



Υπηρεσίες Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού HP Από-την-Κλήση-έως-την-Επισκευή για Προσωπικά Συστήματα και Συστήματα Εκτύπωσης

Υπηρεσίες HP Care Pack

Πλεονεκτήματα της υπηρεσίας

- Βοηθά στη βελτίωση ή τη διατήρηση του χρόνου λειτουργίας των συστημάτων
- Καθιστά περισσότερο προβλέψιμους τους χρόνους επισκευών
- Βοηθά να προγραμματίζετε πιο αποτελεσματικά τους πόρους IT

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση και υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων
- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή
- Ανταλλακτικά και υλικά
- Παράθυρο κάλυψης
- Ολοκλήρωση εργασίας
- Διαχείριση κλιμάκωσης
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης

Σύνοψη της υπηρεσίας

Οι Υπηρεσίες Επιτόπιας Υποστήριξης HP Από-την-Κλήση-έως-την-Επισκευή παρέχουν έναν υπεύθυνο IT με μια ομάδα ειδικών υποστήριξης οι οποίοι θα αρχίσουν άμεσα να επιλύουν το πρόβλημα του συστήματος ώστε το υλικό να ανακτήσει τη λειτουργικότητά του εντός ενός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου από το αρχικό αίτημα εξυπηρέτησης.

Έχετε την ευελιξία να επιλέξετε μεταξύ διαφόρων επιπέδων υπηρεσιών με διαφορετικούς χρόνους από την κλήση έως την επισκευή, με ή χωρίς παρακράτηση ελαττωματικών μέσων, ώστε να αντιμετωπίζετε τις συγκεκριμένες σας ανάγκες εξυπηρέτησης.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Απομακρυσμένη διάγνωση και υποστήριξη προβλημάτων	<p>Μόλις ο Πελάτης υποβάλει ένα αίτημα και η HP καταγράψει τη λήψη του όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις», η HP θα εργαστεί εντός του παραθύρου κάλυψης προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει απομακρυσμένα, σε συνεργασία με τον Πελάτη. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η HP ενδέχεται να ξεκινά ή να εκτελεί απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους χρησιμοποιώντας λύσεις ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης για να αποκτά πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα, ή να χρησιμοποιεί άλλα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να διευκολύνει την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος.</p> <p>Κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης της υπηρεσίας, η HP θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια για την εγκατάσταση του υλικολογισμικού που μπορεί να εγκατασταθεί από τον Πελάτη και των εξαρτημάτων που μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη.</p> <p>Ανεξάρτητα από το παράθυρο κάλυψης του Πελάτη, τα περιστατικά που αφορούν σε καλυπτόμενο υλικό μπορούν να αναφέρονται στην HP τηλεφωνικά ή μέσω της διαδικτυακής πύλης (web portal), ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα. Ακόμη, υπάρχει η δυνατότητα αυτοματοποιημένης αναφοράς προβλημάτων εξοπλισμού μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η HP θα γνωστοποιήσει τη λήψη του αιτήματος εξυπηρέτησης καταγράφοντας την κλήση, εκχωρώντας ένα αναγνωριστικό περίπτωσης και κοινοποιώντας το αναγνωριστικό περίπτωσης στον Πελάτη. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει την τελική λύση όλων των αναφερόμενων προβλημάτων.</p>
Επιτόπια υποστήριξη υλικού	<p>Για τεχνικά ζητήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της HP, δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα εγκαίρως, ανατίθεται σε έναν μηχανικό υποστήριξης πελατών της HP να επισκεφθεί, αν είναι απαραίτητο, τις εγκαταστάσεις του Πελάτη προκειμένου να παράσχει τεχνική υποστήριξη στο καλυπτόμενο υλικό ώστε να αποκατασταθεί η λειτουργικότητά του. Για ορισμένους υπολογιστές και εκτυπωτές, εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια της HP να αντικαταστήσει τα συγκεκριμένα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια σε ό,τι αφορά στην απόδοση. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Επιπλέον, η HP μπορεί να εγκαταστήσει διαθέσιμες μηχανικές βελτιώσεις ώστε να βοηθήσει τον Πελάτη να διασφαλίσει την ορθή λειτουργία του υλικού και να διατηρήσει τη συμβατότητά του με τα ανταλλακτικά εξαρτήματα που προμήθευσε η HP. Εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια της HP να εγκαταστήσει οποιοσδήποτε ενημερωσίς υλικολογισμικού (firmware), οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται ώστε να επιστρέψει το προϊόν σε κατάσταση λειτουργίας ή να εξακολουθήσει να διατηρεί τη δυνατότητα υποστήριξής του από την HP. Η εγκατάσταση μηχανικών βελτιώσεων ή ενημερώσεων υλικολογισμικού δεν περιλαμβάνονται στη χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή, αν ισχύει.</p>

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή	<p>Για κρίσιμα περιστατικά καλυπτόμενων προϊόντων τα οποία δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα εγκαίρως, η HP θα καταβάλει κάθε εμπορικά εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου μετά το αρχικό αίτημα εξυπηρέτησης στο Κέντρο Λύσεων HP (HP Solution Center).</p> <p>Ως χρόνος από την κλήση έως την επισκευή θεωρείται ο χρόνος που αρχίζει τη στιγμή που καταγράφεται το αίτημα στο HP Solution Center και λήγει με τη γνωστοποίηση της HP ότι το υλικό επισκευάστηκε. Οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή ισχύουν μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη.</p> <p>Οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή που διατίθενται σε επιλέξιμα προϊόντα, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών. Όλες οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητα. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p> <p>Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί.</p> <p>Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή οπτικής επαλήθευσης της ορθής λειτουργίας. Η HP θα καθορίσει, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, το επίπεδο ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν προσωρινά ή μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια σε ό,τι αφορά στην απόδοση. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Απαιτούνται 30 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς και εγγραφής στην υπηρεσία για τη ρύθμιση και εκτέλεση της ανάλυσης για τον καθορισμό του επιπέδου υπηρεσίας που η HP θεωρεί αναγκαίο, καθώς και κάθε σχετικής διαδικασίας και προγραμματισμού εξαρτημάτων, πριν αρχίσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή. Στη διάρκεια των αρχικών 30 ημερών και για έως πέντε επιπλέον εργάσιμες ημέρες, αν πραγματοποιηθεί ανάλυση για τον καθορισμό του απαιτούμενου επιπέδου υπηρεσίας, η HP θα παρέχει επιτόπου υπηρεσία στο συντομότερο δυνατό χρόνο επιτόπιας απόκρισης ανάλογα με τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών και πόρων. Οι χρόνοι απόκρισης ενδέχεται να ποικίλλουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή και την τοποθεσία των εγκαταστάσεων εντός της εν λόγω περιοχής.</p>
Ανταλλακτικά και υλικά	<p>Η HP θα παρέχει τα ανταλλακτικά και τα υλικά που υποστηρίζει και είναι απαραίτητα για τη διατήρηση της λειτουργικής κατάστασης του καλυπτόμενου προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων των εξαρτημάτων και υλικών για τις διαθέσιμες και προτεινόμενες μηχανικές βελτιώσεις. Τα ανταλλακτικά που παρέχει η HP θα είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια ως προς την απόδοση. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Οι Πελάτες που επιθυμούν να κρατήσουν τα εξαρτήματα που αντικαταστάθηκαν, θα τιμολογούνται και θα πρέπει να πληρώσουν το ανταλλακτικό στην τιμή τιμοκαταλόγου μείον την έκπτωση που ενδεχομένως ισχύει για το εξάρτημα που αντικαταστάθηκε.</p> <p>Αναλώσιμα υλικά: Τα αναλώσιμα υλικά όπως, ενδεικτικά, μπαταρίες που αντικαθίστανται από τον πελάτη, μελάνη/γραφίτης, γραφίδες tablet PC, κιτ συντήρησης, άλλα αναλώσιμα, συσκευές που δεν είναι HP και αξεσουάρ αγορασμένα χωριστά από το βασικό προϊόν, όπως σταθμοί σύνδεσης και προσομοιωτές θυρών, δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία. Οι μπαταρίες μεγάλης διάρκειας ζωής των HP Notebook και Tablet καλύπτονται για έως και 3 έτη.</p> <p>Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/Μέγιστη χρήση: Στο πλαίσιο της υπηρεσίας δεν θα παρέχονται, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται εξαρτήματα και στοιχεία που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.</p>
Παράθυρο κάλυψης	<p>Το παράθυρο κάλυψης καθορίζει το χρόνο κατά τον οποίο οι περιγραφόμενες υπηρεσίες παρέχονται επιτόπου ή εξ αποστάσεως.</p> <p>Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός παραθύρου κάλυψης θα καταγράφονται κατά την ώρα της κλήσης στην HP, αλλά δεν θα παρέχεται απόκριση όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις» πριν την επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει παράθυρο κάλυψης για τον Πελάτη.</p> <p>Οι επιλογές παραθύρου κάλυψης που διατίθενται σε επιλέξιμα προϊόντα, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών.</p> <p>Όλα τα παράθυρα κάλυψης προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητά τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p>

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Ολοκλήρωση εργασίας	Μετά την άφιξη του αντιπροσώπου της HP στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, ο αντιπρόσωπος θα συνεχίσει να παρέχει την υπηρεσία επιτόπια ή απομακρυσμένα, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, έως ότου αποκατασταθεί η λειτουργικότητα των προϊόντων ή υπό τον όρο ότι πραγματοποιείται εύλογη πρόοδος. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν προσωρινά, εάν απαιτούνται πρόσθετα εξαρτήματα ή πόροι, αλλά θα συνεχιστούν μόλις αυτά γίνουν διαθέσιμα.
Διαχείριση κλιμάκωσης	Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων περιστατικών. Η τοπική διοίκηση της HP συντονίζει την κλιμάκωση των περιστατικών μέσω των κατάλληλων πόρων της HP ή/και επιλεγμένων τρίτων μερών, προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα.
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης	<p>Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η HP παρέχει στον Πελάτη πρόσβαση σε ορισμένα εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά και διαδικτυακά εργαλεία. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση σε:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ορισμένες δυνατότητες που διατίθενται σε εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η λήψη επιλεγμένου υλικολογισμικού HP ή προσθήκης που ενδέχεται να απαιτούν επιπλέον δικαιώματα μέσω των συμφωνητικών Υποστήριξης Λογισμικού HP (HP Software Support), η εγγραφή σε ειδοποιήσεις υλικού της υπηρεσίας Proactive και η συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες.• Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης στο διαδίκτυο για ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων.• Ορισμένα εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων της HP με πρόσβαση μέσω κωδικού.• Ένα διαδικτυακό εργαλείο για υποβολή ερωτήσεων κατευθείαν στην HP. Το εργαλείο αυτό συμβάλλει στη γρήγορη επίλυση των προβλημάτων μέσω μιας προκαταρκτικής αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή εξυπηρέτησης στο πρόσωπο που έχει τα κατάλληλα προσόντα για να απαντήσει. Το εργαλείο επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος υποστήριξης ή εξυπηρέτησης που υποβάλλεται, συμπεριλαμβανομένων αυτών που υποβάλλονται τηλεφωνικά.• Αναζήτηση σε γνωσιακές βάσεις δεδομένων της HP ή τρίτων μερών για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, όπου οι Πελάτες μπορούν να αναζητήσουν και να ανακτήσουν πληροφορίες προϊόντος, να βρουν απαντήσεις σε ερωτήσεις υποστήριξης και να συμμετάσχουν σε φόρουμ υποστήριξης. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί για την πρόσβαση στην υπηρεσία από τρίτους.

Προδιαγραφές (προαιρετικά)

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Κάλυψη επιτραπέζιου υπολογιστή/σταθμού εργασίας/notebook μόνο	Για επιλέξιμα προϊόντα, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει κάλυψη επιτραπέζιου υπολογιστή/σταθμού εργασίας/υπολογιστή thin client/συστήματος σημείου πωλήσεων/notebook μόνο. Οι υπηρεσίες HP Care Pack με αυτή την κάλυψη δεν επεκτείνουν το καθορισμένο επίπεδο υπηρεσιών στην εξωτερική οθόνη.
Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων	Για επιλέξιμα προϊόντα, αυτή η επιλογή υπηρεσίας προβλέπει ότι ο Πελάτης δικαιούται να διατηρήσει τις ελαττωματικές μονάδες σκληρού δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την υπηρεσία, εφόσον δεν επιθυμεί να τις παραδώσει λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχονται στις εν λόγω μονάδες («Μονάδα Δίσκου ή SSD/Flash»). Όλες οι επιλέξιμες μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος συμμετέχουν υποχρεωτικά στην παρακράτηση ελαττωματικών μέσων. Με επιφύλαξη τυχόν αντίθετων αναγραφόμενων στο παρόν έγγραφο ή των τρεχόντων όρων πωλήσεων της HP, η HP διατηρεί το δικαίωμα να αποκτήσει την κυριότητα και την κατοχή μιας ελαττωματικής μονάδας δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτεται από την επιλογή της προαιρετικής υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μέσων, στην περίπτωση που το προϊόν το οποίο αντικαθίσταται, παρέχεται από την HP στον Πελάτη. Ο Πελάτης θα κρατήσει όλες τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που υποστηρίζονται από την HP δυνάμει του συμφωνητικού υποστήριξης της HP, και ο Πελάτης φέρει την πλήρη ευθύνη για την προστασία και εμπιστευτικότητα των δεδομένων που περιέχονται στις ελαττωματικές μονάδες δίσκου ή SSD/Flash.

Προδιαγραφές

Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών*

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
Επιλογές χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή υλικού:	
Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή επόμενης ημέρας κάλυψης	Για κρίσιμα περιστατικά καλυπτόμενου υλικού, η HP θα καταβάλει κάθε εμπορικά εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση προ του τέλους της επόμενης ημέρας κάλυψης μετά το αρχικό αίτημα εξυπηρέτησης στο HP Solution Center. Τα αιτήματα που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και εξυπηρετούνται εντός της μεθεπόμενης ημέρας κάλυψης.
Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή τρίτης ημέρας κάλυψης	Η HP θα καταβάλει κάθε εμπορικά εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση προ του τέλους της τρίτης ημέρας κάλυψης μετά την καταγραφή του αρχικού αιτήματος εξυπηρέτησης στο HP Solution Center. Τα αιτήματα που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και εξυπηρετούνται εντός των μεθεπόμενων 3 ημερών κάλυψης.
Επιλογές παραθύρου κάλυψης:	
Παράθυρο κάλυψης 9x5	Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης, το οποίο λειτουργεί από τις 8:00 π.μ. έως τις 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή εξαιρουμένων των αργιών της HP.

Κάλυψη

- Η υπηρεσία αυτή παρέχει κάλυψη για τα προϊόντα υλικού HP ή Compaq, τους εκτυπωτές, τους πολυλειτουργικούς εκτυπωτές και τους σαρωτές HP, καθώς και όλα τα εσωτερικά εξαρτήματα που υποστηρίζονται ή παρέχονται από την HP και πληρούν τις προϋποθέσεις. (όπως μνήμες HP και δίσκους CD-ROM), καθώς και συνοδευτικά αξεσουάρ HP ή Compaq που αγοράζονται μαζί με το βασικό προϊόν, όπως ποντίκι, πληκτρολόγιο, εξάρτημα βιβλιοδεσίας, δίσκους χαρτιών, εξάρτημα συρραφής/στοιβασίας, σταθμό τοποθέτησης και εξωτερική οθόνη (διαγωνίου έως και 22 ιντσών).
- Για υπηρεσίες που παρέχουν κάλυψη σε επιτραπέζια συστήματα/σταθμούς εργασίας/notebook μόνο (π.χ., HP 3-χρόνια 9x5 Κάλυψη Επόμενης Ημέρας [NCD] Κλήση-για-Επισκευή Μόνο SVC), οι εξωτερικές οθόνες δεν καλύπτονται από αυτές τις υπηρεσίες.
- Οι συσκευές που επιδέχονται συντήρηση από το χρήστη και οι συσκευές που δεν είναι HP δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία.
- Σε περιπτώσεις ανταλλακτικών που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Η HP θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για να προτείνει το κατάλληλο ανταλλακτικό. Λόγω των διαφορετικών δυνατοτήτων τοπικής υποστήριξης, δεν διατίθενται όλα τα ανταλλακτικά σε όλες τις χώρες.
- Δεν περιλαμβάνεται κάλυψη για μπαταρίες UPS. Ισχύουν οι βασικοί όροι και προϋποθέσεις εγγύησης.

Προϋποθέσεις

Η HP, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να απαιτήσει ανάλυση για τον καθορισμό του απαιτούμενου επιπέδου υπηρεσιών των καλυπτόμενων προϊόντων. Εάν απαιτείται τέτοια ανάλυση, ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη και ο Πελάτης θα συμφωνήσει για τη διενέργεια της εν λόγω ανάλυσης εντός του αρχικού χρονικού πλαισίου των 30 ημερών. Κατά τη διάρκεια αυτής της ανάλυσης, συλλέγονται βασικές πληροφορίες διαμόρφωσης του συστήματος. Οι πληροφορίες που συγκεντρώνονται για την ανάλυση επιτρέπουν σε έναν μηχανικό της HP που θα αναλάβει την επίλυση, να ερευνήσει και να αντιμετωπίσει πιθανά μελλοντικά προβλήματα του υλικού και να ολοκληρώσει την επισκευή όσο το δυνατόν συντομότερα και αποτελεσματικότερα. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, η ανάλυση μπορεί να πραγματοποιηθεί επιτόπια, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, μέσω απομακρυσμένων εργαλείων ανάλυσης για τον καθορισμό του απαιτούμενου επιπέδου υπηρεσιών, ή τηλεφωνικά. Εάν απαιτείται άμεση ανάλυση από την HP, η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού αρχίζει να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση της ανάλυσης.

Επίσης, η HP διατηρεί το δικαίωμα υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπιας απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν οι προτάσεις ανάλυσης για τον καθορισμό του απαιτούμενου επιπέδου υπηρεσιών ή εάν η ανάλυση δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου.

Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, οι δεσμεύσεις χρόνου από την κλήση έως την επισκευή ενδέχεται να απαιτήσουν την εγκατάσταση εργαλείων απομακρυσμένης συνδεσιμότητας.

* Τα επίπεδα υπηρεσιών και οι χρόνοι απόκρισης των HP Care Pack ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία σας. Η υπηρεσία ισχύει από την ημερομηνία αγοράς του υλικού. Ισχύουν όρια και περιορισμοί. Για λεπτομέρειες, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα hp.com/go/cpc.

Υποχρεώσεις Πελάτη

Σε περιπτώσεις που ο Πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις υποχρεώσεις του Πελάτη όπως ορίζονται παρακάτω, η HP ή ο εξουσιοδοτημένος από την HP πάροχος υπηρεσιών δεν θα υποχρεούται να παράσχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται.

Ο Πελάτης ή ένας Εξουσιοδοτημένος Αντιπρόσωπος της HP πρέπει να δηλώσει το προϊόν του υλικού προς υποστήριξη εντός δέκα (10) ημερών από την αγορά αυτής της υπηρεσίας, ακολουθώντας τις οδηγίες εγγραφής που περιέχονται στο Care Pack ή το έγγραφο που απέστειλε η HP μέσω email, ή όπως αλλιώς ορίζεται από την HP. Στην περίπτωση που ένα καλυπτόμενο προϊόν αλλάξει τοποθεσία, η δήλωση (ή η κατάλληλη προσαρμογή της υπάρχουσας δήλωσης στην HP) πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός 10 ημερών από την αλλαγή.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή εξαρτάται από τον Πελάτη ο οποίος πρέπει να παρέχει άμεση και απεριόριστη πρόσβαση στο σύστημα όπως απαιτείται από την HP. Η εν λόγω χρονική δέσμευση δεν ισχύει όταν η πρόσβαση στο σύστημα - περιλαμβανομένης της φυσικής και της απομακρυσμένης επίλυσης προβλημάτων και των αξιολογήσεων διαγνωστικών ελέγχων υλικού - παρέχεται καθυστερημένα ή δεν παρέχεται καθόλου. Εάν ο Πελάτης ζητήσει προγραμματισμένη υπηρεσία, ο χρόνος από την κλήση έως την επισκευή ξεκινά από τη συμφωνημένη, προγραμματισμένη ώρα.

Εφόσον ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης θα απαιτηθεί να συνδράμει στις προσπάθειες της HP για την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε η HP να συνδράμει εγκαίρως με επαγγελματική, απομακρυσμένη υποστήριξη και να βοηθήσει την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της επιλέξιμης υποστήριξης
- Να πραγματοποιεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να λειτουργεί άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα
- Να εγκαθιστά τις ενημερώσεις υλικολογισμικού και κώδικα που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο
- Να εκτελεί άλλες εύλογες ενέργειες που θα ζητηθούν από την HP και θα τη βοηθήσουν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα
- Στις περιπτώσεις που για την επίλυση ενός προβλήματος αποστέλλονται εξαρτήματα με δυνατότητα αντικατάστασης από τον ίδιο τον Πελάτη ή προϊόντα αντικατάστασης, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος εντός του χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η HP. Στην περίπτωση που η HP δεν λάβει το ελαττωματικό εξάρτημα ή προϊόν εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος ή εάν το εξάρτημα ή το προϊόν φέρει φθορές κατά την παραλαβή, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει αντίτιμο για το ελαττωματικό εξάρτημα ή προϊόν, όπως ορίζει η HP.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη εγκατάσταση των σημαντικών ενημερώσεων υλικολογισμικού και των ανταλλακτικών ή προϊόντων που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο, τα οποία του παρέχονται.

Με την επιλογή της υπηρεσίας με το προαιρετικό χαρακτηριστικό παρακράτησης ελαττωματικών μέσων, είναι ευθύνη του Πελάτη:

- Να διατηρεί το φυσικό έλεγχο των μονάδων Δίσκων ή SSD/Flash κάθε στιγμή για όσο διαρκεί η υποστήριξη από την HP. Η HP δεν φέρει ευθύνη για δεδομένα που περιέχονται σε μονάδες Δίσκων ή SSD/Flash
- Να διασφαλίσει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στην καλυπτόμενη μονάδα Δίσκου ή SSD/Flash που έχει επιλέξει να κρατήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή
- Να εξασφαλίσει την παρουσία εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου για την παρακράτηση της ελαττωματικής μονάδας Δίσκου ή SSD/Flash, την παραλαβή της ανταλλακτικής μονάδας Δίσκου ή SSD/Flash, την παροχή πληροφοριών ταυτοποίησης στην HP για κάθε μονάδα Δίσκου ή SSD/Flash που παρακρατείται σύμφωνα με το παρόν και, κατόπιν αιτήματος της HP, την υπογραφή ενός εγγράφου που θα παρέχεται από την HP και στο οποίο θα αναγνωρίζεται η παρακράτηση της μονάδας Δίσκου ή SSD/Flash
- Να καταστρέψει τις μονάδες Δίσκου ή SSD/Flash που κράτησε και/ή να φροντίσει ότι οι μονάδες Δίσκου ή SSD/Flash δεν θα χρησιμοποιηθούν ξανά
- Να απορρίψει όλες τις μονάδες Δίσκου ή SSD/Flash που παρακρατήθηκαν σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς

Για τις μονάδες Δίσκου ή SSD/Flash που παρέχονται από την HP στον Πελάτη υπό μορφή δανείου ή εκμίσθωσης, ο Πελάτης οφείλει να τις επιστρέψει εγκαίρως κατά τη λήξη ή τη διακοπή της παροχής υποστήριξης από την HP. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε τέτοιας δανειακής ή μισθωμένης μονάδας Δίσκου ή SSD/Flash στην HP.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης, επιτόπιας παροχής υπηρεσιών και άλλων μεθόδων εξυπηρέτησης. Στις άλλες μεθόδους ενδέχεται να περιλαμβάνεται η παράδοση ανταλλακτικών μέσω κούριερ για αντικατάσταση από τον ίδιο τον Πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, ή άλλα εξαρτήματα που χαρακτηρίζονται ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον ίδιο τον Πελάτη, ή ακόμη και ένα ολόκληρο προϊόν αντικατάστασης. Η HP θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του Πελάτη και την εκπλήρωση της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή, εάν ισχύει.

Εάν απαιτείται άμεση ανάλυση για τον καθορισμό του απαιτούμενου επιπέδου υπηρεσιών από την HP, η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού αρχίζει να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση της ανάλυσης. Επίσης, η HP διατηρεί το δικαίωμα υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπιας απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν οι προτάσεις ανάλυσης για τον καθορισμό του απαιτούμενου επιπέδου υπηρεσιών ή εάν η ανάλυση δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου.

Στην περίπτωση που απαιτείται μόνο ένα εξάρτημα που μπορεί να αντικατασταθεί από τον Πελάτη για την επαναφορά του συστήματος στη λειτουργική του κατάσταση, η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή δεν ισχύει. Τα ακόλουθα εξαιρούνται από τη χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή:

- Χρόνος για ανακατασκευή του μηχανισμού δίσκου ή διαδικασία sparing
- Οποιαδήποτε αποκατάσταση ή ανάκτηση δεδομένων
- Οποιοδήποτε διάστημα μη διαθεσιμότητας που δεν οφείλεται άμεσα σε αστοχία υλικού

Η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος τροποποίησης της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή, όπως ισχύει για τη συγκεκριμένη διαμόρφωση προϊόντος, την τοποθεσία και το περιβάλλον του Πελάτη. Αυτό καθορίζεται κατά την παραγγελία του συμβολαίου υποστήριξης και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή δεν ισχύει εάν ο Πελάτης επιλέξει να παρατείνει τη διάγνωση του προβλήματος από την HP αντί να εκτελέσει τις προτεινόμενες διαδικασίες αποκατάστασης.

Ενέργειες όπως, ενδεικτικά και χωρίς περιορισμό, οι ακόλουθες, θα εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία:

- Αντίγραφα ασφαλείας (backup), ανάκτηση (recovery), και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών ή πρόσθετες δοκιμές που ζητούνται ή απαιτούνται από τον Πελάτη
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω παράλειψης του Πελάτη να ενσωματώσει οποιεσδήποτε διορθώσεις, επισκευές ή τροποποιήσεις παρέχονται από την HP στον Πελάτη
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών από προσωπικό άλλο από της HP να εγκαταστήσει, επισκευάσει, συντηρήσει ή τροποποιήσει το υλικό, το λογισμικό ή το υλικολογισμικό
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να προβεί σε ενέργειες αποφυγής τις οποίες σύστησε προηγουμένως η HP

Περιορισμοί προαιρετικού χαρακτηριστικού παρακράτησης ελαττωματικών μέσων

Το προαιρετικό χαρακτηριστικό παρακράτησης ελαττωματικών μέσων ισχύει μόνο για το σκληρό δίσκο ή επιλέξιμες μονάδες SSD/Flash που αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για οποιαδήποτε ανταλλαγή μονάδων δίσκων ή SSD/Flash που δεν έχουν παρουσιάσει δυσλειτουργία.

Οι μονάδες SSD/Flash που χαρακτηρίζονται από την HP ως αναλώσιμα και/ή που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, τις σύντομες προδιαγραφές ή το φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος, δεν είναι επιλέξιμες για το προαιρετικό χαρακτηριστικό παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας.

Τα ποσοστά παρουσίασης βλαβών σε αυτές τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος να ακυρώσει την υπηρεσία, με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση του προαιρετικού χαρακτηριστικού παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

Η HP ΔΕΝ ΘΑ ΕΧΕΙ ΚΑΜΙΑ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΣΕ Ο,ΤΙ ΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ Ή ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΣΚΛΗΡΟΥ ΔΙΣΚΟΥ Ή ΜΟΝΑΔΑΣ SSD/FLASH ΠΟΥ ΠΑΡΑΚΡΑΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ. ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΤΥΧΟΝ ΑΝΤΙΘΕΤΩΝ ΑΝΑΓΡΑΦΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΥΣ ΤΡΕΧΟΝΤΕΣ ΟΡΟΥΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΗΣ HP Ή ΣΤΟ ΦΥΛΛΟ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ Η HP Ή ΟΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ, ΟΙ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΙ, Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΔΕΝ ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑ ΤΥΧΑΙΑ, ΕΙΔΙΚΗ, Ή ΕΠΑΚΟΛΟΥΘΗ ΖΗΜΙΑ Ή ΖΗΜΙΕΣ ΑΠΟ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΚΑΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗΣ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.

Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις

Οι χρόνοι από την κλήση έως την επισκευή εξαρτώνται από τον τύπο του υλικού που υποστηρίζεται καθώς και από την ακριβή τοποθεσία που βρίσκεται ο Πελάτης σε σχέση με ένα αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. Σε ορισμένες περιοχές ή γεωγραφικές τοποθεσίες, η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή είναι πιθανόν να μην είναι διαθέσιμη παντού ή μπορεί να περιορίζεται σε τοποθεσίες Πελατών που βρίσκονται κοντά σε μητροπολιτικές περιοχές. Για να ελέγξετε τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, επικοινωνήστε με έναν αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

Ζώνες μετακίνησης

Οι ζώνες και οι χρεώσεις μετακίνησης, εάν ισχύουν, ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ζώνες μετακίνησης επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Δέσμευση επόμενης ή 3ης ημέρας από την κλήση έως την επισκευή
0 – 80 χλμ	Δέσμευση επόμενης ή 3ης ημέρας από την κλήση έως την επισκευή
81 – 160 χλμ	Δέσμευση επόμενης ή 3ης ημέρας από την κλήση έως την επισκευή
161 – 320 χλμ	1 πρόσθετη ημέρα κάλυψης
Πάνω από 320 χλμ	Καθορίζεται κατά την παραγγελία και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων

Πληροφορίες παραγγελίας

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και των επιπέδων υπηρεσιών ενδέχεται να διαφέρει από περιοχή σε περιοχή ανάλογα με τους τοπικούς πόρους και να περιορίζεται σε επιλέξιμα προϊόντα και γεωγραφικές τοποθεσίες.

Οι Υπηρεσίες Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού HP Από-την-Κλήση-έως-την-Επισκευή για Προσωπικά Συστήματα και Συστήματα Εκτύπωσης δεν πρέπει να παραγγέλλονται πριν εξακριβωθεί μέσω ενός αντιπροσώπου πωλήσεων της HP ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις ώστε ο αγοραστής να επωφεληθεί στο μέγιστο από τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και των επιπέδων των υπηρεσιών.

Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες HP, επικοινωνήστε με ένα από τα γραφεία πωλήσεών μας σε όλο τον κόσμο ή επισκεφτείτε την παρακάτω ιστοσελίδα:

- Υπηρεσίες υποστήριξης HP και HP Care Pack: hp.com/go/cprc

Εγγραφείτε για ενημερώσεις
hp.com/go/getupdated



Μοιραστείτε το με συναδέλφους

Οι Υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις των υπηρεσιών της HP που παρέχονται ή γνωστοποιούνται στους Πελάτες τη στιγμή της αγοράς. Ο Πελάτης μπορεί να έχει επιπλέον δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, τα οποία κατά κανένα τρόπο δεν επηρεάζονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις υπηρεσιών της HP ή της Περιορισμένης Εγγύησης της HP που συνοδεύει το προϊόν σας HP.

© Copyright 2009, 2011-2016 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση.

Οι μόνες εγγυήσεις των HP προϊόντων και υπηρεσιών είναι εκείνες που καθορίζονται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν κάθε προϊόν και υπηρεσία. Τίποτα στο παρόν δεν συνιστά ή δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά σφάλματα, σφάλματα σύνταξης ή παραλείψεις που περιέχονται στο παρόν.

4AA2-5481ELE, Αύγουστος 2016

