

Wsparcie sprzętowe HP u klienta

HP Care Pack



Korzyści związane z usługami

- Wydłużenie czasu sprawnego działania urządzeń
- Elastyczność usług pozwalająca na spełnienie specyficznych potrzeb
- Wygodne usługi pomocy technicznej u klienta świadczone przez wykwalifikowanych ekspertów

Informacje o usługach

- Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne
- Wsparcie sprzętowe u klienta
- Części zamienne i materiały
- Aktualizacje oprogramowania układowego do wybranych urządzeń
- Wybór okien serwisowych i czasów reakcji
- Dostęp do informacji i usług wsparcia elektronicznego

Przegląd usług

Wsparcie sprzętowe HP u klienta to usługi pomocy na telefon oraz wsparcia na miejscu w przypadku wybranego sprzętu, które pomagają zapewnić nieprzerwaną pracę urządzeń. Do wyboru są różne opcje poziomu usług z kilkoma kombinacjami okien serwisowych naprawy na miejscu i o różnych okresach obowiązywania w celu zaspokojenia konkretnych potrzeb serwisowych. Opcje poziomu usług z wezwaniem do naprawy zapewniają dostęp do specjalistów pomocy technicznej, którzy szybko rozpoczną rozwiązywanie problemów z systemem, aby w określonym czasie przywrócić sprzęt do stanu umożliwiającego jego użytkowanie. Opcje poziomu usług mogą obejmować ochronę rozwiązania, która dotyczy komputera podstawowego i maksymalnie sześciu dodatkowych urządzeń peryferyjnych. Zakres ochrony obejmuje do dwóch oddzielnych monitorów, stacji dokujących, klawiatur, zestawów słuchawkowych i myszy.

Cechy i specyfikacje

Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne

Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia serwisowego HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie i usuwanie problemów ze sprzętem. Przed udzieleniem pomocy na miejscu, HP może przeprowadzić zdalną diagnostykę w celu uzyskania dostępu do urządzeń objętych gwarancją lub użyć innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu. Firma HP zapewnia pomoc telefoniczną w okresie okna serwisowego oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika (CSR). Niezależnie od okna serwisowego zdarzenia dotyczące sprzętu objętego wsparciem można zgłaszać do HP za pośrednictwem telefonu lub strony internetowej, w miarę dostępności lokalnej, a także w ramach zautomatyzowanego zgłaszania zdarzeń za pośrednictwem całodobowego zdalnego wsparcia HP. HP potwierdzi otrzymanie zgłoszenia serwisowego i przekaze użytkownikowi jego numer identyfikacyjny. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

Wsparcie sprzętowe u klienta

W przypadku awarii sprzętowych, których nie można naprawić zdalnie, autoryzowany przedstawiciel zapewni pomoc techniczną na miejscu w zakresie przywrócenia urządzeń objętych usługą do stanu umożliwiającego ich użytkowanie. HP może zdecydować się na wymianę w sposób zdalny niektórych produktów, w tym urządzeń peryferyjnych takich jak stacje dokujące, monitory, klawiatury, zestawy słuchawkowe i myszy, jako uzupełnienie świadczonego na miejscu wsparcia technicznego w zakresie serwisu urządzeń głównych, zamiast ich naprawy. Urządzenia zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi. Wymienione urządzenia stają się własnością firmy HP. Po przybyciu na miejsce przedstawiciele będą realizować usługę na miejscu lub zdalnie, według własnego uznania, aż do momentu naprawy urządzeń. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszane w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.

Cechy i specyfikacje (ciąg dalszy)

- Naprawa po awarii: w momencie świadczenia usługi serwisowej na miejscu firma HP może zainstalować dostępne ulepszenia techniczne i aktualizacje oprogramowania układowego, które nie mogą być instalowane przez klienta, do urządzeń objętych ochroną, wymagane do przywrócenia do stanu sprawności lub utrzymania możliwości wsparcia przez HP.
- Naprawa na żądanie: na żądanie klienta firma HP może zainstalować krytyczne, nie instalowane przez klienta aktualizacje oprogramowania układowego, które są zalecane przez dział produktów HP do natychmiastowej instalacji na sprzęcie objętym ochroną.

Części zamienne i materiały

Firma HP dostarczy wspierane przez siebie części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania produktu lub rozwiązania objętego usługą w stanie umożliwiającym jego użytkowanie, w tym również do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych. Części zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części stają się własnością firmy HP. Klienci zamierzający zachować, rozmagnetyzować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymienione części zostaną obciążeni kosztami i będą musieli zapłacić cenę katalogową za część zamienną.

Materiały i części eksploatacyjne nie są objęte usługą i nie będą dostarczane w ramach tej usługi; w odniesieniu do materiałów i części eksploatacyjnych obowiązują standardowe warunki gwarancji. Naprawa lub wymiana jakichkolwiek materiałów lub części eksploatacyjnych należy do obowiązków klienta. Mogą mieć zastosowanie pewne wyjątki; aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z firmą HP. Więcej informacji podano w sekcji „Zakres” na stronie 6.

Aktualizacje oprogramowania układowego do wybranych urządzeń

Usługa HP w zakresie aktualizacji oprogramowania układowego jest dostępna dla klientów posiadających aktywną umowę uprawniającą do dostępu do tych aktualizacji. W ramach tej usługi użytkownik ma prawo do pobierania, instalowania i używania aktualizacji oprogramowania układowego do produktów objętych licencją, z zastrzeżeniem ograniczeń licencyjnych określonych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży HP. Firma HP może dostarczać aktualizacje oprogramowania układowego, instalować je lub pomagać w ich instalacji w połączeniu ze wsparciem sprzętowym zapewnianym na miejscu, jeśli użytkownik ma ważną licencję na korzystanie z odpowiednich aktualizacji oprogramowania.

Opcjonalne elementy usługi

- Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami: szczególne poziomy usług mogą obejmować ochronę przed przypadkowymi uszkodzeniami objętymi ochroną urządzeń. W przypadku pakietu Solution Care Pack ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami (ADP) obejmuje wyłącznie urządzenie podstawowe konfiguracji lub rozwiązania i nie ma zastosowania do urządzeń peryferyjnych. Przypadkowe uszkodzenie jest definiowane jako fizyczne uszkodzenie sprzętu spowodowane przez nagłe i nieprzewidziane zdarzenie lub z niego wynikające, pod warunkiem, że uszkodzenie ma miejsce podczas normalnego użytkowania urządzenia. Obejmuje przypadkowe rozlanie płynu na powierzchnię lub do wnętrza urządzenia, upadki z wysokości i skutki przepięć w sieci elektrycznej, a także uszkodzone lub zepsute ekrany ciekłokrystaliczne (LCD) oraz uszkodzone części. Mogą mieć zastosowanie ograniczenia odnoszące się do kraju; należy sprawdzić u lokalnego przedstawiciela HP.
- Zachowanie uszkodzonych nośników: ta opcja pozwala na zachowanie uszkodzonych dysków twardych lub komponentów dysków SSD/flash, z których użytkownik nie chce zrezygnować z powodu wrażliwych danych, jakie mogą zawierać. Wszystkie kwalifikujące się dyski w objętym usługą systemie muszą uczestniczyć w procesie zachowania uszkodzonych nośników.
- Naprawy na miejscu: zamiast gwarantowanego czasu naprawy sprzętu u klienta dla wybranych urządzeń można wybrać opcję gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy. W przypadku krytycznych problemów ze sprzętem, których nie można rozwiązać zdalnie w odpowiednim terminie, firma HP dołoży uzasadnionych starań w celu przywrócenia sprzętu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację w określonym czasie od pierwszego zgłoszenia serwisowego w HP Solution Center. Naprawa na miejscu nie jest dostępna we wszystkich regionach. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym biurem sprzedaży HP.
- Udoskonalone zarządzanie zapasami części: w celu wsparcia zobowiązań czasowych związanych z naprawą na miejscu HP utrzymuje zapas krytycznych części zamiennych, które mają być przechowywane w wyznaczonym przez HP obiekcie. Części te podlegają systemowi zarządzania, który zapewnia ich zwiększoną dostępność. Dostęp do części mając autoryzowani przedstawiciele HP odpowiadający na zapytania dotyczące wsparcia. Udoskonalone zarządzanie stanami magazynowymi części zamiennych wchodzi w zakres wybranych, opcjonalnych, gwarantowanych czasów od zgłoszenia telefonicznego do naprawy.



Cechy i specyfikacje (ciąg dalszy)

- Zakres usługi ograniczony wyłącznie do komputerów stacjonarnych / stacji roboczych / mobilnych stacji roboczych / terminali / komputerów przenośnych: w przypadku kwalifikujących się komputerów można wybrać ochronę tylko dla komputerów stacjonarnych, stacji roboczych, przenośnych stacji roboczych, terminali lub komputerów przenośnych. Pakiety HP Care Pack z tym ograniczeniem zakresu nie obejmują monitorów zewnętrznych ani akcesoriów, które nie zostały zakupione i nie są dołączone w oryginalnym opakowaniu produktu.
- Wymiana zestawu konserwacyjnego: wykwalifikowany technik HP udaje się do siedziby klienta i wykonuje wszelkie czynności oraz dostarcza części oraz materiały niezbędne do wymiany zestawu konserwacyjnego i wyczyszczenia drukarki. Przed zainstalowaniem zestawu drukarka musi działać właściwie. Firma HP może używać części regenerowanych, które pod względem parametrów odpowiadają nowym; wymienione części stają się własnością firmy HP. Zobowiązanie dotyczące naprawy zostanie uznane za zrealizowane, gdy technik dokona wymiany zestawu konserwacyjnego i wydrukuje stronę testową.

Opis realizacji

Okno serwisowe

Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone na miejscu lub zdalnie. Autoryzowany przedstawiciel HP przybędzie na miejsce w celu objęcia usługą urządzenia głównego lub skorzysta z metod zdalnych w przypadku urządzeń peryferyjnych objętych usługą w czasie trwania okna serwisowego, aby rozpocząć usługę naprawy sprzętu w odpowiednim przedziale czasu reakcji od otrzymania zgłoszenia i potwierdzenia przez HP. Zgłoszenia otrzymane poza oknem serwisowym będą rejestrowane w czasie zgłoszenia, potwierdzane w kolejnym dniu obowiązywania okna i obsługiwane w odpowiednim czasie reakcji.

Wszystkie godziny świadczenia usług są zależne od lokalnej dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Czas reakcji na miejscu

W przypadku zdarzeń dotyczących sprzętu objętego ochroną, których nie można rozwiązać zdalnie, HP dołoży ekonomicznie uzasadnionych starań, aby zareagować na miejscu w określonym czasie (tj. w trzecim dniu okna serwisowego, w następnym dniu okna serwisowego lub w ciągu czterech godzin). Czas naprawy na miejscu rozpoczyna się, gdy zostanie odebrane pierwsze wezwanie i zostanie potwierdzone przez HP, a kończy się, gdy autoryzowany przedstawiciel HP dotrze do siedziby użytkownika lub gdy HP stwierdzi, że zgłoszone zdarzenie nie wymaga obecnie interwencji na miejscu. W przypadku usług Solution Care Pack wszystkie urządzenia peryferyjne (takie jak monitory, klawiatury, myszy, stacje dokujące, zestawy słuchawkowe itp.) zostaną zdalnie naprawione lub wymienione w zależności od okoliczności. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień okna serwisowego.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

Dostępne poziomy usługi

Nie wszystkie opcje poziomu usług są dostępne do wszystkich urządzeń. Wybrane opcje poziomu usług zostaną określone w dokumentacji umowy. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Dostępne poziomy usługi	Okno serwisowe
Standardowe dni robocze	5 dni w tygodniu, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP
Rozszerzenie okna serwisowego o dodatkowe dni	Wydłużenie okna serwisowego następuje poprzez zastosowanie wybranych dodatkowych dni tygodnia do wybranych godzin serwisu, takich jak: <ul style="list-style-type: none"> • soboty, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP; • niedziele (wyłącznie z oknem serwisowym obowiązującym również w soboty i święta); • dni wolne od pracy w firmie HP, w przypadku gdy przypadają one w dni tygodnia, które normalnie byłyby uwzględnione w wybranym oknie serwisowym.
Standardowe godziny robocze	9 godzin dziennie (od 8.00 do 17.00 czasu lokalnego)
Rozszerzenie okna serwisowego o dodatkowe godziny	Okno serwisowe może zostać rozszerzone o dodatkowe godziny przed rozpoczęciem lub po zakończeniu wybranego okna serwisowego. To rozszerzenie może zastosować wybrane godziny serwisu do wybranych dni serwisu, m.in: <ul style="list-style-type: none"> • 10 godzin dziennie (od 8.00 do 18.00 czasu lokalnego) • 13 godzin dziennie (od 8.00 do 21.00 czasu lokalnego) • 16 godzin dziennie (od 8.00 do 00.00 czasu lokalnego) • 24 godziny dziennie
Opcje dotyczące czasu reakcji u klienta	Autoryzowany przedstawiciel HP przybędzie do siedziby klienta w czasie trwania okna serwisowego w celu rozpoczęcia prac konserwacyjnych w ustalonym czasie od odebrania i potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego przez HP
Naprawa na miejscu; 1 godzina	Naprawa na miejscu w ciągu 1 godziny
Naprawa na miejscu; 2 godzina	Naprawa na miejscu w ciągu 2 godzin
Naprawa na miejscu; 4 godzina	Naprawa na miejscu w ciągu 4 godzin
Naprawa na miejscu następnego dnia	Naprawa na miejscu następnego dnia, w którym obowiązuje okno serwisowe
Naprawa na miejscu w ciągu dwóch dni	Naprawa na miejscu w ciągu dwóch dni, w których obowiązuje okno serwisowe
Naprawa na miejscu w ciągu trzech dni	Naprawa na miejscu w ciągu trzech dni, w których obowiązuje okno serwisowe
Naprawa na miejscu w ciągu pięciu dni	Naprawa na miejscu w ciągu pięciu dni, w których obowiązuje okno serwisowe
Opcje dotyczące czasu naprawy na miejscu	Firma HP dołoży uzasadnionych starań w celu przywrócenia sprzętu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację w określonym czasie od pierwszego zgłoszenia serwisowego w HP Solution Center.
Naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia	Naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia została zarejestrowana
Naprawa w ciągu 8 godzin od zgłoszenia	Naprawa w ciągu 8 godzin od zgłoszenia została zarejestrowana
Naprawa w ciągu 24 godzin od zgłoszenia	Naprawa w ciągu 24 godzin od zgłoszenia została zarejestrowana

Dodatkowe umowy dotyczące poziomu usług (SLA) są dostępne na podstawie umowy.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

Naprawy na miejscu

Czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy odnosi się do okresu, który rozpoczyna się wraz z zarejestrowaniem pierwszego zgłoszenia serwisowego klienta w HP Solution Center i kończy w chwili, gdy HP uzna, że sprzęt został naprawiony. Czasy zgłoszenia konieczności naprawy są liczone wyłącznie w ramach okna serwisowego i mogą zostać przeniesione na kolejny dzień, w którym obowiązuje okno serwisowe. Skontaktuj się z przedstawicielem firmy HP, aby uzyskać informacje na temat dostępnych w danym regionie czasów oczekiwania na naprawę. Wszystkie czasy od zgłoszenia telefonicznego do naprawy podlegają lokalnym zasadom dostępności.

Naprawę uznaje się za zakończoną po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę poprawności działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony. Firma HP ma prawo, według własnego uznania, do przeprowadzenia tymczasowej lub trwałej wymiany urządzenia w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Wymienione urządzenia będą nowe lub równoważne nowym urządzeniom pod względem parametrów. Wymienione urządzenia stają się własnością firmy HP.

Przeprowadzenie analiz dotyczących wymaganego poziomu usług, powiązanych procedur i czynności planowania dostępności części zamiennych, uznanych przez HP za konieczne przed rozpoczęciem obowiązywania gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, zajmuje do 60 dni od czasu zakupu i rejestracji usługi. W tym 60-dniowym okresie, w przypadku przeprowadzania analizy dotyczącej wymaganego poziomu usług, firma HP będzie świadczyła usługi na miejscu w możliwie najkrótszym czasie od zgłoszenia, w zależności od dostępności części zamiennych i zasobów. Czas reakcji może się różnić w zależności od regionu i lokalizacji.

Ochrona serwisowa nie będzie świadczona poza krajem, do którego sprzedano pakiet naprawy na miejscu HP Care Pack.

Zarządzanie przekazywaniem problemów na wyższym poziomie

Firma HP opracowała oficjalne procedury przekazywania na wyższy poziom, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją przekazywania na wyższy poziom zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

Dostęp do informacji i usług wsparcia elektronicznego

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych dostępnych komercyjnie narzędzi elektronicznych i internetowych dotyczących oprogramowania. Klient ma dostęp do:

- określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych czy możliwość korzystania z forów dotyczących rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy użytkownikami;
- rozszerzonej wyszukiwarki internetowej dokumentów technicznych, które ułatwiają i przyspieszają rozwiązywanie problemów;
- określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem;
- narzędzia internetowego umożliwiającego przesyłanie zapytań bezpośrednio do HP. Narzędzie to pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, który kieruje zapytanie dotyczące wsparcia do odpowiednich zasobów. Pozwala również na wyświetlanie statusu każdego zgłoszenia dotyczącego wsparcia lub usługi, w tym spraw zgłoszonych telefonicznie.
- baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których można wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania i wypowiedzieć się na forach pomocy technicznej. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

Rozwiązanie z zakresu zdalnego wsparcia elektronicznego

W przypadku wybranych produktów usługa zdalnego wsparcia elektronicznego zapewnia dostęp do szerokiej możliwości rozwiązywania problemów i usuwania awarii. Może ona obejmować zdalny dostęp do systemu, stanowiąc wygodny centralny punkt zarządzania i zapewniając możliwość podglądu zarówno otwartych, jak i archiwalnych awarii. Zdalny dostęp do systemu umożliwia specjalistom HP skuteczniejsze i szybsze usuwanie awarii. Specjaliści ds. wsparcia HP będą korzystali ze zdalnego dostępu do systemu jedynie na podstawie autoryzacji użytkownika.

Zakończenie pracy

Naprawy uznaje się za zakończone po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. HP nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych; użytkownik jest odpowiedzialny za wdrożenie odpowiednich procedur z zakresu tworzenia kopii zapasowych. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę poprawności działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony. Firma HP ma prawo, według własnego uznania, do przeprowadzenia tymczasowej lub trwałej wymiany produktu w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Wymienione produkty będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione urządzenia stają się własnością firmy HP. Wykonanie prac może wymagać naprawy urządzenia poza siedzibą firmy, jeśli nie można dokonać diagnostyki i naprawy na miejscu. HP określa konieczność naprawy poza siedzibą firmy według własnego uznania.

Zakres

Ta usługa obejmuje kwalifikujące się komputery HP, w tym obsługiwane przez HP i dostarczane wewnętrzne komponenty, takie jak pamięci i dyski optyczne. Obejmuje to również serwis dołączonych akcesoriów marki HP znajdujących się w oryginalnym opakowaniu komputera, takich jak mysz przewodowa, klawiatura przewodowa lub zasilacz sieciowy.

Usługi HP Care Pack z ograniczeniami dotyczącymi zakresu nie obejmują zewnętrznych monitorów HP. Urządzenia wielofunkcyjne mają monitory, które nie są uznawane za oddzielne, zewnętrzne monitory.

Jednak na przykład drugi monitor dołączony do urządzenia wielofunkcyjnego nie będzie objęty usługami HP Care Pack.

Jeśli zakupiono pakiet HP Solution Care Pack, usługi te obejmują urządzenie podstawowe oraz 6 obsługiwanych przez HP urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia podstawowego, w tym przykładowo maksymalnie 2 monitory zewnętrzne, stacje dokujące, mysz bezprzewodową, klawiaturę bezprzewodową i zestawy słuchawkowe HP. Aby urządzenie peryferyjne było objęte pakietem Solution Care Pack, musi zostać zakupione w tym samym czasie co komputer podstawowy.

Stacje dokujące HP lub repliki portów są objęte usługą w ramach kraju, w którym usługi HP Care Pack zostały zakupione, lecz nie poza krajem miejsca zakupu.

Materiały eksploatacyjne, w tym również nośniki wymienne, baterie wymieniane przez klienta, rysiki do tabletów i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika oraz urządzenia marek innych niż HP nie są objęte usługą. Baterie do przenośnych, komercyjnych komputerów HP są objęte serwisem przez maksymalnie trzy lata. Więcej informacji można znaleźć, wyszukując „understanding battery warranties for business notebooks” na stronie hp.com.

W przypadku części i podzespołów podlegających wymianie, które nie są już produkowane, może być wymagane dokonanie aktualizacji. W niektórych przypadkach aktualizacje części i podzespołów, które nie są już produkowane, mogą się wiązać z dodatkowymi kosztami. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W wybranych krajach niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

Wymagania

Klient musi posiadać ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą. HP może wymagać przeprowadzenia analizy poziomu usług dla urządzeń objętych ochroną. Jeśli tak, autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z Tobą, aby umówić się na przeprowadzenie analizy poziomu usług. Podczas tej analizy HP zbierze kluczowe informacje o konfiguracji systemu, które umożliwią inżynierom zajmującym się rozwiązywaniem problemów HP zbadanie i rozwiązanie ewentualnych przyszłych problemów ze sprzętem oraz ukończenie naprawy tak szybko i sprawnie, jak to możliwe. Analiza poziomu usług może być przeprowadzona na miejscu, za pomocą zdalnego dostępu do systemu, zdalnych narzędzi lub telefonicznie, według wyłącznego uznania HP.

Przeprowadzenie audytów i procesów, które muszą być zakończone dla naprawy na miejscu przed wejściem w życie zobowiązania czasowego dla naprawy na miejscu sprzętu może zająć do sześćdziesięciu dni.

Zostanie przeprowadzona weryfikacja pod kątem możliwości zakwalifikowania się do naprawy na miejscu. Przed weryfikacją należy dostarczyć do HP wszystkie wymagane lokalizacje objęte ochroną.

Firma HP zastrzega sobie prawo do obniżenia poziomu usługi do czasu naprawy na miejscu lub anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy ważne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

W przypadku opcji naprawy na miejscu w ramach wsparcia sprzętowego firma HP zaleca, aby klient zainstalował i stosował odpowiednie rozwiązanie wsparcia zdalnego HP, działające za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi. W przypadku sprzętowych zobowiązań czasowych naprawy na miejscu wymagane jest rozwiązanie zdalnej pomocy technicznej HP. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi i nie jest do tego zobowiązana. W przypadku gdy klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, za instalację oprogramowania układowego nieprzeznaczonego do samodzielnej instalacji w siedzibie klienta zostaną pobrane dodatkowe opłaty.

Obowiązki klienta

Jeśli nie zostaną spełnione określone wymagania, firma HP (i) nie będzie zobowiązana do świadczenia usług zgodnie z opisem lub (ii) przeprowadzi takie usługi na koszt użytkownika, zgodnie z aktualnymi ramami czasowymi i stawkami za materiały.

Na żądanie HP użytkownik lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać aktywacji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcją zawartą w pakiecie HP Care Pack lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź zgodnie z innymi wskazówkami HP. W razie zmiany lokalizacji sprzętu objętego usługą aktywacja i rejestracja (lub stosowne zmiany w istniejącej rejestracji HP) muszą nastąpić w ciągu 10 dni od zmiany.

Firma HP przeprowadzi analizę, aby ustalić, czy usługa może być świadczona w nowej lokalizacji. Jeśli zostanie stwierdzone, że HP nie może zapewnić obsługi wezwania do naprawy w nowej lokalizacji, usługa automatycznie zostanie objęta warunkami realizacji na miejscu w następnym dniu roboczym.

Zobowiązanie czasowe do naprawy na miejscu wymaga natychmiastowego i nieograniczonego dostępu do systemu na żądanie firmy HP. Gwarantowany czas od zgłoszenia do naprawy nie obowiązuje, gdy dostęp do systemu, w tym również dostęp fizyczny, możliwość zdalnego rozwiązywania problemów i diagnostyki sprzętu, jest opóźniony lub zabroniony. Jeśli klient zażąda wykonania usługi planowej, okres od momentu wezwania do naprawy rozpoczyna się w uzgodnionym terminie.

Opis realizacji (ciąg dalszy)

Odpowiednie rozwiązanie zdalnego wsparcia HP, z bezpiecznym połączeniem z HP, jest zdecydowanie zalecane w przypadku opcji czasu reakcji na miejscu, a wymagane w przypadku zobowiązań czasowych dotyczących wezwania do naprawy sprzętu. Zgodnie z zasadami rozwiązania z zakresu zdalnego wsparcia HP należy zapewnić wszelkie niezbędne zasoby, które pozwolą na świadczenie usługi i innych opcji. Po zainstalowaniu rozwiązania wsparcia zdalnego HP użytkownik musi również zachować dane do kontaktu użyte do konfiguracji rozwiązania wsparcia zdalnego, z których HP będzie korzystał do usuwania awarii sprzętu. Aby uzyskać więcej informacji na temat wymagań, specyfikacji i wyłączeń, należy się skontaktować z lokalnym przedstawicielem HP.

Na prośbę HP należy wspierać wysiłki firmy w zdalnym rozwiązaniu problemu za pomocą następujących działań:

- dostarczyć wszelkich informacji niezbędnych do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia.
- rozpocząć samodiagnostykę oraz zainstalować i uruchomić inne narzędzia i programy diagnostyczne;
- zainstalować aktualizacje i poprawki oprogramowania układowego przeznaczone do samodzielnej instalacji;
- wykonać inne uzasadnione czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów na żądanie HP.

Użytkownik odpowiada za terminową instalację krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego, przeznaczonych do samodzielnej instalacji, a także części i produktów zamiennych dostarczonych do samodzielnej instalacji (CSR). Jednocześnie wyraża zgodę na pokrycie opłat w razie zamówienia instalacji aktualizacji oprogramowania lub poprawek HP inicjowanych przez klienta. Wszelkie dodatkowe opłaty pobierane od klienta będą naliczane za czas pracy i materiały, chyba że klient dokonał innych ustaleń na piśmie.

W przypadku gdy HP dostarczy części CSR lub produkty zamienne w celu rozwiązania problemu, użytkownik jest zobowiązany do zwrotu wadliwych części lub produktów w terminie wyznaczonym przez HP. Jeśli HP nie otrzyma wadliwej części lub produktu w wyznaczonym terminie albo jeśli część lub produkt będą rozmagnesowane lub w inny sposób fizycznie uszkodzone w chwili odbioru, użytkownik będzie zobowiązany zapłacić podaną przez HP cenę katalogową za wadliwą część lub produkt.

Użytkownik ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo własnych zastrzeżonych oraz poufnych informacji, a także za odpowiednią sanityzację lub usunięcie danych z produktów, które mogą być wymienione oraz zwrócone HP w ramach procesu naprawy. Więcej informacji na temat tych obowiązków, w tym obowiązki określone w dokumentach HP Media Handling Policy oraz HP Media Policy for Healthcare Customers, można znaleźć na stronie: hp.com/go/mediahandling.

Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami (funkcja opcjonalna)

W przypadku oferty HP Care Pack, która obejmuje ochronę przed przypadkowymi uszkodzeniami w postaci opcjonalnej usługi, należy zgłosić przypadkowe uszkodzenie do HP w ciągu trzydziestu dni od daty zdarzenia, aby firma HP mogła zlecić naprawę systemu. Raport musi zawierać szczegółowe wyjaśnienie wypadku, w tym czas, miejsce i sposób, w jaki doszło do zdarzenia, a także opis uszkodzeń produktu. HP odrzuci roszczenie, jeśli informacje nie zostaną podane lub jeśli incydent zostanie zgłoszony po 30 dniach od zdarzenia. Od daty rozpoczęcia obowiązywania pakietu HP Care Pack można dokonać maksymalnie jednej (1) naprawy lub wymiany urządzenia HP w okresie 12 miesięcy

Opis realizacji (ciąg dalszy)

Zachowanie wadliwych nośników i kompleksowe zachowanie wadliwych nośników (funkcje opcjonalne)

W przypadku wyboru opcji DMR użytkownik jest zobowiązany do:

- zachowania fizycznej kontroli nad dyskami lub dyskami SSD/flash przez cały czas; HP nie ponosi odpowiedzialności za dane zawarte na dyskach twardech lub SSD/flash.
- dopilnowania, aby wszelkie poufne dane na zatrzymanych dyskach twardech lub dyskach SSD/flash zostały zniszczone lub były bezpieczne;
- zapewnienia HP informacji identyfikacyjnych dla każdego zatrzymanego dysku lub dysku SSD/flash oraz realizacji dokumentu dostarczonego przez HP, potwierdzającego zachowanie dysków lub dysku SSD/flash;
- zniszczenia zachowanych dysków twardech lub dysków SSD/flash i/lub upewnienia się, że nie zostaną one użyte ponownie;
- zutylizowania wszystkich zachowanych dysków twardech lub dysków SSD/flash zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.

W przypadku dysków twardech lub SSD/flash dostarczonych przez HP jako urządzenia pożyczone należy zwrócić zapasowe dyski twarde lub SSD/flash w terminie wygaśnięcia lub zakończenia wsparcia podanym przez HP. Użytkownik ponosi wyłączoną odpowiedzialność za usunięcie wszystkich wrażliwych danych przed zwróceniem takiego pożyczonego dysku twardego lub SSD/flash do HP. HP nie będzie ponosić odpowiedzialności za zachowanie poufności wrażliwych danych zapisanych na takim dysku.

Ograniczenia dotyczące usługi

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych na miejscu oraz na inne sposoby. Może to obejmować dostawę, za pośrednictwem kuriera, części CSR lub całego produktu zastępczego. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie klientowi wsparcia oraz realizację gwarancji czasu od zgłoszenia do naprawy, jeśli taka gwarancja obowiązuje.

HP projektuje swoje urządzenia tak, aby można je było naprawiać u klienta. CSR jest kluczowym elementem warunków gwarancji HP. W ten sposób, po potwierdzeniu awarii, firma HP może wysłać części sklasyfikowane jako możliwe do wymiany we własnym zakresie przez użytkownika (klawiatura, mysz i inne) bezpośrednio do klienta. Części są z reguły wysyłane z dnia na dzień i trafiają do klienta tak szybko, jak to tylko możliwe. Po otrzymaniu części klient może przystąpić do ich wymiany w dogodnym dla siebie momencie.

„Obowiązek” korzystania z części CSR stanowi element standardowej gwarancji obejmującej niektóre urządzenia. Części CSR są opcjonalne dla klientów z pakietem HP Care Pack „Opcjonalnie” oznacza, że klient może sam dokonać wymiany części CSR lub wezwać personel serwisowy HP w celu dokonania wymiany bez dodatkowych opłat w okresie obowiązywania usługi serwisowej.



Ograniczenia usługi (ciąg dalszy)

Pakiety HP Care Pack zawierające warunki świadczenia usług na miejscu powodują, że w przypadku wyboru CSR części CSR są wysyłane bezpośrednio do użytkownika. W przeciwnym razie przedstawiciel pomocy technicznej HP przyjedzie na miejsce, aby wykonać naprawę, jeśli zdecydujesz się nie korzystać z CSR.

Jeśli klient ma pakiet HP Care Pack i zgodnie z nim pomoc jest świadczona poza miejscem instalacji (np. w ramach programu „Odbiór i zwrot” lub „Zwrot do HP”), a później nie wybierze opcji samodzielnej naprawy, klient musi dostarczyć produkt do autoryzowanego punktu serwisowego HP lub wysłać produkt do HP (według wskazania HP).

Jeśli klient zgodzi się na otrzymanie zalecanej części CSR i zostanie ona dostarczona w celu przywrócenia systemu do stanu umożliwiającego jego eksploatację, świadczenie usług w siedzibie klienta nie będzie konieczne. W takich przypadkach HP zwykle wysyła części CSR krytyczne dla działania produktu do siedziby klienta za pośrednictwem przesyłki ekspresowej.

Gwarantowany czas reakcji na miejscu nie obowiązuje w przypadkach, gdy usługa może zostać zrealizowana za pomocą diagnostyki zdalnej, wsparcia zdalnego lub innego sposobu świadczenia usługi opisanego powyżej.

W przypadku systemów POS i rozwiązań pakietowych HP, takich jak rozwiązania komputerowe, dla handlu detalicznego, kioski czy wózki, usługa może być świadczona w siedzibie klienta wyłącznie dla jednostki podstawowej. Jeśli chodzi o urządzenia peryferyjne, usługa będzie świadczona poprzez dostarczenie części zamiennych lub kompletnych produktów do samodzielnego montażu przez klienta lub przez technika dostarczającego daną część lub produkt.

Wykluczenia z usługi pomocy technicznej do sprzętu HP na miejscu:

- przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- testowanie działania aplikacji i inne testy zlecone lub wymagane przez klienta;
- rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności;
- wsparcie w przypadku problemów dotyczących sieci;
- usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta działań naprawczych, aktualizacji lub modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez HP;
- usługi niezbędne z powodu niewykonania przez klienta czynności prewencyjnych zalecanych przez HP;
- usługi wymagane w związku z niewłaściwym postępowaniem lub użyciem produktu;
- usługi wymagane w przypadku nieupoważnionych prób zainstalowania, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego albo oprogramowania.

Maksymalny cykl życia / maksymalny okres eksploatacji

Części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia lub maksymalny limit eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, specyfikacją QuickSpecs lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.

Ograniczenia usługi (ciąg dalszy)

Wyłączenia z ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami

Opcja ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami zapewnia ochronę przed gwałtownymi i nieprzewidzianymi przypadkowymi uszkodzeniami podczas obsługi pod warunkiem, że uszkodzenie nastąpiło w toku zwykłego użytkowania. Zakres usługi nie obejmuje następujących sytuacji ani szkód nimi spowodowanych:

- zwykle zużycie; zmiana koloru, tekstury lub wykończenia; stopniowe pogorszenie się stanu; rdzewienie; zakurzenie; korozja;
- pożar, wypadek komunikacyjny lub domowy (w przypadku gdy jest on objęty polisą ubezpieczeniową lub inną gwarancją na produkt), klęska żywiołowa (w tym również powódź) lub inne zdarzenia niemające związku z urządzeniem;
- działanie warunków atmosferycznych lub środowiskowych nieprzewidzianych przez HP, działanie substancji niebezpiecznych (w tym również bioniebezpiecznych), zaniedbania operatora, niewłaściwe użytkowanie, niewłaściwe postępowanie, nieodpowiednie źródło zasilania, nieautoryzowane naprawy lub próby napraw, niewłaściwe i nieautoryzowane modyfikacje sprzętu, korzystanie z nieodpowiednich akcesoriów i instalacji, akty wandalizmu lub uszkodzenia spowodowane przez zwierzęta bądź insekty, wadliwe baterie, wyciek z baterii, brak wykonywania czynności konserwacyjnych zaleconych przez producenta (w tym również stosowanie niewłaściwych środków czyszczących);
- błędy we wzornictwie, konstrukcji, programowaniu lub instrukcjach;
- konieczność wykonania czynności konserwacyjnych, naprawy lub wymiany spowodowana utratą lub szkodami wynikającymi z przyczyn innych niż normalne użytkowanie, przechowywanie i obsługa produktu zgodnie ze specyfikacjami producenta i instrukcją obsługi;
- kradzież, utrata, zaginięcie lub zgubienie;
- utrata lub uszkodzenie danych; przerwa w działalności firmy;
- oszustwo (w tym m.in. niewłaściwe, mylące, błędne lub niekompletne ujawnienie informacji dotyczących sposobu uszkodzenia urządzenia);
- przypadkowe lub inne uszkodzenie produktu natury kosmetycznej, czyli takie, które nie wpływa na możliwość obsługi i działanie komputera;
- niedoskonałość ekranu komputera, w tym również „wypalenia” i brakujące piksele, spowodowane normalną eksploatacją produktu;
- uszkodzenia produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmodyfikowane;
- uszkodzenia lub awarie objęte gwarancją producenta, akcją wycofania produktu z rynku lub biuletynem fabrycznym;
- uszkodzenia powstałe podczas realizowanego transportu objętego usługą produktu z lub do innej lokalizacji;
- uszkodzenia sprzętu, oprogramowania, nośników, danych itp. spowodowane między innymi przez wirusy; aplikacje; programy sieciowe; aktualizacje; dowolnego rodzaju formatowanie; bazy danych; pliki; sterowniki; kod źródłowy; kod obiektów lub dane zastrzeżone; serwisowanie, konfigurowanie, instalowanie lub ponowne instalowanie jakiegokolwiek oprogramowania lub danych, a także używanie uszkodzonych lub wadliwych nośników;
- wszystkie wstępnie istniejące warunki, które wystąpiły przed zakupem HP Care Pack;
- starzenie się produktów;
- wszelki sprzęt wywieziony z kraju zakupu i nieobjęty ubezpieczeniem HP Travel + ubezpieczeniem na wypadek nieumyślnego uszkodzenia w ramach Care Pack;
- uszkodzone lub wadliwe ekrany LCD, w przypadku gdy awaria jest spowodowana niewłaściwym użytkowaniem lub innymi czynnikami wymienionymi jako czynniki wyłączające z ochrony;
- umyślne uszkodzenie, w wyniku którego ekran komputera lub monitor pęknie lub zostanie uszkodzony;
- uszkodzenia w wyniku działań policji, wypowiedzianej lub niewypowiedzianej wojny, wypadku jądrowego lub aktów terroryzmu;



Ograniczenia usługi (ciąg dalszy)

- wszelkie zmiany i modyfikacje produktu objętego usługą;
- wszelkie zamierzone działania powodujące uszkodzenie produktu;
- lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie podczas obsługi lub eksploatacji produktu;
- pęknięcia lub dziury, w sytuacjach, kiedy uszkodzenie nie wnika do zewnętrznej części obudowy i/lub nie odkrywa wewnętrznych przewodów ani nie tworzy ostrych krawędzi;
- brakujące lub uszkodzone klawisze klawiatury, niezwiązane z wypadkiem (np. w wyniku upuszczenia, rozlania cieczy).

Ograniczenia w ochronie przed przypadkowymi uszkodzeniami

Aby produkt kwalifikował się do zakupu opcji ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami, musi być objęty usługą gwarancji fabrycznej lub przedłużonej o okresie obowiązywania nie krótszym niż okres ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą były dołączone osłony, futerały lub etui, klient jest zobowiązany od używania tych akcesoriów, aby móc korzystać z ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami produktu.

Lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie obejmuje między innymi traktowanie lub użytkowanie produktów objętych usługą w sposób niszczyielski, szkodliwy lub agresywny, mogące skutkować jego uszkodzeniem, a także umyślne lub celowe uszkodzenie produktu. Uszkodzenia powstałe w wyniku takich działań nie są objęte opcją ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

Po osiągnięciu podanego limitu koszty napraw wynikających z dodatkowych zgłoszeń będą naliczane za czas pracy i materiały, przy czym pozostałe elementy HP Care Pack nadal obowiązują, chyba że w kraju zakupu sprzętu wyraźnie postanowiono inaczej.

W przypadku klientów charakteryzujących się historią szczególnie wysokich roszczeń HP zastrzega sobie prawo do odrzucenia wniosku o zakup opcji ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

Mogą mieć zastosowanie ograniczenia odnoszące się do kraju. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami, należy się skontaktować z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Uszkodzenie zewnętrznych urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia podstawowego. Ochrona ADP obejmie tylko komputer podstawowy.

Ograniczenia usługi (ciąg dalszy)

Ograniczenia w zakresie zachowania uszkodzonych nośników

Opcja zachowania uszkodzonych nośników dotyczy wyłącznie dysków twardych lub kwalifikujących się dysków SSD/flash wymienianych przez HP z powodu awarii. Nie ma ona zastosowania w przypadku wymiany dysków twardych lub SSD/flash, które nie uległy awarii.

Dyski SSD/flash, które zostały sklasyfikowane przez HP jako części eksploatacyjne i/lub przekroczyły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia i/lub okresu eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, specyfikacją QuickSpecs lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie są objęte opcją DMR w ramach usługi.

Odsetek awarii dysków twardych lub SSD/flash jest nieustannie monitorowany, a firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku uzasadnionych podejrzeń, że użytkownik nadużywa opcji DMR (na przykład gdy liczba wymian wadliwych dysków twardych lub SSD/flash znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

Firma HP nie ma żadnego zobowiązania odnoszącego się do treści lub zniszczenia jakiegokolwiek dysku twardego lub SSD/flash, zachowanego przez użytkownika lub wysłanego do HP. Niezależnie od jakichkolwiek sformułowań stanowiących inaczej, zawartych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży firmy HP lub na karcie danych technicznych, firma HP, jej podmioty zależne, podwykonawcy i dostawcy w żadnym przypadku nie ponoszą odpowiedzialności za szkody uboczne, szczególne lub następcze ani za szkody będące wynikiem utraty lub niewłaściwego użytkowania danych w ramach usługi zachowania uszkodzonych nośników.

Odsetek awarii tego typu podzespołów jest nieustannie monitorowany, a firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku uzasadnionych podejrzeń, że klient nadużywa opcji DMR (na przykład gdy wymiana wadliwych nośników danych znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

Wykluczenia dotyczące wymiany zestawu konserwacyjnego

Ta funkcja nie obejmuje żadnych napraw poza wymianą zestawu konserwacyjnego. Jeśli drukarka wymaga wymiany dodatkowych części, pobierana jest za to osobna opłata. Wymianę zestawów konserwacyjnych w drukarkach HP mogą przeprowadzać wyłącznie autoryzowani technicy HP.

Poziom awarii

Firma HP potwierdzi zgłoszenie telefoniczne poprzez rejestrację zgłoszenia, przekazanie numeru identyfikacyjnego zgłoszenia użytkownikowi oraz potwierdzenie poziomu awarii i czasu rozpoczęcia naprawy. Uwaga: w przypadku zdarzeń otrzymanych za pomocą elektronicznego, zdalnego rozwiązania z zakresu wsparcia HP firma skontaktuje się z użytkownikiem w celu zdefiniowania poziomu awarii, a następnie zorganizuje dostęp do systemu, zanim rozpocznie się czas reakcji na zgłoszenie awarii sprzętu. Czas naprawy sprzętu na miejscu oraz gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy mogą się różnić w zależności od stopnia awarii. To użytkownik określa poziom awarii.

Poziom istotności	Przykłady
Awaria poziomu 1: Awaria krytyczna	Awaria środowiska produkcyjnego; awaria lub poważne zagrożenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej; uszkodzenie danych lub zagrożenie uszkodzeniem; poważny wpływ na firmę; kwestie związane z zagrożeniem dla bezpieczeństwa.
Awaria poziomu 2: Krytyczna degradacja	Poważne ograniczenie środowiska produkcyjnego; przerwa w działaniu lub naruszenie systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej; ryzyko ponownego wystąpienia; znaczący wpływ na działalność.
Awaria poziomu 3: Przeciętny poziom	Uszkodzony lub zdegradowany system nieprodukcyjny (np. testowy); system produkcyjny lub aplikacja produkcyjna zdegradowane, lecz zostało wdrożone rozwiązanie zastępcze; utrata funkcjonalności, która nie ma znaczenia krytycznego; ograniczony wpływ na działalność.
Awaria poziomu 4: Niski poziom	Brak wpływu na firmę lub użytkownika.



Ograniczenia usługi (ciąg dalszy)

Strefy dojazdu

Czasy naprawy sprzętu na miejscu dotyczą lokalizacji w promieniu 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP. W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP czas naprawy zostanie wydłużony o czas dojazdu zgodnie z poniższą tabelą. Poniższe odległości mają charakter wyłącznie orientacyjny. Aby uzyskać więcej informacji na temat stref dojazdu, należy się skontaktować z lokalnym sprzedawcą HP.

Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP	Naprawa na miejscu w ciągu 1 godz.	Naprawa na miejscu w ciągu 2 godz.	Naprawa na miejscu w ciągu 4 godz.	Naprawa na miejscu następnego dnia lub później
0-25 mil (0-40 km)	1 godzina	2 godziny	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
26-50 mil (41-80 km)	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
50-100 mil (81-160 km)	Niedostępne	Niedostępne	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
101-200 mil (161-320 km)	Niedostępne	Niedostępne	8 godziny	1 dodatkowy dzień obowiązywania okna serwisowego
201-300 mil (321-480 km)	Niedostępne	Niedostępne	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów	2 dodatkowe dni obowiązywania okna serwisowego
Powyżej 480 km (300 mil)	Niedostępne	Niedostępne	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów

Zgłoszenie naprawy jest dostępne tylko dla lokalizacji znajdujących się w promieniu 80 km od wyznaczonego przez HP centrum pomocy technicznej. W przypadku placówek położonych w promieniu od 81 do 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP zastosowanie mają skorygowane gwarantowane czasy od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, zgodnie z poniższą tabelą. Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy sprzętu jest niedostępny dla placówek oddalonych o ponad 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP. Poniższe odległości mają charakter wyłącznie orientacyjny. Aby uzyskać więcej informacji na temat stref dojazdu, należy się skontaktować z lokalnym sprzedawcą HP.

Ograniczenia usługi (ciąg dalszy)

Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP	Gwarantowany czas naprawy w ciągu 4 godzin od zgłoszenia telefonicznego	Gwarantowany czas naprawy w ciągu 6 godzin od zgłoszenia telefonicznego	Gwarantowany czas naprawy w ciągu 8 godzin od zgłoszenia telefonicznego	Gwarantowany czas naprawy w ciągu 24 godzin od zgłoszenia telefonicznego
0-50 mil (0-80 km)	4 godziny	6 godziny	8 godziny	24 godziny
51-100 mil (81-160 km)	6 godziny	8 godziny	10 godziny	24 godziny
Ponad 100 mil (160 km)	Niedostępne	Niedostępne	Niedostępne	Niedostępne

Dojazd do lokalizacji w promieniu 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP jest zapewniany bez dodatkowych kosztów po stronie klienta. W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP naliczone zostaną dodatkowe opłaty za dojazd.

Jeśli produkt jest zlokalizowany lub ma zostać zainstalowany poza określoną strefą dojazdu lub lokalizacja placówki jest niedostępna drogą lądową i wymaga zastosowania specjalnych środków dostępu (np. platformy wiertnicze, statki, odludne obszary itp.), wówczas w ramach usługi mogą być naliczane dodatkowe opłaty, czas naprawy może być dłuższy, okno serwisowe może być krótsze, a usługa odbioru i zwrotu może działać na innych zasadach ustalonych przez HP. Informacji o lokalnych warunkach wsparcia udzielają przedstawiciele handlowi HP.

Strefy dojazdu i odnośne opłaty mogą być różne w różnych lokalizacjach.

Ochrona serwisowa nie będzie świadczona poza krajem, do którego sprzedano pakiet naprawy na miejscu HP Care Pack. W celu uzyskania szczegółowych informacji prosimy o kontakt z lokalnym przedstawicielem HP.

Informacje dotyczące zamawiania

Wszelkie elementy i opcje dotyczące indywidualnie sprzedawanych usług HP Care Pack muszą być zamawiane w takiej samej wersji poziomu usługi jak produkt główny, dla którego są zamawiane, w przypadku gdy taki poziom usług jest dostępny dla tych elementów i opcji. Dostępność poszczególnych elementów i poziomów usług zależy od lokalnych zasobów i może być ograniczona do określonych produktów lub regionów geograficznych. Pakiety usług HP Solution Care Pack muszą być zakupione w momencie zakupu sprzętu komputerowego i wszystkie za jednym razem, aby sprzęt był objęty warunkami świadczenia usług. Skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem HP ds. sprzedaży lub partnerem w kanale sprzedaży, aby zamówić usługę HP w zakresie wsparcia sprzętowego na miejscu lub uzyskać dodatkowe informacje.

Warunki

Patrz pełne [warunki usługi Care Pack](#).

Dowiedz się więcej

Aby uzyskać dodatkowe informacje, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP lub partnerem sprzedaży pośredniej bądź wejdź na stronę hp.com/go/pcandprintservices.

Zarejestruj się, aby
uzyskiwać aktualizacje
hp.com/go/getupdated



Udostępnij współpracownikom

Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usług HP dostarczonym lub wskazanym klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub ograniczona gwarancja HP dołączone do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w warunkach gwarancji dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żaden z zapisów niniejszego dokumentu nie powinien być interpretowany jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne i redakcyjne ani za pomyłki występujące w niniejszym dokumencie.

4AA5-6385PLE, październik 2022, ver. 10

Niniejszy dokument konsoliduje informacje zawarte wcześniej w oddzielnych kartach charakterystyki dotyczących usług HP Care Pack w jedną kartę charakterystyki.

