné miesto.
- Poškodenie hardvéru, softvéru, médií, dát atď., ktoré bolo spôsobené okrem iného vírusmi, aplikačnými programami, sieťovými programami, inováciami, formátovaním ľubovoľného typu, databázami, súbormi, ovládačmi, zdrojovým kódom, objektovým kódom alebo vlastnými dátami, akoukoľvek podporou, konfiguráciou, inštaláciou alebo opakovanou inštaláciou ľubovoľného softvéru alebo dát, prípadne používaním poškodeného alebo chybného média.
- Akékoľvek zmeny pôvodného stavu, ktoré sa udiali pred dátumom zakúpenia služby HP Care Pack.
- Zastaranie produktu.
- Každé zariadenie premiestnené mimo krajiny nákupu, ktoré nepokrýva balík služieb Care Pack cestovania + ochrany pri náhodnom poškodení HP (Travel + Accidental Damage Protection).
- Poškodené alebo chybné LCD obrazovky, ak je zlyhanie spôsobené nesprávnym používaním alebo inou príčinou vylúčenou v tomto dokumente.
- Úmyselné poškodenie, ktoré má za následok prasknutý alebo poškodený displej alebo poškodený monitor.
- Poškodenie spôsobené policajným zásahom, vyhlásenou alebo nevyhlásenou vojnou, jadrovým incidentom alebo terorizmom.



Obmedzenia služby (pokračovanie)

- Akákoľvek zmena alebo úprava krytého produktu.
- Akýkoľvek úmyselný čin, ktorý spôsobí poškodenie krytého produktu.
- Bezohľadné, nedbanlivé alebo hrubé správanie pri manipulácii s produktom alebo jeho používaní.
- Praskliny alebo diery na jednotke, ak poškodenie neprenikne do vonkajšieho obalu alebo neodhalí vnútorné obvody alebo ostré hrany.
- Chýbajúce alebo poškodené klávesy klávesnice, ktoré nesúvisia s krytou nehodou (napríklad pád, rozliata tekutina).

Obmedzenia služby ochrany pri náhodnom poškodení

Nákup služby ochrany pri náhodnom poškodení je pre produkt možný v prípade, ak sa na produkt vzťahuje továrenská záruka alebo predĺžená záruka, ktorá pokrýva minimálne také isté obdobie ako služba ochrany pri náhodnom poškodení.

Ak boli s krytým produktom poskytnuté alebo sprístupnené ochranné predmety, ako sú kryty, prepravné tašky alebo vrecká, musíte neustále používať toto príslušenstvo produktu, aby ste si mohli uplatniť túto službu krytia pri náhodnom poškodení.

Bezohľadné, nedbalé alebo hrubé správanie zahŕňa, okrem iného, aj zaobchádzanie s krytými produktmi škodlivým, nebezpečným alebo nevhodným spôsobom, ktorý môže mať za následok ich poškodenie, ako aj akékoľvek ich zlovolné a úmyselné poškodenie. Táto služba ochrany pri náhodnom poškodení v prípade neúmyselného poškodenia sa nevzťahuje na žiadne poškodenie vyplývajúce z takéhoto zaobchádzania.

Po prekročení uvedeného limitu sa za ďalšie požiadavky stanovia ceny opravy na základe času a materiálu, všetky ostatné aspekty zakúpenej služby HP Care Pack však zostávajú v platnosti, pokiaľ sa v dokumentoch krajiny, kde bol produkt zakúpený, neuvádza výslovne inak.

V prípade zákazníkov, ktorí v minulosti mali mimoriadne vysoký počet nárokov, si spoločnosť HP vyhradzuje právo odmietnuť žiadosti o zakúpenie služby ochrany pri náhodnom poškodení.

Môžu platiť obmedzenia podľa krajiny. Podrobné informácie o dostupnosti služby ochrany pri náhodnom poškodení vám poskytne miestne obchodné zastúpenie spoločnosti HP.

Poškodenie externých periférnych zariadení pripojených k základnej jednotke. Krytie ochrany pred náhodným poškodením sa vzťahuje len na základný počítač.

Obmedzenia služby (pokračovanie)

Obmedzenia služby ponechania si poškodených médií

Služba ponechania si poškodených médií sa vzťahuje iba na disky alebo oprávnené jednotky SSD/flash, ktoré spoločnosť HP vymenila z dôvodu nefunkčnosti. To sa nevzťahuje na žiadnu výmenu diskov alebo jednotiek SSD/flash, ktoré nezlyhali.

V prípade jednotiek SSD/flash, ktoré spoločnosť HP označila ako spotrebné diely, prípadne ktoré presiahli svoju maximálnu dobu životnosti alebo použiteľnosti uvedenú v používateľskej príručke od výrobcu, základných špecifikáciách produktu alebo v technickom produktovom liste, nie je možné využiť službu ponechania si poškodených médií.

Spoločnosť HP neustále sleduje poruchovosť diskov a jednotiek SSD/flash a vyhradzuje si právo zrušiť túto službu s výpovednou lehotou tridsať dní, ak nadobudne dôvodné podozrenie, že neprimerane často využívate možnosť služby ponechania si poškodených médií (napríklad ak sa výmena poškodených diskov alebo jednotiek SSD/flash vykonáva oveľa častejšie, než zodpovedá štandardnej chybovosti v danom systéme).

Spoločnosť HP nemá žiadne záväzky v súvislosti s obsahom alebo zničením akéhokoľvek disku alebo jednotky SSD/flash, ktorú ste si ponechali alebo ktorú ste spoločnosti HP poslali. Bez ohľadu na obsah aktuálnych štandardných podmienok predaja spoločnosti HP alebo obsah technického produktového listu nenesie spoločnosť HP ani jej pobočky, subdodávateľa alebo dodávateľa zodpovednosť za žiadne náhodné, zvláštne ani následné škody ani za škody súvisiace so stratou alebo nesprávnym používaním dát pri využívaní tejto služby ponechania si poškodených médií.

Spoločnosť HP neustále sleduje poruchovosť týchto komponentov a vyhradzuje si právo zrušiť túto službu s výpovednou lehotou tridsať dní, ak nadobudne dôvodné podozrenie, že neprimerane často využívate možnosť služby ponechania si poškodených médií (napríklad ak sa výmena poškodených komponentov s možnosťou uchovávaní dát vykonáva oveľa častejšie, než zodpovedá štandardnej chybovosti v danom systéme).

Vylúčenia pre službu výmeny súpravy na údržbu

Táto funkcia nezahŕňa žiadnu opravu nad rámec výmeny údržbovej súpravy. Ak tlačiareň potrebuje ďalšiu výmenu dielov, za túto službu sa budú účtovať samostatné poplatky. Údržbové súpravy pre tlačiarne HP môžu vymeniť iba autorizovaní technici HP.

Úroveň závažnosti incidentu

Spoločnosť HP potvrdí žiadosť vytvorením záznamu o prípade, oznámi vám číslo prípadu a potvrdí závažnosť incidentu a časové požiadavky na začatie nápravných opatrení. Poznámka: V prípade udalostí prijatých prostredníctvom riešení elektronickej podpory spoločnosti HP na diaľku vás spoločnosť HP bude kontaktovať, požiada vás, aby ste určili závažnosť incidentu a zabezpečili prístup do systému skôr, ako začne plynúť čas od nahlásenia do opravy hardvéru alebo čas odozvy poskytnutia služby hardvérovej podpory na mieste. Záväzky času odozvy a času vykonania opravy od nahlásenia v rámci hardvérovej podpory sa môžu líšiť v závislosti od závažnosti incidentu. Stupeň závažnosti incidentu určíte vy.

Úroveň závažnosti	Príklady
Závažnosť 1: Kritický výpadok	Výpadok v produkčnom prostredí, vyradenie alebo vysoké riziko vyradenia produkčného systému alebo produkčnej aplikácie, poškodenie/strata dát alebo riziko súvisiace s dátami, závažný vplyv na chod podniku, problémy s bezpečnosťou.
Závažnosť 2: Kritický pokles výkonu	Závažné zhoršenie produkčného prostredia, prerušenie/narušenie produkčného systému alebo produkčnej aplikácie, riziko opätovného výskytu, značný vplyv na chod podniku.
Závažnosť 3: Normálna	Neprodukčný systém (napríklad testovací systém) nefunguje alebo má znížený výkon, produkčný systém alebo produkčná aplikácia má znížený výkon, je však zavedené alternatívne riešenie, strata nekritickéj funkčnosti, obmedzený vplyv na chod podniku.
Závažnosť 4: Nízka	Žiadny vplyv na chod podniku alebo na používateľov.



Obmedzenia služby (pokračovanie)

Cestovné zóny

Všetky časy odozvy poskytnutia služby pre hardvér u zákazníka platia len pre miesta nachádzajúce sa vo vzdialenosti do 160 km od určeného centra podpory spoločnosti HP. Časy odozvy v prípade miest nachádzajúcich sa viac ako 160 km od určeného centra podpory spoločnosti HP budú upravené podľa nasledujúcej tabuľky. Vzdialenosti uvedené nižšie sú iba orientačné. Ďalšie informácie o cestovných zónach vám poskytne miestne obchodné zastúpenie spoločnosti HP.

Vzdialenosť od vyhradeného centra podpory HP	Čas odozvy u zákazníka 1 hodina	Čas odozvy u zákazníka 2 hodiny	Čas odozvy u zákazníka 4 hodiny	Odozva u zákazníka v nasledujúci deň a dlhšie
0 – 25 míľ (0 – 40 km)	1 hod.	2 hod.	4 hod.	Nasledujúci/druhý /tretí/piaty deň krytia
26 – 50 míľ (41 – 80 km)	Stanovené v čase objednávky a v závislosti od dostupnosti zdrojov	Stanovené v čase objednávky a v závislosti od dostupnosti zdrojov	4 hod.	Nasledujúci/druhý /tretí/piaty deň krytia
50 – 100 míľ (81 – 160 km)	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	4 hod.	Nasledujúci/druhý /tretí/piaty deň krytia
101 – 200 míľ (161 – 320 km)	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	8 hod.	1 dodatočný deň krytia
201 – 300 míľ (321 – 480 km)	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Stanovené v čase objednávky a v závislosti od dostupnosti zdrojov	2 dodatočné dni krytia
Viac ako 480 km (300 míľ)	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Stanovené v čase objednávky a v závislosti od dostupnosti zdrojov	Stanovené v čase objednávky a v závislosti od dostupnosti zdrojov

Možnosť garantovaného času u od nahlásenia do opravy je k dispozícii pre miesta v okruhu 50 míľ (80 km) od vyhradeného centra podpory HP. Na miestach v okruhu 51 až 100 míľ (81 až 160 km) od vyhradeného centra podpory HP sa bude uplatňovať upravený garantovaný čas od nahlásenia do opravy, ako je zobrazené v nasledujúcej tabuľke. Garantovaný čas od nahlásenia do opravy nie je k dispozícii pre miesta v okruhu viac než 100 míľ (160 km) od vyhradeného centra podpory HP. Vzdialenosti uvedené nižšie sú iba orientačné. Ďalšie informácie o cestovných zónach vám poskytne miestne obchodné zastúpenie spoločnosti HP.

Obmedzenia služby (pokračovanie)

Vzdialenosť od vyhradeného centra podpory HP	Garantovaný čas od nahlásenia do opravy 4 hod.	Garantovaný čas od nahlásenia do opravy 6 hod.	Garantovaný čas od nahlásenia do opravy 8 hod.	Garantovaný čas od nahlásenia do opravy 24 hod.
0 – 50 míľ (0 – 80 km)	4 hod.	6 hod.	8 hod.	24 hod.
51 – 100 míľ (81 – 160 km)	6 hod.	8 hod.	10 hod.	24 hod.
Viac ako 100 míľ (160 km)	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii

Výjazd na lokality zákazníka v okruhu 200 míľ (320 km) od vyhradeného centra podpory HP sa poskytuje bez príplatku. Ak sa lokalita zákazníka nachádza viac ako 200 míľ (320 km) od vyhradeného centra podpory HP, bude sa účtovať cestovný príplatok.

Ak sa produkt nachádza alebo sa má nainštalovať mimo stanovenej cestovnej zóny alebo sa na pracovisko nedá dôjsť motorovým vozidlom a vyžaduje si teda osobitný prístup (napr. vrtné plošiny, lode, odľahlé miesta na púšti atď.), na službu sa môžu vzťahovať ďalšie príplatky, dlhší čas odozvy, skrátené hodiny krytia alebo dodanie služby vyzdvihnutia a vrátenia, a to podľa určenia HP. Miestne podmienky podpory si môžete overiť u obchodného zástupcu HP.

Cestovné zóny a prípadné príplatky v niektorých geografických oblastiach môžu byť odlišné.

Krytie nemusí byť podporované mimo krajiny, pre ktorú bola služba Care Pack HP od nahlásenia do opravy predaná. Ďalšie informácie vám poskytne miestny obchodný zástupca spoločnosti HP.

Informácie o objednávaní

Všetky jednotky a možnosti s jednotlivými predávanými ponukami HP Care Pack musia byť objednané s rovnakou úrovňou služieb ako produkt, ktorého sú súčasťou, inak pre tieto jednotky a možnosti nebude k dispozícii daná úroveň služby. Dostupnosť funkcií a úrovní služieb sa môže meniť v závislosti od miestnych zdrojov a môže byť obmedzená na oprávnené produkty a geografické oblasti. Ak chcete, aby sa na balíky HP Solution Services Care Pack vzťahovali podmienky a požiadavky riešenia, treba ich zakúpiť v čase nákupu hardvéru a všetky naraz. Ak si chcete objednať službu hardvérovej podpory HP u zákazníka alebo získať ďalšie podrobnosti, kontaktujte miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP alebo obchodného partnera.

Podmienky a požiadavky

Pozrite si úplné [podmienky a požiadavky, ktoré platia pre služby HP Care Pack](#).

Ďalšie informácie

Podrobnosti získate od miestneho obchodného zástupcu alebo od obchodného partnera spoločnosti HP, prípadne si pozrite stránku hp.com/go/pcandprintservices.

Registrácia na príjem noviniek
hp.com/go/getupdated



Zdieľať s kolegami

Služby spoločnosti HP podliehajú príslušným podmienkam a požiadavkám pre služby spoločnosti HP, ktoré boli zákazníkovi poskytnuté alebo oznámené pri nákupe. Zákazníci môžu mať dodatočné zákonné práva v súlade s príslušnými miestnymi právnymi predpismi. Takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené podmienkami a požiadavkami služieb HP ani obmedzenou zárukou HP, ktoré zákazník získava pri zakúpení produktu HP.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Uvedené informácie sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na produkty a služby spoločnosti HP, sú záruky uvedené výslovne v záručných dokumentoch, ktoré sa dodávajú spolu s týmito produktmi a službami. Žiadne informácie uvedené v tomto dokumente nemožno považovať za dodatočnú záruku. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické alebo redakčné chyby či vynechané informácie v tomto dokumente.

4AA5-6385ROE, október 2022, rev. 10

Tento dokument konsoliduje informácie, ktoré boli predtým obsiahnuté v samostatných produktových listoch pre služby HP Care Pack, do jedného produktového listu.

