

Podrška za uređaje na licu mjesta



Care Pack, dio usluge HP Care

Istaknute usluge

- Daljinsko utvrđivanje problema i podrška
- Podrška za uređaje na licu mjesta
- Uključuje zamjenske dijelove i materijal
- Ažuriranje programske opreme za odabrane proizvode
- Upravljanje eskalacijama
- Pristup informacijama i uslugama vezanima uz elektroničku podršku
- HP-ovo rješenje za elektroničku daljinsku podršku (samo za podržane proizvode)
- Zaštita od slučajne štete (opcija samo za podržane proizvode)
- Zadržavanje neispravnog medija (opcija samo za podržane proizvode)
- Zajamčena brzina odgovora na poziv za popravak kao zamjena za vrijeme odgovora na licu mjesta za podršku za uređaje (opcija samo za podržane proizvode)
- Pisači, višenamjenski pisači i kvalificirani skeneri
- Pokrivenost samo za stolna računala / radne stanice / tanke klijente / prienosna računala (opcija za podržane proizvode)
- Zamjena kompleta za održavanje

Pregled usluga

Podrška za uređaje na licu mjesta pruža daljinsku pomoć i pomoć na licu mjesta za pokrivene uređaje, čime se produljuje vrijeme rada proizvoda.

Imate niz mogućnosti za odabrati, od opcija koje obuhvaćaju više usluga s nekoliko mogućnosti vremena odgovora na licu mjesta do brzina odgovora na poziv za popravak i kombinacija vremena podrške u različitim trajanjima da bismo odgovorili na vaše konkretne potrebe za servisom.

Mogućnosti razina usluga i brzina odgovora na poziv za popravak omogućuju IT upraviteljima usluge stručnjaka za podršku koji ubrzo počinju rješavati problem na sustavu da bi se uređaj vratio u radno stanje u traženom roku.

Specifikacije

Tablica 1. Značajke usluga

Značajka	Specifikacije dostave
Daljinsko utvrđivanje problema i podrška	<p>Kada kupac uputi poziv, a HP potvrdi primitak poziva kako je opisano u odjeljku „Opće odredbe / ostala izuzeća”, HP će raditi unutar vremena podrške da bi izolirali problem uređaja i zajedno s kupcem riješili i otklonili problem. Prije pomoći na licu mjesta, HP može započeti i izvesti daljinsku dijagnostiku pomoću elektroničkih rješenja za daljinsku podršku da bi pristupili podržanim proizvodima ili može upotrijebiti druga dostupna sredstva za daljinsko rješavanje problema.</p> <p>HP će pružiti telefonsku podršku tijekom vremena podrške za instalaciju programske opreme koju može obaviti kupac te za dijelove za samostalni popravak kupca (CSR).</p> <p>Bez obzira na vrijeme podrške kupca, problemi pokrivenih uređaja mogu se prijaviti tvrtki HP putem telefona ili web-portala, koji je dostupan lokalno, ili kao automatska prijava opreme pomoću HP-ovih rješenja za elektroničku daljinsku podršku 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu. HP zadržava pravo utvrđivanja konačnog rješenja za sve prijavljene probleme.</p>
Podrška za uređaje na licu mjesta	<p>Za probleme s uređajima koji se, prema mišljenju HP-a, ne mogu riješiti na daljinu, HP-ov ovlaštenu predstavnik pružit će tehničku podršku na licu mjesta za pokrivene proizvode da bi se vratili u funkciju. Za određene proizvode HP može, po svom nahođenju, takve proizvode umjesto popravka zamijeniti novima. Rezervni su proizvodi novi ili funkcionalno po učinku jednaki novima. Zamijenjeni dijelovi i proizvodi postaju vlasništvo HP-a.</p> <p>Kada HP-ov ovlaštenu predstavnik stigne na lokaciju kupca, nastavit će s pružanjem usluge, na licu mjesta ili daljinski, prema nahođenju HP-a, sve dok se proizvod ne popravi. Rad se može privremeno obustaviti ako su potrebni dijelovi ili dodatna sredstva, ali će se nastaviti čim postanu dostupni. Rad do završetka ne mora vrijediti za podršku na licu mjesta koja se pruža za stolne, mobilne i potrošačke proizvode. Popravak se smatra dovršenim kada HP potvrdi da je kvar uređaja uklonjen ili da je uređaj zamijenjen.</p>

Podrška za uređaje na licu mjesta, nastavak	<p>Popravlak kvara: HP tijekom tehničke podrške na licu mjesta može dodatno učiniti sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalirati dostupna poboljšanja za hardverske proizvode da bi osigurao ispravan rad i održao kompatibilnost s isporučenim HP-ovim rezervnim dijelovima. • Ažurirati programsku opremu koja je po mišljenju HP-a neophodna da bi proizvod vratio u radno stanje ili da bi se osigurala mogućnost podrške od strane HP-a. <p>Popravlak na zahtjev: HP će na zahtjev kupca dodatno tijekom vremena podrške za pokrivene proizvode ažurirati važnu programsku opremu koju kupac ne može instalirati samostalno. Važna ažuriranja programske opreme podrazumijevaju ažuriranja programske opreme čiju neposrednu instalaciju preporučuje HP-ov odjel za proizvode.</p> <p>Bez obzira na eventualne suprotne odredbe u ovom dokumentu ili HP-ovim sadašnjim standardnim prodajnim uvjetima, HP će za odabrana poduzeća za područja pohrane i trake pokriti i zamijeniti neispravne ili iscrpljene baterije koje su važne za pravilan rad pokrivenih proizvoda.</p>
Zamjenski dijelovi i materijal	<p>HP će pružiti podržane zamjenske dijelove i materijale koji su potrebni za održavanje pokrivenog proizvoda u dobrom stanju, uključujući dijelove i materijale za dostupna i preporučena poboljšanja. Rezervni dijelovi koje pruža HP novi su ili funkcionalno po učinku jednaki novima. Zamijenjeni proizvodi postaju vlasništvo HP-a. Kupci koji žele zadržati, demagnetizirati ili na drugi način fizički uništiti zamijenjene dijelove bit će dužni platiti navedenu cijenu za zamjenski dio.</p> <p>Materijali i potrošni dijelovi nisu podržani i nisu dio ove usluge; standardni uvjeti i odredbe jamstva vrijede za materijale i potrošne dijelove. Popravlak ili zamjena materijala ili potrošnih dijelova odgovornost je kupca. Postoji nekoliko iznimki; za više informacija kontaktirajte HP. Ako potrošni dio ima pravo pokrića, kao što je odredio HP, jamstva brzine odgovora na poziv za popravak i vrijeme odgovora ne vrijede za popravak ili zamjenu pokrivenih potrošnih dijelova.</p> <p>Maksimalni podržani vijek trajanja / maksimalna upotreba: dijelovi i komponente koje su dostigle maksimalan podržani vijek trajanja i/ili ograničenje maksimalne upotrebe koja je propisana u priručniku za rad proizvođača, brzim specifikacijama proizvoda ili tehničkim podacima tehničkog proizvoda neće biti osigurani, popravljeni ili zamijenjeni u sklopu usluge.</p>
Ažuriranje programske opreme za odabrane proizvode	<p>Budući da HP objavljuje ovlaštena ažuriranja programske opreme za HP-ove programske proizvode, navedena ažuriranja dostupna su samo kupcima s aktivnim ugovorom koji im omogućuje pristup ažuriranjima.</p> <p>U sklopu ove usluge kupci imaju pravo na preuzimanje, instalaciju i korištenje ažuriranja programske opreme za programske proizvode koji su obuhvaćeni ovom uslugom, podložno svim ograničenjima licenci u HP-ovim trenutnim standardnim prodajnim uvjetima.</p> <p>HP će potvrditi pravo na ažuriranja na razuman način (primjerice, pristupnom šifrom ili drugom identifikacijskom oznakom), a kupac je odgovoran za korištenje bilo kakvih pristupnih alata sukladno uvjetima ovih tehničkih podataka ili drugim važećim ugovorima s HP-om.</p> <p>HP može poduzeti druge razumne korake, uključujući revizije, da bi provjerili poštuje li kupac uvjete ugovora s HP-om, uključujući ove tehničke podatke.</p> <p>Za kupce koji imaju licencu za softverske proizvode koji su utemeljeni na programskoj opremi (značajke koje se provode u programskoj opremi koja je aktivirana kupnjom ili zasebnom licencom za softverski proizvod), kupac mora, ako je dostupan, imati i aktivan ugovor s softverskom podrškom prema kojem može primati, preuzimati, instalirati i koristiti povezana ažuriranja programske opreme. HP će osigurati, instalirati ili pomoći kupcu u ažuriranju programske opreme kao što je prethodno opisano u ovom dokumentu samo ako kupac ima licencu za korištenje povezanih ažuriranja programske opreme za svaki sustav, utičnicu, procesor, jezgru procesora ili licencu za softver krajnjeg korisnika koju dopuštaju izvorni HP-ovi uvjeti ili licencni uvjeti za softver proizvođača.</p>

Vrijeme podrške	<p>Vrijeme podrške je vrijeme u kojem je omogućena opisana usluga na licu mjesta kupnje ili iz daleka.</p> <p>Pozivi zaprimljeni izvan vremena podrške zabilježiti će se u trenutku kada je poziv upućen HP-u, no neće se potvrditi primitak kako je opisano u odjeljku 'Opće odredbe / ostala izuzeća' sve do sljedećeg dana za koji kupac ima vrijeme podrške.</p> <p>Opcije vremena podrške dostupne za podržane proizvode navedene su u tablici Razine usluge.</p> <p>Sva vremena podrške podložna su lokalnoj dostupnosti. Nazovite HP-ov prodajni ured za detaljne informacije o dostupnosti usluge.</p>
Vrijeme odgovora kod podrške za uređaje	<p>Za probleme s pokrivenim uređajima koji se ne mogu riješiti na daljinu, HP će uložiti komercijalno razumne napore za odgovor na licu mjesta u navedenom vremenu odgovora.</p> <p>Vrijeme odgovora na licu mjesta određuje vremensko razdoblje koje započinje primanjem početnog poziva i potvrde HP-a, kako je opisano u odjeljku „Opće odredbe / ostala izuzeća.” Vrijeme odgovora na licu mjesta završava kada HP-ov ovlašteni predstavnik stigne na lokaciju kupca ili kada je prijavljeni događaj zatvoren uz objašnjenje da je HP utvrdio da trenutno nije potrebna intervencija na licu mjesta.</p> <p>Vremena odgovora mjere se samo tijekom vremena podrške i mogu se prenijeti na sljedeći dan za koji postoji vrijeme podrške. Opcije vremena odgovora dostupne za podržane proizvode navedene su u tablici Razine usluge. Sva vremena odgovora podložna su lokalnoj dostupnosti. Nazovite HP-ov prodajni ured za detaljne informacije o dostupnosti usluge.</p>
Upravljanje eskalacijama	<p>HP je uspostavio službene postupke za eskalaciju radi rješavanja složenih problema. Lokalna HP-ova uprava upravlja eskalacijom problema, koristeći vještine prikladnih HP-ovih sredstava i/ili odabranih trećih strana u rješavanju problema.</p>
Pristup informacijama i uslugama vezanima uz elektroničku podršku	<p>U sklopu usluge HP omogućuje kupcu pristup određenim komercijalno dostupnim elektroničkim alatima i alatima na webu. Kupac ima pristup:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Određenim mogućnostima koje su dostupne registriranim korisnicima, kao što je pretplata na proaktivne obavijesti o uslugi i sudjelovanje u forumima za podršku radi rješavanja problema i dijeljenja najboljih praksi s drugim registriranim korisnicima. • Proširenim pretragama ovlaštenih dokumenata tehničke podrške na webu radi bržeg rješavanja problema. • Određenim HP-ovim vlasničkim uslugama dijagnostičkih alata uz pristup pomoću lozinke. • Alatu na webu za slanje pitanja izravno HP-u; alat pomaže u brzom rješavanju problema uz predkvalifikacijski postupak koji usmjerava zahtjev za podršku ili uslugu sredstvima koja su kvalificirana za odgovaranje na pitanje; alat također omogućuje slanje ili pregled statusa svake podrške ili usluge, uključujući slučajeve prijavljene telefonskim putem. • HP-ovim i drugim bazama podataka za određene proizvode treće strane, gdje kupci mogu tražiti i naći informacije o proizvodu, pronaći odgovore na pitanja za podršku i sudjelovati u forumima za podršku; usluga može imati ograničenja pristupa treće strane.
Rješenje za elektroničku daljinsku podršku	<p>Za podržane proizvode elektroničko rješenje za daljinsku podršku pruža snažne mogućnosti rješavanja problema i popravaka. To uključuje rješenja udaljenog pristupa sustavu te može omogućiti prikladnu središnju točku uprave te poduzetnički pregled otvorenih problema i povijesti. HP-ov stručnjak za podršku koristit će udaljeni pristup sustavu samo uz odobrenje kupca. Udaljeni pristup sustavu može omogućiti HP-ovu stručnjaku za podršku pružanje učinkovitijeg rješavanja problema i bržeg uklanjanja problema.</p>

Specifikacije (neobavezno)**Tablica 2.** Dodatne značajke usluge

Značajka	Specifikacije dostave
Zaštita od slučajnog oštećenja	<p>Uz zaštitu od slučajnog oštećenja tijekom rukovanja, pruža se specifična vrsta usluge za određene proizvode. U sklopu ove usluge kupac dobiva zaštitu od slučajnog oštećenja tijekom rukovanja za odabrani hardverski proizvod.</p> <p>Slučajno oštećenje definira se kao fizičko oštećenje proizvoda koje je uzrokovano ili nastaje uslijed iznenadne i nepredviđene nezgode, pod uvjetom da je oštećenje nastalo tijekom redovite upotrebe. Pokrivene opasnosti su nenamjerno prolijevanje tekućine u ili po proizvodu, ispadanje, pad i električni udari, kao i oštećeni ili razbijeni zasloni (LCD) ili razbijeni dijelovi. Dodatne pojedinosti i izuzeća od zaštitne usluge slučajnog oštećenja detaljnije su opisane u odjeljku „Ograničenja usluge.”</p>
Zadržavanje neispravnog medija	<p>Za podržane proizvode ova opcija usluge omogućuje kupcu da zadrži neispravan tvrdi disk ili podržane komponente SSD/Flash pogona kojih se kupac ne želi odreći zbog osjetljivih podataka na disku („Disk ili SSD/Flash pogon”) koji je obuhvaćen ovom uslugom. Svi tvrdi diskovi ili podržani SSD/Flash pogoni u obuhvaćenom sustavu moraju biti dio zadržavanja neispravnog medija.</p>
Jamstva brzine odgovora na poziv za popravak kod podrške za uređaje	<p>Umjesto vremena odgovora na licu mjesta za podržane proizvode može se odabrati jamstvo brzine odgovora na poziv. Za kritične događaje (ozbiljnost 1 ili 2) kod pokrivenih uređaja koji se ne mogu riješiti na daljinu, HP će uložiti komercijalno razumne napore za popravak proizvoda unutar određenog jamstva brzine odgovora na poziv. Za nekritične događaje (ozbiljnost 3 ili 4) ili na zahtjev kupca, HP će s kupcem zakazati određeno vrijeme za početak korektivnih radnji te će u to vrijeme započeti jamstvo brzine odgovora na poziv. Razine ozbiljnosti događaja definirane su u odjeljku „Opće odredbe / ostala izuzeća.”</p> <p>Brzina odgovora na poziv za popravak određuje vremensko razdoblje koje započinje primanjem početnog poziva i potvrde HP-a, kako je navedeno u odjeljku „Opće odredbe / ostala izuzeća.” Brzina odgovora na poziv za popravak završava kada HP utvrdi da je uređaj popravljen ili kada je prijavljeni događaj zatvoren uz objašnjenje da je HP utvrdio da trenutno nije potrebna intervencija na licu mjesta. Brzina odgovora na poziv za popravak mjeri se samo tijekom vremena podrške i mogu se prenijeti na sljedeći dan za koji postoji vrijeme podrške.</p> <p>Opcije brzine odgovora na poziv za popravak dostupne za podržane proizvode navedene su u tablici Razine usluge. Sve brzine odgovora na poziv za popravak podložne su lokalnoj dostupnosti. Više informacija zatražite od HP-ova prodajnog ureda.</p> <p>Popravak se smatra dovršenim kada HP potvrdi da je kvar uređaja uklonjen ili da je uređaj zamijenjen. HP ne preuzima odgovornost za izgubljene podatke, a kupac je odgovoran za provođenje odgovarajućih sigurnosnih postupaka. Potvrda HP-a može se dobiti nakon izvođenja samotestiranja pri pokretanju, samostalne dijagnostike ili vizualne potvrde ispravnog rada. HP će po vlastitom nahođenju utvrditi razinu potrebnog ispitivanja za potvrdu da je uređaj popravljen. HP može po vlastitom nahođenju privremeno ili trajno zamijeniti proizvod da bi se zadovoljilo jamstvo odgovora na poziv za popravak. Rezervni proizvodi su novi ili funkcionalno po učinku jednaki novima. Zamijenjeni dijelovi i proizvodi postaju vlasništvo HP-a.</p> <p>Potrebno je 30 dana od trenutka kupnje usluge do postavljanja i izvršenja potrebnih revizija i postupaka prije stupanja na snagu jamstva brzine odgovora na poziv za popravak. Tijekom 30-dnevnog razdoblja i do 5 dodatnih radnih dana nakon dovršenja revizije, HP će omogućiti vrijeme odgovora na licu mjesta u trajanju od 4 sata.</p>

Unaprijedeno upravljanje zalihama dijelova	Za podršku HP-ova jamstva brzine odgovora na poziv, održava se popis važnih zamjenskih dijelova za kupce koji zovu za popravak. Popis se čuva u određenom HP-ovu objektu. Dijelovima se upravlja tako da omogućuju povećanu dostupnost zaliha i da su dostupni HP-ovim ovlaštenim predstavnicima koji odgovaraju na podržane zahtjeve za podršku. Unaprijedeno upravljanje zalihama dijelova uključeno je uz odabrana dodatna jamstva brzine odgovora na poziv za popravak.
Pokrivenost samo za stolna računala/radne stanice/tanke klijente/prijenosna računala	Za podržane računalne proizvode, kupac može odabrati pokrivenost samo za stolna računala / radne stanice / tanke klijente / prijenosna računala. Bez obzira na eventualne suprotne odredbe u ovom dokumentu ili HP-ovim trenutačnim standardnim prodajnim uvjetima, usluge Care Pack uz ovo ograničenje pokrivenosti ne obuhvaćaju sljedeće opcije i dodatke: <ul style="list-style-type: none"> • Vanjski zaslon. • Sve vanjske dodatke koji nisu kupljeni i uključeni u originalnom pakiranju glavnog stolnog računala, radne stanice, tankog klijenta ili prijenosnog računala. Stanica za spajanje ili priključni replikator pokriveni su u državi gdje je kupljena usluga Care Pack, no nisu pokriveni izvan države u kojoj su kupljeni.
Zamjena kompleta za održavanje	HP-ov osposobljeni tehničar putuje do lokacije kupca i osigurava rad, dijelove i materijale potrebne za zamjenu kompleta za održavanje i čišćenje pisača. HP može koristiti prerađene dijelove koji su po učinku jednaki drugima; zamijenjeni dijelovi postaju vlasništvo HP-a. Obveza popravka ispunjena je na pisaču kupca kada tehničar zamijeni komplet za održavanje i uspješno ispiše probnu stranicu. Napomena: pisač mora ispravno raditi prije instalacije kompleta (pogledajte odjeljak „Ograničenja usluge”).

Specifikacije

Tablica 3. Razine usluge

Opcije	Specifikacije dostave
Odgovor sljedeći dan, standardno radno vrijeme (9x5)	<p>Usluga je dostupna 9 sati dnevno od 08:00 do 17:00 po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka osim blagdana.</p> <p>HP-ov ovlašten predstavnik doći će na lokaciju kupca unutar vremena podrške da bi započeo uslugu održavanja uređaja sljedeći dan nakon zaprimanja poziva i HP-ove potvrde. Pozivi zaprimljeni izvan vremena podrške potvrdit će se sljedeći dan podrške, a riješit će se unutar sljedećeg dana podrške.</p> <p>Osim u nekim afričkim, istočnoeuropskim i bliskoistočnim zemljama gdje vrijeme odgovora na licu mjesta može varirati od nekoliko radnih dana pa sve do nekoliko tjedana i koje ovise o lokalnim mogućnostima pružanja usluge. Za informacije o standardnom vremenu odgovora na licu mjesta koje vrijede za određene države kontaktirajte HP-ov lokalni prodajni ured ili HP-ova ovlaštenog predstavnika. Vrijeme odgovora može se prenijeti do sljedećeg vremena podrške.</p>

Pokrivenost

Usluga osigurava pokrivenost podržanih HP ili Compaq programskih proizvoda te unutarnjih komponenti koje podržava i isporučuje HP, kao što su DVD-ROM pogoni te priloženi HP ili Compaq dodaci koji su kupljeni zajedno s glavnim proizvodom, kao što je miš, tipkovnica, stanica za spajanje, AC adapter na napajanje i vanjski zaslon veličine do 22 inča ili manji.

Za HP-ove sustave na prodajnom mjestu (POS - point-of-sale) i pakete proizvoda kao što su maloprodajna rješenja, kiosci ili štandovi, ova usluga pokriva osnovnu jedinicu, kao i HP-ove periferne uređaje poput ladica, pisača, stalke za prikaz zaslona i čitače barkodova ili ručne skenera koji su prodani kao dio POS-a ili kao paket proizvoda.

Pokrivenost za podržane sustave različitih dobavljača obuhvaća sve standardne unutarnje komponente koje isporučuju dobavljači te vanjski zaslon, tipkovnicu i miš.

Ova usluga ne pokriva potrošne predmete uključujući, ali ne ograničavajući se na prijenosne medije, baterije koje može zamijeniti korisnik i olovke za osobna računala i tablete, komplete za održavanje i druge potrepštine, kao i korisničko održavanje i uređaje koji nisu HP-ovi. Dugotrajne baterije za HP-ova prijenosna računala i tablete pokrivene su do 3 godine.

Za zamjenske dijelove i komponente koje su obustavljene možda će biti potreban put nadogradnje. Nadogradnja za obustavljene dijelove ili komponente u pojedinim slučajevima kupcu može uzrokovati dodatne troškove. HP će kupcu preporučiti zamjenu. Neke komponente neće imati dostupne zamjene u svim državama zbog lokalnih mogućnosti za podršku.

Preduvjeti

Kupac mora zakonito pridobiti licencu za temeljnu programsku opremu koja će biti pokrivena navedenim uslugama.

HP po vlastitom nahođenju može zatražiti reviziju pokrivenih proizvoda. Ako je takva revizija potrebna, HP-ov ovlašten predstavnik kontaktirat će kupca, a kupac će pristati na reviziju koja će se izvršiti u početnom roku od 30 dana. Tijekom revizije prikupljaju se ključne informacije o konfiguraciji sustava i popis pokrivenih proizvoda. Informacije prikupljene u reviziji omogućuju HP-u planiranje i održavanje inventara zamjenskih dijelova u odgovarajućoj mjeri i lokaciji te im omogućuje pregled i uklanjanje mogućih problema uređaja tako da se popravci mogu izvršiti što brže i učinkovitije. Revizija se po vlastitom nahođenju HP-a može obaviti na licu mjesta, putem daljinskog pristupa sustavu, putem daljinskih revizijskih alata ili telefonskim putem.

Ako HP zatraži reviziju, potrebno je 30 dana od trenutka kupnje usluge do postavljanja i vršenja revizija i postupaka koji moraju biti dovršeni prije stupanja na snagu jamstva brzine odgovora na poziv za popravak. Jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak uređaja stupit će na snagu pet (5) radnih dana nakon dovršetka revizije. Do tog trenutka usluga za pokriveni uređaj obavit će se u vremenu odgovora od 4 sata.

Osim toga, HP zadržava pravo na smanjivanje usluga vremena odgovora ili otkazivanje ugovora o usluzi ako se ne prate ključni prijedlozi revizije ili revizija nije obavljena u određenom vremenskom roku, osim ako kašnjenje nije uzrokovao HP.

Za opcije vremena odgovora, HP preporučuje da kupci instaliraju i pokrenu odgovarajuće daljinsko rješenje uz sigurnu vezu na HP kao bi omogućili pružanje usluge. Za opcije jamstva brzine odgovora na poziv za popravak, HP zahtijeva da kupci instaliraju i pokrenu odgovarajuće daljinsko rješenje uz sigurnu vezu na HP kao bi omogućili pružanje usluge. Obratite se lokalnom HP-ovu predstavniku za daljnje informacije o uvjetima, specifikacijama i izuzećima. Ako kupac ne uvede potrebno rješenje za daljinsku HP podršku, HP možda neće moći pružiti uslugu kako je definirana te nema obavezu to učiniti. Ako kupac ne uvede potrebno rješenje za daljinsku HP podršku u slučajevima kada se to preporučuje i kada je dostupno, za instalaciju na licu mjesta primjenjuju se dodatni troškovi za programsku opremu koju kupci ne mogu instalirati samostalno. Instalacija programske opreme koju kupci mogu samostalno instalirati odgovornost je samog kupca. Ako kupac zatraži da HP instalira programsku opremu i ažuriranja softvera koja se mogu samostalno instalirati, primjenjuju se dodatni troškovi. Svi dodatni troškovi za kupca temelje se na vremenu i materijalima, osim ako HP i kupac nisu prethodno pisanim putem drugačije dogovorili.

Odgovornosti kupca

Ako kupac ne djeluje u skladu s navedenim odgovornostima kupca, HP ili HP-ov ovlašteni pružatelj usluga po HP-ovu nahođenju i) neće imati obavezu pružanja opisanih usluga ili ii) pružat će usluge na račun kupca prema važećim cijenama vremena i materijala.

Kupac ili HP-ov ovlašteni predstavnik po potrebi moraju aktivirati hardverski proizvod u roku od 10 dana od dana kupnje ove usluge, koristeći registracijske upute unutar usluge Care Pack ili e-dokumenta koji je dobio od HP-a ili prema nekoj drugoj uputi HP-a. U slučaju da proizvod više nije na istoj lokaciji, aktivaciju i registraciju (ili pravilnu prilagodbu postojeće HP registracije) treba obaviti u roku od 10 dana od dana promjene.

Jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak podložno je neposrednom i neograničenom pristupu kupca sustavu, prema zahtjevu HP-a. Jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak ne vrijedi kada su pristup sustavu, uključujući fizičko, daljinsko rješavanje problema te dijagnostičke procjene uređaja odgođeni ili odbijeni. Ako kupac zatraži zakazanu uslugu, razdoblje brzine odgovora na poziv za popravak započinje u dogovoreno vrijeme.

Za opcije vremena odgovora i jamstva brzine odgovora na poziv za popravak uređaja, korisnik mora instalirati odgovarajuće HP rješenje za daljinsku podršku, uz sigurnu vezu na HP, te pružiti sva potrebna sredstva prema objavljenim napomenama za HP rješenja za daljinsku podršku da bi omogućili pružanje usluga i opcija. Kada se instalira rješenje za daljinsku podršku, kupac mora imati konfigurirane podatke za kontakt u rješenju za daljinsku podršku koje će HP koristiti pri odgovoru na kvar uređaja. Obratite se lokalnom HP-ovu predstavniku za daljnje informacije o uvjetima, specifikacijama i izuzećima.

Na zahtjev HP-a, Kupac će morati podržati napore za rješavanje problema na daljinu. Korisnik će morati napraviti sljedeće:

- Osigurati sve potrebne podatke da bi HP mogao pružiti pravovremenu i profesionalnu daljinsku podršku te kako bi HP mogao odrediti razinu usluge koju mora pružiti.
- Započeti samoispitivanje te instalirati i pokrenuti druge dijagnostičke alate i programe.
- Instalirati ažuriranja programske opreme i zavrpe koje se mogu samostalno instalirati.
- Obavljati i druge opravdane aktivnosti koje mogu pomoći HP-u da utvrdi i riješi probleme.

Kupac je odgovoran za pravovremenu instalaciju svih važnih ažuriranja programske opreme koja se može samostalno instalirati, kao i dijelova za samostalni popravak (CRS) i zamjenskih proizvoda koji su mu isporučeni.

Ako kupac zatraži da HP instalira programsku opremu i zavrpe, pristaje na plaćanje dodatnih troškova. Svi dodatni troškovi za kupca temelje se na vremenu i materijalima, osim ako HP i kupac nisu prethodno pisanim putem drugačije dogovorili.

U slučajevima gdje su poslani dijelovi za samostalni popravak li zamjenski proizvodi radi rješavanja problema, kupac je odgovoran za vraćanje neispravnoga dijela ili proizvoda u vremenskom razdoblju koje je odredio HP. U slučaju da HP ne primi neispravni dio ili proizvod unutar određenog vremenskog razdoblja ili je dio ili proizvod po primitku demagnetiziran ili oštećen na bilo koji način, korisnik će morati platiti navedenu HP-ovu cijenu za neispravni dio ili proizvod, kako utvrdi HP.

Za usluge Care Pack koje obuhvaćaju značajku slučajnog oštećenja tijekom rukovanja, odgovornost je kupca da prijavi slučajno oštećenje HP-u u roku od 30 dana od datuma događaja da bi HP mogao ubrzati popravak sustava. HP zadržava pravo odbiti popravak u okviru ovog programa pokrića za štete na sustavima na kojima je prijavljen problem više od 30 dana nakon događaja. Ako su s proizvodom došli zaštitni dodaci kao što su navlake, torbe ili vrećice, odgovornost je kupca da navedene proizvode stalno koristi radi zaštite od oštećenja pokrivenog proizvoda.

Kupac je odgovoran za sigurnost svojih vlasničkih i povjerljivih informacija. Kupac je odgovoran za ispravno čišćenje ili uklanjanje podataka s proizvoda koji su zamijenjeni ili vraćeni HP-u kao dio postupka popravljivanja da bi se osigurala zaštita podatka kupca. Za više informacija o odgovornosti kupaca, uključujući one navedene u Pravidniku o čišćenju medija i Pravidniku o rukovanju medijima za kupce u zdravstvu, idite na hp.com/go/mediahandling.

Ako kupac želi zadržati popravljene dijelove koji su pokriveni opcijama usluge za zadržavanje medija, dužan je osigurati sljedeće:

- Zadržati dobre dijelove pokrivenih podataka koji su zamijenjeni tijekom pružanja HP podrške.
- Osigurati da se osjetljivi podaci kupca na zadržanim komponentama unište ili ostanu sigurni.
- Pobrinuti se da ovlašteni predstavnik zadrži dobre komponente neispravnih podataka, prihvati zamjensku komponentu, pruži HP-u identifikacijske podatke kao što je serijski broj svake zadržane komponente te na zahtjev HP-a izvrši dokument koji donosi HP potvrđujući zadržavanje komponente za zadržavanje podataka.
- Uništiti dobru komponentu zadržanih podataka i/ili se pobrinuti da se više ne koristi.
- Baciti sve dobre komponente zadržanih podataka u skladu s važećim zakonima i propisima za zaštitu okoliša.

Za komponente za zadržavanje podataka koje kupcu omogućuje HP kao posudbu, najam ili zakup proizvoda, kupac će pravovremeno vratiti zamjenske komponente po isteku ili prestanku HP podrške. Kupac će biti isključivo odgovoran za uklanjanje svih osjetljivih podataka prije vraćanja posuđenih, iznajmljenih ili zakupljenih komponenti ili proizvoda HP-u, a HP neće biti odgovoran za održavanje povjerljivosti ili privatnosti bilo kojih osjetljivih podataka koji ostanu na komponentama.

Ograničenja usluge

Po HP-ovu nahodanju usluga će se osigurati pomoću kombinacije daljinske dijagnostike i podrške, usluge na licu mjesta i drugim načina pružanja usluge. Drugi načini pružanja usluge mogu uključivati isporuku, putem kurirske službe, dijelova koje može zamijeniti kupac, kao što je tipkovnica, miš ili, uz pristanak kupca, druge dijelove koje je HP klasificirao kao CSR dijelove ili cijeli zamjenski proizvod. HP će odrediti odgovarajući način isporuke potreban za učinkovitu i pravovremenu korisničku podršku i zadovoljavanje jamstva brzine odgovora na poziv za popravak, ako je primjenjivo.

HP je uložio znatna sredstva u inženjerske proizvode da bi ih korisnici mogli sami popravljati. Popravci koje korisnici mogu sami obaviti (CSR) ključna su komponenta HP-ovih jamstvenih odredbi. HP na temelju njih može nakon potvrde kvara korisniku isporučiti zamjenske dijelove, primjerice tipkovnicu, miš ili druge dijelove koji su klasificirani kao dijelovi koje korisnik može sam popraviti. Dijelovi se obično isporučuju tijekom noći da bi ih korisnici primili u najkraćem mogućem roku. Korisnik dijelove može zamijeniti prema vlastitim željama.

“Obavezni” popravci koje korisnici mogu sami obaviti dio su standardnog jamstva povezanog s nekim proizvodima. Samostalno popravljivanje nije obavezno za korisnike s uslugom HP Care Pack ili sporazumom o ugovornoj podršci. To znači da korisnik popravak može obaviti sam ili pak može zatražiti da ga bez dodatnih troškova obavi HP-ovo servisno osoblje ako je proizvod obuhvaćen servisnim razdobljem.

Care Pack i sporazumi o ugovornoj podršci koji obuhvaćaju uvjete “na lokaciji korisnika” omogućuju izravno slanje dijelova koje korisnik može sam popraviti ako to korisnik zatraži ili, u slučaju da korisnik ne želi sam izvršiti popravak, dolazak predstavnika HP-ove službe za podršku koji će izvršiti popravak na lokaciji korisnika.

Care Pack i sporazumi o ugovornoj podršci koji obuhvaćaju uvjete "daljinske pomoći", primjerice Preuzimanje i vraćanje ili Vraćanje HP-u, od korisnika zahtijevaju dostavu proizvoda u ovlaštenu HP-ov servisni centar ili isporuku proizvoda HP-u prema HP-ovu nahodjenju ako korisnik odluči da ne želi samostalno izvršiti popravak.

Ako kupac pristane na preporučene dijelove za samostalni popravak kupca te dobije dijelove koji bi trebali osigurati popravak uređaja, usluga na licu mjesta neće vrijediti. U tim slučajevima HP šalje brzu pošiljku dijelova za samostalni popravak koji su važni za rad proizvoda na lokaciji kupca.

Vrijeme odgovora na licu mjesta neće vrijediti ako se usluga može pružiti pomoću daljinske dijagnostike, daljinske podrške ili drugih načina za pružanje usluge koji su prethodno opisani.

Za HP sustave na prodajnom mjestu (POS) i pakete proizvoda kao što su maloprodajna rješenja, kiosci ili štandovi, usluga se može pružiti na licu mjesta samo za osnovnu jedinicu. Usluga za priložene periferne uređaje pružat će se dostavom zamjenskih dijelova ili čitavih zamjenskih proizvoda za samostalni popravak kupca ili instalaciju tehničara koji će dostaviti dio ili proizvod.

Ako je HP unaprijed zatražio reviziju, jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak uređaja stupit će na snagu pet (5) radnih dana nakon dovršetka revizije. Osim toga, HP zadržava pravo na smanjivanje usluga vremena odgovora ili otkazivanje ugovora o usluzi ako se ne prate ključni prijedlozi revizije ili revizija ne bude obavljena u određenom vremenskom roku.

Sljedeće aktivnosti ili situacije obustavit će izračun jamstva brzine odgovora na poziv za popravak (ako je primjenjivo) dok se ne izvrše ili riješe:

- Aktivnost ili neaktivnost kupca ili treće strane koje utječu na postupak popravka.
- bilo kakvi automatizirani ili ručni postupci oporavka koje je aktivirao kvar programske opreme, poput obnove mehanizma diska, pomoćnih postupaka ili mjera za zaštitu cjelovitosti podataka.
- Sve ostale aktivnosti koje nisu usko vezane uz popravak uređaja, ali su potrebne za potvrdu da je neispravnost uređaja ispravljena, poput ponovnog pokretanja operacijskog sustava.

HP zadržava pravo na izmjenu jamstva brzine odgovora na poziv za popravak koja se odnosi na specifičnu konfiguraciju, lokaciju i okruženje proizvoda kupca. To se utvrđuje u trenutku narudžbe ugovora o podršci te je podložno dostupnosti sredstava.

Jamstva brzine odgovora na poziv za popravak i vremena odgovora na licu mjesta ne vrijede za popravak ili zamjenu neispravnih ili iscrpljenih baterija za odabrana poduzeća za područja pohrane i trake.

Jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak ne vrijedi kada kupac odabere produženu HP dijagnostiku umjesto izvršavanja preporučenih postupaka za oporavak.

Ako kupac zatraži zakazanu uslugu, razdoblje brzine odgovora na poziv za popravak započinje u dogovoreno vrijeme.

Sljedeće aktivnosti isključene su iz ove usluge:

- Pohranjivanje, oporavak i podrška za operacijski sustav, drugi softver i podatke.
- Operativno testiranje aplikacija, dodatni testovi koje traži ili želi kupac.
- Rješavanje problema za povezivanje s s drugim uređajima ili problema s kompatibilnosti.
- Podrška za probleme povezane s mrežom.
- Usluge potrebne zbog propusta korisnika da izvrši popravak sustava, zakrpe ili druge promjene koje je klijentu osigurao HP.
- Usluge potrebne zbog propusta korisnika da poduzme preventivne aktivnosti koje je prethodno predložio HP.
- Usluge koje su, prema mišljenju HP-a, potrebne zbog nepravilnog postupanja ili uporabe proizvoda.
- Usluge koje su, prema mišljenju HP-a, potrebne zbog neovlaštenih pokušaja instalacije, popravka, održavanja ili izmjene hardvera, programske opreme ili softvera.

Izuzeća od značajke usluge za zaštitu od slučajnog oštećenja

Za pravo na kupnju usluge za zaštitu od slučajnog oštećenja potrebno je da bi proizvod bio pokriven tvorničkim jamstvom ili jamstvom savjetodavne službe s trajanjem koje je jednako ili duže od usluge slučajnog oštećenja. Usluga zaštite od slučajnog oštećenja pruža zaštitu od iznenadnog i nepredviđenog slučajnog oštećenja tijekom rukovanja, pod uvjetom da je oštećenje nastalo tijekom redovite upotrebe. Usluga ne pokriva sljedeće situacije i oštećenja nastala zbog:

- Uobičajenog trošenja; promjene u boji, teksturi; postupnog propadanja; hrđe; prašine; ili korozije.
- Požara, transportnih ili vlasničkih nesreća (u slučajevima u kojima nesreću pokriva polica osiguranja ili drugo jamstvo za proizvod), djelovanja prirode (uključujući, bez ograničenja, poplave) ili druge opasnosti koje potječu izvan proizvoda.
- Izloženosti vremenskim uvjetima ili uvjetima okoliša koji su izvan HP-ovih specifikacija, izloženosti opasnim materijalima, nemaru, zlouporabi, lošeg rukovanja; nepravilne opskrbe električnom energijom, neovlaštenih popravaka i pokušaja da se popravi, nepravilnih i neovlaštenih modifikacija opreme, priloga ili instalacija, vandalizma, oštećenja ili zaraza koje su uzrokovali životinje ili insekti, neispravnih baterija, curenja baterije, nepravilnog održavanja (uključujući korištenje neprikladnih sredstava za čišćenje).
- Pogreške u dizajniranju proizvoda, konstrukciji, programiranju ili instrukcijama.
- Održavanja, popravka ili zamjene, gubitka ili štete nastale iz bilo kojeg drugog razloga osim normalne uporabe, skladištenja te rada proizvoda u skladu sa specifikacijama proizvođača i priručnikom vlasnika.
- Krađe, gubitka, tajanstvenog nestanka ili zagublivanja.
- Gubitka podataka ili oštećenja; poslovnih prekida.
- Prijevare (uključujući, ali ne ograničavajući se na, netočne navode, zabludu, pogrešno ili nepotpuno objavljivanje kako je došlo do oštećenja opreme).
- Slučajnog ili drugog oštećenja na proizvodu koje je kozmetičke prirode, što znači da šteta ne utječe na rad i funkcioniranje računala.
- Nepravilnosti u zaslonu računala, uključujući, ali ne ograničavajući se na, "burn-in", i nedostajuće piksele, uzrokovane normalnim korištenjem i radom proizvoda.

- Štete na proizvodima čiji su serijski brojevi uklonjeni ili izmijenjeni.
- Oštećenja ili kvara opreme koja je obuhvaćena proizvođačevim jamstvom, opozivom ili tvorničkim biltenima.
- Oštećenja nastalog tijekom isporuke proizvoda na lokaciju ili s lokacije kupca.
- Oštećenja na hardveru, softveru, mediju, podacima, itd., koje proizlazi iz uzroka, uključujući, ali ne ograničavajući se na, viruse; aplikacije, mrežne programe; nadogradnje; formatiranje bilo koje vrste; baze podataka; datoteke; pogone; izvorni kod; šifru objekta ili vlasničkih podataka; bilo kakvu podršku, konfiguraciju, instalaciju, odnosno ponovne instalacije softvera ili podataka; ili upotrebu oštećenih ili neispravnih medija.
- Bilo kojih i svih postojećih uvjeta koji su se dogodili (tj. nastali) prije datuma kupnje usluga Care Pack.
- Zastarijevanja proizvoda.
- Bilo koje opreme koja je premještena izvan države u kojoj je kupljena i koja nije obuhvaćena u usluzi zaštite od slučajnog oštećenja Travel + Care Pack.
- Oštećenog ili neispravnog LCD zaslona, kada je kvar uzrokovan zlouporabom ili se na neki drugi način koji ovdje nije opisan.
- Namjernog oštećenja koje za posljedicu ima napuknuće ili oštećenje monitora računala.
- Oštećenja nastalog uslijed djelovanja policije, objavljenog ili neobjavljenog rata, nuklearnog incidenta ili terorizma.
- Izmjene ili modifikacije obuhvaćenog proizvoda na bilo koji način.
- Neobjašnjivog ili misterioznog nestanka i namjernog oštećenja proizvoda.
- Nepromišljenog, nemarnog ili nasilnog ponašanja prilikom rukovanja ili upotrebe proizvoda.

Ako su s proizvodom došli zaštitni dodaci kao što su navlake, torbe ili vrećice, kupac navedene proizvode mora stalno koristiti da bi mogao iskoristiti mogućnost popravka u slučaju slučajnog oštećenja. Nepromišljeno, nemarno ili nasilno ponašanje uključuje korištenje proizvoda na štetan ili uvredljiv način koji može dovesti do njegovog oštećenja te namjerno ili nenamjerno oštećenje proizvoda. Svaka šteta koja proizlazi iz takvih djela NIJE obuhvaćena ovom uslugom zaštite od slučajnog oštećenja kod rukovanja.

Za HP-ove komercijalne i potrošačke proizvode, slučajno oštećenje prilikom rukovanja ograničeno je na jedan događaj po proizvodu u 12-mjesečnom razdoblju počevši od početnog datuma usluge Care Pack.

Kada se dostigne navedeno ograničenje, troškovi popravka za sva dodatna potraživanja naplatit će se na temelju vremena i materijala, no svi drugi aspekti kupljene usluge Care Pack ostat će na snazi osim ako nije drugačije dokumentirano u državi kupnje.

Za kupce koji imaju povijest znatno visokih potraživanja, HP zadržava pravo na odbijanje zahtjeva za kupnju usluge za slučajno oštećenje tijekom rukovanja.

Ograničenja opcije usluge zadržavanja neispravnih medija

Opcija usluge zadržavanja neispravnih medija odnosi se samo na podržane komponente zadržanih podataka koje je HP zamijenio zbog neispravnosti. Ne vrijede za razmjenu komponenti zadržanih podataka koji nisu u kvaru.

Ova usluga ne pokriva komponente zadržanih podataka za koje je HP odredio da su potrošni dijelovi i/ili su dostigle maksimalan podržani vijek trajanja i/ili ograničenje maksimalne upotrebe koja je propisana u priručniku za rad proizvođača, brzim specifikacijama proizvoda ili tehničkim podacima.

Pokrivenost opcije usluge zadržavanja neispravnih medija za opcije za koje HP odredi da zahtijevaju zasebnu pokrivenost, ako je dostupna, mora se konfigurirati i kupiti zasebno.

Stopa neuspjeha navedenih komponenti neprestano se nadzire, a HP zadržava pravo na otkazivanje usluge uz prethodnu obavijest 30 dana prije ako vjeruju da kupac zloupotrebljava opciju usluge zadržavanja neispravnih medija (primjerice, u slučaju kada zamjena komponenti zadržanih podataka materijalno prelazi standardne stope neuspjeha uključenog sustava).

Izuzeca za uslugu zamjene kompleta za održavanje

Iz usluge zamjene kompleta za održavanje isključene su sljedeće aktivnosti, ali ne ograničavaju se na iste:

- Bilo kakvih popravci izvan zamjene kompleta za održavanje; ako pisač kupca treba dodatne zamjene dijelova, za to će se zasebno naplatiti dodatni troškovi.
- Komplete za održavanje HP pisača mogu zamijeniti samo ovlašteni HP-ovi tehničari.

Opće odredbe / ostala izuzeca

HP će potvrditi poziv prijavom slučaja, prenoseći identifikacijski broj slučaja kupcu i potvrdom ozbiljnosti problema kupca te vremenske zahtjeve za početak korektivnih aktivnosti. Napomena: za događaje primljene putem HP-ovih rješenja za elektroničku daljinsku podršku HP mora kontaktirati kupca, utvrditi ozbiljnost problema s kupcem i dogovoriti pristup sustavu prije početka odgovora na poziv za popravak uređaja ili razdoblja vremena odgovora.

Vrijeme odgovora na licu mjesta i odgovor na poziv za popravak uređaja razlikuju se ovisno o ozbiljnosti problema. Razinu ozbiljnosti problema utvrđuje kupac.

Ozbiljnost problema definira se na sljedeći način:

- Ozbiljnost 1 – Kritični kvar; primjerice, pad proizvodne okoline: pad proizvodnog sustava ili proizvodne aplikacije/ozbiljna opasnost; oštećenje/gubitak ili opasnost od gubitka podataka; posao teško pogođen; sigurnosni problemi.
- Ozbiljnost 2 – Kritično smanjena usluga: primjerice, proizvodna okolina teško narušena; proizvodni sustav ili proizvodna aplikacija prekinuta/ugrožena; opasnost ponovne pojave; značajan utjecaj na posao.
- Ozbiljnost 3 – Normalno: primjerice, pad ili narušavanje sustava koji nije za proizvodnju (npr. sustav za ispitivanje); proizvodni sustav ili proizvodna aplikacija smanjena s privremenim zaobilaznim rješenjem; izgubljena nevažna funkcionalnost; ograničen utjecaj na posao.
- Ozbiljnost 4 – Niska: primjerice, nema utjecaja na posao ili korisnika.

Zone putovanja

Sva vremena odgovora na licu mjesta odnose se samo na lokacije koje se nalaze unutar 100 milja (160 km) od određenog HP-ova središta za podršku. Put do lokacija koje se nalaze unutar 200 milja (320 km) od određenog HP-ova središta za podršku omogućuje se bez dodatnih troškova. Ako je lokacija udaljena više od 200 milja (320 km) od određenog HP-ova središta za podršku, naplatit će se dodatni trošak za put.

Ako se proizvod nalazi ili će se instalirati izvan određene zone putovanja ili se do lokacije ne može doći vozilom te stoga zahtijeva poseban pristup (npr. platforme za podmorsko bušenje, brodovi, udaljena područja u pustinjama, itd.), usluga može uključivati dodatne troškove, duže vrijeme odgovora, skraćeno vrijeme rada ili uslugu preuzimanja i vraćanja isporuke, kako utvrdi HP. Proučite uvjete za lokalnu podršku sa HP-ovim prodajnim predstavnikom.

Zone putovanja i troškovi, ako su primjenjivi, mogu se razlikovati na pojedinim zemljopisnim lokacijama.

Za vremena odgovora za lokacije koje su udaljene više od 100 milja (160 km) od određenog HP-ova središta za podršku vrijede modificirana vremena odgovora za dulja putovanja, kao što je prikazano u tablici u nastavku.

Jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak dostupno je za lokacije udaljene 50 milja (80 km) od određenog HP-ova središta za podršku.

Za lokacije koje su udaljene od 51 do 100 milja (81 do 160 km) od određenog HP-ova središta za podršku vrijedi prilagođeno jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak, kao što je prikazano u tablici u nastavku.

Jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak uređaja nije dostupno za lokacije udaljene više od 100 milja (160 km) od određenog HP-ova središta za podršku.

Udaljenost od određenog HP-ova središta za podršku	Vrijeme odgovora na licu mjesta sljedeći dan
0–100 milja (0–160 km)	Vrijeme odgovora na licu mjesta sljedeći dan
101–200 milja (161–320 km)	1 dodatni dan podrške
201–300 milja (321–480 km)	2 dodatna dana podrške
Više od 300 milja (480 km)	Utvrđuje se u trenutku narudžbe te je podložno dostupnosti sredstava

Udaljenost od određenog HP-ova središta za podršku	Jamstvo brzine odgovora na poziv za popravak uređaja u roku od 24 sata
0–50 milja (0–80 km)	24 sata
51–100 milja (81–160 km)	24 sata
Više od 100 milja (160 km)	Nije dostupno

Informacije naručivanja

Sve jedinice i opcije s pojedinačno prodanim uslugama Care Pack moraju se naručiti na jednakoj razini usluge kao i proizvod u kojem se nalaze ako je ta razina usluge dostupna za te jedinice i opcije.

Dostupnost značajki usluge i razina usluge može ovisiti o lokalnim sredstvima te može biti ograničena na podržane proizvode i zemljopisna područja. Za više informacija ili za naručivanje Podrške za uređaje na licu mjesta obratite se lokalnom HP-ovom prodajnom predstavniku.

Za više informacija

HP-ove usluge Care Pack: hp.com/go/pcandprintingservices

Prijavite se za novosti
hp.com/go/getupdated



Podijelite s kolegama

HP usluge vođene su primjenjivim HP-ovim odredbama i uvjetima za ponuđenu uslugu ili navedenim za korisnika prilikom kupnje. Kupac može imati dodatna zakonska prava u skladu s važećim lokalnim zakonima, a ta prava nisu ni na koji način pod utjecajem HP odredbi i uvjeta usluge ili HP ograničenog jamstva koje dolazi s vašim HP-ovim proizvodima.

© Copyright 2015 - 2016 HP Development Company, L.P. Ove su informacije podložne promjenama bez prethodne obavijesti. Jedina jamstva za HP-ove proizvode i usluge navedena su u izričitim jamstvenim izjavama koje dolaze uz takve proizvode i usluge. Ništa ovdje navedeno neće se smatrati dodatnim jamstvom ili uvjetom, izričitim ili podrazumijevanim, prema činjenicama ili zakonu. HP nije odgovoran za tehničke i uredničke pogreške ili propuste sadržane ovdje.

4AA5-6385HRE, Srpanj 2016., rev. 1

