



Výhody služby

- Minimalizace prostojů
- Cestování bez starostí
- Zabezpečení dat a médií
- Budete připraveni na neočekávané
- Jistota přístupu k datům
- Udržování zařízení v provozu
- Napájení kdekoli
- Rychlé řešení problémů
- Premiová úroveň služeb

Nejdůležitější informace

- Rozsah krytí splňující obchodní potřeby
- Cestovní služby dostupné ve více než 90 zemích
- Ponechání vadných médií vyžadujících výměnu
- Praktická výměna baterie na místě
- Ochrana před nehodami
- Obnova dat nebo operačního systému
- Přístup k vysoce kvalifikovaným zástupcům vzdálené podpory HP
- Oprava zařízení v rámci určeného časového rámce

Přehled služby

Řešení Premier Care zajišťují tu správnou úroveň ochrany, podpory a služeb, která splňuje potřeby obchodních uživatelů při zajišťování investice a maximalizaci produktivity u zařízení HP EliteBook a HP ZBook. Jedná se o jednoduchý způsob poskytování sady služeb, které nejlépe odpovídají tomu, jak lidé pracují.

Pozitivní zkušenosti uživatelů se službou bez ohledu na místo pracoviště vyžadují sadu služeb ke zmírnění rizika, zajišťování pohodlí, úspore nákladů a pomoci při udržování zabezpečení. S řešeními Premier Care si můžete vybrat ze tří zajišťovaných balíčků služeb – Essential Care, Expanded Care a Enhanced Care – které doplňují zařízení uživatelů, a to na základě pracovního stylu uživatele.

Součásti služby

Přehled komponent služby

Services ^{1,2}	Essential Care	Expanded Care	Enhanced Care ³
Služba odezvy na místě do následujícího pracovního dne	✓	✓	*
Hardwarová podpora HP výměny další pracovní den na cestách	✓	✓	✓
Služba HP ponechání poškozených médií	✓	✓	✓
Služba HP jednorázové výměny baterie		✓	✓
Služba HP ochrany před náhodným poškozením ⁴		✓	✓
Služba zotavení a obnovení HP ⁵		✓	✓
Prioritní přístup HP ⁶			✓
Hardwarová podpora HP v místě provozu Oprava na zavolání ⁶			✓

* Služba hardwarové podpory HP v místě provozu nahrazuje u Enhanced Care službu odezvy na místě do následujícího pracovního dne.

Funkce a specifikace Essential Care

Základní podpora a ochrana pro uživatele notebooků

Se sadou služeb krytí, ochrany a podpory HP Essential Care dosáhnete optimální pracovní doby při práci v kanceláři, vzdáleně i na cestách.

Podpora následující pracovní den v místě zákazníka

Služba zahrnuje vzdálenou asistenci a podporu v místě provozu pro váš podporovaný hardware s cílem maximalizovat provozuschopnost vašeho produktu. Vybrat si můžete z několika úrovní služby nabízejících různé kombinace garantovaného času příjezdu na místo provozu a rozsahu krytí služby tak, aby vyhovovaly vašim specifickým potřebám. Součástí služby:

- **Vzdálená diagnóza problému a podpora**

Po obdržení a potvrzení vašeho hovoru společnost HP začne hardwarový problém izolovat, ladit, napravovat a řešit. Před započítáním asistence v místě provozu zařízení může společnost HP pomocí elektronické vzdálené podpory umožňující přístup k podporovaným produktům provést vzdálené diagnostické testy, případně může použít jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení. Společnost HP poskytne během rozsahu krytí služby telefonní asistenci pro firmware instalovaný zákazníkem a výměnu náhradních dílů, kterou zákazník může provést sám. Bez ohledu na rozsah krytí služby lze závady na podporovaném hardwaru nahlásit společnosti HP telefonicky nebo přes web, v závislosti na místní dostupnosti, případně přes elektronická řešení HP vzdálené podpory s automatickým hlášením událostí.¹

- **Náhradní díly a materiály⁷**

Společnost HP poskytne náhradní díly a materiály podporované HP, potřebné k udržování podporovaného hardwaru v provozním stavu, včetně dílů a materiálu pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Náhradní díly a produkty budou nové nebo ve výkonnosti funkčně ekvivalentní novým a nahrazené díly a produkty se stanou majetkem společnosti HP. Zákazníci, kteří si přejí nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budou povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku, pokud si nezakoupili ponechání poškozených médií.

- **Aktualizace firmwaru u vybraných produktů**

Aktualizace firmwaru HP jsou k dispozici zákazníkům s aktivní smlouvou, která je opravňuje k přístupu k těmto aktualizacím. V rámci této služby máte právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro kryté produkty podporované touto službou, s výhradou licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách HP. Společnost HP může v souvislosti s hardwarovou podporou v místě pracoviště poskytnout, nainstalovat nebo pomoci s instalací aktualizací firmwaru, pokud máte platnou licenci k použití příslušných softwarových aktualizací.

Hardwarová podpora výměny další pracovní den na cestách

V rámci služby je uživatelům mobilního počítače poskytováno řešení hardwarové podpory pro nový přenosný produkt HP. Toto jednoduché a praktické řešení je k dispozici v různých zemích / zeměpisných oblastech po celém světě. Hardwarová podpora výměny další pracovní den na cestách je k dispozici pro vybrané produkty se značkou HP a podle dostupnosti v místě v rámci podpory řešení hardwarového problému zahrnuje reakci do dalšího pracovního dne v místě (se vzdálenou diagnostikou problému v místním jazyce ve vybraných zemích). Podpora je poskytována v běžných pracovních hodinách a dnech v místní zemi / zeměpisné oblasti.

Ponechání poškozeného média

Služba umožňuje uživatelům bezpečně si ponechat kontrolu nad vadnými médii obsahujícími citlivé údaje, pokud pevné disky nebo disky SSD/flash vyžadují náhradu. Tato služba je k dispozici pro všechny disky, které jsou součástí původního zařízení.

Funkce a specifikace Expanded Care

Rozšířené úrovně služeb pro uživatele na cestách

Získáte vše, co obsahuje služba HP Essential Care, a navíc další sadu služeb HP Expanded Care, které jsou určeny pro váš pracovní styl vždy na cestách, takže se můžete soustředit na svou práci.

Služba jednorázové výměny baterie

V rámci služby se provádí pozáruční výměna baterií notebooku, pokud je to vyžadováno u podpory v místě. Pokud je to potřeba, bude poskytnuta jedna (1) náhradní baterie na službu Essential Care, Expanded Care nebo Enhanced Care. Po určení, že je baterie vadná, autorizovaný zástupce společnosti HP poskytne služby technické podpory a výměny baterie v místě. Když autorizovaný zástupce společnosti HP přijede na místo, bude službu nadále poskytovat, dokud nedojde k výměně baterie.

Ochrana před náhodným poškozením*

Součástí této služby je ochrana, pokud dojde k neočekávanému poškození zařízení. Konkrétní úrovně služeb mohou obsahovat ochranu před náhodným poškozením při manipulaci s oprávněnými, krytými hardwarovými produkty. Náhodné poškození je definováno jako fyzické poškození produktu způsobené nenadálým a nepředvídatelným incidentem za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Mezi příklady patří neúmyslné rozlítí tekutin do jednotky nebo na ni, upuštění, upadnutí, elektrický výboj, jakož i poškozené nebo prasklé displeje z tekutých krystalů (LCD) a porušené díly.

* Služba je zahrnuta tam, kde je k dispozici.

Obnovení – služby obnovy dat

Služba zahrnuje obnovu dat v případě ztráty dat kvůli mechanické závadě, náhodnému odstranění nebo softwarovému selhání. Data je možné obnovit z pevných disků a disků SSD nainstalovaných v platformě HP. Služba je poskytována mimo místo pracoviště a vyžaduje přibližně 1–10 pracovních dní plus dobu na dopravu od vás a návrat z místa provádění služby k vám. Počet případů využití služby není během aktivního období služby obnovení dat omezen. Data vám budou vrácena jako úložné zařízení, obvykle externí pevný disk USB, který bude dostatečně velký, aby se na něj vešla obnovená data. Náklady na dopravu poškozeného pevného disku od vás na naše pracoviště a zpět po obnovení jsou zahrnuty do ceny služby.

Obnova dat je prováděna, jak nejlépe je to možné. Opětná selhání mohou vyžadovat delší dobu obnovení. Pokud je vyžadována delší doba na obnovení, společnost HP vás o tom informuje. Pokud nemůžete získat přístup k datům kvůli mechanické závadě, náhodnému vymazání nebo softwarovému selhání, musíte kvůli diagnostice systému kontaktovat společnost HP přímo. Data budou obnovena pouze z pevných disků a disků SSD vybraných běžně dostupných notebooků a mobilních zařízení HP. Vaše kontaktní údaje, sériové číslo služby Care Pack a poštovní adresa budou ověřeny a použity u zbývajících kroků procesu žádosti o obnovu dat. Ke všem žádostem o obnovu dat dostanete referenční číslo.

Obnovení – služba obnovy operačního systému

Obnovení operačního systému v místě představuje kvalitní vzdálenou diagnostiku závad a onsite nasazení operačního systému pro hardware podporovaný společností HP a jejím cílem je prodloužit dobu provozu a produktivity systému. Zákazník obdrží dobu reakce na místě, čas služby a servisní období, které odpovídá úrovni služeb Care Pack spojené s daným produktem HP. Zákazník může vyžádat obnovení operačního systému po diagnostice pevného disku a určení, že je vadný. V rámci této služby se provádí obnovení operačního systému po obnovení a výměně pevného disku nebo disku SSD.

Funkce a specifikace Enhanced Care

Reakce vyšší úrovně pro klíčové firemní uživatele

Ať už se s prací dostanete kamkoli, vaše zařízení zůstanou v provozu díky službě HP Enhanced Care, která staví na službách HP Expanded Care a přidává k nim prémiové úrovně služeb určené pro uživatele s nejvyššími pracovními a cestovatelskými nároky.

Priority Access

Tato služba je určena ke zvýšení výkonu podnikového IT a spolupracuje s vašimi pracovníky IT po celém světě při poskytování prémiové globální podpory vaší organizaci. Priority Access nabízí prioritní přístup k zástupcům globální podpory a poskytuje pokročilé nástroje k urychlení řešení vašich potřeb podpory, zlepšení produktivity asistenčních služeb a zkvalitnění řešení potřeb IT. Také poskytuje technickou podporu, která vám pomáhá zvyšovat produktivitu a efektivitu prostředků asistenčních služeb. Společnost HP se zaměřuje na vaše potřeby tím, že poskytuje služby a podporu navrženou k řešení technologických překážek, kterým dnes čelíte, takže se vaše společnost může rychle vrátit k práci.

Služba hardwarové podpory v místě provozu na zavolání

Součástí této služby je vzdálená diagnostika, podpora a služba v místě provozu, kterou poskytuje tým odborníků na podporu, kteří rychle dostanou vaše zařízení do provozuschopného stavu v rámci zadaného časového rámce od počátečního požadavku na službu. Služba pomáhá maximalizovat produktivitu asistenčních služeb IT a uživatelů díky urychlené výměně dílů a online nástrojům řízení případů, v rámci kterých můžete sledovat řešení a urychlit tak opětovné uvedení do provozu.

Specifikace dodávání služby: Essential Care

Služba odezvy na místě do následujícího pracovního dne

V případě hardwarových problémů, které není možné řešit vzdáleně, vykoná autorizovaný zástupce technickou podporu pro podporované hardwarové produkty v místě jejich provozu, aby je uvedl do provozního stavu. Společnost HP se může rozhodnout některé produkty místo jejich opravy nahradit. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní novým. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Po dodání produktů budou zástupci poskytovat službu podle svého uvážení v místě provozu nebo vzdáleně, dokud nebudou produkty opraveny. Práce může být dočasně pozastavena, jsou-li potřeba dodatečné náhradní díly nebo prostředky s tím, že jakmile budou k dispozici, budou práce pokračovat. Společnost HP vynaloží finančně přiměřené úsilí, aby reagovala na místě do stanovené doby odezvy. Doba odezvy na místě začíná úvodním hovorem přijatým a potvrzeným společností HP a končí, když autorizovaný zástupce společnosti HP dorazí na vaše místo provozu nebo když společnost HP určí, že nahlášená událost v současné době nevyžaduje zásah na místě. Čas příjezdu se měří pouze v rámci rozsahu krytí služby a je možno jej částečně přenést do dalšího dne, ve kterém existuje rozsah krytí.

- **Oprava při selhání:** Ve chvíli doručení technické podpory na místě může společnost HP nainstalovat dostupná technická vylepšení a aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem pro kryté hardwarové produkty, které jsou vyžadovány pro navrácení krytého produktu do provozního stavu nebo k udržení podporovatelnosti společností HP.
- **Oprava na vyžádání:** Na vaše vyžádání může společnost HP nainstalovat kritické aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem, které jsou doporučeny produktovou divizí společnosti HP k okamžité instalaci u krytých hardwarových produktů.
- **Rozsah krytí:** Rozsah krytí vymezuje čas, během kterého jsou popsane služby dodané v místě provozu nebo vzdáleně. Autorizovaný zástupce společnosti HP se dostaví k zákazníkovi v rámci dohodnutého rozsahu krytí tak, aby údržbu hardwaru zahájil v rámci příslušného intervalu odezvy od okamžiku, kdy společnost HP přijala a potvrdila servisní požadavek. Telefonické žádosti o servis obdržené mimo rozsah krytí budou potvrzeny následující den s rozsahem krytí a realizovány v rámci odpovídajícího intervalu odezvy.

Specifikace dodávání služby: Essential Care (pokračování)

Cestovní pásma

Cesty do míst ve vzdálenosti do 200 mil (320 km) od příslušného centra podpory HP jsou prováděny bez jakýchkoliv dodatečných příplatků. Pokud se místo nachází více než 200 mil (320 km) od příslušného centra podpory HP, je služba spojena s dodatečným příplatkem za cestu. Cestovní pásma a případné příplatky se mohou v některých geografických oblastech lišit. Garantované časy příjezdu na místa vzdálená více než 100 mil (160 km) od příslušného centra podpory budou upravené úměrně vzdálenosti, jak je uvedeno v tabulce níže.

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Časový rámec	Dodatečné příplatky za cestu
0–50 mil (0–80 km)	Následující pracovní den	
51–100 mil (81–160 km)	Následující pracovní den	
101–200 mil (161–320 km)	1 pracovní den navíc	
201–300 mil (321–480 km)	2 pracovní dny navíc	Určeno podle skutečných nákladů na dopravu
Více než 300 mil (+480 km)	Není k dispozici	Určeno podle skutečných nákladů na dopravu

Hardwarová podpora výměny další pracovní den na cestách

Pokud cestujete mimo zemi nákupu, popsané služby podpory se budou poskytovat pouze, pokud je země / zeměpisná oblast, ve které je služba požadována a dodávána, uvedená v tabulce na adrese hp.com/services/travel jako účastníci se země / zeměpisná oblast. Služby podle této smlouvy nejsou dostupné v jiných zemích / zeměpisných oblastech než těch, které jsou uvedené v dané tabulce.

Nicméně v některých dalších oblastech, které nejsou v tabulce uvedené, je možné službu na nižší úrovni podpory poskytnout. Pokud pro opravu nejsou dostupné náhradní díly, zejména díly specifické pro určitý jazyk nebo zemi, máte následující možnosti:

- Odložit žádost o službu, dokud se nevrátíte do země, ve které byl produkt původně zakoupen.
- Přijmout výměnu vadného cizího dílu za místní díl (např. anglická/americká klávesnice).
- Náhradní díly specifické pro určitý jazyk nebo zemi, jako anglické klávesnice bez mezinárodních znaků, cizojazyčné klávesnice nebo určité lokalizované součásti zdrojů energie, nejsou obecně dostupné při cestách do zahraničí a mimo hranice původní země nejsou podmínkami této smlouvy kryté. Služby požadované mimo původní zemi nákupu jsou omezené pouze na základní jednotku. Služby pro externí monitory se poskytují pouze v původní zemi nákupu za předpokladu, že bylo zakoupeno toto dodatečné krytí. Dokovací stanice nebo replikátor portu jsou způsobilé pro krytí v původní zemi, ve které byla služba Care Pack zakoupena, avšak při cestách mimo zemi nákupu kryté nejsou. Možnosti jiných značek než HP jsou z této služby vyloučeny.



Specifikace dodávání služby: Essential Care (pokračování)

Pokud cestujete do kterékoli z těchto oblastí a mimo zemi, ve které jste produkt původně zakoupili, společnost HP:

- Vám poskytne telefonní číslo globálního střediska řešení HP pro příslušnou zemi / zeměpisnou oblast.
- Od vás nebo asistenční služby vaší společnosti bude přijímat hovory v zemi / zeměpisné oblasti, do které jste přicestovali.
- Proveďte diagnostiku do úrovně hardwarové poruchy.
- Sjedná podle potřeby příjezd na vaše místo do následujícího pracovního dne v dané zemi / zeměpisné oblasti nebo doručení náhradního dílu.
- Poskytne náhradní díly potřebné pro opravu podle specifikace hardwaru za předpokladu, že takové díly jsou v dané oblasti dostupné.
- Cestovní krytí je omezeno pouze na následující pracovní den.

Služba ponechání vadného média

Se službou ponechání vadného média je vaší povinností:

- Neustále si udržovat fyzickou kontrolu nad disky nebo jednotkami SSD/flash během poskytování podpory společností HP.
- Zajistit zničení nebo zabezpečení citlivých dat na ponechaném disku nebo jednotce SSD/flash.
- Mít přítomného autorizovaného zástupce, který si ponechá vadné disky nebo jednotky SSD/flash. přijmout náhradní disky nebo jednotky SSD/flash, poskytnout společnosti HP identifikační číslo jednotlivých disků nebo jednotek SSD/flash ponechaných v rámci této služby a na vyžádání společnosti vyplnit dokument poskytnutý společností HP potvrzující ponechání disků nebo jednotek SSD/flash.
- Zničit ponechané disky nebo jednotky SSD/flash nebo zajistit, že se tyto disky nebo jednotky SSD/flash nebudou znovu používat.
- Zlikvidovat všechny ponechané disky nebo jednotky SSD/flash v souladu s platnými zákony a předpisy na ochranu životního prostředí.

Specifikace dodávání služby: Expanded Care

Obsahuje vše, co je v sadě HP Essential Care, a navíc následující služby.

Služba jednorázové výměny baterie

Práce mohou být dočasně pozastavené, jsou-li potřeba dodatečné náhradní díly nebo zdroje s tím, že jakmile budou k dispozici, budou práce pokračovat. Práce je považována za dokončenou na základě ověření společností HP, že hardwarová závada byla odstraněna nebo že hardware byl vyměněn. Náhradní díly a produkty budou nové nebo ve výkonnosti funkčně ekvivalentní novým a nahrazené díly a produkty se stanou majetkem společnosti HP.

Ochrana před náhodným poškozením (platí zeměpisná omezení)

Je vaší povinností náhodné poškození nahlásit společnosti HP do 30 dnů od data incidentu tak, aby společnost HP mohla opravu systému urychlit. Společnost HP si vyhrazuje právo odepřít opravu poškozených systémů podle tohoto programu krytí, pokud bude incident nahlášený po více než 30 dnech od data incidentu.

Využívání tohoto krytí vyžaduje vysvětlení, kde a kdy k incidentu došlo, a také podrobný popis samotné události. Neposkytnutí těchto údajů povede k zamítnutí žádosti. Pokud k podporovanému produktu byly poskytnuty nebo zpřístupněny ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., jste povinni toto příslušenství produktu vždy používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození pro ochranu způsobilý.

Obnovení – služby obnovy dat

Před zahájením služby obnovy dat:

- Z disku před jeho odesláním společnosti HP ke službě obnovy dat odstraníte všechny důvěrné, neveřejné a osobní údaje, včetně mimo jiné jmen a kontaktních údajů, dat narození, čísel sociálního zabezpečení a rodných čísel, věku, příjmu, čísel kreditních karet nebo finančních a zdravotnických záznamů. Pokud citlivé údaje ze zařízení před odesláním dodavateli ochrany dat odstranit nemůžete, můžete si zvolit službu nevyužít. Během krytí službou obnovy dat je udržována záruka na hardwarový produkt HP nebo upgrade záruky.
- Kontaktujete společnost HP s poskytnutými identifikovatelnými údaji, abyste zahájili proces diagnostiky a obnovy dat.
- Zabalíte a odešlete oprávněný pevný disk k obnově na místo uvedené společností HP; doporučené balení je dvakrát větší než velikost média zabaleného do materiálu proti nárazům, aby se redukoval pohyb a poškození během přepravy. Souhlasíte, že při odesílání vadné jednotky do střediska obnovy dat použijete jakékoli balení poskytnuté servisním technikem HP.
- Zajistíte splnění všech předpokladů služby tak, jak jsou určeny během nasazení služby.

Obnovení–služba obnovy operačního systému

Pokud jste operační systém upgradovali (např. z Windows 8 na Windows 10), technik HP nahraje operační systém, který byl původně dodán s jednotkou, a poté vám pomůže se zahájením upgradu operačního systému. K zahájení musíte mít licenční číslo upgradovaného operačního systému.

Specifikace dodávání služby: Enhanced Care

Obsahuje vše, co obsahuje sada HP Expanded Care, a navíc službu Priority Access a volání hardwarové podpory HP v místě provozu nahrazuje podporu následující pracovní den v místě zákazníka.

Služba Priority Access

Jestliže nebudete postupovat podle uvedených povinností, společnost HP nebo autorizovaný servisní partner HP na základě rozhodnutí společnosti HP i) nebude povinen služby dodat tak, jak byly popsány, nebo ii) takovou službu poskytne na vaše náklady podle běžných časových sazeb a sazeb za materiál. Se službou Priority Access:

- Před událostí podpory provedete interní řešení problémů a diagnostiku.
- Během události podpory vaše určená kontaktní osoba podpory provede následující:
 - Poskytne všechny informace, které společnost HP potřebuje k poskytnutí včasné a profesionální podpory a k umožnění společnosti HP určit nárok na úroveň podpory.
 - Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy.
 - Musíte mít zákonným způsobem získanou licenci na jakýkoli základní firmware, který bude těmito službami krytý.

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

V případě, že společnost HP požaduje audit, může příprava a provedení kontrol a procesů trvat až 30 dní od zakoupení služby s tím, že garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady může vstoupit v platnost až po jeho dokončení. Garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost až pět (5) dní po dokončení auditu.

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

Služba hardwarové podpory v místě provozu na zavolání

Příprava a provedení jakýchkoli analýz úrovně služby, které společnost HP považuje za nezbytné, a s nimi souvisejících procesů a kroků plánování může trvat až 60 dní od doby zakoupení a registrace služby s tím, že garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost teprve poté. Během tohoto počátečního 60denního období 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.

V případě hardwarových problémů, které není možné řešit vzdáleně, vykoná autorizovaný zástupce technickou podporu pro podporované hardwarové produkty v místě jejich provozu, aby je uvedl do provozního stavu. Společnost HP se může rozhodnout některé produkty místo jejich opravy nahradit. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní novým. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Po dodání produktů budou zástupci poskytovat službu podle svého uvážení v místě provozu nebo vzdáleně, dokud nebudou produkty opraveny. Práce může být dočasně pozastavena, jsou-li potřeba dodatečné náhradní díly nebo prostředky s tím, že jakmile budou k dispozici, budou práce pokračovat.

Specifikace dodávání služby: Enhanced Care (pokračování)

- **Oprava při selhání:** Ve chvíli doručení technické podpory na místě může společnost HP nainstalovat dostupná technická vylepšení a aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem pro kryté hardwarové produkty, které jsou vyžadovány pro navrácení krytého produktu do provozního stavu nebo k udržení podporovatelnosti společností HP.
- **Oprava na vyžádání:** Na vaše vyžádání může společnost HP nainstalovat kritické aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem, které jsou doporučeny produktovou divizí společnosti HP k okamžité instalaci u krytých hardwarových produktů.
- **Garantovaný čas:** Garantovaný čas začíná úvodním hovorem přijatým a potvrzeným společností HP a končí, když je hardware opraven nebo když společnost HP určí, že v současné době nevyžaduje zásah na místě. Garantovaný čas pro vyřešení závady se měří pouze v rámci rozsahu krytí služby a je možno jej částečně přenést do dalšího dne, ve kterém existuje rozsah krytí. Úrovně služeb se mohou lišit podle regionu. Další informace vám poskytne místní zástupce společnosti HP.
- **Náhradní díly a materiály:**¹ Náhradní díly a materiály budou nové nebo ve výkonnosti funkčně ekvivalentní novým. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Pokud si přejete nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budete povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.
- **Rozsah krytí:** Rozsah krytí vymezuje čas, během kterého jsou popsány služby dodané v místě provozu nebo vzdáleně. Autorizovaný zástupce společnosti HP se dostaví k zákazníkovi v rámci dohodnutého rozsahu krytí tak, aby údržbu hardwaru zahájil v rámci příslušného intervalu odezvy od okamžiku, kdy společnost HP přijala a potvrdila servisní požadavek. Telefonické žádosti o servis obdržené mimo rozsah krytí budou zaznamenány v čase uskutečnění hovoru, ale nebudou potvrzeny do následujícího dne v rámci rozsahu krytí a servis bude poskytnut v rámci příslušného intervalu odezvy. Všechny úrovně rozsahu krytí závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.

Řízení předávání požadavků

Společnost HP zavedla formální postupy pro předávání požadavků, které umožňují řešit komplexní problémy. Eskalaci problému koordinuje místní management HP, který zapojuje klíčové specialisty společnosti HP 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 webovým nástrojům. Máte přístup k:

- Některým nabídkám dostupným pro registrované uživatele, jako je stahování vybraného firmwaru nebo záplat, které mohou vyžadovat dodatečné oprávnění na základě smluv o softwarové podpoře, 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 webovým vyhledáváním příslušných dokumentů technické podpory usnadňujícím rychlejší vyřešení problému.
- Některým patentovaným nástrojům HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem.
- Internetovému nástroji pro zaslání dotazů přímo společnosti HP. Tento nástroj 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 dodávání služby: Enhanced Care (pokračování)

Cestovní pásma

Pro místa vzdálená v rozmezí 101 až 200 mil (163 až 322 km) od příslušného centra podpory HP mohou platit upravené časové závazky. Cestovní pásma a případné příplatky se mohou v některých geografických oblastech lišit. Krytí není podporováno mimo zemi, pro kterou byla služba Care Pack prodána, i když je v balíčku se službou Travel Care Pack.

Níže uvedené vzdálenosti jsou pouze orientační. Více informací o cestovních pásmech se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Závazný garantovaný čas na opravu hardwaru
0–50 mil (0–81 km)	Platí závazný garantovaný čas
51–100 mil (82–161 km)	Platí závazný garantovaný čas
101–200 mil (162–322 km)	Platí 1 den pokrytí navíc
Více než 200 mil (> 322 km)	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů

Proces schválení

U každého zákazníka, který vyžaduje službu opravy na zavolání, může být vyžadován proces předběžného schválení HP. Garantované časy pro vyřešení závady závisí na typu hardwarového produktu, který má být podporován, a zároveň na přesné poloze vašeho místa a jeho vzdálenosti od určeného centra podpory HP. Dostupnost služby zjistíte u obchodního zástupce HP.

Omezení služby: Essential Care

Hardwarová podpora výměny další pracovní den v místě provozu

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. Společnost HP si vyhrazuje právo odnést krytý produkt z vašeho místa provozu na opravu.

Výluky ze služby hardwarové podpory v místě provozu:

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované vámi.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Odstraňování síťových problémů.
- Služby požadované v důsledku vaší neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které vám poskytla společnost HP.
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, která vám byla dříve doporučena společností HP.
- Služby, které jsou požadované v důsledku nesprávného zacházení s produktem.

Služby, které jsou požadované v důsledku neoprávněných pokusů instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.

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.

Omezení služby: Essential Care (pokračování)

Hardwarová podpora výměny další pracovní den na cestách

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. Společnost HP si vyhrazuje právo odnést krytý produkt z vašeho místa provozu na opravu. Společnost HP vyžaduje, abyste vrátili vadnou jednotku do původní země nákupu v případě, že událost opravy, včetně ochrany před náhodným poškozením, vyžaduje výměnu zařízení. Výměna celé jednotky není k dispozici mimo zemi původního nákupu této služby. Cestovní krytí je omezeno na opravu původní jednotky v místě provozu a mimo místo provozu. Garantovaná doba příjezdu na místo provozu neplatí, pokud lze službu dodat pomocí vzdálené diagnostiky v rámci vzdálené podpory, případně jinými metodami popsanými výše.

Z této služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Služby požadované v důsledku vaší neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které vám poskytla společnost HP.
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, která vám byla dříve doporučena společností HP.
- Uživatelská preventivní údržba.

Služba ponechání vadného média

Služba ponechání vadných médií se týká pouze disků a jednotek SSD/flash, které společnost HP vyměnila z důvodu jejich poruchy. Nevztahuje se na jakoukoli výměnu disků nebo jednotek SSD/flash, u nichž nedošlo k selhání. Tato služba ponechání si vadných médií se nevztahuje na komponenty uchovávání dat, které jsou specifikované společností HP jako spotřební díly nebo které překročily svou uvedenou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití, stanovené v provozním manuálu výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém listu. Možnost ponechat si poškozená média je společností HP navržena jako samostatné pojištění, které, je-li k dispozici, vyžaduje samostatnou konfiguraci a zakoupení. Poruchovost těchto komponentů je nepřetržitě monitorována a společnost HP si vyhrazuje právo vám službu zrušit s předchozím 30denním upozorněním, má-li důvodné podezření, že je tato služba zákazníkem zneužívána (například pokud je počet vyměněných disků v systému neúměrně vysoký).

Omezení služby: Expanded Care

Služba jednorázové výměny baterie

Tato služba se vztahuje na výměnu jedné (1) baterie na produkt podle smlouvy v rámci podmínek služby Care Pack. Krytí je omezeno na primární baterii, která byla původně nakonfigurována a zakoupena s produktem.

Ze služby jsou vyloučeny činnosti, které mimo jiné zahrnují:

- Všechny opravy nad rámec výměny baterie, pokud produkt takové opravy vyžaduje.
- Výměny dalších dílů. Tato služba je účtována zvlášť.
- Výměna sekundárních nebo doplňkových baterií zakoupených po nákupu původní konfigurace, mezi které patří baterie s dlouhou životností a cestovní baterie.
- Krytí mimo podmínky služby, jak jsou uvedeny v popisu služby Care Pack.

Požadavky na více baterií pro více systémů (seskupování) mohou být učiněny samoobslužnými zákazníky HP z řad firem a vzdělávacích institucí nebo jejich zástupci a jejich výsledkem může být zdržení v dodání dílů. Krytí se může lišit podle zeměpisného umístění. Tato služba není dostupná ve všech zemích a regionech.

Služby ochrany před náhodným poškozením

Ochrana před náhodným poškozením je podmíněna buď tovární zárukou na produkt, jenž má být službou kryt, nebo službou prodloužené záruky s dobou krytí minimálně stejně dlouhou, po jakou bude platit služba ochrany proti náhodnému poškození. Poskytuje ochranu před nenadálým a nepředvídatelným náhodným poškozením při manipulaci za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu.

Obnovení – služby obnovy dat

Službu obnovy dat nelze zakoupit, pokud stávající problémy vedly k nedostupnosti souborů na způsobilém hardwaru HP. Proces služby obnovy dat není v souladu s požadavky uvedenými v zákonu o přenositelnosti a odpovědnosti za přenos údajů o zdravotním pojištění z roku 1996 (HIPAA) ani v zákonu o informační technologii ve zdravotnictví pro ekonomické a klinické zdraví (HITECH) z roku 2009. Zákazníci, kteří podléhají zákonům HIPAA a HITECH, nesmí společnosti HP předat pevné disky, které obsahují chráněné zdravotní údaje (PHI), jak jsou definovány v zákonech HIPAA a HITECH. Je výhradně vaší odpovědností určit, zda spadáte do působnosti zákonů HIPAA a HITECH. Pokud je služba obnovy dat zakoupena odděleně od hardwaru, musíte novou službu Care Pack zaregistrovat do 30 dní od původního data nákupu. U služeb obnovy dat může společnost HP využít jako poskytovatele služby třetí stranu. Třetí strana musí dodržovat zásady ochrany osobních údajů společnosti HP. Platformy HP s konfiguracemi RAID nebo s více než dvěma předinstalovanými pevnými disky nemají na tuto službu Care Pack nárok.

Společnost HP může službu obnovy dat kdykoli během platnosti služby zrušit, pokud odmítnete pomoc technika HP nebo budete chtít službu obnovy dat zneužít. V takovém případě vám společnost HP poskytne písemné oznámení o zrušení bez nároku na refundaci.

Stav paměťového média určuje, které soubory je možné obnovit. Služby obnovy dat se nevztahují na pokus o obnovu dat, ztrátu ani poškození disků způsobené kolizí s jiným předmětem nebo jeho explozí ani v jejich důsledku, neautorizované opravy, nedostatečnou údržbu předepsanou výrobcem ani nevhodné úpravy zařízení. Obnova je prováděna, jak nejlépe je to možné. Společnost HP nezaručuje, že bude schopna požadovaná data koncového uživatele obnovit. Zakoupením služeb obnovy dat uživatel s těmito podmínkami souhlasí.



Omezení služby: Expanded Care (pokračování)

Obnovené datové soubory nevytváří společnost HP. Společnost HP nezaručuje zabezpečení, účel ani použití souborů. Součástí podpory diagnostiky není řešení potíží se softwarem, operačním systémem ani malwarem. Hardwarová podpora před obnovením dat je určena aktuální úrovni služeb záruky nebo prodloužením záruky. Služby obnovy dat nebrání infekci malwarem ani proniknutí k souborům třetími stranami. Chránit hardware a data před poškozením a proniknutím je vaší povinností.

Služba obnovy dat nezahrnuje následující služby:

- Instalace, licencování ani podpora softwaru.
- Žádné služby, které nejsou jasně uvedené v tomto dokumentu.
- Služby, které jsou požadované z příčin mimo hardware a software podporovaný společností HP.
- Služby, které jsou podle názoru HP požadované v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.

Do doby na vrácení se nepočítá doba přepravy od vás do střediska obnovy ani vrácení datového disku na vámi určenou adresu. Opětovná selhání mohou vyžadovat delší dobu obnovy. V takovém případě budete autorizovaným servisním partnerem HP informováni.

Závada pevného disku je určena diagnostikou a potvrzením technikem HP. Služba obnovy dat vás neopravňuje k získání náhradního pevného disku. K hardwaru musí být aktuální záruka nebo pozáruční služba Care Pack. Náhradní pevný disk je poskytován podle podmínek aktuální záruky nebo krytí Care Pack hardwarové jednotky.

Obnovení – služba obnovy operačního systému

Obnovení operačního systému nebude poskytnuto, když:

- Nemůžete poskytnout médium pro obnovení a nedovolíte společnosti HP objednat médium pro obnovení.
- Vadný pevný disk není opraven nebo vyměněn společností HP.
- Návštěvu s opravou neprovádí společnost HP ani autorizovaný poskytovatel servisu.
- Společnost HP neobnoví operační systém na vadném pevném disku. Je nutné, abyste pravidelně prováděli zálohování dat.
- Doba na úkoly obnovy se přičítá k době obecné opravy.
- Obnovení dat a aplikací je mimo rozsah služby.
- Všechny úkoly nastavení a konfigurace jednotky/hardware jsou také mimo rozsah služby.

Omezení služby: Enhanced Care

Služba Priority Access

Z této služby jsou mimo jiné vyloučeny níže uvedené případy:

- Hardware bez platné záruky HP, služby Care Pack a smlouvy o servisu hardwaru (kromě případů uvedených v části „Nárok na službu“).
- Řešení problémů s hardwarem zjištěných během procesu ověřovacího testování, pokud nejsou kryty platnou zárukou HP nebo příslušnou smlouvou o hardwarové podpoře HP.
- Služby požadované v důsledku vaší neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které vám poskytla společnost HP.
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, která vám byla dříve doporučena společností HP. Služby, které jsou podle názoru HP požadované v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.
- Žádné služby, které nejsou jasně uvedené v tomto dokumentu.
- Proces aktivace prioritních služeb bude zahájen do 30 dní od nákupu.
- Společnost HP si vyhrazuje právo tuto službu odmítnout, když poskytnete nepřesné nebo podvodné údaje týkající se vašich nainstalovaných produktů v záruce.
- Společnost HP si vyhrazuje právo provádět rutinní kontroly vašich nainstalovaných produktů v záruce a zajistit tak, že máte správné množství produktů.
- Schopnost společnosti HP poskytovat tuto službu je závislá na vaší plné a včasné spolupráci s ní a také přesnosti a úplnosti všech údajů a dat, které jí poskytnete.

Služba hardwarové podpory v místě provozu na zavolání

Společnost HP může případ od případu provést revizi vaší oprávněnosti ke službě opravy na zavolání. Úroveň služeb, produkty a časy odezvy se u balíčků podpory Care Pack mohou lišit podle vaší zeměpisné polohy. Mohou být dále uplatňována minimální množství objednávek a služby opravy na zavolání v rámci samostatné transakce nemusí být ve všech oblastech k dispozici. Více informací zjistíte u místního oddělení prodeje HP. Pro dodávání této služby využívá společnost HP dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, dodávky přímo u zákazníka a případně jiných metod. Mezi ně může patřit dodávka dílů, které může zákazník vyměnit sám, nebo celého náhradního produktu prostřednictvím kurýra. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory a splnění případného garantovaného času pro vyřízení závady.

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

Spotřební materiál není podporován a nebude jako součást této služby poskytnut. Na spotřební materiál se vztahují standardní záruční podmínky. Oprava nebo výměna jakéhokoli spotřebního materiálu nebo spotřebního dílu je vaší odpovědností. Mohou platit výjimky. Další informace vám poskytne společnost HP. Služby pro připojená periferní zařízení budou realizované zasláním náhradních dílů nebo celých produktů určených k výměně zákazníkem nebo k instalaci technickým kurýrem, jenž náhradní díl nebo produkt doručí.

Je-li ze strany společnosti HP předem požadován audit, garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost po dokončení auditu. Vytvořit závazek opravy na zavolání může trvat až 60 dní. Kromě toho si společnost HP vyhrazuje právo snížit úroveň služby na garantovaný čas příjezdu na místo, případně zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu, nebo pokud audit nebude provedený v uvedeném časovém rámci.

Omezení služby: Enhanced Care (pokračování)

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

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

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. Garantovaný čas pro vyřešení závady a garantovaný čas příjezdu na místo provozu se nevztahují na opravu nebo výměnu vadných nebo vybitých baterií. Všechny úrovně rozsahu krytí a doby odezvy závisí na místní dostupnosti.

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

Časový závazek

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 významných měst. V případě změny umístění krytého produktu může společnost HP provést revizi k určení, zda je možné službu poskytovat v novém umístění. Pokud se zjistí, že společnost HP nedokáže službu v novém umístění podporovat, podmínky služby se změní na opravu následující pracovní den v místě zákazníka.

Garantovaný čas pro vyřešení závady je podmíněný zajištěním bezprostředního a neomezeného přístupu do systému z vaší strany podle požadavků společnosti HP. Garantovaný čas pro vyřešení závady neplatí, pokud je přístup do systému opožděn nebo odepřen (např. fyzický přístup, vzdálené řešení problému nebo vyhodnocení diagnostiky hardwaru). Pokud požadujete dodávku služby podle předem dohodnutého harmonogramu, pak se garantovaný čas pro vyřešení problému počítá pouze v rámci tohoto harmonogramu.

V případě, že ke zpětnému uvedení systému do provozu je zapotřebí pouze náhradní díl vyměnitelný zákazníkem, garantovaný čas pro vyřešení závady neplatí. Niž 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 vaší 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 upřednostníte prodlouženou diagnostiku před provedením doporučených postupů obnovy. Garantovaný čas pro vyřešení závady je také podmíněný zajištěním bezprostředního a neomezeného přístupu do systému z vaší strany podle požadavků společnosti HP.

Garantované časy zahájení servisu se mohou lišit podle zeměpisné a místní polohy.

Omezení služby: Enhanced Care (pokračování)

Vyloučení

Předmětem této služby nejsou mimo jiné níže uvedené aktivity:

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované vámi.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Odstraňování síťových problémů.
- 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 vaší neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které vám poskytla společnost HP.
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, která vám byla dříve doporučena společností HP.

Oprava na zavolání neplatí pro následující služby:

- Krytí na cestách: Pouze podpora následující pracovní den ve vybraných zemích
- Ponechání poškozeného média: Závazek dalšího pracovního dne
- Ochrana před náhodným poškozením: V závislosti na typu poškození může být potřeba delší doba
- Služba výměny baterie: Závazek dalšího pracovního dne
- Obnovení dat: 1–10 pracovních dní v závislosti na závažnosti obnovy
- Obnovení operačního systému: Poskytováno jako součást služby obnovení dat, obnovení je krok procesu obnovení dat

Povinnosti zákazníka

Sjednání schůzky

Autorizovaný servisní partner HP si s poskytnutým kontaktem pracoviště domluví schůzku a vyjasní si podrobnosti o poskytované službě. Objednávky budou tedy učiněny na vašem pracovišti a je povinností kupujícího poskytnout kontaktní údaje na pracoviště (jméno, e-mail a telefonní číslo). Vaše kontaktní osoba bude umět místní (na pracovišti) jazyk (písmem i slovem) nebo dokáže mluvit, číst a psát anglicky.

Vzdálená podpora a firmware

Pokud nebudete mít zavedené příslušné řešení vzdálené podpory, nemusí být společnost HP schopna poskytovat službu tak, jak je definována, a není ani povinna tak činit. Instalace firmwaru neinstalovatelného zákazníkem bude spojena s dodatečným příplatkem, pokud nebudete mít zavedené příslušné řešení vzdálené podpory HP, třebaže bylo doporučeno a dostupné. Instalace firmwaru instalovaného zákazníkem je vaší odpovědností. Vaše požadavky, aby instalaci firmwaru a softwarových aktualizací instalovatelných zákazníkem provedla společnost HP, jsou spojené s dodatečným příplatkem. Jakékoli dodatečné příplatky vám budou účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nebude-li mezi společností HP a zákazníkem písemně předem dohodnuto jinak.

Zálohování dat

Zálohovat všechny soubory, data a programy před zahájením jakékoli opravy a obnovit ztracené nebo změněné soubory, data a programy po ní je vaší povinností, pokud uvedeme, že se jedná o službu instalace operačního systému. Musíte si udržovat zvláštní systém nebo postup zálohování.

Povinnosti zákazníka (pokračování)

Nebezpečné prostředí

Pokud se zjistí, že pracoviště přidělené společnosti HP, představuje potenciální zdravotní nebo bezpečnostní riziko zaměstnancům společnosti HP nebo zástupcům servisu, musíte to společnosti HP oznámit. Společnost HP může instalační služby do odstranění těchto nebezpečí odložit.

Autorizovaný zástupce

Když servisní technici HP poskytují servis na vašem pracovišti, musí být přítomen váš zástupce. Váš zástupce bude ovládat místní (na pracovišti) jazyk (písmem i slovem) nebo dokáže mluvit, číst a psát anglicky.

Řízení předávání požadavků

K řešení složitějších incidentů používá HP urychlené eskalační postupy. Eskalaci incidentu koordinuje místní management HP, který zapojuje klíčové specialisty společnosti HP nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.

Podmínky

Přečtěte si úplné [podmínky Care Pack](#).

Informace o objednávání

Dostupnost součástí a úroveň služby se může v jednotlivých místech lišit podle místních zdrojů a může být omezena na způsobilé produkty a zeměpisné oblasti. Balíčky řešení Premier Care pro osobní systémy HP by se neměly objednávat bez předchozí kontroly splnění podmínek ze strany zástupce prodeje HP, aby zakoupené možnosti a úroveň služby byly maximálně přínosné.

Další informace

Více informací o službách HP se dozvíte od kteréhokoli oddělení prodeje HP po celém světě nebo prodejci HP nebo je naleznete na webu hp.com/go/services.

Přihlásit se k odběru novinek
hp.com/go/getupdated



Sdílet s kolegy

1. Úroveň a doby odezvy služeb HP Care Pack se mohou v různých regionech lišit. Poskytování služby je zahájeno k datu zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti naleznete na stránce www.hp.com/go/cpc. Služby HP se řídí příslušnými podmínkami společnosti HP pro služby poskytované nebo sdělené zákazníkovi v době zakoupení produktu. Zákazník může mít další práva vyplývající z platných místních zákonů. Tato práva nejsou žádným způsobem ovlivněna podmínkami služeb nebo omezenou zárukou společnosti HP, která se poskytuje na produkt HP.
2. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti naleznete na stránce www.hp.com/go/cpc.
3. HP Enhanced Care vyžaduje minimum stanic. Minimum stanic se může lišit podle zařízení a oblasti. Platí určité podmínky a omezení. Podrobnosti vám poskytne místní zástupce společnosti HP.
4. Dostupnost v evropských zemích čeká na vyřízení. Podrobnosti vám poskytne místní zástupce společnosti HP.
5. Služba asistence softwarové podpory není v některých regionech a zemích k dispozici. Podrobnosti vám poskytne místní zástupce společnosti HP.
6. K dispozici pouze ve vybraných zemích. Závazek opravy se může lišit podle zóny krytí, regionů a omezení na dané země. Podrobnosti vám poskytne místní zástupce společnosti HP.
7. Upgrady nejsou službou opravy na zavolání kryty. Další informace vám poskytne místní zástupce společnosti HP. Společnost HP nemusí krytí upgradovanou konfiguraci. Služby společnosti HP podléhají příslušným podmínkám služeb HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při nákupu. Zákazník může mít další práva vyplývající z platných místních zákonů. Tato práva nejsou žádným způsobem ovlivněna podmínkami služeb nebo omezenou zárukou společnosti HP, která se poskytuje na produkt HP.

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. Zde obsažené informace se mohou měnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Z žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není zodpovědná za technické či redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

