



HP-jeve storitve podpore za strojno opremo (tiskalniške in osebne sisteme) od klica do popravila na lokaciji stranke

Storitve HP Care Pack

Prednosti storitve:

- pripomore k izboljšanju ali vzdrževanju iste ravni neprekinjenega delovanja sistema;
- ponuja vam izkušnjo bolj predvidljivih časov popravil;
- pripomore k učinkovitejšemu načrtovanju sredstev IT.

Glavne značilnosti storitve:

- oddaljeno ugotavljanje težav in podpora;
- podpora za strojno opremo na lokaciji stranke;
- dogovorjeni čas od klica do popravila;
- nadomestni deli in material;
- razpoložljivost storitve;
- zagotavljanje storitve do dokončne rešitve;
- upravljanje posredovanja zahtevkov na višjo raven;
- dostop do spletnih informacij o podpori in storitvah.

Predstavitve storitve

HP-jeve storitve podpore za strojno opremo od klica do popravila vodi IT zagotavlja strokovnjake za podporo, ki bodo hitro sprožili postopke za odpravljanje motenj sistema in ponovno vzpostavili delovanje strojne opreme v določenem časovnem okviru od prvotnega zahtevka za podporo.

Glede na svoje potrebe lahko poljubno izbirate med več ravni storitve z različnimi časi od klica do popravila.

Podrobnejši opis

Preglednica 1: možnosti storitve

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Oddaljeno ugotavljanje težav in podpora	<p>Ko stranka opravi in HP potrdi sprejem klica, kot je opisano v razdelku Splošni pogoji, si bo HP v času razpoložljivosti storitve prizadeval osamiti težave s strojno opremo, sprožil oddaljene postopke za odpravljanje motenj, odpravil težavo in razrešil strankin primer. Pred kakršno koli pomočjo na lokaciji stranke lahko HP z uporabo rešitev oddaljene elektronske podpore dostopa do izdelkov, ki so vključeni v storitev, ter zažene in izvede oddaljeno diagnostiko ali uporabi druga razpoložljiva sredstva, da omogoči oddaljeno rešitev težave.</p> <p>HP bo v času razpoložljivosti storitve zagotovil telefonsko podporo za nameščanje strojne programske opreme, ki jo stranke namestijo same, in nadomestnih delov, ki jih mora stranka zamenjati sama.</p> <p>Ne glede na razpoložljivost storitve lahko stranke težave s strojno opremo, ki je vključena v storitev, sporočijo HP-ju prek telefona ali spletnega portala, odvisno od lokalne razpoložljivosti, oziroma samodejnega vmesnika za poročanje o težavah v okviru HP-jevih rešitev za oddaljeno elektronsko podporo, ki so na voljo 24 ur na dan, sedem dni na teden. HP bo potrdil sprejem zahtevka za podporo, tako da bo zabeležil klic in dodelil primeru šifro, s katero bo seznanil stranko. HP si pridržuje pravico do izbire končne rešitve za odpravljanje vseh prijavljenih težav.</p>
Podpora za strojno opremo na lokaciji stranke	<p>Ob tehničnih težavah s strojno opremo, ki jih po HP-jevi presoji ni mogoče pravočasno razrešiti na oddaljen način, bo vključen HP-jev inženir za podporo strankam ter po potrebi napoten na lokacijo stranke, kjer bo zagotovil tehnično podporo za krite izdelke strojne opreme, da bi ponovno vzpostavil njihovo delovanje. HP se lahko po lastni presoji odloči, da določenih osebnih računalnikov in tiskalnikov ne popravlja, temveč jih nadomesti z novimi. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva last. Poleg tega lahko HP namesti razpoložljive izboljšave, s čimer stranki zagotovi pravilno delovanje strojne opreme in ohrani njeno združljivost s HP-jevimi nadomestnimi deli za strojno opremo. HP lahko po lastni presoji namesti katere koli posodobitve strojne programske opreme, ki so po HP-jevem mnenju potrebne za ponovno vzpostavitev delovanja izdelka, vključenega v storitev, ali za zagotavljanje HP-jeve podpore za opremo. Morebitna namestitve izboljšav ali posodobitev strojne programske opreme ni vključena v dogovorjeni čas od klica do popravila.</p>

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Dogovorjeni čas od klica do popravila	<p>Ob kritičnih težavah z izdelki, vključenimi v storitev, ki jih ni mogoče pravočasno razrešiti na oddaljen način, bo HP po svojih zmožnostih poskusil v okviru dogovorjenega časa po prvotnem zahtevku za podporo, sprejetem v središču HP Solution Center, ponovno vzpostaviti delovanje v storitev vključene strojne opreme.</p> <p>Čas od klica do popravila se nanaša na časovno obdobje, ki se začne ob zabeleženju prvotnega zahtevka za podporo v središču HP Solution Center in se zaključi, ko HP potrdi, da je strojna oprema popravljena. Časi od klica do popravila se merijo le znotraj časa razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji dan, ko je storitev spet razpoložljiva.</p> <p>Možnosti časa od klica do popravila, ki so na voljo za upravičene izdelke, so natančneje navedene v preglednici možnosti ravni storitve. Vsi časi od klica do popravila so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.</p> <p>Popravilo se šteje kot dokončano po potrditvi HP-ja, da je bila napaka strojne opreme popravljena ali da je bila strojna oprema zamenjana.</p> <p>HP lahko delovanje strojne opreme potrdi s samodejnim preizkusom ob vklopu naprave, samostojnim diagnostičnim preizkusom ali z vizualnim preverjanjem ustreznega delovanja. HP lahko po lastni presoji določi stopnjo in vrsto preizkusa, ki je potreben za potrditev brezhibnega delovanja strojne opreme. HP lahko po lastni presoji začasno ali trajno zamenja izdelek, da zagotovi popravilo izdelka v dogovorjenem času. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva last.</p> <p>Za vzpostavitev storitve z dogovorjenim časom od klica do popravila potrebuje HP 30 dni od nakupa in registracije te storitve, da se pripravi in izvede kakršno koli analizo ravni storitve, ki je po HP-jevem mnenju potrebna, ter izpelje povezane postopke in načrtovanje delov. Če se izvaja analiza ravni storitve, bo HP v času začetnega 30-dnevnega obdobja in do petih dodatnih delovnih dni zagotavljal storitev na lokaciji stranke z najkrajšim možnim odzivnim časom, odvisnim od razpoložljivosti delov in virov. Odzivni časi se lahko razlikujejo glede na zemljepisno območje in lokacijo stranke znotraj tega območja.</p>
Nadomestni deli in material	<p>HP bo dobavil in zagotovil podprte nadomestne dele in material, potreben za neovirano delovanje izdelka strojne opreme, ki je vključen v storitev, vključno z deli in materialom za razpoložljive in priporočene izboljšave. Nadomestni deli, ki jih dobavi HP, so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani deli postanejo HP-jeva last. Strankam, ki bi želele zadržati zamenjane dele, bomo poslali račun z veljavno prodajno ceno nadomestnega dela z odštetimi morebitnimi popusti.</p> <p>Potrošni material in potrošni deli:</p> <p>Potrošni elementi, vključno z, vendar ne samo z baterijami, ki jih mora stranka zamenjati sama, črnili/tonerji, pisali za tablične računalnike, vzdrževalnimi kompleti, drugimi potrebščinami, napravami, ki niso izdelek blagovne znamke HP ter dodatki, kupljenimi poleg osnovnega izdelka (npr. priklopnimi postajami in podvojevalniki vrat) v to storitev niso vključeni. Baterije z dolgo življenjsko dobo za HP-jeve prenosnike in tablične računalnike so vključene v storitev do tri leta.</p> <p>Najdaljša podprta življenjska doba / Najdaljša uporaba:</p> <p>Delov in komponent, ki presežejo najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali omejitve najdaljše uporabe, navedene v proizvajalčevih navodilih za uporabo, krajših tehničnih podatkih o izdelku ali tehnični podatkovni poli izdelka v okviru te storitve ne bomo zagotovili, popravili ali zamenjali.</p>
Razpoložljivost storitve	<p>Razpoložljivost storitve določa časovni okvir, v katerem na lokaciji stranke in na daljavo zagotavljamo opisane storitve.</p> <p>Klici, sprejeti izven časa razpoložljivosti storitve, bodo zabeleženi, ko bo HP klic sprejel, a ne bodo spoznani za takšne, kot so opisani v razdelku Splošni pogoji, do naslednjega dne, ko bo stranki storitev spet na razpolago.</p> <p>Možnosti razpoložljivosti storitve, ki so na voljo za upravičene izdelke, so natančneje razdelane v preglednici možnosti ravni storitve.</p> <p>Vse razpoložljivosti storitve so odvisne od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti storitve se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.</p>

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Delo do dokončne rešitve	Ko HP-jev pooblaščen predstavnik prispe na lokacijo stranke, bo po HP-jevem pooblastilu nadaljeval z zagotavljanjem storitev, bodisi na lokaciji stranke bodisi na daljavo, dokler ne vzpostavi ponovnega delovanja izdelkov oziroma tako dolgo, dokler zadovoljivo napreduje s popravilom. Delo se lahko začasno prekine, če so potrebni dodatni nadomestni deli ali viri, in se nadaljuje, ko so ponovno razpoložljivi.
Upravljanje posredovanja zahtevkov na višjo raven	HP je razvil formalne postopke posredovanja zahtevkov na višjo raven za lažje razreševanje zapletenih težav. Postopke posredovanja težav na višje ravni koordinirajo HP-jevi lokalni vodstveni kadri, ki si pri razreševanju težav pomagajo z znanjem ustreznih HP-jevih strokovnjakov in/ali izbranih podizvajalcev.
Dostop do spletnih informacij o podpori in storitvah	V okviru te storitve HP omogoča dostop do določenih komercialno dostopnih elektronskih in spletnih orodij. Stranka ima dostop do: <ul style="list-style-type: none"> določenih zmožnosti, ki so na voljo registriranim uporabnikom, kot so prenašanje izbrane HP-jeve strojne programske opreme ali programskih popravkov (za te so lahko potrebne dodatne pravice, urejene s pogodbami za HP-jevo podporo za programsko opremo), naročnina na proaktivna obvestila v zvezi s strojno opremo ter sodelovanje v forumih za podporo, kjer se razrešujejo težave in izmenjujejo dobre prakse z drugimi registriranimi uporabniki; razširjenih možnosti spletnega iskanja dokumentov za tehnično podporo, kar omogoča hitrejše odpravljanje težav; določenih HP-jevih diagnostičnih orodij, ki so zaščitena z geslom; spletnega orodja za naslavljanje vprašanj neposredno na HP. Orodje pripomore k hitremu razreševanju težav s pomočjo postopka predhodnega razvrščanja, ki poveže zahtevek za podporo ali storitev z virom, usposobljenim za odgovor na vprašanje. Orodje omogoča tudi ogled stanja oddanih zahtevkov za podporo ali storitev, vključno s tistimi, ki ste jih posredovali prek telefona; iskanja določenih izdelkov drugih proizvajalcev v HP-jevih podatkovnih zbirkah ali zbirkah drugih proizvajalcev, kjer lahko priključite informacije o izdelku, dobite odgovore na vprašanja o podpori in sodelujete v forumih za podporo. To storitev lahko omejujejo pravila dostopa drugih proizvajalcev.

Podrobnejši opis (dodatne možnosti storitve)

Preglednica 2: dodatne možnosti storitve

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Možnost vključitve v storitev le za namizni računalnik/delovno postajo/prenosni računalnik	Pri upravičenih izdelkih iz skupine osebnih računalnikov ima stranka možnost vključitve v storitev le za namizni računalnik/delovno postajo/ lahkega odjemalca/prodajni (POS) sistem/prenosnik. Pri storitvah HP Care Pack s to možnostjo določena raven storitve ne velja za zunanji monitor.
Možnost, da stranka zadrži okvarjene nosilce	Za upravičene izdelke ta dodatna možnost storitve omogoča, da stranka zadrži okvarjene trde diske oziroma upravičene pogonske komponente SSD/Flash, ki se jim ne želi odreči zaradi občutljivosti podatkov na disku (disk oziroma pogon SSD/Flash), vključenem v to storitev. Vsi diski oziroma upravičeni pogoni SSD/Flash na sistemu, vključenem v storitev, morajo imeti možnost, da stranka zadrži okvarjene nosilce. Ne glede na morebitne nasprotno določbe v tem dokumentu ali HP-jeve trenutno uveljavljene prodajne pogoje, se HP odreka posestni in lastninski pravici na okvarjenem disku oziroma pogonu SSD/Flash, ki je vključen v storitev z možnostjo, da stranka zadrži okvarjene nosilce, v primeru, ko HP stranki dostavi nadomestni izdelek. Stranka bo zadržala vse okvarjene diske oziroma pogone SSD/Flash, ki jih HP podpira v okviru HP-jeve pogodbe za podporo, in ostane v celoti odgovorna za zaščito in varovanje zasebnosti podatkov, ki se nahajajo na okvarjenem disku oziroma pogonu SSD/Flash.

Podrobnejši opis

Preglednica 3: možnosti ravni storitve*

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Možnosti dogovorjenih časov od klica do popravila strojne opreme:	
Od klica do popravila na naslednji dan razpoložljivosti storitve	Pri kritičnih težavah s strojno opremo, ki je vključena v storitev, bo HP po svojih zmožnostih poskusil popraviti v storitev vključeno strojno opremo pred iztekom naslednjega dne razpoložljivosti storitve po sprejetem prvotnem zahtevku za podporo v središču HP Solution Center. Zahtevki za podporo sprejeti izven časa razpoložljivosti storitve, bodo zabeleženi naslednji dan razpoložljivosti, storitev pa izvedena najpozneje naslednji dan (ko je storitev na voljo).
Od klica do popravila na tretji dan razpoložljivosti storitve	HP bo po svojih zmožnostih poskusil ponovno vzpostaviti delovanje strojne opreme, ki je vključena v storitev, pred iztekom tretjega dne razpoložljivosti storitve po prvotnem zahtevku za podporo, sprejetem prek središča HP Solution Center. Zahtevki za popravilo, sprejeti izven časa razpoložljivosti storitve, bodo zabeleženi naslednji dan razpoložljivosti, storitev pa izvedena v naslednjih treh dneh razpoložljivosti storitve.
Možnosti razpoložljivosti storitve:	
Razpoložljivost storitve 9 ur, 5 dni	Storitev je na voljo v času razpoložljivosti, ki je med 8.00 in 17.00 po lokalnem času, od ponedeljka do petka, razen ob HP-jevih praznikih.

Vključitev v storitev

- Ta storitev zagotavlja pokritost za ustrezne izdelke strojne opreme znamke HP ali Compaq in tiskalnice HP, večnamenske tiskalnice, skenerje HP ter notranje komponente, ki jih dobavi ali zanje zagotovi podpora HP, kot so pomnilnik HP in pogoni CD-ROM ter priloženi pripomočki blagovnih znamk HP in Compaq, kupljeni skupaj z osnovnim izdelkom, npr. miška, tipkovnica, izdelovalnik knjižic, pladnji za papir, spenjalnik/zlagalnik, priklopna postaja in zunanji monitor z diagonalo največ 22 palcev.
- Zunanji monitor je izvzet iz storitev, v katere so vključeni le (npr. HP-jev triletni paket storitev od klica do popravila na naslednji dan razpoložljivosti storitve - 9 ur, 5 dni).
- Ta storitev ne vključuje uporabniškega vzdrževanja in naprav drugih blagovnih znamk.
- Za opuščene komponente bo morda potreben načrt nadgradnje. HP bo v sodelovanju s stranko predlagal zamenjavo. Zaradi zmogljivosti lokalne podpore v posamezni državi morda nekatere komponente ne bodo vključene v storitev.
- Storitev ne vključuje baterij UPS, zanje veljajo pravila in pogoji običajnega jamstva.

Predpogoji

HP lahko po lastni presoji zahteva servisni ravni ustrezno analizo izdelkov, ki so vključeni v storitev. Če je zahtevana takšna analiza potrebne ravni storitve, bo HP-jev pooblaščen predstavnik stopil v stik s stranko, ta pa bo privolila, da uredi vse potrebno za izvedbo analize potrebne ravni storitve v okviru začetnega 30-dnevnega roka. Med analizo, ki ustreza servisni ravni, zberemo ključne podatke o konfiguraciji sistema. Podatki, zbrani z analizo potrebne ravni storitve, HP-jevemu inženirju za reševanje težav omogočajo nadzor in odpravljanje morebitnih prihodnjih težav s strojno opremo ter čim hitrejšo in učinkovito dokončanje popravila. HP se po lastni presoji odloči ali bo analiza potrebne ravni storitve opravljena na lokaciji, prek oddaljenega dostopa do sistema, prek orodij za oddaljeno analizo, ki ustreza ravni storitve, oziroma po telefonu. Če HP zahteva analizo ravni storitve, bo storitev z dogovorjenim časom od klica do popravila vzpostavljena šele po preteku petih (5) delovnih dni od zaključka analize.

Poleg tega si HP v primeru neupoštevanja ključnih priporočil, predstavljenih na podlagi analize ravni storitve ali če analiza ravni storitve ni opravljena znotraj določenega časovnega okvira, pridržuje pravico znižati raven storitve na odzivni čas na lokaciji stranke ali preklicati pogodbo za storitev.

HP ima pravico, da za dogovorjene čase od klica do popravila zahteva namestitev orodij za oddaljeno povezljivost.

* Ravnin in odzivni časi storitev HP Care Pack se lahko razlikujejo glede na vašo zemljepisno lego. Storitve postane veljavna z dnevom nakupa strojne opreme. Veljajo nekatere omejitve. Za podrobnosti obiščite hp.com/go/cpc.

Obveznosti stranke

V primerih, ko stranka ne ravna skladno s spodaj navedenimi obveznostmi stranke, HP ali pooblaščen HP-jev predstavnik nista dolžna zagotoviti storitev, kot so opisane.

Če HP tako zahteva, mora stranka ali HP-jev pooblaščen predstavnik registrirati izdelek strojne opreme, ki bo podprt, v roku desetih (10) dni od nakupa te storitve. To stori s pomočjo prijavnih navodil storitve Care Pack, e-poštnega dokumenta, ki ga posreduje HP, ali po drugih HP-jevih navodilih. Če izdelek, ki je vključen v storitev, spremeni lokacijo, mora biti registracija (ali ustrezná prilagoditev obstoječega računa pri HP) opravljena v roku desetih dni po spremembi.

Dogovorjeni čas od klica do popravila je odvisen od strankine zagotovitve takojšnjega in neomejenega dostopa do sistema, kot to zahteva HP. Dogovorjeni čas od klica do popravila ne velja, ko so dostop do sistema, vključno s fizičnim, oddaljeno odpravljanje motenj in diagnostično ocenjevanje strojne opreme zakasnjeni ali zavrženi. Če stranka zahteva načrtovano storitev, se časovno obdobje od klica do popravila začne ob dogovorjenem načrtovanem času.

Na HP-jevo zahtevo mora stranka podpreti HP-jeva prizadevanja za oddaljeno odpravljanje težave. Stranka bo:

- priskrbel vse potrebne podatke, ki jih HP potrebuje za zagotavljanje pravočasne in strokovne oddaljene podpore ter določitev upravičene ravni podpore;
- zagnala samopreskuse ter namestila in zagnala druga diagnostična orodja in programe;
- namestila posodobitve in programske popravke strojne programske opreme, ki jih mora namestiti sama;
- izvedla ostale smiselne ukrepe, ki jih zahteva HP, da mu pomaga prepoznati ali odpraviti težave;
- v primerih, ko so za odpravo težave poslani deli ali nadomestni izdelki, ki jih mora stranka zamenjati sama, je stranka odgovorna za vračilo okvarjenega dela ali izdelka v časovnem roku, ki ga določi HP. Če HP ne prejme okvarjenega dela ali izdelka v določenem časovnem roku oziroma je del ali izdelek ob sprejemu fizično poškodovan, bo morala stranka za okvarjen del ali izdelek plačati znesek, ki ga določi HP.

Stranka je odgovorna za pravočasno namestitev kritičnih posodobitev strojne programske opreme, ki jih mora namestiti stranka sama, kot tudi delov in nadomestnih izdelkov, ki so dostavljeni stranki in jih mora stranka zamenjati sama.

Pri storitvi z možnostjo, da stranka zadrži okvarjene nosilce, so dolžnosti stranke naslednje:

- ohraniti fizični nadzor nad diski oziroma pogoni SSD/Flash ves čas HP-jevega izvajanja podpore – HP ni odgovoren za podatke na diskih oziroma pogonih SSD/Flash;
- zagotoviti uničenje ali nadaljnje varovanje vseh občutljivih podatkov stranke na zadržanih diskih oziroma pogonih SSD/Flash;
- zagotoviti prisotnost pooblaščené osebe, ki bo zadržala okvarjene diske oziroma pogone SSD/Flash, sprejela nadomestne diske oziroma pogone SSD/Flash, HP-ju posredovala identifikacijske podatke vsakega po tej možnosti zadržanega diska oziroma pogona SSD/Flash in na HP-jevo zahtevo pripravila dokument, ki ji ga posreduje HP in s katerim potrdi, da je zadržala diske oziroma pogone SSD/Flash;
- uničiti zadržane diske oziroma pogone SSD/Flash in/ali zagotoviti, da diski oziroma pogoni SSD/Flash ne bodo uporabljeni znova;
- zavreči vse zadržane diske oziroma pogone SSD/Flash v skladu z veljavnimi okoljskimi zakoni in predpisi.

Pri diskih oziroma pogonih SSD/Flash, ki jih je HP stranki dobavil v izposojajo, najem ali zakup, mora stranka nadomestne diske oziroma pogone SSD/Flash ob izteku ali prenehanju HP-jeve podpore nemudoma vrniti. Odstranitev vseh občutljivih podatkov pred vračilom vsakega takega izposojenega, najetega ali zakupljenega diska oziroma pogona SSD/Flash HP-ju je izključno dolžnost stranke.

Omejitve storitve

HP ima pravico, da storitev izvede kot kombinacijo oddaljenega diagnosticiranja in podpore, storitev opravljenih na lokaciji stranke in drugih postopkov za izvajanje storitve. Drugi postopki za izvajanje storitve lahko vključujejo kurirsko dostavo delov, ki jih mora stranka zamenjati sama, kot so tipkovnica, miška in drugi tovrstni nadomestni deli, ali celotne nadomestne enote. HP bo določil primeren postopek dostave, potreben za zagotavljanje učinkovite in pravočasne podpore stranki, da storitev izvede v dogovorjenem času od klica do popravila, če ta pride v poštev.

Če HP zahteva analizo ravni storitve, bo storitev z dogovorjenim časom od klica do popravila vzpostavljena šele po preteku petih (5) delovnih dni od zaključka analize. Poleg tega si HP, v primeru neupoštevanja ključnih priporočil, izhajajočih iz analize ravni storitve ali če analiza ravni storitve ni opravljena v določenem časovnem okvirju, pridržuje pravico znižati raven storitve na odzivni čas na lokaciji stranke ali preklicati pogodbo za storitev.

V primeru, da je za ponovno vzpostavitev delovanja sistema potreben le del, ki ga mora zamenjati stranka sama, dogovorjeni čas od klica do popravila ne velja. V nadaljevanju so naštetih primeri, izključeni iz dogovorjenega časa od klica do popravila:

- čas za obnovev diskovnega mehanizma ali rezervne postopke;
- kakršna koli obnovev ali reševanje ogroženih podatkov;
- kakršno koli obdobje nerazpoložljivosti, ki ni neposredna posledica odpovedi strojne opreme.

HP si pridržuje pravico, da spremeni dogovorjeni čas od klica do popravila, če je ta odvisen od posebne konfiguracije izdelka, lokacije in okolja stranke. To se ugotovi ob naročilu pogodbe za podporo in je pogojeno z razpoložljivostjo virov.

Dogovorjeni časi od klica do popravila ne veljajo, ko se stranka namesto za izvajanje predlaganih postopkov obnovev raje odloči za HP-jevo nadaljevalno diagnostiko.

Iz te storitve so med drugim izključene naslednje dejavnosti:

- varnostno kopiranje, obnovev in podpora za operacijski sistem ter drugo programsko opremo in podatke;
- preizkusi delovanja aplikacij ali dodatni preizkusi, ki jih zahteva ali potrebuje stranka;
- odpravljanje motenj medsebojne povezljivosti ali težav z združljivostjo;
- podpora pri težavah povezanih z omrežjem;
- storitve, potrebne zato, ker stranka ni uspela vključiti nobenega systemskega popravka, popravila, programske posodobitve ali spremembe, ki jih je HP posredoval stranki;
- storitve, ki so po HP-jevem mnenju potrebne zaradi nepravilnega ravnanja z izdelkom ali njegove nepravilne uporabe;
- storitve, ki so po HP-jevem mnenju potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov osebja, ki ne deluje pod HP-jevim okriljem, da bi namestilo, popravilo, ohranilo ali spremenilo strojno, strojno-programsko ali programsko opremo;
- storitve, potrebne zato, ker stranka po vnaprejšnjem HP-jevem nasvetu ni izvedla ukrepov za izogibanje težavam.

Omejitve storitve z možnostjo, da stranka zadrži okvarjene nosilce

Možnost storitve za zadržanje okvarjenih nosilcev velja le za upravičene diske oziroma pogone SSD/Flash, ki jih HP zamenja zaradi slabega delovanja. V nobenem primeru pa ne velja za zamenjave diskov oziroma pogonov SSD/Flash, ki niso odpovedali.

Do storitve z možnostjo, da stranka zadrži okvarjene nosilce niso upravičeni diski oziroma pogoni SSD/Flash, ki jih HP uvršča med potrošne dele in/ali so presegli najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali omejitev najdaljše uporabe, navedene v proizvajalčevih navodilih za uporabo, krajših tehničnih podatkih o izdelku ali tehničnem podatkovniku izdelka.

Pri diskih oziroma pogonih SSD/Flash stalno nadziramo pogostnost odpovedi in HP si pridržuje pravico preklicati to storitev z obvestilom 30 dni pred iztekom, če utemeljeno domneva, da stranka pretirano izkorišča možnost zadržanja okvarjenih nosilcev (npr. ko zamenjave okvarjenih diskov oziroma pogonov SSD/Flash pomembno presežejo običajno pogostnost odpovedi na vpletenem sistemu).

HP NE BO V NOBENEM PRIMERU ODGOVOREN ZA VSEBINO ALI UNIČENJE KATEREGA KOLI DISKA OZIROMA POGONA SSD/FLASH, KI GA ZADRŽI KUPEC. NE GLEDE NA MOREBITNE NASPROTNE DOLOČBE IZ HP-JEVIH TRENUTNO UVELJAVLJENIH PRODAJNIH POGOJEV ALI TEHNIČNIH PODATKOVNIKOV, HP OZIROMA NJEGOVE PODRUŽNICE, PODIZVAJALCI ALI DOBAVITELJI V OKVIRU STORITVE Z MOŽNOSTJO, DA STRANKA ZADRŽI OKVARJENE NOSILCE, V NOBENEM PRIMERU NISO ODGOVORNI ZA KAKRŠNO KOLI SLUČAJNO, POSEBNO ALI POSLEDIČNO ŠKODO OZIROMA ŠKODO, KI IZVIRA IZ IZGUBE ALI NAPAČNE UPORABE PODATKOV.

Splošni pogoji/Druge izključitve

Časi od klica do popravila so odvisni od vrste podprte strojne opreme, kot tudi oddaljenosti natančne lokacije strankinih prostorov od določenega HP-jevega podpornega vozlišča. Dogovorjeni čas od klica do popravila na določenih področjih in zemljepisnih legah morda ne bo na voljo za vse lokacije ali pa bo morda na voljo le strankam, ki imajo prostore blizu glavnih velemestnih okolij. Prosimo, da razpoložljivost storitve preverite pri HP-jevem prodajnem predstavništvu.

Območja oddaljenosti

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

Za več informacij o pasovih oddaljenosti se obrnite na lokalno HP-jevo podružnico.

Oddaljenost od določenega HP-jevega podpornega vozlišča	Dogovorjeni čas od klica do popravila strojne opreme – naslednji dan
0–80 km	Dogovorjeni čas od klica do popravila strojne opreme – naslednji dan
82–161 km	Dogovorjeni čas od klica do popravila strojne opreme – naslednji dan
163–322 km	1 dodaten dan razpoložljivosti storitve
Več kot 338 km	Ugotovljeno ob naročilu in pogojeno z razpoložljivostjo virov

Informacije o naročanju

Razpoložljivost možnosti storitve in ravni storitve se lahko, glede na lokalne vire, od regije do regije razlikuje ter je lahko omejena na upravičene izdelke in zemljepisne lege.

HP-jevih storitev podpore za strojno opremo od klica do popravila na lokaciji stranke za tiskalniške in osebne sisteme ne naročajte, dokler pri HP-jevem prodajnem predstavništvu ne preverite ali so izpolnjeni vsi pogoji za popoln izkoristek možnosti in ravni zakupljene storitve.

Za več informacij

Za več informacij o HP-jevih storitvah, se obrnite na katero koli naše predstavništvo, ki so po vsem svetu, ali obiščite naslednjo spletno stran:

- Podpora HP in storitve HP Care Pack: hp.com/go/cpc

Prijavite se za prejemanje novic
hp.com/go/getupdated



Delite s kolegi

HP-jeve storitve določajo veljavna HP-jeva pravila in pogoji za izvajanje storitev, ki jih stranki posredujemo ali pokažemo v času nakupa. Stranka ima lahko v skladu z veljavno lokalno zakonodajo dodatne zakonske pravice, pri čemer HP-jeva pravila in pogoji za izvajanje storitev ali HP-jevo omejeno jamstvo, ki jih dobite z vašim HP-jevim izdelkom, nimajo nikakršnega vpliva na tovrstne pravice.

© Copyright 2009, 2011–2016 HP Development Company, L.P. Pridržujemo si pravico, da informacije v tem dokumentu kadar koli spremenimo. Edina veljavna garancija za izdelke in storitve HP je opredeljena v priloženih izrecnih garancijskih izjavah. Nobena izmed navedb v tem dokumentu ne pomeni kakršne koli dodatne garancije. Podjetje HP ni odgovorno za tehnične ali uredniške napake in pomanjkljivosti v tem dokumentu.

