

Wsparcie dla sprzętu HP w miejscu instalacji – usługi gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy dla drukarek i komputerów osobistych



Usługi HP Care Pack

Zalety usługi

- Pomoc w wydłużeniu lub utrzymaniu czasu nieprzerwanej pracy systemów
- Większa przewidywalność czasu naprawy
- Bardziej efektywne planowanie zasobów IT

Skrócona charakterystyka usługi

- Diagnostyka i wsparcie na telefon
- Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji
- Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy
- Części zamienne i materiały
- Okno serwisowe
- Naprawa do skutku
- Zarządzanie eskalacjami
- Dostęp do informacji i usług z zakresu wsparcia elektronicznego

Opis usługi

Usługi z gwarantowanym czasem od zgłoszenia telefonicznego do naprawy sprzętu HP w siedzibie klienta zapewniają kierownikom IT pomoc specjalistów, którzy szybko przystępują do rozwiązywania problemów, tak aby w wyznaczonym czasie od zgłoszenia przywrócić sprzęt do stanu umożliwiającego jego użytkowanie.

Klienci mogą wybierać spośród różnych poziomów usługi obejmujących różne gwarantowane czasy naprawy oraz opcjonalną możliwość zatrzymania wadliwego nośnika (DMR), tak aby dostosować rozwiązanie do swoich potrzeb.

Specyfikacja

Tabela 1. Elementy usługi

Element	Specyfikacja usługi
Diagnostyka i wsparcie na telefon	<p>Po dokonaniu przez klienta zgłoszenia telefonicznego oraz potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia przez HP, zgodnie z opisem w części „Postanowienia ogólne”, przedstawiciele HP przystąpią do pracy w ramach zakresu usługi w celu wyizolowania problemu i zdalnego rozwiązania go we współpracy z klientem. Przed podjęciem decyzji o konieczności wizyty w miejscu instalacji sprzętu przedstawiciele HP mogą przeprowadzić zdalną diagnostykę przy pomocy elektronicznych rozwiązań wsparcia zdalnego, obejmującą dostęp do produktów objętych usługą, lub mogą zastosować inne dostępne środki w celu ułatwienia zdalnego rozwiązania problemu.</p> <p>W czasie trwania okna serwisowego firma HP zapewni pomoc telefoniczną w ramach oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika.</p> <p>Niezależnie od okna serwisowego wybranego przez klienta zdarzenia dotyczące sprzętu objętego usługą można zgłaszać firmie HP telefonicznie lub za pomocą portalu internetowego, w zależności od lokalnych możliwości, bądź w ramach zautomatyzowanych raportów sprzętowych za pośrednictwem elektronicznych rozwiązań wsparcia zdalnego HP przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Firma HP potwierdzi przyjęcie zgłoszenia serwisowego poprzez zarejestrowanie rozmowy telefonicznej, nadanie identyfikatora sprawie oraz przekazanie numeru identyfikatora klientowi. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.</p>
Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji	<p>W przypadku problemów technicznych ze sprzętem, które, w opinii firmy HP, nie mogą zostać rozwiązane zdalnie we właściwym terminie, sprawą zajmie się inżynier wsparcia HP, który, w razie potrzeby, zostanie wysłany do miejsca instalacji w celu udzielenia wsparcia technicznego w zakresie sprzętu objętego usługą, tak aby przywrócić go do stanu umożliwiającego eksploatację. W przypadku wybranych komputerów stacjonarnych i drukarek firma HP może, według własnego uznania, dokonać wymiany sprzętu zamiast jego naprawy. Wymienione produkty będą nowe lub równoważne nowym produktom pod względem parametrów pracy. Zużyte produkty stają się własnością firmy HP. Ponadto firma HP może dokonać instalacji ulepszeń, tak aby zapewnić klientowi prawidłową pracę urządzeń i zachować zgodność z częściami zamiennymi dostarczonymi przez HP. Według własnego uznania firma HP może zainstalować dostępne aktualizacje oprogramowania układowego, które w opinii firmy HP są wymagane w celu przywrócenia produktu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację lub w celu utrzymania możliwości dalszego świadczenia usług wsparcia przez HP. Instalacja ulepszeń lub aktualizacji oprogramowania układowego nie jest objęta gwarancją czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, jeśli taki czas obowiązuje w przypadku danego sprzętu.</p>

Element	Specyfikacja usługi
Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy	<p>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.</p> <p>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. Czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień, w którym obowiązuje okno serwisowe.</p> <p>Opcje gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy dostępne dla wybranych produktów podano w tabeli poziomu usług. Wszystkie czasy od zgłoszenia telefonicznego do naprawy podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, należy skontaktować się z lokalnym sprzedawcą HP.</p> <p>Naprawę uznaje się za zakończoną po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony.</p> <p>Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę prawidłowego 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 równoważne nowym produktom pod względem parametrów pracy. Zużyte produkty stają się własnością firmy HP.</p> <p>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, trwa 30 dni od czasu zakupu i rejestracji usługi. W tym 30-dniowym okresie i do pięciu dodatkowych dni roboczych dłużej, w przypadku przeprowadzania analizy dotyczącej wymaganego poziomu usług, firma HP będzie świadczyła usługi w miejscu instalacji sprzętu w możliwie najkrótszym czasie od zgłoszenia, w zależności od dostępności części zamiennych i zasobów. Czas naprawy może się różnić w zależności od regionu i lokalizacji miejsca instalacji sprzętu w danym regionie.</p>
Części zamienne i materiały	<p>Firma HP dostarczy akceptowane przez HP części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania sprzętu objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację, w tym również części i materiały do dostępnych i zalecanych udoskonaleń inżynierskich. Części zamienne dostarczane przez HP są nowe lub funkcjonalnie równoważne nowym częściom pod względem parametrów pracy. Zużyte części stają się własnością firmy HP. Klienci chcący zatrzymać zużyte części muszą pokryć koszty części zamiennych według cen cennikowych minus ewentualny obowiązujący rabat.</p> <p>Materiały eksploatacyjne: Materiały eksploatacyjne, w tym między innymi baterie wymieniane przez klienta, tusz/toner, rysiki do tabletów, zestawy konserwacyjne, inne materiały eksploatacyjne, urządzenia innych marek oraz akcesoria dokupione do produktu podstawowego, takie jak stacje dokujące i repliki portów, nie są objęte usługą. Baterie do notebooków i tabletów HP o przedłużonej żywotności są objęte usługą przez okres do 3 lat.</p> <p>Maksymalny cykl życia/maksymalny okres eksploatacji: Części i podzespoły, które przekroczyły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia i/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.</p>
Okno serwisowe	<p>Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone w miejscu instalacji sprzętu lub zdalnie.</p> <p>Połączenia telefoniczne odebrane poza oknem serwisowym będą rejestrowane w czasie ich otrzymania przez HP, jednak nie będą potwierdzane zgodnie z opisem w części „Postanowienia ogólne”, aż do czasu następnego okna serwisowego kolejnego dnia.</p> <p>Opcje okna serwisowego dostępne dla wybranych produktów podano w tabeli poziomu usług.</p> <p>Wszystkie okna serwisowe podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym sprzedawcą HP.</p>

Element	Specyfikacja usługi
Naprawa do skutku	Po przybyciu do placówki klienta autoryzowany przedstawiciel HP będzie kontynuował świadczenie usług w miejscu instalacji sprzętu lub zdalnie, według uznania HP, aż do przywrócenia możliwości eksploatacji produktów lub pod warunkiem że naprawa postępuje w dobrym kierunku. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszane w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.
Zarządzanie eskalacjami	Firma HP opracowała oficjalne procedury eskalacji, tak aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją eskalacji problemu zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę możliwości stosownych zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.
Dostęp do informacji i usług z zakresu wsparcia elektronicznego	<p>W ramach usługi firma HP przekazuje dostęp do określonych komercyjnych narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient uzyskuje dostęp do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak pobieranie wybranego oprogramowania układowego HP lub poprawek, które mogą wymagać dodatkowych uprawnień w ramach umów dotyczących wsparcia dla oprogramowania HP, subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych dotyczących sprzętu czy możliwość korzystania z forów dotyczących rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy zarejestrowanymi 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 lub serwisu do odpowiednich zasobów. Narzędzie umożliwia również podgląd stanu przesłanego zapytania dotyczącego wsparcia lub serwisu, w tym również podgląd stanu zgłoszeń dokonywanych telefonicznie. • Przeszukiwania baz danych administrowanych przez HP i podmioty zewnętrzne w przypadku produktów dostarczanych przez podmioty zewnętrzne, tak aby pobierać informacje o produktach, wyszukiwać odpowiedzi na pytania dotyczące pomocy, a także korzystać z forów pomocowych. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

Specyfikacje (opcjonalne)

Tabela 2. Opcjonalne elementy usługi

Element	Specyfikacja usługi
Zakres usługi ograniczony wyłącznie do komputerów stacjonarnych/stacji roboczych/notebooków	Dla określonych produktów klienci mają możliwość wyboru zakresu usługi ograniczonego do komputerów stacjonarnych/stacji roboczych/terminali HP/systemów POS/notebooków. W takim przypadku usługi HP Care Pack nie obejmują monitorów zewnętrznych.
Opcja DMR	W przypadku produktów objętych usługą ta opcja umożliwia klientowi zatrzymanie wadliwego dysku twardego lub określonych podzespołów pamięci SSD/flash, których klient nie chce się pozbyć ze względu na poufne dane zapisane na objętych usługą nośnikach („dysk lub pamięć SSD/flash”). Opcją DMR muszą być objęte wszystkie dyski lub odpowiednie pamięci SSD/flash wykorzystywane w ramach systemu objętego usługą. Pomijając postanowienia sprzeczne zawarte w niniejszym dokumencie lub aktualnych standardowych warunkach sprzedaży HP, firma HP zrzeka się prawa do przejęcia wadliwych dysków lub pamięci SSD/flash objętych opcją DMR w przypadku, gdy produkt zamienny zostanie dostarczony przez HP do klienta. Klient zatrzymuje wszystkie dyski lub pamięci SSD/flash objęte obsługą HP w ramach umowy dotyczącej obsługi HP. Ponadto klient pozostanie w pełni odpowiedzialny za ochronę danych zapisanych na wadliwych dyskach lub pamięciach SSD/flash.

Specyfikacja

Tabela 3. Dostępne poziomy usługi*

Opcja	Specyfikacja usługi
Opcje gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy:	
Naprawa następnego dnia objętego zakresem usługi	W przypadku krytycznych problemów ze sprzętem firma HP dotoży uzasadnionych starań w celu przywrócenia sprzętu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację przed końcem następnego dnia objętego usługą od czasu pierwszego zgłoszenia serwisowego zarejestrowanego w HP Solution Center. Zgłoszenia serwisowe odebrane poza oknem serwisowym będą rejestrowane następnego dnia, w którym obowiązuje okno serwisowe, a wizyta serwisanta nastąpi kolejnego dnia, w którym obowiązuje okno serwisowe.
Naprawa w ciągu trzech dni objętych zakresem usługi	Firma HP dotoży uzasadnionych starań w celu przywrócenia sprzętu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację przed końcem trzeciego kolejnego dnia objętego usługą od czasu pierwszego zgłoszenia serwisowego zarejestrowanego w HP Solution Center. Zgłoszenia serwisowe odebrane poza oknem serwisowym będą rejestrowane następnego dnia, w którym obowiązuje okno serwisowe, a wizyta serwisanta nastąpi w ciągu kolejnych 3 dni, w których obowiązuje okno serwisowe.
Okna serwisowe – opcje:	
Okno serwisowe 9x5	Usługa jest dostępna w ramach okna serwisowego, które trwa od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP.

Zakres usługi

- Usługa ta zapewnia ochronę dla odpowiednich produktów sprzętowych marki HP lub Compaq, drukarek, urządzeń wielofunkcyjnych i skanerów HP, a także dla wszystkich komponentów wewnętrznych dostarczanych przez firmę HP i objętych jej wsparciem technicznym. (takie jak pamięć i napędy CD-ROM HP), a także akcesoria marek HP i Compaq zakupione wraz z produktem głównym, takie jak myszy, klawiatury, bindownice, podajniki na papier, zszywacze, stacje dokujące i monitory (z ekranami o przekątnej do 22 cali).
- W przypadku usług obejmujących wyłącznie komputery stacjonarne/stacje robocze/notebooki (takich jak 3-letnia gwarancja naprawy następnego dnia roboczego 9x5 HP), monitory zewnętrzne nie wchodzą w zakres usługi.
- Czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika i urządzenia marek innych niż HP nie są objęte usługą.
- W przypadku podzespołów, które nie są już produkowane, może być wymagane dokonanie aktualizacji. Firma HP wspólnie z klientem wypracuje rozwiązanie dotyczące wymiany. W wybranych krajach niektóre podzespoły nie są objęte usługą ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.
- Usługa nie obejmuje baterii UPS – obowiązują standardowe warunki gwarancji.

Wymagania

Firma HP może, według własnego uznania, wymagać przeprowadzenia analizy potrzeb dotyczących wymaganego poziomu usług w zakresie produktów objętych usługą. W przypadku gdy taka analiza okaże się konieczna, autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby uzgodnić przeprowadzenie analizy w ciągu 30 dni od zakupu usługi. W trakcie analizy gromadzone będą informacje na temat podstawowej konfiguracji systemu. Informacje te pozwolą inżynierom serwisowym HP zbadać i rozwiązać ewentualne problemy sprzętowe, które mogą wystąpić w przyszłości oraz wykonać naprawę tak szybko i sprawnie, jak to możliwe. Analiza może zostać przeprowadzona w miejscu instalacji sprzętu, za pomocą zdalnego dostępu do systemu, przy użyciu zdalnych narzędzi analitycznych lub telefonicznie, według uznania firmy HP. Jeśli firma HP stwierdzi konieczność przeprowadzenia analizy dotyczącej wymaganego poziomu usług, gwarancja czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zacznie obowiązywać do pięciu (5) dni roboczych po zakończeniu analizy.

Ponadto 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 analizy nie będą przestrzegane lub analiza nie zostanie przeprowadzona w ustalonym terminie.

Zagwarantowanie naprawy w określonym czasie od zgłoszenia telefonicznego może wymagać instalacji narzędzi zapewniających łączność zdalną, według uznania HP.

* Poziomy usług i czasy reakcji w ramach pakietów HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej. Usługa jest dostępna od daty zakupu sprzętu. Obowiązują zastrzeżenia i ograniczenia. Więcej informacji na stronie hp.com/go/cpc.

Obowiązki klienta

W przypadku gdy klient nie będzie wywiązywał się ze swoich zobowiązań wymienionych poniżej, HP lub autoryzowany serwis HP nie będzie miał obowiązku zapewnić świadczenia usług zgodnie z opisem.

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

Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy jest zależny od natychmiastowego i nieograniczonego udostępnienia systemu przez klienta, według żądań HP. Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego 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 zawnioskuje o przeprowadzenie przeglądu okresowego, czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy rozpoczyna się w uzgodnionym terminie przeglądu.

Na żądanie HP klient jest zobowiązany udzielić wsparcia HP w próbie zdalnego rozwiązania problemu. Klient powinien:

- Dostarczyć wszelkie niezbędne informacje, tak aby firma HP mogła w odpowiednim czasie udzielić profesjonalnego wsparcia oraz aby była w stanie ocenić poziom wsparcia, do jakiego klient jest uprawniony
- Rozpocząć samodiagnostykę oraz zainstalować i uruchomić inne narzędzia i programy diagnostyczne
- Zainstalować aktualizacje i poprawki oprogramowania układowego przeznaczone do samodzielnej instalacji
- Na żądanie HP wykonać inne uzasadnione czynności, aby pomóc zidentyfikować i usunąć problem
- W przypadku gdy HP dostarczy części do samodzielnej wymiany przez klienta lub produkty zamiennne w celu rozwiązania problemu, klient jest zobowiązany do zwrotu wadliwych części lub produktów w czasie wyznaczonym przez HP. Jeśli HP nie otrzyma wadliwej części lub produktu w wyznaczonym czasie lub jeśli część lub produkt jest fizycznie uszkodzony w chwili odbioru, klient będzie zobowiązany uiścić ustaloną przez HP opłatę za wadliwą część lub produkt

Klient odpowiada za terminową instalację krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji, a także części i produktów zamiennych dostarczonych klientowi do samodzielnej instalacji.

W przypadku wyboru opcji DMR klient jest zobowiązany do:

- Zachowania fizycznej kontroli nad dyskiem lub pamięcią SSD/flash przez cały okres świadczenia usług wsparcia przez HP. HP nie ponosi odpowiedzialności za dane zapisane na dysku lub pamięci SSD/flash
- Upewnienia się, że dane poufne klienta, zapisane na dysku lub pamięci SSD/flash, zostaną zniszczone lub zabezpieczone
- Zdemontowania wadliwego dysku lub pamięci SSD/flash w obecności autoryzowanego przedstawiciela; przyjęcia zamiennego dysku lub pamięci SSD/flash; przekazania HP danych identyfikacyjnych każdego dysku lub pamięci SSD/flash zatrzymanych w ramach usługi; oraz, na żądanie HP, podpisania dokumentu przekazanego przez HP, potwierdzającego zatrzymanie dysku lub pamięci SSD/flash
- Zniszczenia zatrzymanego dysku lub pamięci SSD/flash i/lub upewnienia się, że dysk lub pamięć SSD/flash nie zostaną ponownie oddane do użytku
- Utylizacji wszelkich zatrzymanych dysków lub pamięci SSD/flash, zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami dotyczącymi ochrony środowiska

W przypadku dysków lub pamięci SSD/flash dostarczonych klientowi przez HP w ramach wypożyczenia, wynajmu lub leasingu klient zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić zamiennie dyski lub pamięci SSD/flash z chwilą wygaśnięcia lub ustania wsparcia ze strony HP. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za usunięcie wszelkich danych poufnych przed dokonaniem zwrotu HP wypożyczonych, wynajętych lub użytkowanych w ramach leasingu dysków lub pamięci SSD/flash.

Ograniczenia usługi

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych w siedzibie klienta oraz na inne sposoby. Inne sposoby świadczenia usługi mogą obejmować dostawę, za pośrednictwem firmy kurierskiej, części do samodzielnej wymiany przez klienta, takich jak klawiatura, mysz lub innych części sklasyfikowanych przez HP jako części do samodzielnego montażu bądź kompletnego produktu zamiennego. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczność i terminowe udzielenie klientowi wsparcia oraz realizację gwarancji czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, jeśli taka gwarancja obowiązuje.

Jeśli firma HP stwierdzi konieczność przeprowadzenia wstępnej analizy dotyczącej wymaganego poziomu usług, gwarancja czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zacznie obowiązywać do pięciu (5) dni roboczych po zakończeniu analizy. Ponadto 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 analizy nie będą przestrzegane lub analiza nie zostanie przeprowadzona w ustalonym terminie.

W przypadku gdy do przywrócenia systemu do stanu umożliwiającego jego eksploatację wymagana jest wyłącznie część do samodzielnego montażu przez klienta, gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy nie będzie miał zastosowania. Poniższe elementy nie są objęte gwarantowanym czasem od zgłoszenia telefonicznego do naprawy:

- Czas na wykonanie procedur odbudowy lub ochrony mechanizmu dysku
- Przywracanie lub odzyskiwanie uszkodzonych danych
- Okresy braku dostępności niespowodowane bezpośrednio awarią sprzętu

Firma HP zastrzega sobie prawo do modyfikacji gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, w zależności od konfiguracji sprzętu, lokalizacji i otoczenia klienta. Gwarantowany czas jest ustalany w chwili zamawiania umowy dotyczącej wsparcia i jest zależny od dostępności zasobów.

Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy nie ma zastosowania, jeśli klient zdecyduje się na przedłużoną diagnostykę HP zamiast wykonać zalecane procedury naprawcze.

Poniżej przedstawiono niektóre działania, których niniejsza usługa nie obejmuje:

- 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, które w opinii HP są wymagane ze względu na niewłaściwe postępowanie lub użytkowanie produktu
- Usługi, które w opinii HP są niezbędne ze względu na nieautoryzowane próby instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez osoby niebędące pracownikami HP
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania się klienta do zaleceń odnośnie czynności prewencyjnych wystosowanych przez HP

Ograniczenia opcji DMR

Opcja DMR dotyczy wyłącznie dysków lub określonych pamięci SSD/flash wymienionych przez HP z powodu awarii. Nie dotyczy ona wymiany dysku lub pamięci SSD/flash, które nie uległy awarii.

Pamięci SSD/flash, które zostały sklasyfikowane przez HP jako części eksploatacyjne i/lub przekroczyły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia i/lub czasu 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 dysku lub pamięci 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 klient nadużywa opcji DMR (na przykład gdy wymiana wadliwego dysku lub pamięci SSD/flash znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

FIRMA HP NIE MA ŻADNYCH ZOBOWIĄZAŃ W ODNIESIENIU DO ZAWARTOŚCI LUB ZNISZCZENIA DYSKU LUB PAMIĘCI SSD/FLASH ZATRZYMANEJ PRZEZ KLIENTA. POMIJAJĄC POSTANOWIENIA SPRZECZNE ZAWARTE W AKTUALNYCH STANDARDOWYCH WARUNKACH SPRZEDAŻY HP LUB SPECYFIKACJI TECHNICZNEJ, ZARÓWNO HP JAK I JEJ PODMIOTY STOWARZYSZONE, PODWYKONAWCY I DOSTAWCY NIE PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODY PRZYPADKOWE, SPECJALNE LUB WTÓRNE ZWIĄZANE Z UTRATĄ LUB NIEWŁAŚCIWYM WYKORZYSTANIEM DANYCH W RAMACH USŁUGI DMR.

Ogólne zapisy i inne wyłączenia

Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zależy od rodzaju sprzętu objętego usługą oraz dokładnej lokalizacji siedziby klienta w stosunku do wyznaczonego centrum wsparcia HP. W niektórych miejscach lub regionach gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy może być niedostępny w wybranych lokalizacjach lub może być ograniczony do klientów zlokalizowanych w pobliżu głównych metropolii. Aby sprawdzić dostępność usługi, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym HP.

Strefy dojazdu

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

Aby uzyskać więcej informacji na temat stref dojazdu, należy skontaktować się z lokalnym sprzedawcą HP.

Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP	Gwarantowany czas naprawy sprzętu w ciągu 1, 2, 3, 4 lub 5 dni od zgłoszenia telefonicznego
0–80 km	Gwarantowany czas naprawy w ciągu 1 lub 3 dni od zgłoszenia telefonicznego
82–161 km	Gwarantowany czas naprawy w ciągu 1 lub 3 dni od zgłoszenia telefonicznego
163–322 km	1 dodatkowy dzień, w który obowiązuje okno serwisowe
Powyżej 338 km	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów

Informacja o zamówieniu

Dostępność poszczególnych elementów i poziomów usługi może się różnić w poszczególnych regionach w zależności od lokalnych zasobów i może ograniczać się do określonych produktów i regionów geograficznych.

Przed dokonaniem zakupu usługi wsparcia HP w miejscu instalacji z gwarantowanym czasem od zgłoszenia telefonicznego do naprawy dla drukarek i systemów osobistych należy upewnić się u przedstawiciela firmy HP, że zostały spełnione warunki umożliwiające pełne korzystanie z wykupionego poziomu usługi.

Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat usług HP, należy skontaktować się z dowolnym sprzedawcą na świecie lub odwiedzić następującą stronę internetową:

- Usługi wsparcia i HP Care Pack: hp.com/go/cpc

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



Udostępnij współpracownikom

Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usługi dostarczonym lub wskazanym klientowi w momencie zakupu. Klient może mieć dodatkowe prawa ustawowe wynikające z obowiązujących przepisów prawa polskiego i warunki świadczenia usługi HP ani ograniczona gwarancja HP na dany produkt HP nie mają na nie wpływu.

© Copyright 2009, 2011–2016 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte powyżej mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje na produkty i usługi HP są zawarte w wyraźnych oświadczeniach gwarancyjnych dołączonych do tych produktów i usług. Nic, co zostało zawarte w niniejszym dokumencie, nie może być rozumiane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne ani za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

