

HP-jeva storitev podpore za strojno opremo na lokaciji stranke

HP Care Pack



Prednosti storitve

- Manj izpadov izdelka
- Prožnost za izpolnitev specifičnih storitvenih potreb
- Priročna spletna podpora, ki jo zagotavljajo usposobljeni strokovnjaki

Značilnosti storitve

- Diagnosticiranje težav in podpora na daljavo
- Podpora za strojno opremo na lokaciji stranke
- Nadomestni deli in materiali
- Posodobitve vdelane programske opreme za določene izdelke
- Izbira časa razpoložljivosti storitve in odzivnih časov
- Dostop do informacij in storitev elektronske podpore

Pregled storitve

HP-jeva storitev podpore za strojno opremo na lokaciji stranke ponuja oddaljeno pomoč in podporo na lokaciji krite strojne opreme, s čimer podaljša čas neprekinjenega delovanja izdelka. Izbirate lahko med več ravni storitev, ki zagotavljajo različne kombinacije časov razpoložljivosti storitve z različnimi časovnimi razponi, da lahko obravnavamo vaše specifične storitvene potrebe. Možnosti ravni storitev s klicem za popravilo zagotavljajo dostop do strokovnjakov za podporo, ki bodo hitro začeli z odkrivanjem napak v sistemu, da bodo strojno opremo ponovno usposobili za delovanje znotraj določenega časovnega okvira. Možnosti ravni storitve lahko vključujejo kritje za rešitev, ki vključuje osnovni računalnik in do šest dodatnih zunanij enot. To vključuje kritje za največ dva ločena monitorja, priklonni postaji, tipkovnici, slušalke in miški.

Možnosti in specifikacije

Diagnosticiranje težav in podpora na daljavo

Ko prejmete in potrdite klic, bo HP začel z osamitvijo, odpravljanjem težav, popravlilom in razreševanjem dogodka s strojno opremo. HP lahko pred zagotovitvijo podpore na lokaciji stranke z elektronsko podporo na daljavo izvede oddaljeno diagnostiko za dostop do kritih izdelkov ali uporabi druga sredstva, ki so na voljo za zagotovitev razreševanja težav na daljavo. HP bo v času razpoložljivosti storitve zagotavljal telefonsko podporo za namestitve vdelane programske opreme, ki jo stranke namestijo same, in delov, ki jih stranke zamenjajo same. Ne glede na čas razpoložljivosti storitve je mogoče dogodke za krito strojno opremo prijaviti HP-ju prek telefona ali spletnega mesta, kot je lokalno na voljo, ali v obliki avtomatizirane prijave dogodka v zvezi z opremo prek HP-jevih rešitev za elektronsko podporo na daljavo, ki so na voljo 24 ur na dan vse dni v tednu. HP bo potrdil sprejem storitvene zahteve tako, da bo zabeležil klic, dodelil ID primera in vam sporočil ta ID. HP si pridruži pravico do izbire končne rešitve za odpravljanje vseh prijavljenih težav.

Podpora za strojno opremo na lokaciji stranke

Ob incidentih s strojno opremo, ki jih ni mogoče razrešiti na daljavo, bo pooblaščen predstavnik zagotovil tehnično podporo na lokaciji stranke za krite izdelke strojne opreme, da bo omogočil njihovo ponovno delovanje. HP lahko nekatere izdelke, vključno z zunanjimi enotami, kot so priklonne postaje, monitorji, tipkovnice, slušalke in miške, zamenja na daljavo, namesto da bi jih popravil, poleg tega da zagotavlja podporo na mestu uporabe za kritje glavne naprave. Nadomestni izdelki bodo novi ali funkcionalno enakovredno novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva lastnina. Po prihodu bodo predstavniki po lastni izbiri zagotovili storitev na lokaciji stranke ali na daljavo, dokler izdelki ne bodo popravljani. Delo se lahko začasno prekine, če so potrebni nadomestni deli ali dodatni viri, in se nadaljuje, ko so razpoložljivi.

Možnosti in specifikacije (nadaljevanje)

- Popravilo ob okvari: HP lahko v času zagotavljanja tehnične podpore na lokaciji stranke za krite izdelke strojne opreme namesti razpoložljive inženirske izboljšave in posodobitve vdelane programske opreme, ki jih ne more namestiti stranka sama, da vrne krite izdelke v stanje delovanja ali ohrani HP-jevo nadaljnjo podporo.
- Popravilo na zahtevo: HP lahko na vašo zahtevo namesti kritične posodobitve vdelane programske opreme, ki niso primerni za namestitev s strani stranke, vendar jih HP-jev oddelek za izdelek priporoča za takojšnjo namestitev za krite izdelke strojne opreme.

Nadomestni deli in materiali

HP bo zagotovil HP-jeve podprte nadomestne dele in materiale, potrebne za ohranitev kritega izdelka ali rešitve v delujočem stanju, vključno s tistimi za razpoložljive in priporočene inženirske izboljšave. Nadomestni deli bodo novi ali glede zmogljivosti funkcionalno enakovredni novim. Zamenjani deli postanejo HP-jeva lastnina. Če želite zadržati, razmagnetiti ali kako drugače fizično uničiti zamenjane dele, vam bomo poslali račun z veljavno prodajno ceno nadomestnega dela, ki ga morate plačati.

Potrebščine in potrošni deli niso podprti in ne bodo zagotovljeni kot del te storitve; za potrebščine in potrošne dele veljajo standardne garancijske določbe in pogoji. Za popravilo ali zamenjavo katerih koli potrebščin ali potrošnih delov ste odgovorni sami. V veljavi so lahko določene izjeme; za dodatne informacije se obrnite na HP. Za dodatne podrobnosti glejte razdelek »Kritje« na 6. strani.

Posodobitve vdelane programske opreme za določene izdelke

Posodobitve HP-jeve vdelane programske opreme so na voljo za stranke z aktivno pogodbo, ki jim daje pooblastilo za dostop do teh posodobitev. Kot del te storitve imate pravico do prenosa, namestitve in uporabe posodobitev vdelane programske opreme za krite izdelke v skladu z licenčnimi omejitvami iz trenutnih HP-jevih standardnih prodajnih določb. Če imate veljavno licenco za uporabo posodobitev povezane programske opreme, lahko HP zagotovi, namesti ali pomaga pri namestitvi posodobitev vdelane programske opreme skupaj z nudenjem podpore za strojno opremo na lokaciji stranke.

Dodatne možnosti storitve

- Zaščita pred nenamerno škodo: določene ravni storitve lahko vključujejo zaščito pred nenamerno škodo pri uporabi upravičenih, kritih izdelkov strojne opreme. Za paket Care Pack za rešitev velja kritje ADP samo za osnovno enoto konfiguracije ali rešitve, ne velja pa za zunanje enote. Zaščita pred nenamerno škodo pomeni fizično poškodbo izdelka, ki jo je povzročila nenadna in nepričakovana težava oziroma je njena posledica, pod pogojem, da do takšne poškodbe pride med običajno uporabo. Primeri vključujejo nenamerno razlivanje tekočin v enoti ali po njej, padce in neobičajna povečanja električne napetosti, kot tudi poškodovane ali razbite zaslone s tekočimi kristali (LCD) in zlomljene dele. V veljavi so lahko omejitve za določene države, kar morate preveriti pri lokalnem HP-jevem predstavniku.
- Zadržanje okvarjenih nosilcev: ta možnost omogoča, da zadržite okvarjene trde diske ali pogone SSD/bliskovne pogone, ki jih zaradi občutljivih podatkov, ki jih lahko vsebujejo, ne želite predati. Storitve zadržanja okvarjenih nosilcev mora vključevati vse upravičene pogone v kritem sistemu.
- Klic za popravilo: za upravičene izdelke lahko namesto odzivnega časa na lokaciji stranke izberete zagotovljeni čas od klica do popravila. Ob kritičnih težavah s kritimi izdelki, ki jih ni mogoče pravočasno razrešiti na daljavo, bo HP po svojih zmožnostih poskusil v okviru dogovorjenega časa po prvotnem zahtevku za podporo, sprejetem v HP-jevem središču za rešitve, ponovno vzpostaviti delovanje krite strojne opreme. Storitve zagotovljenega časa od klica do popravila ni na voljo v vseh regijah. Za dodatne podrobnosti se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.
- Izboljšano upravljanje zaloge nadomestnih delov: da bi lahko HP zagotavljal dogovorjene čase od klica do popravila, vzdržuje zalogo kritičnih nadomestnih delov, ki jih hrani v HP-jevem določenem objektu. Upravljanje s temi deli se izvaja za izboljšanje razpoložljivosti zaloge, deli pa so na voljo HP-jevim pooblaščenim predstavnikom, ki se odzivajo na upravičene zahteve za podporo. Izboljšano upravljanje zaloge nadomestnih delov je vključeno v izbrane dodatno dogovorjene čase od klica do popravila.



Možnosti in specifikacije (nadaljevanje)

- Možnost kritja samo za namizni računalnik/delovno postajo/mobilno delovno postajo/lahkega odjemalca/prenosni računalnik: za določene izdelke lahko izberete kritje samo za namizne računalnike, delovne postaje, mobilne delovne postaje, lahke odjemalce ali prenosne računalnike. Paketi HP Care Pack s to omejitvijo kritja ne krijejo zunanjih monitorjev ali pripomočkov, ki niso kupljeni in vključeni v izbirno embalažo izdelka.
- Zamenjava vzdrževalnega kompleta: HP-jev usposobljeni serviser prispe na vašo lokacijo in zagotovi vsa dela, dele in materiale, ki so potrebni za zamenjavo vzdrževalnega kompleta in čiščenje tiskalnika. Preden je mogoče namestiti komplet, mora tiskalnik pravilno delovati. HP lahko uporabi predelane dele, katerih delovanje je enakovredno novim. Zamenjani deli postanejo HP-jeva lastnina. Dogovorjeno popravilo je dokončano, ko serviser zamenja vzdrževalni komplet in uspešno natisne preizkusno stran.

Specifikacije dobave

Čas razpoložljivosti storitve

Razpoložljivost storitve določa časovni okvir, v katerem zagotovimo opisane storitve na lokaciji stranke ali na daljavo. Ko HP prejme in potrdi klic, bo HP-jev pooblaščen predstavnik prispel na mesto uporabe za kritje glavne naprave ali uporabil načine na daljavo za zunanje enote, ki so zajete v storitev rešitve, v času razpoložljivosti storitve, da bo začel storitev vzdrževanja strojne opreme v ustreznem odzivnem intervalu. Klici, prejeti zunaj časa razpoložljivosti storitve, bodo zabeleženi v času klica, potrjeni naslednji dan kritja in obravnavani v ustreznem odzivnem intervalu.

Vsi časi razpoložljivosti storitve so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti storitve se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajalca.

Odzivni čas na lokaciji stranke

Za incidente s krito strojno opremo, ki jih ni mogoče razrešiti na daljavo, se bo HP po svojih zmožnostih v okviru določenega odzivnega časa odzval na lokaciji stranke (t.j. na tretji dan kritja, na naslednji dan kritja ali v štirih urah). Odzivni čas na lokaciji stranke začne teči, ko HP prejme in potrdi prvotni klic, in se konča, ko HP-jev pooblaščen predstavnik prispe na lokacijo stranke ali ko HP določi, da prijavljeni dogodek trenutno ne zahteva posega na lokaciji stranke. V primeru storitev Care Pack za rešitev bodo vse zunanje enote (kot so monitorji, tipkovnice, miške, priključne postaje, slušalke itd.) popravljene ali zamenjane na daljavo, odvisno od okoliščin. Odzivni časi se merijo samo v času razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji delovni dan, na katerega je na voljo storitev.

Specifikacije dobave (nadaljevanje)

Možnosti ravni storitve

Nekatere možnosti ravni storitve niso na voljo za vse izdelke. Izbrane možnosti ravni storitve bodo določene v vaši pogodbeni dokumentaciji. Za podrobne informacije o razpoložljivosti storitve in kritju se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajalca.

Možnost ravni storitve	Čas razpoložljivosti storitve
Standardni delovni dnevi	5 ur na teden (od ponedeljka do petka, razen ob HP-jevih praznikih)
Podaljšana razpoložljivost z dodatnimi dnevi	Čas razpoložljivosti storitve je podaljšan z izbranimi dodatnimi dnevi v tednu za izbrane ure razpoložljivosti storitve, vključno z naslednjimi: • sobotami razen HP-jevih praznikov; • nedeljami (potrebno je kritje za nedelje in praznike); • HP-jevimi prazniki, če so ti tistega dne v tednu, ki bi bil sicer vključen v izbrano razpoložljivost storitve.
Standardne delovne ure	9 ur na dan (od 8.00 do 17.00 po lokalnem času)
Podaljšana razpoložljivost z dodatnimi urami	Razpoložljivost storitve se podaljša, da se opredelijo ure razpoložljivosti storitve po meri, ki vključujejo posamezne dodatne ure pred izbranim časom razpoložljivosti storitve ali za njim. To podaljšanje lahko vključuje izbrane ure kritja za izbrane dni kritja, vključno z naslednjimi: • 10 ur na dan (od 8.00 do 18.00 po lokalnem času); • 13 ur na dan (od 8.00 do 21.00 po lokalnem času); • 16 ur na dan (od 8.00 do 24.00 po lokalnem času) • 24 ur na dan
Možnosti odzivnih časov na lokaciji stranke	HP-jev pooblaščen predstavnik bo prispel na vašo lokacijo v času razpoložljivosti storitve in v določenem časovnem roku po HP-jevem zabeleženju klica začel izvajati storitev vzdrževanja strojne opreme.
1-urni odziv na lokaciji stranke	Odziv na lokaciji v roku ene ure
2-urni odziv na lokaciji stranke	Odziv na lokaciji v roku dveh ur
4-urni odziv na lokaciji stranke	Odziv na lokaciji v roku štirih ur
Odziv na lokaciji stranke naslednji dan	Odziv na lokaciji naslednji dan kritja
Odziv na lokaciji stranke v dveh dneh	Odziv na lokaciji drugi dan kritja
Odziv na lokaciji stranke v treh dneh	Odziv na lokaciji tretji dan kritja
Odziv na lokaciji stranke v petih dneh	Odziv na lokaciji stranke peti dan kritja
Možnosti časa popravila na lokaciji stranke	HP bo po svojih zmožnostih poskusil ponovno vzpostaviti delovanje krite strojne opreme v določenem časovnem obdobju, ki preteče od prvotnega zahtevka za storitev, sprejetem v HP-jevem centru za rešitve.
6 ur od klica do popravila	Popravilo v 6 urah po zabeleženju prvotnega zahtevka za storitev
8 ur od klica do popravila	Popravilo v 8 urah po zabeleženju prvotnega zahtevka za storitev
24 ur od klica do popravila	Popravilo v 24 urah po zabeleženju prvotnega zahtevka za storitev

Dodatni dogovori o ravni storitev (SLA-ji) so na voljo na podlagi pogodbe.

Specifikacije dobave (nadaljevanje)

Čas od klica do popravila

Čas od klica do popravila se nanaša na časovno obdobje, ki se začne ob zabeleženju prvotnega zahtevka za storitev v HP-jevem središču za rešitve, in se zaključi, ko HP potrdi, da je strojna oprema popravljena. Časi od klica do popravila se merijo le znotraj časa razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji dan, ko je storitev spet razpoložljiva. Obrnite se na svojega HP-jevega predstavnika, ki vam bo pojasnil razpoložljive čase od klica do popravila v vaši regiji. Vsi časi od klica do popravila so odvisni od lokalne razpoložljivosti.

Popravilo se šteje kot dokončano po potrditvi HP-ja, da je bila napaka strojne opreme popravljena ali da je bila strojna oprema zamenjana. HP lahko delovanje strojne opreme potrdi s samodejnim preizkusom ob vklopu naprave, samostojnim diagnostičnim preizkusom ali z vizualnim preverjanjem ustreznega delovanja. HP lahko po lastni presoji določi stopnjo in vrsto preizkusa, ki je potreben za potrditev brezhibnega delovanja strojne opreme. HP lahko po lastni presoji začasno ali trajno zamenja izdelek, da zagotovi popravilo izdelka v dogovorjenem času. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva lastnina.

Za vzpostavitev storitve z dogovorjenim časom klica za popravilo potrebuje HP do 60 dni od nakupa in registracije te storitve, da pripravi in izvede kakršno koli analizo ravni storitve, ki je po HP-jevem mnenju potrebna, ter izpelje povezane postopke in načrtovanje delov. Če se v tem začetnem 60-dnevnem obdobju izvede analiza ravni storitve, bo HP zagotovil storitev na lokaciji stranke z najkrajšim možnim odzivnim časom, ki je odvisen od razpoložljivosti delov in virov. Odzivni časi so odvisni od geografske lokacije in lokacije stranke.

Kritje ne bo na voljo zunaj države, za katero je bil prodan HP-jev paket Care Pack klica za popravilo.

Upravljanje eskalacijskih postopkov

HP je razvil formalne postopke posredovanja zahtevkov na višjo raven za lažje razreševanje zapletenih težav. Postopke posredovanja težav na višje ravni koordinirajo HP-jevi lokalni vodstveni kadri, ki si pri razreševanju težav pomagajo z znanjem ustreznih HP-jevih strokovnjakov in/ali izbranih podizvajalcev.

Dostop do informacij in storitev elektronske podpore

HP kot del te storitve zagotavlja dostop do določenih komercialno razpoložljivih elektronskih in spletnih orodij. Dostopate lahko do:

- določenih možnosti, ki so na voljo registriranim uporabnikom, kot so naročnina na proaktivna obvestila v zvezi s strojno opremo in sodelovanje v forumih za podporo za reševanje in izmenjavo najboljših praks z drugimi registriranimi uporabniki;
- razširjenih možnosti spletnega iskanja dokumentov za tehnično podporo, kar omogoča hitrejšo odpravljanje težav;
- določenih HP-jevih diagnostičnih orodij, ki so zaščitena z geslom;
- spletnega orodja za pošiljanje vprašanj neposredno HP-ju. To orodje je v pomoč pri hitremu razreševanju težav s pomočjo postopka predhodnega razvrščanja, ki poveže zahtevek za podporo ali servis z virom, usposobljenim za odgovor na vprašanje. Omogoča tudi ogled stanja vsakega poslanega zahtevka za podporo ali servis, vključno s telefonskimi zahtevki.
- HP-jevih zbirk znanja ali zbirk znanja, ki jih gostijo tretje strani za določene izdelke drugih ponudnikov, v katerih lahko poiščete in pridobite informacije o izdelku, poiščete odgovore na vprašanja o podpori in sodelujete na forumih za podporo. To storitev lahko omejujejo omejitve dostopa tretjih strani.

Specifikacije dobave (nadaljevanje)

Rešitev elektronske oddaljene podpore

Za upravičene izdelke ponuja rešitev elektronske oddaljene podpore napredne možnosti odpravljanja težav in popravil. Vključuje lahko rešitve za oddaljen dostop do sistema, deluje kot ustrezna osrednja administrativna točka ter omogoča pregled odprtih postopkov in zgodovine na ravni celotnega podjetja. Oddaljen dostop do sistema lahko HP-jevemu strokovnjaku za podporo omogoči zagotavljanje učinkovitejšega odpravljanja motenj in hitrejšega razreševanja težav. HP-jevi strokovnjaki za podporo bodo uporabljali oddaljen dostop do sistema samo z vašim dovoljenjem.

Dokončanje dela

Popravila štejejo kot dokončana, ko HP potrdi, da je bila napaka strojne opreme odpravljena ali da je bila strojna oprema zamenjana. HP ni odgovoren za nobene izgubljene podatke. Za izvedbo ustreznih postopkov varnostnega kopiranja ste odgovorni sami. HP lahko delovanje strojne opreme potrdi s samodejnim preizkusom ob vklopu naprave, samostojnim diagnostičnim preizkusom ali z vizualnim preverjanjem ustreznega delovanja. HP lahko po lastni presoji določi stopnjo in vrsto preizkusa, ki je potreben za potrditev brezhibnega delovanja strojne opreme. HP lahko po lastni presoji začasno ali trajno zamenja izdelek, da zagotovi popravilo izdelka v dogovorjenem času. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva lastnina. Delo do dokončne rešitve lahko zahteva popravilo naprave zunaj lokacije stranke, če diagnostike in popravila ni mogoče izvesti na lokaciji stranke. HP po lastni presoji določi, ali je treba izvesti popravilo zunaj lokacije stranke.

Kritje

Ta storitev zagotavlja kritje za upravičene HP-jeve računalnike, vključno s HP-jevimi podprtimi in dobavljenimi notranjimi komponentami, kot so pomnilnik in optični pogoni. To vključuje kritje za priloženo dodatno HP-jevo opremo blagovne, ki je vključena v originalno embalažo računalnika, kot so žična miška, žična tipkovnica ali napajalnik za izmenični tok.

Storitve HP Care Pack s to omejitvijo kritja ne pokrivajo zunanjih monitorjev HP. Večnamenske naprave vključujejo zaslon, ki ne šteje kot ločen, zunanji monitor.

Toda ta paket HP Care Pack na primer ne bo kril drugega monitorja, ki je priključen v večnamensko napravo.

Če ste kupili paket HP Care Pack za rešitev, storitve rešitev zagotavljajo kritje za osnovno enoto za to storitev ter šest zunanjih enot, ki jih podpira HP in so priključene na osnovno enoto, vključno z na primer največ dvema zunanjima monitorjema, prikllopnima postajama, brezžično miško, brezžično tipkovnico in HP-jevimi slušalkami. Zunanje enote je treba kupiti hkrati z osnovnim računalnikom, da je zanje zagotovljeno kritje v okviru paketa Care Pack za rešitev.

HP-jeve združitvene postaje ali podvajalniki vrat so kriti v državi, v kateri je bil kupljen paket HP Care Pack, ne pa tudi zunaj države nakupa.

Ta storitev ne zagotavlja kritja za potrošne materiale, med katere med drugim spadajo tudi izmenljivi nosilce podatkov, baterije, ki jih lahko zamenja stranka sama, pisala za tablične računalnike in drug potrošni material ter uporabniško vzdrževanje in naprave, ki niso naprave HP. Kritje za baterije za HP-jeve mobilne komercialne računalnike je na voljo do tri leta. Za dodatne podrobnosti poiščite »razumevanje garancij za akumulatorje poslovnih prenosnih računalnikov« na spletnem mestu [hp.com](https://www.hp.com).

Za opuščene nadomestne dele in komponente bo morda potreben načrt nadgradnje. Nadgradnje opuščenih delov ali komponent lahko v nekaterih primerih povzročijo dodatne stroške. HP vam bo v sodelovanju z vami priporočil zamenjave. Zaradi zmogljivosti lokalne podpore v posamezni državi za določene komponente ne bo razpoložljivih zamenjav.

Specifikacije dobave (nadaljevanje)

Predpogoji

Pridobiti morate ustrezne licence za katero koli osnovno vdelano programsko opremo, ki bo vključena v te storitve. HP lahko za krite izdelke zahteva analizo ravni storitve. V tem primeru bo HP-jev pooblaščen predstavnik stopil v stik z vami, da se bosta dogovorila glede izvedbe analize ravni storitev. Med analizo bo HP zbral ključne informacije o konfiguraciji sistema, ki bodo HP-jevim strokovnjakom za razreševanje omogočile, da bodo raziskali in odpravili morebitne težave s strojno opremo v prihodnosti in čim hitreje ter učinkoviteje dokončali popravila. HP lahko po lastni presoji izvede analizo ravni storitev na lokaciji stranke, prek oddaljenega dostopa, oddaljenih orodij ali telefona.

Izvedba pregledov in postopkov, ki jih je treba dokončati za klic za popravilo, preden je mogoče izpolniti dogovorjeni čas klica za popravilo strojne opreme, lahko traja do šestdeset dni.

Za upravičenost do klica za popravilo se bo izvedel pregled. HP-ju morate pred pregledom posredovati vse zahtevane lokacije kritja.

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

Pri možnostih odzivnega časa za strojno opremo na lokaciji stranke HP priporoča, da namestite in uporabljate ustrezno HP-jevo rešitev oddaljene podpore z varno povezavo do HP-ja, da omogočite izvedbo storitve. Za dogovorjene čase klica za popravilo strojne opreme je potrebna HP-jeva rešitev oddaljene podpore. Če ustrezna HP-jeva rešitev za oddaljeno podporo ni uvedena, HP morda ne bo mogel zagotoviti storitve, kot je opredeljeno, in k temu tudi ni obvezan. Če ustrezna HP-jeva rešitev za oddaljeno podporo ni uvedena, bodo zaračunani dodatni stroški za namestitev vdelane programske opreme, ki je ne more namesti stranka, na mestu uporabe.

Odgovornosti stranke

Če določene odgovornosti stranke niso izpolnjene, HP (i) ne bo zavezan zagotoviti storitev, kot so opisane, ali pa (b) bo izvedel takšne storitve na vaše stroške po takrat veljavnih cenah za čas in material.

Na HP-jevo zahtevo morate vi ali HP-jev pooblaščen predstavnik aktivirati izdelek strojne opreme, za katerega bo zagotovljena podpora, v roku desetih dni od nakupa te storitve. To naredite s pomočjo registracijskih navodil v paketu HP Care Pack ali e-poštnem dokumentu, ki ga pošlje HP, ali z upoštevanjem drugih HP-jevih navodil. Če kriti izdelek spremeni lokacijo, se morata aktivacija in registracija (ali pravilna prilagoditev obstoječe HP-jeve registracije) izvesti v roku desetih dni od spremembe.

HP bo izvedel pregled, na podlagi katerega bo določil, ali je storitev mogoče zagotoviti na novi lokaciji. Če je ugotovljeno, da HP ne more zagotoviti čada od klica do popravila na novi lokaciji, bodo za storitev privzeto veljale določbe in pogoji popravila naslednji delovni dan na lokaciji stranke.

Dogovorjeni čas od klica do popravila zahteva takojšen in neomejen dostop do sistema, ko ga HP zahteva. Dogovorjeni čas od klica do popravila ne velja, ko je dostop do sistema, vključno s fizičnim dostopom, oddaljenim odpravljanjem težav in diagnostičnimi ocenjevanji strojne opreme, zakasnen ali zavržen. Če zahtevate načrtovano storitev, se časovno obdobje čas od klica do popravila začne ob dogovorjenem načrtovanem času.

Specifikacije dobave (nadaljevanje)

Za možnosti odzivnega časa za popravilo strojne opreme na lokaciji stranke je ustrezna HP-jeva rešitev oddaljene podpore z varno povezavo s HP-jem priporočena, za dogovorjene čase klica za popravilo strojne opreme pa zahtevana. Za omogočanje dobave storitve in možnosti morate zagotoviti vse potrebne vire v skladu s HP-jevimi opombami ob izdaji za rešitev oddaljene podpore. Ko je HP-jeva rešitev oddaljene podpore nameščena, morate voditi tudi podatke za stik, konfigurirane v rešitvi oddaljene podpore, ki jih bo HP uporabil pri odzivu na okvaro naprave. Prosimo, da se za nadaljnje podrobnosti o zahtevah, specifikacijah in izključitvah obrnete na HP-jevega lokalnega predstavnika.

Na zahtevo morate podpreti HP-jeva prizadevanja pri odpravljanju težave na daljavo z naslednjimi dejanji:

- posredovanje vseh podatkov, ki jih HP potrebuje, da lahko pravočasno in strokovno izvede podporo na daljavo ter določi raven upravičenosti do podpore;
- zagon samopreskusov in namestitev ter zagon drugih diagnostičnih orodij in programov;
- namestitev posodobitev in popravkov vdelane programske opreme, ki jih lahko namestiti stranka;
- izvedba ostalih razumnih ukrepov, ki jih zahteva HP, da mu pomagajo prepoznati ali odpraviti težave.

Vaša odgovornost je, da pravočasno namestite kritične posodobitve vdelane programske opreme, ki jih lahko namesti stranka sama, kot tudi dele, ki jih lahko popravi stranka sama, in nadomestne izdelke, ki so vam dostavljeni. Če želite, da posodobitve ali popravke vdelane programske opreme, ki jih lahko namesti stranka sama, namesti HP, se strinjate s plačilom dodatnih stroškov. Vsi dodatni stroški bodo enkratni in bodo temeljili na porabljenem materialu, razen če ste se v pisni obliki predhodno dogovorili drugače.

V primerih, ko so za odpravo težave poslani deli, ki jih lahko namesti stranka sama, ali nadomestni izdelki, ste odgovorni za vračilo okvarjenega dela ali izdelka v časovnem roku, ki ga določi HP. Če HP ne prejme okvarjenega dela ali izdelka v določenem časovnem roku oz. je del ali izdelek ob sprejemu razmagneten ali kako drugače fizično poškodovan, boste morali HP-ju plačati znesek po ceniku za okvarjeni del ali izdelek, kot bo določil HP.

Sami ste odgovorni za varnost svojih lastniških in zaupnih informacij ter za pravilno čiščenje ali odstranjevanje podatkov iz izdelkov, ki so lahko kot del postopka popravila zamenjani ali vrnjeni HP-ju. Za dodatne informacije o teh odgovornostih, vključno s tistimi, ki so navedene v HP-jevem pravilniku za čiščenje nosilcev podatkov in HP-jevem pravilniku za ravnanje z nosilci podatkov za stranke v zdravstvenih ustanovah, obiščite spletno mesto hp.com/go/mediahandling.

Zaščita pred nenamerno škodo (dodatna možnost)

Za ponudbe HP Care Pack, ki vključujejo dodatno storitev zaščite pred nenamerno škodo, morate škodo sporočiti HP-ju v tridesetih dneh od datuma nesreče, da lahko HP pospeši popravilo sistema. Poročilo mora vsebovati podrobno razlago nesreče, vključno s časom, mestom in načinom, na katerega se je zgodila, ter opisom poškodbe enote. Če teh informacij ne posredujete ali če incident prijavite v več kot tridesetih dneh od datuma, ko se je zgodil, bo HP zavrnil zahtevek. Od datuma začetka paketa HP Care Pack je mogoče izvesti največ eno (1) popravilo ali zamenjavo HP-jevega izdelka v 12-mesečnem obdobju.

Specifikacije dobave (nadaljevanje)

Zadržanje okvarjenih nosilcev in obsežno zadržanje okvarjenih nosilcev (dodatne možnosti)

Pri storitvi z možnostjo zadržanja okvarjenih nosilcev je vaša odgovornost, da:

- vedno ohranite fizičen nadzor nad diski ali pogoni SSD/bliskovnimi pogoni; HP ni odgovoren za podatke na diskih ali pogonih SSD/bliskovnih pogonih;
- zagotovite uničenje ali nadaljnjo zaščito vseh občutljivih podatkov na diskih oziroma pogonih SSD/bliskovnih pogonih, ki jih zadržite;
- posredujete HP-ju identifikacijske informacije za vsak zadržan disk ali pogon SSD/bliskovni pogon in izpolnite dokument, ki vam ga posreduje HP, s katerim potrdite zadržanje diskov ali pogonov SSD/bliskovnih pogonov;
- uničite zadržane diske oziroma pogone SSD/bliskovne pogone in/ali zagotovite, da diski oziroma pogoni SSD/bliskovni pogoni ne bodo znova uporabljeni;
- zavržete vse zadržane diske ali pogone SSD/bliskovne pogone v skladu z veljavno okoljsko zakonodajo in predpisi.

Za diske ali pogone SSD/bliskovne pogone, ki vam jih priskrbi HP kot izposojene, najete ali zakupljene izdelke, boste ob izteku ali prekinitvi HP-jeve podore nemudoma vrnili nadomestne diske ali pogone SSD/bliskovne pogone. Vaša odgovornost je, da pred vračilom katerih koli takšnih izposojenih, najetih ali zakupljenih diskov ali pogonov SSD/bliskovnih pogonov HP-ju odstranite vse občutljive podatke; HP ne bo odgovoren za ohranjanje zaupnosti ali zasebnosti katerih koli občutljivih podatkov, ki ostanejo na takšnih diskih ali pogonih SSD/bliskovnih pogonih.

Omejitev storitve

HP ima pravico, da storitev izvede kot kombinacijo oddaljenega diagnosticiranja in podpore, storitev, opravljenih na lokaciji stranke, in drugih načinov nujenja storitve. To lahko vključujejo dobavo delov, ki jih lahko namesti stranka sama, ali celotnega nadomestnega izdelka prek prevoznika. HP bo določil ustrezen način dostave, potreben, da se zagotovi učinkovita in pravočasna podpora ter se izpolni dogovorjeni čas klica za popravilo, če je to ustrezno.

HP oblikuje svoje izdelke tako, da jih lahko stranke popravijo same. Možnost samopopravila (CSR) je ključna komponenta HP-jevih garancijskih pogojev. HP-ju omogoča, da vam po potrditvi okvare neposredno pošlje nadomestne dele, na primer tipkovnico, miško ali druge dele, ki jih lahko zamenjate sami. Deli so običajno poslani ponoči, da se zagotovi čim prejšnja dostava. Dele lahko zamenjate, kadar vam ustreza.

»Obvezna« možnost samopopravila je del standardne garancije, ki je povezana z nekaterimi izdelki. Možnost samopopravila je izbirna za stranke, ki so izbrale izbirni paket HP Care Pack in omogoča, da izvedete samopopravilo ali se odločite za brezplačno zamenjavo, ki jo opravi HP-jev serviser v času razpoložljivosti storitve za izdelek.



Omejitve storitve (nadaljevanje)

Če imate paket HP Care Pack, ki vključuje določbe za popravilo na »mestu uporabe«, vam bodo deli, ki jih lahko zamenjate sami, poslani neposredno, če izberete možnost samopopravila. Če se odločite, da ne boste uporabili možnosti samopopravila, bo HP-jev predstavnik za podporo prispel na lokacijo, da bo izvedel popravilo.

Če uporabljate paket HP Care Pack, ki vključuje določbe za popravilo »zunaj mesta uporabe«, kot je na primer »prevzem in vračilo« ali »vračilo HP-ju«, in se odločite, da ne boste uporabili možnosti samopopravila, morate (po presoji HP-ja) dostaviti izdelek na pooblaščen HP-jevo mesto popravila ali ga poslati HP-ju.

Če se strinjate s predlagano možnostjo samopopravila in je del, ki ga stranka lahko zamenja sama, zagotovljen z namenom, da se ponovno vzpostavi delovanje sistema, raven storitve na lokaciji stranke ne pride v poštev. V takšnih primerih je HP-jeva praksa, da dele, ki jih mora stranka zamenjati sama in so ključni za delovanje izdelka, pošljemo na vašo lokacijo s hitro dostavo.

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

Za HP-jeve prodajne (POS) sisteme in paketne rešitve, kot so rešitve za osebne računalnike, maloprodajo, kioske ali vozičke, bo storitev morda izvedena na lokaciji stranke, vendar samo za osnovno enoto. Storitve za priključene zunanje enote bo izvedena tako, da bomo nadomestne dele ali celotne nadomestne izdelke, ki jih stranke zamenjajo ali namestijo same, poslali in dostavili s tehnično kurirsko službo.

Izjeme, ki veljajo za HP-jevo storitev podpore za strojno opremo na lokaciji stranke:

- varnostno kopiranje, obnavljanje in podpora za operacijski sistem ter drugo programsko opremo in podatke;
- preizkusi delovanja aplikacij ali dodatni preizkusi, ki jih zahtevate ali potrebujete;
- odpravljanje težav glede medsebojne povezljivosti ali združljivosti;
- podpora pri težavah, povezanih z omrežjem;
- storitve, ki so potrebne, ker ne morete uveljaviti sistemskih popravkov, popravil ali sprememb, ki jih zagotovi HP;
- storitve, ki so potrebne, ker po predhodnem HP-jevem nasvetu niste izpeljali ukrepov, s katerimi bi preprečili težavo;
- storitve, ki so potrebne zaradi napačnega ravnanja z izdelkom ali njegove uporabe;
- storitve, ki so potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov namestitve, popravila, vzdrževanja ali spreminjanja strojne opreme, vdelane programske opreme ali programske opreme.

Najdaljša podprta življenjska doba/najdaljši čas uporabe

Delov in komponent, ki dosežejo najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali najdaljši čas uporabe, kot sta navedena v proizvajalčevih navodilih za uporabo, kratkih tehničnih podatkih izdelka ali tehničnem podatkovnem listu izdelka, ne bomo zagotovili, popravili ali zamenjali.

Omejitve storitve (nadaljevanje)

Izjeme, ki veljajo za zaščito pred nenamerno škodo

Storitev zaščite pred nenamerno škodo zagotavlja zaščito pred nenadno in nepredvidljivo nenamerno škodo pri rokovanju, pod pogojem, da pride do takšne škode pri običajni uporabi. Storitev ne krije naslednjih situacij in škode zaradi:

- običajne obrabe, spremembe barve, teksture ali površine, postopnega propadanja, rjavenja, prahu ali korozije;
- požara, nesreče z udeležbo vozil ali nesreče lastnika nepremičnine (v primerih, za katere velja, da nesreča spada v zavarovalno polico ali katero drugo jamstvo izdelka), delovanja narave (kar vključuje tudi poplave, vendar ni omejeno nanje) ali katere koli druge nevarnosti, ki ne izvira iz izdelka;
- izpostavitve vremenskim ali okoljskim razmeram, ki niso navedene v HP-jevih specifikacijah, izpostavitve nevarnim snovem (vključno z biološkimi), malomarnostjo upravljalca, napačno uporabo ali ravnanjem z izdelkom, napačno oskrbo z električno energijo, nepooblaščenih popravil ali poskusov popravil, napačnih ali nepooblaščenih sprememb opreme, prilog ali namestitev, vandalizma, škode zaradi živali, žuželk ali napada škodljivcev, nedelujočih akumulatorjev, iztekanja akumulatorja, neizvajanja vzdrževanja v skladu z določili proizvajalca (vključno z uporabo neustreznih čistil);
- napake pri načrtovanju izdelka, njegovi sestavi, programiranju ali njegovih navodilih;
- vzdrževanja, popravila ali zamenjave, potrebnih zaradi izgube ali poškodbe iz katerega koli drugega razloga, kot je običajna uporaba, shranjevanje ali delovanje izdelka v skladu s specifikacijami proizvajalca in navodili za uporabo;
- kraje, izgube, nepojasnjene izgine ali založitve;
- izgube ali okvare podatkov, prekinitve poslovanja;
- prevare (kar vključuje tudi neustrezno, zavajajoče, napačno ali nepopolno razkritje glede načina okvare opreme, vendar ni omejeno nanje);
- nenamerne ali druge poškodbe izdelka kozmetične narave, kar pomeni, da škoda ne vpliva na delovanje računalnika;
- hiba na zaslonu računalniškega monitorja, kar vključuje tudi vžig slike in manjkajoče slikovne točke, ki so posledica običajne uporabe in delovanja izdelka, vendar ni omejeno nanje;
- poškodbe izdelkov z odstranjenimi ali spremenjenimi serijskimi številkami;
- poškodbe ali okvare opreme, ki je vključena v jamstvo proizvajalca, odpoklic ali uradne proizvajalčeve objave;
- poškodb, do katerih pride med pošiljanjem kritega izdelka z ene lokacije na drugo;
- poškodb strojne opreme, programske opreme, nosilcev, podatkov itd., nastalih zaradi vzrokov, ki brez omejitev vključujejo tudi viruse, uporabniške programe, omrežne programe, nadgradnje, formatiranja kakršne koli vrste, zbirke podatkov, datoteke, gonilnike, izvirno kodo, objektno kodo ali lastniške podatke, kakršno koli podporo, konfiguracijo, namestitev ali vnovično namestitev katere koli programske opreme ali podatkov oziroma uporabo poškodovanega ali okvarjenega nosilca podatkov;
- katere koli in vse pogoje, ki so obstajali pred datumom nakupa storitve HP Care Pack;
- zastaranja izdelka;
- katere koli opreme, ki je premeščena izven države nakupa in ni vključena v paket HP Care Pack za potovanja z možnostjo zaščite pred nenamerno škodo;
- poškodovanih ali okvarjenih zaslonov LCD, ko je vzrok za napako zloraba oziroma so izključitve navedene kje drugje v tem dokumentu;
- namerne poškodbe, ki ima za posledico počen oziroma poškodovan računalniški zaslon ali poškodovan monitor;
- poškodbe, do katere je prišlo zaradi policijske akcije, nenapovedane oziroma napovedane vojne, jedrske nesreče ali terorističnega dejanja;



Omejitve storitve (nadaljevanje)

- kakršne koli predelave ali spremembe izdelka, ki je vključen v storitev;
- kakršnega koli namernega dejanja povzročitve škode v kritem izdelku;
- nepazljivega, malomarnega ali nasilnega ravnanja pri rokovanju z izdelkom ali njegovi uporabi;
- razpok ali lukenj na enoti, če zaradi poškodbe ni preluknjano zunanje ohišje in/ali razkrito notranje vezje ali ostri robovi;
- manjkajočih ali uničenih tipk tipkovnice, ki niso posledica krite nesreče (npr. padca, razlitja tekočine).

Omejitve zaščite pred nenamerno škodo

Da bi bil izdelek primeren za nakup možnosti kritja za nenamerno škodo pri rokovanju, mora zanj veljati tovarniška garancija ali storitev podaljšane garancije s trajanjem kritja, ki je enako ali daljše kot storitev zaščite pred nenamerno škodo.

Če so bili zaščitni izdelki, kot so ovitki, prenosne torbe ali etuiji priskrbljeni ali dani na voljo za uporabo s kritim izdelkom, morate za upravičenost do kritja v okviru te storitve zaščite za nenamerno škodo te pripomočke redno uporabljati.

Nepazljivo, malomarno ali nevestno ravnanje ter zlorabljanje med drugim vključuje tudi obravnavo in uporabo kritih izdelkov na napačen, škodljiv ali napadalen način, zaradi katerega lahko pride do poškodbe, kot tudi katero koli drugo zavestno ali namerno poškodbo izdelka. Ta možnost zaščite pred nenamerno škodo ne krije nobene škode, ki je posledica takšnih dejanj.

Ko je določena omejitev dosežena, se stroški popravila za vse nadaljnje zahteve zaračunajo na podlagi porabljenega časa in materiala, vsi ostali vidiki kupljenega paketa HP Care Pack pa ostanejo v veljavi pod pogojem, da v državi nakupa ni izrecno določeno drugače.

Za stranke, ki imajo zgodovino visokega števila zahtevkov, si HP pridržuje pravico zavrniti zahteve za nakup možnosti kritja za nenamerno škodo.

V veljavi so lahko omejitve za določene države. Za podrobne informacije o razpoložljivosti storitve za zaščito pred nenamerno škodo se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajalca.

Poškodba zunanjih enot, priključenih na osnovno enoto. Kritje ADP velja samo za osnovni računalnik.

Omejitve storitve (nadaljevanje)

Omejitve možnosti zadržanja okvarjenih nosilcev

Možnost storitve zadržanja okvarjenih nosilcev podatkov velja samo za diske oziroma upravičene pogone SSD/bliskovne pogone, ki jih HP zamenja zaradi okvare. V nobenem primeru pa ne velja za zamenjavo diskov oziroma pogonov SSD/bliskovnih pogonov, ki niso okvarjeni.

Do storitve z možnostjo zadržanja okvarjenih nosilcev podatkov niso upravičeni diski oziroma pogoni SSD/bliskovni pogoni, ki jih HP uvršča med potrošne dele in/ali so presegli najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali najdaljši čas uporabe, navedena v proizvajalčevih navodilih za uporabo, kratkih tehničnih podatkih izdelka ali na tehničnem podatkovnem listu izdelka.

Za diske oziroma pogone SSD/bliskovne pogone stalno nadzorujemo pogostost okvar in HP si pridržuje pravico do preklica te storitve z obvestilom, ki je poslano trideset dni pred tem, če utemeljeno domneva, da pretirano izkoriščate možnost zadržanja okvarjenih nosilcev (ko npr. zamenjava okvarjenih diskov ali pogonov SSD/bliskovnih pogonov preseže standardno pogostost odpovedi za vključeni sistem).

HP nima nobenih obveznosti glede vsebine ali uničenja katerega koli diska ali pogona SSD/bliskovnega pogona, ki ga zadržite ali pošljete HP-ju. Ne glede na kakršno koli nasprotno izjavo v HP-jevih trenutnih standardnih prodajnih pogojih ali tehničnem podatkovnem listu niso HP ali njegove podružnice, podizvajalci ali dobavitelji v nobenem primeru odgovorni za nobeno naključno, posebno ali posledično škodo ali škodo, nastalo zaradi izgube ali napačne uporabe podatkov na podlagi te storitve zadržanja okvarjenih nosilcev podatkov.

Pri teh komponentah stalno nadzorujemo pogostost odpovedi in HP si pridržuje pravico preklicati to storitev z obvestilom, ki je poslano trideset dni pred iztekom, če utemeljeno domneva, da pretirano izkoriščate možnost zadržanja okvarjenih nosilcev (npr. ko zamenjava okvarjenih komponent za hrambo podatkov bistveno preseže običajno pogostost odpovedi zadržanje okvarjenih nosilcev: a vključeni sistem).

Izjeme, ki veljajo za zamenjavo vzdrževalnega kompleta

Ta možnost ne vključuje nobenega popravila, ki presega zamenjavo vzdrževalnega kompleta. Če vaš tiskalnik potrebuje dodatno zamenjavo delov, vam bomo to storitev zaračunali ločeno. Komplete za vzdrževanje HP-jevih tiskalnikov lahko zamenjajo samo HP-jevi pooblaščenji serviserji.

Raven resnosti dogodka

HP bo potrdil sprejem klica tako, da bo zabeležil primer, vam posredoval ID primera in potrdil resnost dogodka ter in zahteve glede začetnega časa odpravljanja težave. Opomba: za dogodke, prejete prek HP-jevih rešitev za elektronsko oddaljeno podporo, bo HP stopil v stik z vami, vas prosil, da navedete resnost dogodka in omogočite dostop do sistema, še preden lahko začne teči dogovorjeni čas klica za popravilo strojne opreme ali odzivni čas za popravilo strojne opreme na lokaciji stranke. Odzivni čas podpore za strojno opremo na lokaciji stranke in dogovorjeni čas klica za popravila se lahko razlikujeta glede na resnost težave. Raven resnosti dogodka določite sami.

Raven resnosti	Primeri
Resnost 1: kritična zaustavitev	Produkcijsko okolje ne deluje, produkcijski sistem ali produkcijska aplikacija ne deluje oziroma je močno ogrožena, poškodba/izguba ali tveganje glede podatkov, močan vpliv na poslovanje, varnostne težave.
Resnost 2: kritično poslabšanje delovanja	Kritično okolje je močno prizadeto, delovanje produkcijskega sistema ali produkcijske aplikacije je prekinjeno/ogroženo, tveganje za ponovitev. velik vpliv na poslovanje.
Resnost 3: normalno	Neprodukcijski sistem (npr. preizkusni sistem) ne deluje ali deluje slabše, produkcijski sistem ali produkcijska aplikacija slabše deluje z vzpostavljeno nadomestno rešitvijo, izguba nekritične funkcionalnosti, omejen vpliv na poslovanje.
Resnost 4: nizko	Ni vpliva na poslovanje ali uporabnike.



Omejitve storitve (nadaljevanje)

Pasovi oddaljenosti

Vsi odzivni časi za popravilo strojne opreme na lokaciji stranke veljajo samo za lokacije, ki so od HP-jevega določenega središča za podporo oddaljene do 160 kilometrov (100 milj). Odzivni časi na lokacijah, oddaljenih več kot 160 km (100 milj) od HP-jevega določenega središča za podporo, so prilagojeni glede na daljšo pot, kot je navedeno v spodnji tabeli. Razdalje, navedene spodaj, predstavljajo zgolj smernice. Za dodatne informacije o pasovih oddaljenosti se obrnite na HP-jevo lokalno podružnico.

Razdalja od HP-jevega določenega središča za podporo	1-urni odzivni čas na lokaciji stranke	2-urni odzivni čas na lokaciji stranke	4-urni odzivni čas na lokaciji stranke	Odziv na lokaciji stranke v naslednjem dnevu ali pozneje
0 do 40 km (0 do 25 milj)	1 ura	2 uri	4 ure	Naslednji/drugi/tretji/peti dan kritja
41 do 80 km (26 do 50 milj)	Čas določimo ob naročilu in je odvisen od razpoložljivosti virov	Čas določimo ob naročilu in je odvisen od razpoložljivosti virov	4 ure	Naslednji/drugi/tretji/peti dan kritja
81 do 160 km (51 do 100 milj)	Ni na voljo	Ni na voljo	4 ure	Naslednji/drugi/tretji/peti dan kritja
161 do 320 km (101 do 200 milj)	Ni na voljo	Ni na voljo	8 ur	1 dodaten dan kritja
321 do 480 km (201 do 300 milj)	Ni na voljo	Ni na voljo	Čas določimo ob naročilu in je odvisen od razpoložljivosti virov	2 dodatna dneva kritja
Več kot 480 km (300 milj)	Ni na voljo	Ni na voljo	Čas določimo ob naročilu in je odvisen od razpoložljivosti virov	Čas določimo ob naročilu in je odvisen od razpoložljivosti virov

Čas od klica do popravila je na voljo samo za lokacije, ki so od HP-jevega določenega središča za podporo oddaljene največ 80 km (50 milj). Za lokacije, ki so od HP-jevega središča za podporo oddaljene od 81 do 160 km (51 do 100 milj), velja prilagojen dogovorjeni čas od klica do popravila strojne opreme, kot je prikazano v spodnji tabeli. Dogovorjeni čas od klica do popravila strojne opreme ni na voljo za lokacije, ki so od HP-jevega določenega središča za podporo oddaljene več kot 160 km (100 milj). Razdalje, navedene spodaj, predstavljajo zgolj smernice. Za dodatne informacije o pasovih oddaljenosti se obrnite na HP-jevo lokalno podružnico.

Omejitve storitve (nadaljevanje)

Razdalja od HP-jevega določenega središča za podporo	Dogovorjen 4-urni čas od klica do popravila strojne opreme	Dogovorjen 6-urni čas od klica do popravila strojne opreme	Dogovorjen 8-urni čas od klica do popravila strojne opreme	Dogovorjen 24-urni čas od klica do popravila strojne opreme
0 do 80 km (0 do 50 milj)	4 ure	6 ur	8 ur	24 ur
81 do 160 km (51 do 100 milj)	6 ur	8 ur	10 ur	24 ur
Več kot 160 km (100 milj)	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo

Potovanje na lokacije, ki so od HP-jevega določenega centra za podporo oddaljene največ 320 km (200 milj), je na voljo brez dodatnih stroškov. Če je lokacija od HP-jevega središča za podporo oddaljena več kot 320 km (200 milj), vam bomo zaračunali dodatne potne stroške.

Če se izdelek nahaja ali je namenjen za namestitev zunaj določenega območja oddaljenosti oziroma se do lokacije ni mogoče pripeljati in je potreben poseben dostop (npr. oljne ploščadi, ladje, oddaljena puščavska področja itd.), bo za storitev podpore morda potrebno plačati dodatne stroške, odzivni čas bo daljši, manj bo ur razpoložljivosti storitve ali pa bo morda potrebna storitev prevzema in dostave, kot določi HP. Prosimo, da pri svojem HP-jevem prodajnem predstavniku preverite lokalne pogoje podpore.

Pasovi oddaljenosti in stroški se lahko razlikujejo glede na zemljepisno lego.

Kritje morda ne bo na voljo zunaj države, za katero je bil prodan paket HP Care Pack klica za popravilo. Za podrobnosti se obrnite na HP-jevega lokalnega predstavnika.

Informacije za naročanje

Vse enote in dodatki s posamično prodajanimi ponudbami HP Care Pack morajo biti naročeni z isto ravno storitve kot izdelek, v katerem so vsebovani, da je lahko ta raven storitve za te enote in dodatke na voljo. Razpoložljivost možnosti storitve in ravni storitve se lahko glede na lokalne vire razlikuje ter je lahko omejena na upravičene izdelke in zemljepisna področja. Pakete HP Care Pack za storitve rešitve je treba kupiti ob nakupu strojne opreme in vse naenkrat, da so zajeti v pogoje in določila rešitve. Če želite naročiti HP-jevo storitev podpore za strojno opremo na lokaciji stranke ali če vas zanimajo dodatne podrobnosti, se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajnega predstavnika.

Določbe in pogoji

Oglejte si celotne [določbe in pogoje za HP Care Pack](#).

Dodatne informacije

Za podrobnosti se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajnega predstavnika ali partnerja ali obiščite spletno mesto hp.com/go/pcandprintservices.

Prijavite se za posodobitve
hp.com/go/getupdated



Delite s sodelavci

Za HP-jeve storitve veljajo ustrezne HP-jeve določbe in pogoji storitve, s katerimi se stranka seznani ob nakupu. V skladu z veljavno lokalno zakonodajo lahko strankam pripadajo tudi dodatne zakonske pravice, na katere HP-jevi storitveni pogoji in določbe ali HP-jeva omejena garancija, ki velja za izdelek HP, nimajo nobenega vpliva.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Informacije v tem dokumentu se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Edina jamstva za HP-jeve izdelke in storitve so določena v izrecnih izjavah o jamstvu, ki so priložene takšnim izdelkom in storitvam. Noben del tega dokumenta ne predstavlja dodatnega jamstva. HP ni odgovoren za tehnične ali uredniške napake oziroma pomanjkljivosti v tem dokumentu.

4AA5-6385SLE, oktober 2022, rev. 10

Ta dokument v enem podatkovnem listu združuje informacije, ki so bile predhodno vsebovane na ločenih podatkovnih listih za storitve HP Care Pack.

