

HP-ova usluga zamjene dijelova



HP-ove tehnološke usluge – ugovorne usluge

Prednosti usluge

Usluga nudi sljedeće prednosti:

- brz pristup HP-ovim zamjenskim dijelovima za širok raspon proizvoda
- moguću uštedu korištenjem zamjenskih dijelova
- skraćeno vrijeme nedostupnosti uz značajku napredne zamjene koja omogućuje dostavu zamjenskih dijelova prije povrata neispravnog dijela
- mogućnosti HP-ova popravka i distribucije u cijelom svijetu kojima se zadovoljavaju globalne potrebe održavanja

Glavne značajke usluge

- Zamjena dijelova
- Napredna zamjena
- Razdoblje obuhvaćenosti uslugom
- Vrijeme dostave

HP-ova usluga zamjene dijelova nudi zamjenu neispravnih HP-ovih dijelova zamjenskim dijelovima trenutne verzije koja je dostupna u HP-ovu inventaru. Usluga je namijenjena korisnicima koji sami održavaju proizvod i sudjeluju u aktivnostima održavanja hardvera proizvoda uz podršku HP-ova programa za samostalno održavanje.

HP-ovom uslugom zamjene dijelova zamjenski se dijelovi šalju na lokaciju korisnika prije ili nakon povrata neispravnih dijelova HP-u. Usluga obuhvaća naknadu za standardnu dostavu uz mogućnost određivanja vremena i mjesta dostave te HP-ova preuzimanja povrata.

Tehnički podaci

Tablica 1. Značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Zamjena dijelova	HP će neispravne dijelove HP-ovih proizvoda zamijeniti ispravnima. Zamijenjeni dijelovi isporučivat će se u trenutnoj verziji koja je dostupna u HP-ovu inventaru.
Napredna zamjena	HP će korisniku prije završetka standardnog radnog vremena potvrditi isporuku naručenog dijela prije primitka neispravnog dijela u roku koji određuje HP. Korisnik mora vratiti neispravni dio u roku koji određuje HP. Taj rok ne smije biti dulji od 30 dana od HP-ove isporuke zamjenskoga dijela. Zamijenjeni proizvod postaje vlasništvo HP-a. Za dijelove koji nisu vraćeni u navedenom roku korisniku će se naplatiti puna cijena iz cjenika za tu državu. HP preuzima cjelokupnu odgovornost za gubitak ili oštećenje dijelova tijekom transporta do korisnika. Korisnik preuzima cjelokupnu odgovornost za gubitak dijelova koji se vraćaju HP-u. HP će podmiriti troškove isporuke zamjenskih dijelova do lokacije korisnika i od lokacije korisnika unutar države u kojoj je proizvod kupljen.
Razdoblje obuhvaćenosti uslugom	Naručivanje zamjene dijelova dostupno je tijekom 24 sata na dan putem HP-ove mreže usluga prodajnih kanala (Channel Services Network, CSN). Narudžbe telefonom dostupne su devet sati dnevno između 8.00 i 17.00 po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim tijekom HP-ovih neradnih dana.
Vrijeme dostave	HP će uložiti poslovno razumne napore u to da kvalificirane dijelove otpremi u roku jednog radnog dana od primitka i prihvaćanja korisnikove narudžbe. Da bi se dostavile sljedeći radni dan, narudžbe moraju biti primljene i prihvaćene prije 17.00 h po lokalnom vremenu.

Tablica 2. Dodatne značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
HP-ovo preuzimanje povrata	Na korisnikov zahtjev dostavna služba koju je HP ovlastio može preuzeti neispravni dio na lokaciji korisnika po redovnoj cijeni te dostavne službe. Preuzimanje će se obaviti u vrijeme dostave zamjenskog dijela ili tijekom sljedećih 15 radnih dana. Cijenu dostavne službe podmirit će HP.
Zadržavanje neispravnih medija	Za kvalificirane proizvode ova mogućnost značajke usluge korisniku omogućuje zadržavanje neispravnih tvrdih diskova ili kvalificiranih SSD pogona/izbrisivih memorijskih pogona kojih se korisnik ne želi odreći zbog osjetljivih podataka koji se nalaze na disku ("Disku ili SSD pogonu/ izbrisivom memorijskom pogonu") obuhvaćenom ovom uslugom. Svi diskovi ili kvalificirani SSD pogoni / izbrisivi memorijski pogoni u sustavu obuhvaćenom uslugom moraju sudjelovati u usluzi zadržavanja neispravnih medija. Bez obzira na bilo što suprotno navedeno u ovom dokumentu ili HP-ovim važećim uvjetima prodaje, HP se odriče prava zadržavanja i vlasništva neispravnog diska ili SSD pogona/izbrisivog memorijskog pogona obuhvaćenog mogućnošću usluge zadržavanja neispravnih medija ako korisniku isporuča zamjenski uređaj. Korisnik će zadržati sve neispravne diskove ili SSD pogone / izbrisive memorijske pogone koje podržava HP u sklopu HP-ova ugovora za podršku i korisnik ostaje u potpunosti odgovoran za zaštitu.
Rok za hitnu reakciju uz unaprijed određeno vrijeme i mjesto dostave	HP će uz dodatnu naknadu odrediti rok za hitnu reakciju uz dostavu dijela u unaprijed određeno vrijeme i mjesto. Ako HP ne isporuča dio u unaprijed dogovorenom roku i na unaprijed dogovoreno mjesto, korisniku se vraća plaćena naknada za hitne slučajeve i to će se smatrati jedinim pravnim lijekom dostupnim korisniku. Naknadu za hitne slučajeve određuje HP i ne razlikuje se u odnosu na vrstu proizvoda.

Pokrivenost uslugom

HP-ova usluga zamjene dijelova obuhvaća odabrane HP-ove komercijalne proizvode koji mogu obuhvaćati sljedeće:

- poslužitelje, stolna računala i prijenosna računala s procesorom Intel®
- proizvode za ispis i izradu slika

Detaljne informacije o obuhvaćenim HP-ovim hardverskim proizvodima zatražite od lokalnog HP-ova prodajnog mjesta ili HP-ova ovlaštenog prodavača.

Korisničke dužnosti

Korisnik će morati:

- pravilno zapakirati dijelove koje šalje HP-u. Na svim paketima mora biti naveden broj računa za povrat u sklopu HP-ove usluge zamjene dijelova. Primitak i prihvaćanje paketa koji ne sadrže odgovarajući broj računa mogu se odužiti te je moguća važeća naknada za kašnjenje pri povratu
- HP-u vratiti kvalificirane dijelove u roku od 30 dana od HP-ove isporuke prilikom napredne zamjene ili za dijelove platiti punu cijenu iz cjenika za tu državu
- HP-u izdati autorizaciju plaćanja (naruđbenicu) za naknade za konkretni događaj ili unaprijed platiti naknade za konkretni događaj kreditnom karticom. Autorizacija plaćanja mora pokrivati trošak svih nevraćenih i nepopravljivih zamijenjenih dijelova po punoj cijeni iz cjenika za tu državu te sve primjenjive naknade za žurnu uslugu ili obnovu zaliha
- prihvatiti odgovornost za nekompatibilnost ili smetnje u slučaju da novoinstalirane naručene promjene na terenu (Field Change Orders, FCO) ili naručene promjene u izradi (Engineering Change Orders, ECO) uzrokuju nekompatibilnost ili smetnje u korisnikovu sustavu
- prema potrebi podnijeti dokaz o kupnji ili dokumentaciju o uvozu dijela koji se šalje za zamjenu
- održavati pravilno obučenu i kvalificiranu radnu snagu za HP-ov proizvod
- zahtjeve za uslugu zatražiti putem HP-ove mreže usluga prodajnih kanala (CSN-a) ako nije dobio drugačije upute od HP-a

Uz mogućnost značajke usluge zadržavanja oštećenih medija korisnik je dužan:

- zadržati fizičku kontrolu nad diskovima ili SSD pogonima / izbrisivim memorijskim pogonima cijelo vrijeme dok HP pruža uslugu; HP nije odgovoran za podatke na diskovima ili SSD pogonima / izbrisivim memorijskim pogonima
- uništiti ili zaštititi sve korisničke povjerljive podatke na zadržanom disku ili SSD pogonu / izbrisivom memorijskom pogonu
- HP-u poslati identifikacijske podatke za svaki zadržani disk ili SSD/izbrisivi memorijski pogon te na HP-ov zahtjev potpisati dokument kojim potvrđuje zadržavanje diska ili SSD/izbrisivog memorijskog pogona
- uništiti zadržani disk ili SSD pogon / izbrisivi memorijski pogon i/ili onemogućiti ponovno korištenje diska ili SSD pogona / izbrisivog memorijskog pogona
- sve zadržane diskove ili SSD pogone / izbrisive memorijske pogone odložiti na otpad u skladu s važećim zakonima i odredbama za zaštitu okoliša

Za diskove koje je HP korisniku isporučio kao iznajmljene proizvode korisnik će vratiti zamjenske diskove odmah po isteku ili prekidu HP-ova pružanja podrške. Korisnik je isključivo odgovoran za uklanjanje svih povjerljivih podataka prije vraćanja iznajmljenog diska ili SSD pogona / izbrisivog memorijskog pogona HP-u i HP neće biti odgovoran za zaštitu povjerljivosti ili privatnosti povjerljivih podataka koji ostanu na takvom disku ili SSD pogonu / izbrisivom memorijskom pogonu.

Ograničenja usluge

Na uslugu se primjenjuju sljedeća ograničenja:

- dijelovi mogu biti novi ili po performansama kao novi
- dijelovi mogu biti nadograđeni na trenutno dostupnu verziju. Usluga ne obuhvaća usluge kao što su sljedeće (bez ograničenja):
 - usluge koje su po HP-ovu mišljenju potrebne zbog neprimjerenog tretmana ili korištenja proizvoda
 - usluge koje su potrebne zbog pokušaja popravka, održavanja ili izmjene proizvoda koje je izvršilo neovlašteno osoblje ili osoba koju HP nije za to ovlastio
 - usluge koje su potrebne zbog uzroka koji nisu vezani uz obuhvaćeni proizvod
 - usluge na pojedinačnim dijelovima hardverskih proizvoda koji se prema mišljenju HP-a ne mogu pravilno popraviti zbog prekomjernog trošenja i oštećenja; ti proizvodi mogu biti povučeni iz usluge zamjene dijelova uz pisanu obavijest 90 dana unaprijed; obavijest o povlačenju ne može se izdati prije kraja prve godine trajanja usluge
 - usluge softverske podrške

Ograničenja opcija usluge zadržavanja oštećenih medija

Mogućnost značajke usluge zadržavanja oštećenih medija vrijedi samo za diskove ili kvalificirane SSD pogone / izbrisive memorijske pogone koje je HP zamijenio zbog kvara. Ne vrijedi ni za kakvu zamjenu ispravnih diskova ili SSD pogona / izbrisivih memorijskih pogona.

SSD pogoni / izbrisivi memorijski pogoni koje je HP naveo kao potrošne dijelove i/ili koji su prekoračili maksimalan podržani životni vijek i/ili ograničenje maksimalnog korištenja navedene u proizvođačevim uputama za korištenje, kratkim specifikacijama proizvoda ili na listu s tehničkim podacima nisu kvalificirani za mogućnost značajke usluge zadržavanja neispravnih medija.

HP neprestano prati učestalost kvarova diskova ili SSD pogona / izbrisivih memorijskih pogona i zadržava pravo otkazivanja ove usluge uz obavijest 30 dana unaprijed ako HP smatra da korisnik prečesto koristi opciju usluge zamjene oštećenih medija (primjerice kada zamjena neispravnih tvrdih diskova ili SSD pogona / izbrisivih memorijskih pogona materijalno premašuje standardnu učestalost kvarova za sustav o kojemu je riječ).

HP neće imati nikakvu obvezu kada je riječ o sadržaju bilo kojeg diska koji je korisnik zadržao ili njegova uništenja. Bez obzira na bilo što suprotno navedeno u HP-ovim važećim standardnim uvjetima prodaje ili na listu s tehničkim podacima, HP ni njegove filijale, podizvođači ni dobavljači ni u kojem slučaju neće biti odgovorni ni za kakve nehote, posebne ili posljedične štete ili štete nastale zbog gubitka ili pogrešnog korištenja podatka u sklopu ove usluge zadržavanja neispravnih medija.

Kvalificiranost za uslugu

Korisnici su kvalificirani za primanje ove usluge ako zadovoljavaju sljedeće preduvjete:

- Korisnik mora biti vlasnik ili u najmu proizvoda za koji kupuje uslugu.
- Korisnik se mora registrirati ili biti registriran za ovlašteni HP-ov program samostalnog održavanja.
- Korisnik mora ispunjavati preduvjete HP-ove obuke i certifikacije određene odgovarajućim HP-ovim programom samostalnog održavanja..

Informacije o naručivanju

Kontaktirajte lokalnog prodajnog predstavnika tvrtke HP kako biste dobili dodatne informacije ili naručili uslugu HP-ove hardverske podrške u servisnom centru.

Dodatne informacije na
hp.com/go/cpc

Prijavite se za ažuriranja
hp.com/go/getupdated

HP-ove tehnološke usluge podliježu važećim HP-ovim odredbama i uvjetima usluge koji su korisniku predočeni prilikom kupnje. Korisnik može ostvarivati dodatna prava u skladu s važećim lokalnim propisima i na ta prava ni na koji način ne utječu HP-ove odredbe i uvjeti usluge ili HP-ovog ograničenog jamstva koje se dobiva uz HP-ov proizvod.

© Autorska prava 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije ovdje sadržane mogu se mijenjati bez obavješćivanja korisnika. Jedina jamstva na HP-ove proizvode i usluge definirana su izričitim jamstvenim izjavama koje se isporučuju uz te proizvode i usluge. Sadržaj ovog dokumenta ne smije se tumačiti kao dodatno jamstvo ili uvjet, bilo izričit ili impliciran, činjenično ni prema zakonu. HP nije odgovoran za tehničke ili uredničke pogreške ili podatke izostavljene u ovom dokumentu.

HP-ove tehnološke usluge podliježu važećim HP-ovim odredbama i uvjetima usluge koji su korisniku predočeni prilikom kupnje.

4AA3-4800HRE, srpanj 2015.

