



Bejelentéstől javításig terjedő helyszíni HP hardvertámogatási szolgáltatások nyomtatási és személyszámítógép-rendszerekre

HP Care Pack szolgáltatások

A szolgáltatás előnyei

- Javítható vagy fenntartható a rendszer hasznos üzemideje
- A javítás ideje sokkal kiszámíthatóbb
- Hatékonyabban beoszthatók a számítástechnikai erőforrások

A szolgáltatás kiemelt jellemzői

- Távoli problémameghatározás és támogatás
- Hardvertámogatás helyszíni kiszállással
- A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát
- Cserealkatrészek és anyagok
- Rendelkezésre állási idő
- A hiba elhárításáig tartó szolgáltatás
- Ügytovábbítási eljárás
- Hozzáférés elektronikus segédanyagokhoz és szolgáltatásokhoz

A szolgáltatás áttekintése

A helyszíni kiszállással történő, bejelentéstől javításig terjedő HP hardvertámogatási szolgáltatás az informatikai vezetők számára egy olyan szakértőcsapat támogatását biztosítja, akik az eredeti hibabejelentéstől számítva gyorsan elkezdik a rendszer hibájának az elhárítását, hogy a hardver az adott időkorláton belül ismét működőképes állapotba kerüljön.

Konkrét igényeinek megfelelően rugalmasan választhat a szolgáltatási szintű funkciók, ezen belül a különböző bejelentéstől javításig terjedő időkorlátok közül, hibás adathordozó-megőrzéssel vagy anélkül.

Ismertetés

1. táblázat A szolgáltatás ismertetése

Jellemző	A kivitelezés ismertetése
Távoli problémameghatározás és támogatás	<p>Azt követően, hogy az ügyfél az „Általános rendelkezések” részben ismertetetteknek megfelelően bejelent egy hibát, és ennek beérkezését a HP visszaigazolja, a HP a rendelkezésre állási időn belül elkezd a hardverhiba elszigetelésére irányuló munkát, illetve a probléma távoli elhárítását, orvosolását és megoldását. Mielőtt bármilyen helyszíni segítséget nyújtana, a HP az elektronikus távoli támogatási megoldások segítségével távoli diagnosztikai vizsgálatokat indíthat és végezhet el az érintett termékeken, illetve más megoldásokat is használhat a távoli problémamegoldás megkönnyítése érdekében.</p> <p>A HP a szolgáltatáshoz kapcsolódó rendelkezésre állási időn belül telefonos segítséget biztosít az ügyfél által telepítendő belső firmware és az ügyfél által elvégezhető kijavítást célzó elemek telepítéséhez.</p> <p>A garanciális hardverek hibáit az ügyfélre vonatkozó rendelkezésre állási időtől függetlenül telefonon vagy a weboldalon keresztül is be lehet jelenteni a HP-nek (a helyileg elérhető csatornákon keresztül), illetve bejelentés tehető automatikus készülékbejelentési eseményként is a HP elektronikus távoli támogatási megoldások központján keresztül, amely a nap 24 órájában, a hét 7 napján fogadja a bejelentéseket. A javítási igény beérkezését a HP azzal igazolja, hogy naplózza a hívást, hozzárendel egy esetazonosítót, amit közöl az ügyféllel. A HP fenntartja a jogot, hogy minden bejelentett probléma esetében döntsön a tényleges megoldást illetően.</p>
Hardvertámogatás helyszíni kiszállással	<p>Azon műszaki jellegű hardverproblémák esetében, amelyek a HP megítélése szerint távolról nem orvosolhatók rövid időn belül, megbíznak egy HP ügyfélszolgálati mérnököt, akit – amennyiben ez szükséges – kiküldenek az ügyfélhez, hogy a helyszínen biztosítson műszaki támogatást az érintett hardvertermékekre, és visszaállítsa azok működőképes állapotát. Bizonyos számítógépek és nyomtatók esetében a HP saját belátása szerint dönthet úgy is, hogy ezeket javítás helyett kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményük szempontjából az újnak megfelelőek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. Emellett a HP az elérhető technikai fejlesztéseket is telepítheti, hogy elősegítse az ügyfél hardvertermékeinek megfelelő működését, és megőrizze azok kompatibilitását a HP által biztosított hardver-cserealkatrészekkel. Saját belátása szerint a HP olyan belső firmware-frissítéseket is telepíthet, amelyek a HP megítélése szerint szükségesek az érintett termék működőképes állapotának visszaállításához, illetve a HP támogatásának fenntartásához. Amennyiben ezekre sor kerül, a technikai fejlesztések vagy belső firmware-frissítések telepítésére nem vonatkozik a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát.</p>

Jellemző	A kivitelezés ismertetése
A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát	<p>Az érintett termékek olyan súlyos meghibásodásai esetén, amikor a probléma nem oldható meg távolról időben, a HP megteszi az üzletileg ésszerű erőfeszítéseket annak érdekében, hogy a HP Solution Centerhez küldött hibabejelentéstől számított, meghatározott időszakon belül visszaállítsa a hardver működőképés állapotát.</p> <p>A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát arra az időszakra vonatkozik, amely a HP Solution Centerhez beküldött eredeti hibabejelentés naplózásával kezdődik, és addig az időpontig terjed, amikor a HP a hardverterméket javítottnak minősíti. A bejelentéstől javításig terjedő időt kizárólag a rendelkezésre állási időszakban mérik, és átvihető a következő olyan napra, amikor a rendelkezésre állás biztosítva van.</p> <p>A jogosult termékekre vonatkozó, bejelentéstől javításig terjedő időkorlát- opciókat a szolgáltatási szinteket tartalmazó táblázatban találja. Az elérhető bejelentéstől javításig terjedő időkorlátok területenként változnak. Az elérhető lehetőségekkel kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.</p> <p>A javítás akkor tekinthető befejezettnek, amikor a HP ellenőrzi, hogy a hardver meg lett javítva, illetve a hardvert kicserélték.</p> <p>Az ellenőrzést a HP bekapcsolási öntesztel, különálló diagnosztikával vagy a megfelelő működés vizuális ellenőrzésével végzi. A HP saját belátása szerint dönti el, hogy milyen szintű tesztekre van szükség a hardver javított állapotának ellenőrzéséhez. Annak érdekében, hogy a javítási időre vállalt kötelezettségét betartsa, a HP saját belátása szerint dönthet úgy, hogy a terméket ideiglenesen vagy véglegesen kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményük szempontjából az újnak megfelelőek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek.</p> <p>A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát a szolgáltatás megvásárlásától és regisztrálásától számított 30 nap elteltével lép életbe. Ez idő alatt a HP elvégzi az általa szükségesnek vélt szolgáltatási szintű elemzéseket, illetve megtervezi a kapcsolódó folyamatokat és alkatrészcsereket. Ez alatt a kezdeti 30 napos időszak alatt, illetve ennek leteltét követően még öt munkanapig, amennyiben szolgáltatási szintű elemzést végeznek, a HP a rendelkezésére álló alkatrészek és erőforrások függvényében a lehető legrövidebb válaszidőn belül biztosít helyszíni szolgáltatást. A válaszidő térségenként, illetve a helyszínen a térségen belüli helyzetétől függően eltérhet.</p>
Cserealkatrészek és anyagok	<p>A HP által támogatott cserealkatrészeket, illetve az érintett hardvertermék működőképés állapotának fenntartásához szükséges anyagokat – ideértve az elérhető és javasolt technikai fejlesztésekhez szükséges alkatrészeket és anyagokat – a HP biztosítja. A HP által biztosított cserealkatrészeknek újnak vagy teljesítményüket illetően funkcionálisan az újnak megfelelőnek kell lenniük. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. Ha az ügyfél szeretné megtartani a kicserélt alkatrészeket, számlát kap róluk, és a cserealkatrésznek az esetleges engedményekkel csökkentett listaárát kell megfizetnie.</p> <p>Kellékanyagok és fogyóeszközök:</p> <p>Jelen szolgáltatás nem terjed ki a kellékanyagokra, többek között az ügyfél által cserélhető elemekre, tintapatronokra és tonerkazettákra, táblagép-érintőceruzákra, karbantartási készletekre, más kellékekre, illetve az alaptermék mellé megvásárolt, nem HP gyártmányú eszközökre és tartozékokra, például dokkológységekre és portreplikátorokra. A HP notesz- és táblagépek hosszú élettartamú akkumulátoraira 3 évig érvényes a szolgáltatás.</p> <p>Maximális támogatott élettartam/Maximális használat:</p> <p>Jelen szolgáltatás keretében nem javítják és nem cserélik azokat az alkatrészeket és komponenseket, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a technikai adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális használati korlátozásait.</p>
Rendelkezésre állási idő	<p>A rendelkezésre állási idő azt az időszakot jelöli, amikor a leírt szolgáltatásokat a helyszínen vagy távolról biztosítják.</p> <p>A rendelkezésre állási időn kívül érkező bejelentéseket a bejelentéskor naplózzák, ám az „Általános rendelkezések” részben ismertetett visszaigazolások csak a következő olyan napon történik meg, amikor az ügyfélnek rendelkezésre állási ideje van.</p> <p>A jogosult termékekre vonatkozó rendelkezésre állási idő opciókat a szolgáltatási szintű lehetőségeket tartalmazó táblázatban találja.</p> <p>A rendelkezésre állási idő opciók területenként eltérhetnek. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.</p>

Jellemző	A kivitelezés ismertetése
A hiba elhárításáig tartó szolgáltatás	Azt követően, hogy a HP által megbízott képviselő megérkezik az ügyfélhez, a képviselő mindaddig biztosítja a szolgáltatást (a HP belátása szerint a helyszínen vagy távolról), amíg a termékek működőképeseek nem lesznek, vagy amíg jelentős előrelépés nem következik be. Ideiglenesen felfüggeszthetik a munkát, ha további alkatrészekre vagy erőforrásokra van szükség, ám amint ezek rendelkezésre állnak, folytatják a javítást.
Ügytovábbítási eljárás	A HP kidolgozott egy ügytovábbítási eljárást az összetett problémák megoldásának elősegítésére. Az ügytovábbítást a HP helyi vezetése koordinálja, a probléma megoldásához igénybe véve a megfelelő HP-erőforrások és/vagy megfelelő külső felek szakértelmét.
Hozzáférés az elektronikus segédanyagokhoz és szolgáltatásokhoz	Jelen szolgáltatás keretében a HP hozzáférést biztosít egyes, a piacon elérhető elektronikus és internetes eszközökhöz. Az ügyfél hozzáférhet az alábbiakhoz: <ul style="list-style-type: none">• A regisztrált felhasználók rendelkezésére bocsátott egyes opciók, mint például a kiválasztott HP belső firmware-ek vagy javítókészletek letöltése, amelyekhez a HP szoftvertámogatási szerződéseken keresztül további jogosultságra van szükség; feliratkozás a hardverrel kapcsolatos proaktív szolgáltatási értesítésekre; támogatói fórumok, ahol segítenek a problémák megoldásában, és megosztják a legjobb gyakorlatokat a többi regisztrált felhasználóval.• A jogosult technikai támogatási dokumentumok kiterjesztett webes keresése a gyorsabb problémamegoldás érdekében.• Egyes jelszavas hozzáférést igénylő, saját HP szervizdiagnosztikai eszközök.• Egy webalapú eszköz, amelynek segítségével a kérdések elküldhetők közvetlenül a HP-nek. Egy előminősítési folyamat segítségével az eszköz a támogatási vagy szervizkérelmet közvetlenül ahhoz a személyhez irányítja, aki kellően képzett a kérdés megválaszolásához. Az eszköz lehetővé teszi a beküldött támogatási vagy szervizkérelmek állapotának megtekintését, ideértve a telefonos bejelentéseket is.• Keresés a HP és külső felek által működtetett tudásbázisokban más gyártók bizonyos termékeire azzal a céllal, hogy termékadatokat szerezzenek, választ kapjanak a kérdésekre, és használják a támogatói fórumokat. Erre a szolgáltatásra a harmadik fél hozzáférési korlátozásai vonatkozhatnak.

Ismertetés (opcionális szolgáltatások)

2. táblázat Az opcionális szolgáltatások ismertetése

Szolgáltatás	A szolgáltatás jellemzői
Csak asztali számítógépek/munkaállomások/noteszgépek lefedése	Az arra jogosult számítástechnikai termékek esetében az ügyfél választhatja csak asztali számítógépek/munkaállomások/vékony kliensek/POS-rendszerek/noteszgépek lefedését. Ezzel a lefedettséggel a HP Care Pack szolgáltatások nem terjednek ki a megadott szolgáltatási szinten a külső monitorra.
Hibás adathordozó megőrzése	Az arra jogosult termékek esetében ez a szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az ügyfél megőrizze azokat a hibás merevlemezeket vagy jogosult SSD/flash-meghajtókat, amelyekről nem akar lemondani a lemezen („Lemez vagy SSD/flash-meghajtó”) található bizalmas adatok miatt. A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatásban a lefedett rendszer összes lemezének vagy jogosult SSD/flash-meghajtójának részt kell vennie. A jelen dokumentumban vagy a HP jelenlegi normál értékesítési feltételeiben foglalt eltérő rendelkezésektől függetlenül a HP fenntartja a jogot, hogy birtokba vegye azokat a hibás lemezeket vagy SSD/flash-meghajtókat, amelyekre vonatkozóan érvényben van a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatás, de a HP csereterméket biztosított helyettük. Az ügyfél őrzi meg a HP által a HP támogatási szerződés értelmében támogatott hibás lemezeket vagy SSD/flash-meghajtókat, és a hibás lemezen és/vagy SSD/flash-meghajtón található adatok védelme kizárólag az ügyfél felelőssége.

Ismertetés

3. táblázat Szolgáltatási szintek*

Opció	A szolgáltatás ismertetése
Bejelentéstől javításig terjedő időkorlát-opciók hardverekre:	
Következő rendelkezésre állási napos bejelentéstől javításig terjedő időkorlát	A garanciális termékek súlyos meghibásodásai esetén a HP megteszi az üzletileg ésszerű erőfeszítéseket annak érdekében, hogy az érintett hardverterméken a HP Solution Centerhez küldött hibabejelentéstől számított következő rendelkezésre állási nap vége előtt visszaállítsa a működőképés állapotot. A rendelkezésre állási időn kívül beérkező bejelentések a következő rendelkezésre állási napon kerülnek naplózásra, és a hibát a rá következő rendelkezésre állási napon belül orvosolják.
Három rendelkezésre állási napos bejelentéstől javításig terjedő időkorlát	A HP megteszi az üzletileg ésszerű erőfeszítéseket annak érdekében, hogy az érintett hardverterméken a HP Solution Centerhez küldött hibabejelentéstől számított harmadik rendelkezésre állási nap vége előtt visszaállítsa a működőképés állapotot. A rendelkezésre állási időn kívül beérkező bejelentések a következő rendelkezésre állási napon kerülnek naplózásra, és a hibát a rá következő három rendelkezésre állási napon belül orvosolják.
Rendelkezésre állási időre vonatkozó opciók:	
9x5-ös rendelkezésre állási idő	A szolgáltatás a rendelkezésre állási időn belül érhető el, ami helyi idő szerint 08:00 órától 17:00 óráig tart hétfőtől péntekig, a HP-szünnapok kivételével.

Lefedettségek

- Ez a szolgáltatás lefedi a jogosultsággal rendelkező HP vagy Compaq márkájú hardvertermékeket és HP nyomtatókat, többfunkciós nyomtatókat, HP szkennereket és minden HP által támogatott és szállított belső alkatrészt (mint például a HP-memória és CD-ROM), valamint a főtermékkel együtt megvásárolt, csatolt HP vagy Compaq márkájú kiegészítőkre, például az egérre, billentyűzetre, fűzetkészítő egységre, papírtálcára, tűzőgépre, dokkolóra és (legfeljebb 22 hüvelyk átmérőjű) külső képernyőre.
- Azon szolgáltatások esetében, amelyek csak asztali számítógépre/munkaállomásra/noteszgépre biztosítanak lefedettséget (mint például a 3 éves, 9x5-ös, következő rendelkezésre állási napi bejelentéstől javításig terjedő HP-szolgáltatás), a szolgáltatás nem vonatkozik a külső monitorokra.
- A szolgáltatás nem terjed ki a felhasználói karbantartásra és a nem HP gyártmányú eszközökre.
- A megszüntetett komponensek esetében frissítésre lehet szükség. A HP segítségére lesz az ügyfélnek, hogy megfelelő cserét találjanak. A helyi támogatási lehetőségek miatt a szolgáltatás nem minden országban terjed ki minden komponensre.
- A lefedettség nem terjed ki a szünetmentes tápegységekre; normál jótállási feltételek vannak érvényben.

Előfeltételek

Saját megítélése szerint a HP kérheti a szolgáltatásban érintett termékek szolgáltatási szintű elemzését. Amennyiben ilyen szolgáltatási szintű elemzésre van szükség, a HP megbízott képviselője felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, és elvégzik a szükséges egyeztetéseket, hogy a szolgáltatási szintű elemzést a kezdeti 30 napos időkereten belül végrehajtsák. A szolgáltatási szintű elemzés során begyűjtik a fontos rendszerkonfigurációs adatokat. Ezek a szolgáltatási szintű elemzés során begyűjtött adatok segítenek a HP hibaelhárító mérnökének abban, hogy felmérje és elhárítsa az esetleges jövőbeli hardverproblémákat, és a lehető legrövidebb időn belül elvégezze a javítást. Saját megítélése szerint a HP végezheti a szolgáltatási szintű elemzést a helyszínen, távoli rendszereken keresztül hozzáféréssel, távoli szolgáltatási szintű elemzésre alkalmas eszközökkel, illetve telefonon. Amennyiben a HP kéri a szolgáltatási szintű elemzést, a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát csak a szolgáltatási szintű elemzés befejezése után öt (5) munkanappal lép érvénybe.

Emellett a HP fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatás szintjét helyszíni kiszállási időre csökkentse, vagy megszüntesse a szolgáltatási szerződést, amennyiben figyelmen kívül hagyják a szolgáltatási szintű elemzés javaslatait, illetve ha a megadott időkereten belül nem végzik el a szolgáltatási szintű elemzést.

A HP döntése alapján a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát érvényesítéséhez szükség lehet távoli kapcsolatot segítő eszközök telepítésére is.

* A szolgáltatási szintek és a válaszidők a HP Care Pack szolgáltatásokban az Ön földrajzi elhelyezkedésétől függően eltérőek lehetnek. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napjától kezdődik. Bizonyos korlátozások és megkötések mellett. Részletek: hp.com/go/cpc.

Az ügyfél kötelezettségei

Azokban az esetekben, amikor az ügyfél nem tesz eleget az alábbiakban ismertetett kötelezettségeinek, a HP, illetve a HP hivatalos szolgáltatója nem köteles teljesíteni az ismertetett szolgáltatást.

Amennyiben a HP ezt kéri, az ügyfélnek vagy a HP hivatalos képviselőjének a jelen szolgáltatás megvásárlásától számított tíz (10) napon belül regisztrálnia kell az érintett hardverterméket a Care Pack csomag regisztrációs utasításait vagy a HP által küldött e-mail utasításait követve, illetve a HP egyéb utasításai alapján. Ha az érintett HP-termék helye megváltozik, a regisztrációt (vagy a meglévő HP-regisztráció megfelelő módosítását) a változást követő tíz napon belül el kell végezni.

A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát alapfeltétele, hogy az ügyfél a HP kérése alapján azonnali és korlátlan hozzáférést biztosítson a rendszerhez. A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát nincs érvényben, ha a rendszerhez való hozzáférést – ideértve a fizikai hozzáférést, távoli hibaelhárítást és hardverdiagnosztikai felméréseket – késleltetik vagy megtagadják. Ha az ügyfél ütemezett szolgáltatást igényel, a bejelentéstől javításig terjedő időszak az egyeztetett időponttól indul.

A HP kérésére az ügyfél köteles segíteni a HP távoli hibaelhárító munkáját. Az ügyfél kötelessége:

- Megadni minden információt, amire a HP-nek szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális támogatást nyújtson, illetve lehetővé tenni a HP számára annak felmérését, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Elindítani az önteszteket, illetve telepíteni és futtatni az egyéb diagnosztikai eszközöket és programokat.
- Telepíteni az ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítéseket és javítókészleteket.
- A HP kérésére elvégezni minden más tevékenységet, ami szükséges ahhoz, hogy a HP megállapítsa vagy megoldja a problémákat.
- Azokban az esetekben, amikor a probléma elhárításához szükséges, az ügyfél által cserélhető alkatrészeket vagy cseretermékeket kiszállítják, és az ügyfél kötelessége, hogy a HP által meghatározott időszakon belül visszaküldje a hibás alkatrészt vagy terméket. Abban az esetben, ha a HP a meghatározott időszakon belül nem kapja meg a hibás alkatrészt vagy terméket, illetve ha az alkatrész vagy termék fizikailag sérült a beérkezéskor, az ügyfél köteles a HP által megjelölt összeget kifizetni a hibás alkatrészért vagy termékért.

Az ügyfél feladata, hogy időben telepítse a kritikus, ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítéseket, valamint az ügyfélnek kiszállított, ügyfél által cserélhető alkatrészeket és cseretermékeket.

A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opció esetében az ügyfél kötelessége:

- A HP által végzett szerviz esetén mindenkor felügyelete alatt tartani a lemezt vagy SSD/flash-meghajtót; a HP nem vállal felelősséget a lemezen vagy SSD/flash-meghajtón található adatokért.
- Gondoskodni arról, hogy a megőrzött lemezen vagy SSD/flash-meghajtón lévő bizalmas adatokat megsemmisítse vagy biztonságban tartsa.
- Biztosítani egy felhatalmazott képviselőt, aki megőrzi a hibás lemezt vagy SSD/flash-meghajtót; elfogadni a cserelemezeket vagy SSD/flash-meghajtókat; biztosítani a HP számára a megőrzött lemezek vagy SSD/flash-meghajtók azonosító adatait; és a HP kérésére kitölteni egy, a HP által biztosított dokumentumot, amelyen elismeri a lemez vagy SSD/flash-meghajtó megőrzését.
- Megsemmisíteni a megőrzött lemezt vagy SSD/flash-meghajtót, és/vagy gondoskodni róla, hogy a lemez, illetve SSD/flash-meghajtó ne kerüljön újra használatba.
- Az érvényben lévő környezetvédelmi törvényeknek és előírásoknak megfelelően leselejtezni a megőrzött lemezeket vagy SSD/flash-meghajtókat.

Azokat a lemezeket vagy SSD/flash-meghajtókat, amelyeket a HP kölcsönöz, bérbe ad vagy lízingel az ügyfélnek, a támogatási időszak lejártát követően az ügyfél köteles haladéktalanul visszajuttatni a HP-nek. A bizalmas adatok eltávolítása a HP-től kölcsönzött, bérelt vagy lízingelt lemezekről vagy SSD/flash-meghajtókról kizárólag az ügyfél kötelessége.

A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli diagnosztika és támogatás, helyszíni szerviz, illetve egyéb szervizmegoldások kombinációjával biztosítja. Egyéb szervizmegoldás például, ha futárral valamilyen ügyfél által cserélhető alkatrészt küld az ügyfélnek, például billentyűzetet, egeret vagy más, ügyfél által cserélhető alkatrészt, esetleg egy teljes csereegységet. A HP dönt arról, hogy melyik a legmegfelelőbb módszer a hatékony és gyors ügyféltámogatás biztosításához a bejelentéstől javításig terjedő időkorláton belül, amennyiben van ilyen.

Amennyiben a HP kéri az előzetes szolgáltatási szintű elemzést, a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát csak a szolgáltatási szintű elemzés befejezése után öt (5) munkanappal lép érvénybe. Emellett a HP fenntartja a jogot, hogy helyszíni kiszállási időre csökkentse a szolgáltatást vagy megszüntesse a szolgáltatási szerződést, amennyiben figyelmen kívül hagyják a szolgáltatási szintű elemzés javaslatait, illetve ha a megadott időkereten belül nem végzik el a szolgáltatási szintű elemzést.

Amennyiben a rendszer működőképes állapotának visszaállításához mindössze egy ügyfél által cserélhető alkatrész szükséges, a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát nincs érvényben. A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát alól kivételt jelentenek az alábbiak:

- a lemezmechanizmus-újraépítésre vagy csereeljárásokra fordított idő,
- a sérült adatok visszaállítása vagy visszanyerése,
- minden olyan eset, amikor az üzemen kívüli állapotot nem közvetlenül a hardver meghibásodása okozza.

A HP fenntartja a jogot, hogy az ügyfél konkrét termékkonfigurációjának, helyszínének és környezetének függvényében módosítsa a bejelentéstől javításig terjedő időkorlátot. Erről a támogatási szerződés megrendelésekor döntenek, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében.

A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát nincs érvényben azokban az esetekben, amikor az ügyfél inkább amellett dönt, hogy a HP meghosszabbítsa a diagnosztizálást, mintsem hogy végrehajtsa a javasolt kijavító eljárásokat.

A szolgáltatás nem terjed ki többek között az alábbi tevékenységekre:

- biztonsági mentés, helyreállítás, az operációs rendszerrel kapcsolatos támogatás, egyéb szoftverek, adatok,
- alkalmazások működésének tesztelése, illetve más szükséges vagy az ügyfél által kért tesztek,
- kapcsolódási és kompatibilitási problémák elhárítása,
- hálózati problémákkal kapcsolatos támogatás,
- az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy az ügyfél nem hajtotta végre a HP által a számára biztosított rendszerjavításokat vagy módosításokat,
- azok a szolgáltatások, amelyek a HP megítélése szerint a termék nem megfelelő kezelésének vagy használatának következményei,
- azok a szolgáltatások, amelyek a HP megítélése alapján annak következtében válnak szükségessé, hogy egy nem HP által megbízott dolgozó telepítéseket, javításokat, karbantartásokat, illetve hardver-, szoftver- vagy firmware-módosításokat próbált végrehajtani,
- az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy az ügyfél nem tette meg a HP által korábban javasolt, a probléma elkerülését célzó lépéseket.

A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opcióra vonatkozó korlátozások

A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opció kizárólag a hibás működés miatt a HP által kicserélt lemezekre vagy SSD/flash-meghajtókra vonatkozik. Nem terjed ki a nem hibás lemezek vagy SSD/flash-meghajtók cseréjére.

A HP által fogyóeszközöknek minősített SSD/flash-meghajtók, illetve azok az eszközök, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, a termék műszaki leírásában vagy a műszaki adatlapon feltüntetett maximális támogatott élettartamot és/vagy maximális használati korlátozást, nem jogosultak a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opcióra.

A HP folyamatosan nyomon követi a lemezek vagy SSD/flash-meghajtók meghibásodási arányát, és fenntartja a jogot, hogy 30 napos határidővel felmondja ezt a szolgáltatást, amennyiben okkal véli úgy, hogy az ügyfél túl nagy mértékben veszi igénybe a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opciót (például amikor a hibás lemez vagy SSD/flash-meghajtó cseréjének aránya jelentősen magasabb, mint az érintett rendszer normál meghibásodási aránya).

A HP SEMMILYEN FELELŐSSÉGET NEM VÁLLAL AZ ÜGYFÉL ÁLTAL MEGŐRZÖTT LEMEZ VAGY SSD/FLASH-MEGHAJTÓ TARTALMÁÉRT VAGY ANNAK MEGSEMISÜLÉSÉÉRT. A HP JELENLEGI NORMÁL ÉRTÉKESÍTÉSI FELTÉTELEITŐL VAGY A MŰSZAKI ADATLAPOKTÓL FÜGGETLENÜL A HP, KAPCSOLT VÁLLALKOZÁSAI, ALVÁLLALKOZÓI VAGY BESZÁLLÍTÓI SEMMILYEN ESETBEN SEM FELELŐSEK A BALESETI, SPECIÁLIS VAGY KÖVETKEZMÉNYES KÁROKÉRT, ILLETVE A JELEN HIBÁS ADATHORDOZÓ MEGŐRZÉSE SZOLGÁLTATÁS KERETÉN BELÜLI ADATVESZTÉSÉRT VAGY ADATOKKAL VALÓ VISSZAÉLÉSÉRT.

Általános rendelkezések/egyéb kivételek

A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát az érintett hardvertermék típusától, illetve az ügyfélnek a HP által kijelölt támogatási központhoz viszonyított helyzetétől függ. Bizonyos térségekben előfordulhat, hogy a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát nem vehető igénybe minden településen, vagy a nagyvárosok körzetére korlátozódik. Kérjük, a szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban tájékozódjon egy HP kereskedelmi képviselőnél!

Utazási zónák

Bizonyos térségekben az utazási zónák és díjak (ha van ilyen) eltérőek lehetnek.

Az utazási zónákkal kapcsolatos további információért forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

Távolság a HP által kijelölt szervizközponttól	Következő vagy 3 rendelkezésre állási napos bejelentéstől javításig terjedő időkorlát hardverjavításra
0–80 km	Következő vagy 3 rendelkezésre állási napos bejelentéstől javításig terjedő időkorlát
82–161 km	Következő vagy 3 rendelkezésre állási napos bejelentéstől javításig terjedő időkorlát
163–322 km	Plusz 1 rendelkezésre állási nap
338 km fölött	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében

Rendeléssel kapcsolatos információ

Az elérhető szolgáltatási opciók és szolgáltatási szintek régióként eltérhetnek a helyi erőforrások függvényében, és jogosult termékekre, illetve térségekre korlátozódhatnak.

Annak érdekében, hogy maximálisan kihasználja a megvásárolt szolgáltatási opciókat és szolgáltatási szintet, nem javasoljuk, hogy a Bejelentéstől javításig terjedő, helyszíni HP hardvertámogatási szolgáltatások nyomtatási és személyiszámítógép-rendszerekre szolgáltatást anélkül rendelje meg, hogy előzőleg egy HP kereskedelmi képvisellel egyeztetne arra vonatkozóan, hogy a feltételek érvényben vannak-e.

További információ

A HP-szolgáltatásokkal kapcsolatos további információk tekintetében forduljon bármely értékesítési kirendeltségünkhöz világszerte, vagy látogasson el a következő weboldalra:

- HP támogatás és HP Care Pack szolgáltatások: hp.com/go/cpc

Iratkozzon fel a friss hírekre
hp.com/go/getupdated



Condividi con i colleghi

A HP-szolgáltatásokra az alkalmazandó HP szolgáltatási feltételek vonatkoznak, amelyeket vásárláskor az ügyfél rendelkezésére bocsátanak. A vonatkozó helyi törvények értelmében az ügyfelet további jogok illethetik meg, mely jogokat semmilyen módon nem befolyásolják a HP szolgáltatási feltételei, illetve a HP-termék mellé biztosított HP korlátozott jótállás.

© Copyright HP Development Company, L.P., 2009, 2011–2016. Az itt szereplő információk előzetes értesítés nélkül megváltozhatnak. A HP termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó jótállást és szavatosságot kizárólag az adott terméket vagy szolgáltatást kísérő, kifejezett jótállási nyilatkozat tartalmazza. Az itt szereplő információk semmilyen tekintetben nem minősülnek kiegészítő jótállásnak. A HP nem felel a jelen dokumentumban előforduló technikai vagy szerkesztési hibákért, illetve hiányosságokért.

4AA2-5481HUE, 2016. augusztus

