

Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji



Usługi HP Care Pack

Skrócona charakterystyka usługi

- Diagnostyka i wsparcie na telefon
- Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji
- Części zamienne i materiały wliczone w cenę
- Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych produktów
- Zarządzanie eskalacjami
- Dostęp do informacji i usług z zakresu wsparcia elektronicznego
- Elektroniczne wsparcie zdalne HP (dla wybranych produktów)
- Ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia (opcjonalnie dla wybranych produktów)
- Opcja DMR (opcjonalnie dla wybranych produktów)
- Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zamiast czasu naprawy w miejscu instalacji w przypadku wsparcia dla sprzętu (opcjonalnie dla wybranych produktów)
- Drukarki, drukarki wielofunkcyjne i odpowiednie skanery
- Możliwość wyboru zakresu usługi ograniczonego wyłącznie do komputerów stacjonarnych/stacji roboczych/terminali HP/notebooków (opcjonalnie dla wybranych produktów)
- Wymiana zestawu konserwacyjnego

Opis usługi

Wsparcie dla sprzętu HP w miejscu instalacji to usługi pomocy na telefon oraz wsparcia w miejscu instalacji w przypadku wybranego sprzętu, które pomagają zapewnić nieprzerwaną pracę urządzeń.

Klienci mogą wybierać z bogatej, zróżnicowanej oferty, obejmującej kilka wariantów czasu naprawy w miejscu instalacji lub gwarantowanych czasów naprawy oraz zakresu usług o różnym okresie obowiązywania, które odpowiadają na ich specyficzne potrzeby serwisowe.

Opcje poziomów usług z gwarantowanym czasem od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zapewniają kierownikom IT pomoc specjalistów, którzy szybko przystępują do rozwiązywania problemów, tak aby w ustalonym czasie przywrócić sprzęt do stanu umożliwiającego jego eksploatację.

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/Inne wyłączenia”, 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>Firma HP zapewnia pomoc telefoniczną w okresie obowiązywania usługi w ramach oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika (CSR).</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 zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.</p>
Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji	<p>W przypadku awarii sprzętowych, których według oceny HP nie można naprawić zdalnie, firma HP przyśle autoryzowanego przedstawiciela, który zapewni pomoc techniczną w miejscu instalacji w zakresie przywrócenia produktów objętych usługą do stanu umożliwiającego ich eksploatację. W przypadku wybranych produktów 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.</p> <p>Po przybyciu do placówki klienta autoryzowany przedstawiciel HP będzie kontynuował świadczenie usług w miejscu instalacji sprzętu lub zdalnie, według uznania HP, aż do zakończenia naprawy produktów. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszona w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne. Kontynuacja prac aż do dokonania skutecznej naprawy może nie mieć zastosowania w przypadku wsparcia w miejscu instalacji dla komputerów stacjonarnych, urządzeń przenośnych i produktów konsumenckich. Naprawę uznaje się za zakończoną po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony.</p>

Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji, ciąg dalszy

Naprawa w razie awarii: dodatkowo, w czasie świadczenia usług wsparcia w miejscu instalacji, firma HP może:

- Dokonać instalacji ulepszeń w sprzęcie objętym usługą, aby zapewnić klientowi prawidłową pracę urządzeń i zachować zgodność z częściami zamiennymi dostarczonymi przez HP.
- Zainstalować dostępne aktualizacje oprogramowania układowego określone jako nieprzeznaczone do samodzielnej instalacji przez klienta dla produktów objętych usługą, 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.

Naprawa na żądanie: dodatkowo, na żądanie klienta, w godzinach obowiązywania usługi firma HP dokona instalacji krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego dla produktów objętych usługą, które w ocenie firmy HP nie jest przeznaczone do samodzielnej instalacji przez klienta. Krytyczne aktualizacje oprogramowania układowego są zalecane przez odpowiednią dywizję sprzętową HP do natychmiastowej instalacji.

Z pominięciem postanowień sprzecznych z niniejszym dokumentem lub aktualnie obowiązującymi standardowymi warunkami sprzedaży HP, w przypadku wybranych korporacyjnych macierzy pamięci masowej oraz korporacyjnych produktów taśmowych, firma HP dokona wymiany wadliwych lub zużytych baterii krytycznych dla prawidłowego działania produktu objętego usługą.

Części zamienne i materiały

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, rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć zużyte części, muszą pokryć koszty części zamiennych według cen cennikowych.

Materiały eksploatacyjne nie są objęte usługą; do tego typu materiałów mają zastosowanie standardowe warunki gwarancji. Odpowiedzialność za naprawę i wymianę materiałów eksploatacyjnych ponosi klient. Mogą obowiązywać wyjątki; aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z firmą HP. W przypadku gdy część eksploatacyjna może być objęta usługą, co ustala firma HP, gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy oraz czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu nie mają zastosowania do naprawy lub wymiany objętej usługą części eksploatacyjnej.

Maksymalny cykl życia/okres eksploatacji: części i podzespoły, które osiągnęły 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.

Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych produktów

W przypadku opracowania przez firmę HP aktualizacji oprogramowania układowego dla sprzętu HP aktualizacje te są udostępniane klientom posiadającym aktywne umowy uprawniające ich do otrzymywania aktualizacji.

W ramach opisywanej usługi klienci mają prawo do pobierania, instalowania i korzystania z aktualizacji oprogramowania układowego dla sprzętu objętego usługą, wraz z wszelkimi ograniczeniami dotyczącymi licencji, zawartymi w bieżących warunkach sprzedaży HP.

Firma HP dokona weryfikacji uprawnień do otrzymywania aktualizacji poprzez zastosowanie dostępnych środków (takich jak kod dostępu lub inny identyfikator), a klient ponosi odpowiedzialność za korzystanie wyłącznie z narzędzi dostępowych zgodnych z warunkami podanymi w niniejszej karcie specyfikacji lub w innych mających zastosowanie umowach z firmą HP.

Firma HP może również podjąć inne kroki, w tym przeprowadzić audyt, w celu zweryfikowania przestrzegania przez klienta warunków umowy zawartej z firmą HP, w tym również warunków zawartych w niniejszej karcie specyfikacji.

W przypadku klientów posiadających licencje na oprogramowanie powiązane ze sprzętem (funkcje oprogramowania układowego aktywowane przez zakup oddzielnego produktu licencyjnego dotyczącego oprogramowania), aby otrzymywać, pobierać, instalować i korzystać z powiązanych aktualizacji oprogramowania układowego, konieczne jest również posiadanie (pod warunkiem dostępności) aktywnej umowy wsparcia dla oprogramowania. Firma HP dostarczy, zainstaluje lub udzieli klientowi pomocy przy instalowaniu aktualizacji oprogramowania układowego, jak opisano powyżej, wyłącznie w przypadku gdy klient posiada licencję do korzystania z powiązanych aktualizacji oprogramowania dla każdego systemu, gniazda, procesora, rdzenia procesora lub licencji dla użytkownika końcowego, zgodnie z warunkami HP lub warunkami licencji wydanej przez producenta oprogramowania.

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/Inne wyłączenia”, 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 salonem sprzedaży HP.</p>
Czas naprawy w miejscu instalacji w przypadku wsparcia dla sprzętu	<p>W przypadku awarii sprzętu objętego usługą, której nie można usunąć drogą zdalną, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zająć się awarią w miejscu instalacji sprzętu w ustalonym czasie naprawy.</p> <p>Czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu odnosi się do okresu rozpoczynającego się z chwilą odebrania i potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego przez HP, zgodnie z opisem zawartym w części „Postanowienia ogólne/Inne wyłączenia”. Czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu przestaje być liczony z chwilą przybycia autoryzowanego przedstawiciela HP do siedziby klienta lub z chwilą zamknięcia zgłaszanego zdarzenia z adnotacją, że firma HP stwierdziła brak konieczności interwencji w miejscu instalacji sprzętu.</p> <p>Czas naprawy jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień, w którym obowiązuje okno serwisowe. Opcje czasu naprawy dostępne dla wybranych produktów podano w tabeli poziomu usług. Wszystkie czasy naprawy podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym salonem sprzedaży HP.</p>
Zarządzanie eskalacjami	<p>Firma HP opracowała oficjalne procedury eskalacji, tak aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją eskalacji awarii zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę możliwości stosownych zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.</p>
Dostęp do informacji i usług z zakresu wsparcia elektronicznego	<p>W ramach usługi firma HP przekazuje do dyspozycji klienta dostęp do określonych komercyjnych narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient uzyskuje dostęp do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych uczestników, takich jak 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 bezpośrednie przesyłanie zapytań do HP. Narzędzie to pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, za pomocą którego zapytania o wsparcie lub pomoc serwisu są kierowane do właściwych działów. Narzędzie umożliwia również podgląd zapytań o wsparcie lub pomoc serwisu, w tym również podgląd zgłoszeń dokonanych drogą telefoniczną. • Baz danych administrowanych przez HP i podmioty zewnętrzne w przypadku produktów dostarczanych przez podmioty zewnętrzne, w których klienci mogą wyszukiwać i 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 dostępu narzucone przez partnerów zewnętrznych.
Elektroniczne wsparcie zdalne	<p>W przypadku wybranych produktów elektroniczne wsparcie zdalne HP zapewnia dostęp do skutecznych możliwości rozwiązywania problemów i usuwania awarii. Może ono obejmować rozwiązania zdalnego dostępu do systemu, stanowiąc wygodny centralny punkt zarządzania i zapewniając możliwość podglądu zarówno otwartych, jak i archiwalnych awarii. Specjaliści ds. wsparcia HP mogą zdalnie łączyć się z systemem klienta wyłącznie za jego zgodą. Zdalny dostęp do systemu umożliwia specjalistom HP skuteczniejsze i szybsze usuwanie awarii.</p>

Specyfikacja (opcjonalna)**Tabela 2.** Opcjonalne elementy usługi

Element	Specyfikacja usługi
Ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia	<p>Dla wybranych produktów mogą być dostępne usługi obejmujące ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia. Wówczas klient otrzymuje ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia produktu objętego usługą.</p> <p>Nieumyślne uszkodzenie jest definiowane jako fizyczne uszkodzenie produktu spowodowane przez nagłe i nieprzewidziane zdarzenie lub z niego wynikające, pod warunkiem, że uszkodzenie ma miejsce podczas normalnej eksploatacji produktu. Ubezpieczenie obejmuje przypadkowe rozlanie płynu na powierzchnię lub do wnętrza urządzenia, upadki z wysokości i skutki przepięć w sieci elektrycznej, a także uszkodzone lub zepsute ekrany ciekłokrystaliczne (LCD) oraz uszkodzone części. Dodatkowe informacje i wyłączenia ochrony wynikającej z ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia zostały zawarte w części zatytułowanej „Ograniczenia usługi”.</p>
Opcja DMR	<p>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.</p>
Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy w przypadku wsparcia dla sprzętu	<p>Zamiast gwarantowanego czasu naprawy w miejscu instalacji sprzętu dla wybranych produktów można wybrać opcję gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy. W przypadku krytycznych awarii (stopnia 1 lub 2) sprzętu objętego usługą, których nie można usunąć zdalnie, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań w celu przywrócenia sprzętu do stanu umożliwiającego jego eksploatację w określonym gwarantowanym czasie od zgłoszenia telefonicznego do naprawy. W przypadku awarii niekrytycznych (stopnia 3 lub 4) lub na żądanie klienta firma HP ustali z klientem czas rozpoczęcia naprawy – w takiej sytuacji gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zacznie biec od momentu rozpoczęcia naprawy. Stopnie awarii zostały zdefiniowane w części „Postanowienia ogólne/Inne wyłączenia”.</p> <p>Czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy odnosi się do okresu rozpoczynającego się z chwilą odebrania i potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego przez HP, zgodnie z opisem zawartym w części „Postanowienia ogólne/Inne wyłączenia”. Czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy kończy się z chwilą, gdy firma HP stwierdzi, że sprzęt został naprawiony lub zlecenie zostanie zamknięte z adnotacją o stwierdzonym przez HP braku konieczności wizyty w miejscu instalacji sprzętu. 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 więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym salonem sprzedaży HP.</p> <p>Naprawę uznaje się za zakończoną po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, klient odpowiada natomiast za wdrożenie stosownych procedur tworzenia kopii zapasowych. 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 koniecznych audytów i procedur przed rozpoczęciem obowiązywania gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy trwa 30 dni od czasu zakupu usługi. W tym 30-dniowym okresie oraz ewentualnie przez dodatkowych 5 dni roboczych po zakończeniu audytu firma HP zapewnia czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu w ciągu 4 godzin.</p>

Udoskonalone zarządzanie stanami magazynowymi części	Aby pomóc w realizacji gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy przez firmę HP, dla klientów korzystających z tej usługi utrzymywane są stany magazynowe krytycznych części zamiennych. Stany magazynowe są utrzymywane w wyznaczonej placówce HP. Części te podlegają systemowi zarządzania, który zapewnia ich zwiększoną dostępność. Dostęp do części mają autoryzowani przedstawiciele HP odpowiadający na zapytania dotyczące wsparcia. Udoskonalone zarządzanie stanami magazynowymi części zamiennych wchodzi w zakres wybranych, opcjonalnych gwarantowanych czasów od zgłoszenia telefonicznego do naprawy.
Zakres usługi ograniczony wyłączenie do komputerów stacjonarnych/stacji roboczych/terminali HP/notebooków	Dla określonych produktów klienci mają możliwość wyboru zakresu usługi ograniczonego do komputerów stacjonarnych/stacji roboczych/terminali HP/notebooków. Z pominięciem sprzecznych postanowień zawartych w niniejszym dokumencie lub bieżących standardowych warunków sprzedaży HP pakiet Care Pack z takim ograniczeniem zakresu nie obejmuje następujących opcji i akcesoriów: <ul style="list-style-type: none"> • monitor zewnętrzny • wszelkie akcesoria zewnętrzne, które nie zostały zakupione i uwzględnione w oryginalnym opakowaniu komputera stacjonarnego, stacji roboczej, terminala HP lub notebooka Stacja dokująca lub replikator portów są objęte usługą w kraju zakupu pakietu Care Pack, jednak usługa nie obejmuje tych elementów poza krajem zakupu.
Wymiana zestawu konserwacyjnego	Wykwalifikowany technik HP udaje się do siedziby klienta i wykonuje wszelkie czynności, dostarcza części oraz materiały niezbędne do wymiany zestawu konserwacyjnego i wyczyszczenia drukarki. Firma HP zastrzega sobie prawo do korzystania z części regenerowanych o takich samych parametrach jak nowe części, a zużyte elementy stają się własnością firmy HP. Zobowiązanie dotyczące naprawy drukarki klienta zostanie uznane za zrealizowane, gdy technik dokona wymiany zestawu konserwacyjnego i wydrukuje stronę testową. Uwaga: przed instalacją zestawu konserwacyjnego drukarka musi działać prawidłowo (patrz część „Ograniczenia usługi”).

Specyfikacja

Tabela 3. Dostępne poziomy usługi

Opcja	Specyfikacja usługi
Naprawa następnego dnia, standardowe godziny pracy (9x5)*	<p>Usługa jest dostępna przez 9 godzin dziennie, od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt uznawanych przez HP.</p> <p>Autoryzowany przedstawiciel HP przybędzie do siedziby klienta w czasie trwania okna serwisowego w celu rozpoczęcia prac konserwacyjnych następnego dnia od odebrania i potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego przez HP. Połączenia telefoniczne odebrane poza oknem serwisowym będą potwierdzone następnego dnia, w którym obowiązuje okno serwisowe, a wizyta serwisanta nastąpi kolejnego dnia, w którym obowiązuje okno serwisowe.</p> <p>Poza wybranymi krajami w Afryce, Europie Wschodniej i na Bliskim Wschodzie, gdzie czas przybycia na miejsce instalacji sprzętu może wahać się od kilku dni roboczych do kilku tygodni i zależy od lokalnych możliwości świadczenia usług. Aby uzyskać informacje o standardowym czasie naprawy w miejscu instalacji sprzętu w poszczególnych krajach, należy skontaktować się z lokalnym salonem sprzedaży HP lub autoryzowanym przedstawicielem HP</p>

* Usługa naprawy na miejscu następnego dnia jest niedostępna w niektórych krajach.

Zakres usługi

Usługa obejmuje określony sprzęt marek HP i Compaq, a także dostarczane przez firmę HP podzespoły wewnętrzne, takie jak pamięć i napędy DVD-ROM, a także akcesoria marek HP i Compaq zakupione wraz z produktem głównym, takie jak myszy, klawiatury, stacje dokujące, zasilacze i monitory z ekranami o przekątnej do 22 cali.

W przypadku systemów POS marki HP oraz rozwiązań pakietowych, takich jak rozwiązania dla sklepów, kioski czy wózki, usługa obejmuje jednostkę podstawową oraz dołączone do niej urządzenia peryferyjne marki HP, takie jak kasy fiskalne, drukarki, wyświetlacze wolno stojące, czytniki kodów kreskowych czy skanery ręczne, które zostały sprzedane wraz z systemem POS lub rozwiązaniem pakietowym.

Zakres usługi dla systemów obejmujących kilku dostawców uwzględnia wszystkie standardowe dostarczone przez dostawcę podzespoły wewnętrzne oraz monitor, klawiaturę i mysz.

Materiały eksploatacyjne, w tym również nośniki wymienne, baterie wymieniane przez klienta oraz rysiki do tabletów, zestawy konserwacyjne i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika i urządzenia marek innych niż HP nie są objęte usługą. Baterie do notebooków i tabletów HP o przedłużonej żywotności są objęte usługą przez okres do 3 lat.

W przypadku części i podzespołów podlegających wymianie, które nie są już produkowane, może być wymagane dokonanie aktualizacji. W niektórych przypadkach aktualizacje dla części i podzespołów, które nie są już produkowane, mogą wiązać się z dodatkowymi kosztami dla klienta. Firma HP wspólnie z klientem wypracuje rozwiązanie dotyczące wymiany. W wybranych krajach niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

Wymagania

Klient musi posiadać ważną licencję dla oprogramowania układowego objętego usługą.

Firma HP może, według własnego uznania, wymagać przeprowadzenia audytu produktów objętych usługą. W przypadku gdy taki audyt okaże się konieczny, autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby uzgodnić przeprowadzenie audytu w ciągu 30 dni od zakupu usługi. W czasie audytu zostaną zgromadzone kluczowe informacje dotyczące konfiguracji systemu oraz zostanie przeprowadzona inwentaryzacja produktów objętych usługą. Informacje zebrane w trakcie audytu umożliwią firmie HP zaplanowanie i utrzymywanie stanów magazynowych części zamiennych na odpowiednim poziomie i w stosownej lokalizacji, a także badanie i usuwanie ewentualnych przyszłych awarii sprzętu, tak aby naprawy mogły być realizowane tak szybko i wydajnie, jak to możliwe. Audyt może zostać przeprowadzony w miejscu instalacji sprzętu, za pomocą zdalnego dostępu do systemu, przy użyciu zdalnych narzędzi do audytu lub telefonicznie, według uznania firmy HP.

W przypadku gdy konieczne będzie przeprowadzenie kontroli, przeprowadzenie koniecznych audytów i procedur przed rozpoczęciem obowiązywania gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy potrwa 30 dni od czasu zakupu usługi. Gwarancja czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zacznie obowiązywać do pięciu (5) dni roboczych po zakończeniu audytu. Do tego czasu usługi serwisowe dla danego sprzętu będą realizowane w systemie naprawy na miejscu w ciągu 4 godzin.

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 audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

W przypadku opcji naprawy na miejscu w ramach wsparcia dla sprzętu firma HP zaleca, aby klient zainstalował i korzystał z odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, działającego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi. W przypadku gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy sprzętu firma HP wymaga, aby klient zainstalował i korzystał z odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, działającego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi. Aby uzyskać dalsze informacje na temat wymagań, specyfikacji i wyłączeń, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem HP. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi i nie jest do tego zobowiązana. W przypadku gdy klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, przy czym jest ono zalecane i dostępne, za instalację oprogramowania układowego nieprzeznaczonego do samodzielnej instalacji w siedzibie klienta zostaną pobrane dodatkowe opłaty. Za instalację oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji odpowiada klient. W przypadku gdy klient zleci firmie HP instalację oprogramowania układowego i aktualizacji oprogramowania do samodzielnej instalacji, będą pobierane dodatkowe opłaty. Wszelkie dodatkowe opłaty pobierane od klienta będą naliczane za czas pracy i materiały, chyba że klient dokonał innych ustaleń z HP na piśmie.

Obowiązki klienta

Jeśli HP uzna, że klient nie wywiązuje się z obowiązków określonych w zakresie usługi, HP lub autoryzowany usługodawca HP: 1) nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych usług lub 2) zrealizuje usługę na koszt klienta zgodnie z obowiązującymi stawkami za czas pracy i materiały.

Na żądanie HP klient lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać aktywacji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 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 aktywacja i rejestracja (lub stosowne zmiany w istniejącej rejestracji HP) muszą nastąpić w ciągu 10 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.

W przypadku wyboru opcji czasu naprawy sprzętu na miejscu HP zaleca, a w przypadku gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy wymaga, aby klient zainstalował odpowiednie rozwiązanie wsparcia zdalnego HP, działające za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, oraz zapewnił wszelkie wymagane zasoby zgodnie ze wskazówkami HP, tak aby umożliwić dostarczanie wybranych usług i opcji. Po zainstalowaniu rozwiązania wsparcia zdalnego HP klient musi również zachować dane do kontaktu użyte do konfiguracji rozwiązania wsparcia zdalnego, z których HP będzie korzystać do usuwania awarii sprzętu. Aby uzyskać dalsze informacje na temat wymagań, specyfikacji i wyłączeń, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem HP.

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.

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

Klient wyraża zgodę na poniesienie dodatkowych kosztów w przypadku zlecenia firmie HP instalacji aktualizacji lub poprawek oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji. Wszelkie dodatkowe opłaty pobierane od klienta będą naliczane za czas pracy i materiały, chyba że klient dokonał innych ustaleń z HP na piśmie.

W przypadku gdy HP dostarczy części CSR lub produkty zamienne 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 rozmagnesowany lub w inny sposób fizycznie uszkodzony w chwili odbioru, klient będzie zobowiązany zapłacić podaną przez HP cenę cennikową za wadliwą część lub produkt.

W przypadku wersji Care Pack obejmujących ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia, klient ponosi odpowiedzialność za zgłoszenie nieumyślnego uszkodzenia firmie HP w ciągu 30 dni od daty uszkodzenia, tak aby firma HP mogła przystąpić do naprawy systemu. Firma HP zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy w ramach usługi w przypadku uszkodzeń systemu zgłoszonych po upływie 30 dni od zdarzenia. W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą dołączone były ostony, futerały lub etui itp., klient jest zobowiązany nadal korzystać z tych akcesoriów w celu ochrony produktu objętego usługą.

Klient odpowiada za bezpieczeństwo własnych informacji poufnych i zastrzeżonych. Klient odpowiada za stosowne zabezpieczenie lub usunięcie danych z produktów, które mogą podlegać wymianie i zwrotowi w ramach procesu naprawy, w celu zabezpieczenia danych klienta. Aby uzyskać więcej informacji na temat zobowiązań klienta, w tym również zobowiązań zawartych w Zasadach oczyszczania nośników i Zasadach obsługi nośników dla klientów z branży służby zdrowia, należy skorzystać ze strony hp.com/go/mediahandling.

Jeśli klient postanowi zatrzymać części objęte opcją DMR, wówczas jest zobowiązany do:

- Zatrzymania nośników podlegających wymianie w ramach wsparcia udzielonego przez HP
- Upewnienia się, że dane poufne klienta, zapisane na zatrzymanych nośnikach, zostaną zniszczone lub zabezpieczone
- Demontażu wadliwego podzespołu, który chce zatrzymać, w obecności autoryzowanego przedstawiciela HP, oraz akceptacji podzespołu zamiennego. Ponadto klient zobowiązany jest dostarczyć HP takie informacje jak numer seryjny każdego podzespołu zatrzymanego zgodnie z niniejszymi warunkami oraz, na żądanie HP, podpisać przygotowany przez HP dokument potwierdzający zatrzymanie nośnika danych
- Zniszczyć zatrzymany nośnik danych i/lub upewnić się, że nie zostanie on ponownie wykorzystany
- Utylizować wszelkie zatrzymane nośniki danych zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami dotyczącymi ochrony środowiska

W przypadku nośników danych dostarczonych klientowi przez HP w ramach wypożyczenia, wynajmu lub leasingu klient zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić podzespoły zamienne z chwilą wygaśnięcia lub ustania wsparcia ze strony HP. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za usunięcie wszelkich poufnych danych przed dokonaniem zwrotu wypożyczonych, wynajętych lub objętych leasingiem podzespołów bądź produktów firmie HP, a firma HP nie jest zobowiązana do zachowania poufności ani prywatności danych poufnych pozostawionych na nośnikach.

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 czy mysz, lub, jeśli klient wyrazi na to zgodę, innych części sklasyfikowanych przez HP jako części CSR bądź kompletnego produktu zamiennego. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie klientowi wsparcia oraz realizację gwarancji czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, jeśli taka gwarancja obowiązuje.

Firma HP usprawnia proces projektowania produktów, aby możliwa była ich samodzielna naprawa przez klientów. Samodzielna naprawa przez klienta (Customer Self Repair, CSR) to kluczowy element warunków gwarancyjnych HP. Umożliwia ona wysłanie części zamiennych (klawiatury, myszy lub innych elementów określonych jako części zamienne CSR) bezpośrednio do klienta, gdy tylko awaria zostanie potwierdzona. Części są z reguły wysyłane z dnia na dzień i trafiają do klienta tak szybko, jak to tylko możliwe. Klient może następnie dokonać wymiany w dogodnym dla siebie czasie.

„Obowiązkowa” samodzielna naprawa przez klienta stanowi część standardowej gwarancji dołączanej do niektórych produktów. Naprawy CSR są opcjonalne dla klientów posiadających pakiet HP Care Pack lub umowę dotyczącą wsparcia technicznego. Określenie „opcjonalne” oznacza, że klient może wykonać naprawę samodzielnie lub zlecić ją serwisowi HP (bezpłatnie w okresie obowiązywania okresu serwisowania produktu).

Jeśli klient posiada pakiet Care Pack lub umowę dotyczącą wsparcia technicznego i zgodnie z nimi pomoc jest świadczona w miejscu instalacji sprzętu, a później wybierze opcję samodzielnej naprawy, części CSR zostaną dostarczone bezpośrednio do niego. Jeśli nie wybierze tej opcji, na miejsce instalacji przybędzie przedstawiciel HP, który przeprowadzi naprawę.

Jeśli klient posiada pakiet Care Pack lub umowę dotyczącą wsparcia technicznego i zgodnie z nimi pomoc jest świadczona poza miejscem instalacji (np. w ramach programu „Odbiór i zwrot” lub „Zwrot do HP”), a później nie wybierze opcji samodzielnej naprawy, klient musi dostarczyć produkt do autoryzowanego punktu serwisowego HP lub wysłać produkt do HP (według wskazania HP).

Jeśli klient zgodzi się na otrzymanie zalecanej części CSR i zostanie ona dostarczona w celu przywrócenia systemu do stanu umożliwiającego jego eksploatację, świadczenie usług w siedzibie klienta nie będzie konieczne. W takich przypadkach HP zwykle wysyła części CSR krytyczne dla działania produktu do siedziby klienta za pomocą ekspresowej usługi kurierskiej.

Gwarantowany czas naprawy w siedzibie klienta nie obowiązuje w przypadkach, gdy usługa może zostać zrealizowana za pomocą diagnostyki zdalnej, wsparcia zdalnego lub innego sposobu świadczenia usługi, opisanego powyżej.

W przypadku Systemów POS i rozwiązań pakietowych HP, takich jak rozwiązania dla handlu detalicznego, kioski czy wózki, usługa może być świadczona w siedzibie klienta wyłącznie dla jednostki podstawowej. Jeśli chodzi o urządzenia peryferyjne, usługa będzie świadczona poprzez dostarczenie części zamiennych lub kompletnych produktów do samodzielnego montażu przez klienta lub przez technika dostarczającego daną część lub produkt.

Jeśli firma HP stwierdzi konieczność przeprowadzenia audytu, gwarancja czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zacznie obowiązywać do pięciu (5) dni roboczych po zakończeniu audytu. 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 audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie.

Poniższe działania lub sytuacje spowodują zawieszenie naliczania czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy (jeśli dotyczy), aż do ich ukończenia lub rozwiązania:

- Działania lub zaniechania klienta lub osoby trzeciej, wpływające na proces naprawy
- Automatyczny lub ręczny proces naprawy wywołany awarią sprzętu, taki jak odbudowa mechanizmu dysku, procedury oszczędzające czy środki ochrony spójności danych
- Inne działania niezwiązane z naprawą sprzętu, ale wymagane do stwierdzenia, czy awaria została usunięta, takie jak ponowne uruchomienie systemu operacyjnego

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 oraz czas naprawy na miejscu nie dotyczą naprawy ani wymiany wadliwych lub wyczerpanych baterii w przypadku wybranych korporacyjnych macierzy pamięci masowej i produktów taśmowych.

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

Jeśli klientawnioskuje o przeprowadzenie przeglądu okresowego, czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy rozpoczyna się w uzgodnionym terminie przeglądu.

Poniższe czynności nie są objęte usługą:

- 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 niezbędne z powodu niezastosowania się klienta do zaleceń odnośnie do czynności prewencyjnych wystosowanych 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

Wyłączenia dotyczące opcji ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia

Możliwość wykupienia ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia dotyczy produktów objętych gwarancją fabryczną lub przedłużoną gwarancją, której okres obowiązywania jest równy lub dłuższy niż okres ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia. Ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia obejmuje ochronę przed nagłym i nieprzewidzianym nieumyślnym uszkodzeniem, pod warunkiem że uszkodzenie nastąpi podczas normalnego użytkowania produktu. Ubezpieczenie nie obejmuje następujących sytuacji ani uszkodzeń spowodowanych następującymi czynnikami:

- Normalne zużycie; zmiana koloru, faktury lub wykończenia; stopniowe pogorszenie parametrów; rdza; zakurzenie lub korozja
- Pożar, wypadek komunikacyjny lub domowy (w przypadku gdy jest on objęty polisą ubezpieczeniową lub inną gwarancją na produkt), klęska żywiołowa (w tym również powódź) lub inne zdarzenia niemające związku z produktem
- Działanie warunków atmosferycznych lub środowiskowych nieprzewidzianych przez HP, działanie substancji niebezpiecznych (w tym również bioniebezpiecznych), zaniedbania operatora, niewłaściwe użytkowanie, niewłaściwe postępowanie, nieodpowiednie źródło zasilania, nieautoryzowane naprawy lub próby napraw, niewłaściwe i nieautoryzowane modyfikacje sprzętu, korzystanie z nieodpowiednich akcesoriów i instalacji, akty wandalizmu lub uszkodzenia spowodowane przez zwierzęta bądź insekty, wadliwe baterie, wyciek z baterii, niewykonywanie czynności konserwacyjnych zaleconych przez producenta (w tym również stosowanie niewłaściwych środków czyszczących)
- Błędy we wzornictwie, konstrukcji, programowaniu lub instrukcjach
- Konieczność wykonania czynności konserwacyjnych, naprawy lub wymiany spowodowana utratą lub uszkodzonymi wynikającymi z przyczyn innych niż normalne użytkowanie, przechowywanie i obsługa produktu zgodnie ze specyfikacjami producenta i instrukcją obsługi
- Kradzież, utrata, tajemnicze zniknięcie lub zgubienie
- Utrata lub uszkodzenie danych; przerwy w działalności gospodarczej
- Oszustwa (w tym również niewłaściwe, mylące, błędne lub niepełne wyjaśnienia dotyczące okoliczności, w jakich doszło do uszkodzenia sprzętu przekazane arbitrowi klienta, technikowi serwisu lub firmie HP)
- Przypadkowe lub inne uszkodzenie produktu natury kosmetycznej, czyli takie, które nie wpływa na możliwość obsługi i działanie komputera
- Niedoskonałości ekranu komputera, w tym również „wypalenia” i brakujące piksele, spowodowane normalną eksploatacją produktu
- Uszkodzenia produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmodyfikowane
- Uszkodzenia lub awarie objęte gwarancją producenta, akcją wycofania produktu z rynku lub biuletynem fabrycznym
- Uszkodzenia powstałe podczas realizowanego przez klienta transportu objętego usługą produktu z lub do innej lokalizacji
- Uszkodzenia sprzętu, oprogramowania, nośników, danych itp. wynikające z przyczyn obejmujących m.in. wirusy, aplikacje, programy sieciowe, aktualizacje, wszelkiego rodzaju formatowanie, bazy danych, pliki, sterowniki, kody źródłowe, kody obiektów lub dane zastrzeżone, wsparcie, konfigurację, instalację lub ponowną instalację wszelkiego oprogramowania lub danych, lub korzystanie z uszkodzonych bądź wadliwych nośników
- Wszelkie warunki i sytuacje, które miały miejsce przed zakupem pakietu Care Pack
- Starzenie się produktów
- Wszelki sprzęt wywieziony z kraju zakupu i nieobjęty ubezpieczeniem w podróży + ubezpieczeniem na wypadek nieumyślnego uszkodzenia w ramach pakietu Care Pack
- Uszkodzone lub wadliwe ekrany LCD, w przypadku gdy awaria jest spowodowana niewłaściwym użytkowaniem lub innymi czynnikami wymienionymi jako czynniki wyłączające z ochrony
- Umyślnie uszkodzenie, w wyniku którego ekran komputera lub monitor pęknie lub zostanie uszkodzony
- Uszkodzenia w wyniku działań policji, wypowiedzianej lub niewypowiedzianej wojny, wypadku jądrowego lub aktów terroryzmu
- Wszelkie zmiany i modyfikacje produktu objętego usługą
- Niewyjaśnione lub tajemnicze zniknięcie lub umyślnie działanie mające na celu uszkodzenie produktu objętego usługą
- Lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie podczas obsługi lub eksploatacji produktu

W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą dołączone były osłony, futerały lub etui itp., klient jest zobowiązany nadal korzystać z tych akcesoriów, aby móc korzystać z ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia produktu. Lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie obejmujące między innymi traktowanie lub użytkowanie produktu (produktów) objętego usługą w sposób niszczyielski, szkodliwy lub agresywny, mogące skutkować jego uszkodzeniem, a także umyślne lub celowe uszkodzenie produktu. Uszkodzenia będące wynikiem takich działań NIE są objęte ubezpieczeniem na wypadek nieumyślnego uszkodzenia.

W przypadku produktów komercyjnych i konsumenckich HP ochrona w ramach ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia jest ograniczona do jednego zdarzenia w 12-miesięcznym okresie rozpoczynającym się z chwilą rozpoczęcia okresu obowiązywania pakietu Care Pack.

Po osiągnięciu podanego limitu koszty napraw i dodatkowych zgłoszeń będą naliczane za czas pracy i materiały, przy czym pozostałe elementy pakietu Care Pack nadal obowiązują, chyba że w kraju zakupu sprzętu wyraźnie postanowiono inaczej.

W przypadku klientów dokonujących znacząco dużej liczby zgłoszeń w ramach ubezpieczenia firma HP zastrzega sobie prawo odmowy sprzedaży opcji ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia.

Ograniczenia opcji DMR

Opcja DMR dotyczy wyłącznie określonych nośników danych wymienionych przez HP z powodu awarii. Nie dotyczy ona wymiany nośników danych, które nie uległy awarii.

Nośniki danych, które zostały sklasyfikowane przez HP jako części eksploatacyjne i/lub osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, specyfikacją QuickSpecs lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie są objęte tą usługą.

Usługa DMR w przypadku opcji określonych przez HP jako wymagające wykupienia oddzielnej usługi, jeśli jest dostępna, musi zostać skonfigurowana i zakupiona oddzielnie.

Odsetek awarii tego typu podzespołów 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 wadliwych nośników danych znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

Wyłączenia dotyczące opcji wymiany zestawu konserwacyjnego

Do czynności nieobjętych usługą wymiany zestawu konserwacyjnego należą między innymi:

- Wszelkie naprawy poza wymianą zestawu konserwacyjnego. W przypadku gdy drukarka klienta wymaga wymiany dodatkowych części, za tę usługę zostanie pobrana dodatkowa opłata.
- Wymianę zestawów konserwacyjnych w drukarkach HP mogą przeprowadzać wyłącznie autoryzowani technicy HP.

Ogólne zapisy i inne wyłączenia

Firma HP potwierdzi zgłoszenie telefoniczne poprzez rejestrację zgłoszenia, przekazanie numeru identyfikacyjnego zgłoszenia klientowi oraz potwierdzenie stopnia awarii i czasu rozpoczęcia naprawy. Uwaga: w przypadku zgłoszeń odebranych za pośrednictwem elektronicznych rozwiązań wsparcia zdalnego HP, przed rozpoczęciem naliczania czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy lub czasu naprawy sprzętu na miejscu, firma HP jest zobowiązana skontaktować się z klientem, ustalić stopień awarii i uzgodnić sposób uzyskania dostępu do systemu.

Czas naprawy sprzętu na miejscu oraz gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy mogą się różnić w zależności od stopnia awarii. Stopień awarii ustalany jest przez klienta.

Wyróżnia się następujące stopnie awarii:

- Stopień 1 – Awaria krytyczna: na przykład przerwanie produkcji: system produkcyjny lub aplikacja produkcyjna nie działa/jest poważnie zagrożona; uszkodzenie/utrata danych lub zagrożenie uszkodzeniem/utratą danych; poważne konsekwencje dla działalności; problemy z bezpieczeństwem
- Stopień 2 – Krytyczne pogorszenie parametrów: na przykład znaczący negatywny wpływ na środowisko produkcyjne; przerwa/pogorszenie parametrów działania systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej; ryzyko ponownego wystąpienia problemu; poważne konsekwencje dla działalności
- Stopień 3 – Zwykła awaria: na przykład system niezwiązany z produkcją (np. system testowy) nie działa lub działa z gorszymi parametrami; pogorszenie parametrów pracy systemu produkcyjnego lub aplikacji produkcyjnej z zastosowaniem obejścia; utrata funkcjonalności o charakterze niekrytycznym; ograniczony wpływ na działalność
- Stopień 4 – Drobna awaria: brak wpływu na działalność lub użytkowników

Strefy dojazdu

Czas naprawy sprzętu na miejscu dotyczy placówek zlokalizowanych w promieniu 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP. Dojazd do placówek położonych w promieniu 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP jest zapewniany bez ponoszenia dodatkowych kosztów po stronie klienta. W przypadku gdy placówka jest zlokalizowana w odległości ponad 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP, naliczone zostaną dodatkowe opłaty za dojazd.

Jeśli produkt jest zlokalizowany lub ma zostać zainstalowany poza określoną strefą dojazdu lub lokalizacja placówki jest niedostępna drogą lądową i wymaga zastosowania specjalnych środków dostępu (np. platformy wiertnicze, statki, odludne obszary itp.), wówczas w ramach usługi mogą być naliczane dodatkowe opłaty, czas naprawy może być dłuższy, okno serwisowe może być krótsze, a usługa odbioru i zwrotu może działać na innych zasadach ustalonych przez HP. Informacji o lokalnych warunkach wsparcia udzielają przedstawiciele handlowi HP.

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

W przypadku placówek oddalonych o ponad 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP czas naprawy zostanie zmodyfikowany o wydłużony czas dojazdu, zgodnie z poniższą tabelą.

Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy jest dostępny dla placówek położonych w promieniu 80 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP.

W przypadku placówek położonych w promieniu od 81 do 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP zastosowanie mają skorygowane gwarantowane czasy od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, zgodnie z poniższą tabelą.

Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy sprzętu jest niedostępny dla placówek oddalonych o ponad 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP.

Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP	Naprawa na miejscu następnego dnia
0–160 km	Naprawa na miejscu następnego dnia
161–320 km	1 dodatkowy dzień, w który obowiązuje okno serwisowe
321–480 km	2 dodatkowe dni, w które obowiązuje okno serwisowe
Powyżej 480 km	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów

Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP	Gwarantowany czas naprawy w ciągu 24 godzin od zgłoszenia telefonicznego
0–80 km	24 godziny
81–160 km	24 godziny
Powyżej 160 km	Niedostępna

Informacja o zamówieniu

Wszelkie elementy i opcje dotyczące indywidualnie sprzedawanych usług HP Care Pack muszą być zamawiane w takiej samej wersji poziomu usługi, jak produkt główny, dla którego są zamawiane, w przypadku gdy taki poziom usług jest dostępny dla tych elementów i opcji.

Dostępność poszczególnych elementów i poziomów usługi może się różnić w zależności od lokalnych zasobów i może ograniczać się do określonych produktów i regionów geograficznych. Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić usługę wsparcia dla sprzętu HP w miejscu instalacji, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP.

Więcej informacji

Usługi HP Care Pack: hp.com/go/pcandprintingservices

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 2015–2016 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte powyżej mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Gwarancje na produkty i usługi HP są zawarte jedynie w stosownej dokumentacji gwarancyjnej dołączonej do tych produktów i usług. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie powinny być rozumiane jako dodatkowa dorozumiana ani wyraźna gwarancja, tak w rzeczywistości, jak i w świetle prawa. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne oraz za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

