

# Usluga hardverske podrške na lokaciji



## Care Pack, deo usluge HP Care

### Karakteristike servisa

- Daljinska dijagnoza problema i podrška
- Hardverska podrška na lokaciji servisa
- Rezervni delovi i materijal su uključeni u uslugu
- Nadogradnje sistemskog softvera za odabrane proizvode
- Upravljanje eskalacijom
- Elektronski pristup informacijama i uslugama podrške
- HP rešenje za elektronsku daljinsku podršku (samo za određene proizvode)
- Zaštita od slučajnih oštećenja (opciono samo za odgovarajuće proizvode)
- Zadržavanje oštećenih nosača podataka (opciono samo za odgovarajuće proizvode)
- Zagarantovano vreme od trenutka poziva do trenutka otklanjanja problema od strane hardverske podrške na licu mesta (opciono i samo za određene proizvode).
- Štampači, multifunkcionalni štampači i odgovarajući skeneri
- Pokrivenost samo za stone računare/radne stanice/tanke klijente/prenosne računare (opciono za određene proizvode)
- Zamena kompleta za održavanje

### Pregled servisa

Usluga hardverske podrške na lokaciji omogućava daljinsku asistenciju i podršku na licu mesta za vaš hardver pokriven ovom uslugom, što vam pomaže da unapredite vreme funkcionisanja uređaja.

Imate fleksibilnu mogućnost izbora između više servisnih opcija koje uključuju nekoliko kombinacija odziva na listu mesta i zagarantovanog vremena od poziva do otklanjanja problema – različitog trajanja, kako bi se izašlo u susret vašim specifičnim servisnim potrebama.

Servisne opcije sa zagarantovanim vremenom od poziva do otklanjanja problema omogućavaju IT menadžerima pomoć specijalista za podršku koji će brzo započeti s popravkom sistema kako bi vaš hardver vratili u operativno stanje u okviru naznačenog vremenskog okvira.

### Specifikacije

Tabela 1. Karakteristike servisa

Karakteristike	Specifikacije isporuke
<b>Daljinska dijagnoza problema i podrška</b>	<p>Jednom kada kupac obavli, a HP registruje prijem poziva, na način objašnjen u sekciji „Opšti uslovi /ostali izuzeci“, HP će tokom intervencije raditi na izolovanju hardverskog incidenta, njegovom daljinskom saniranju, ublažavanju i razrešenju zajedno s kupcem. Pre pomoći na licu mesta, HP može da započne daljinsku dijagnostiku koristeći elektronska rešenja za podršku kako bi pristupio proizvodima pokrivenim ovom uslugom. HP može, isto tako, da upotrebi i druga raspoloživa sredstva kako bi realizovao daljinsko razrešenje nastalog problema.</p> <p>HP će obezbediti telefonsku pomoć tokom trajanja uključanja servisne službe radi instalacije sistemskog softvera koji sami korisnici mogu da instaliraju kao, i radi Customer Self Repair (CSR) delova.</p> <p>Bez obzira na period uključanja servisne službe, kupac može da prijavi kvar na svom hardveru koji je pokriven ovom uslugom i to putem telefona ili veb portala – bilo da je servis lokalno dostupan ili da je reč o automatskom sistemu za registrovanje problema na opremi, dostupnom 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno. HP zadržava pravo da odredi konačno rešenje svih prijavljenih kvarova.</p>
<b>Hardverska podrška na mestu servisa</b>	<p>Za hardverske kvarove koji, po oceni HP-a, ne mogu da budu rešeni daljinskim putem, autorizovani HP predstavnik će pružiti tehničku podršku na licu mesta za hardverske proizvode pokrivenne ovom uslugom, kako bi ih vratio u operativno stanje. Za određene proizvode, HP može da donese diskrecionu odluku da ih zameni umesto da ih popravljaju. Zamenski proizvodi su novi ili po performansama funkcionalno ekvivalentni novim. Zamenjeni proizvodi postaju vlasništvo HP-a.</p> <p>Jednom kada autorizovani HP predstavnik pristigne na kupčevu lokaciju, on će, po HP-ovoj diskrecionoj odluci, nastaviti da obavlja servis, bilo na licu mesta ili daljinski, sve dok problem ne bude otklonjen. Rad može biti privremeno prekinut u slučaju da su potrebni delovi ili dodatni resursi, ali će se nastaviti onda kad budu dostupni. Moguće je da se rad do otklanjanja problema ne odnosi na podršku koja se na licu mesta pruža za stone, mobilne i proizvode široke potrošnje. Popravka se smatra završenom kada je hardverski problem otklonjen ili kada je hardver zamenjen.</p>

<b>Hardverska podrška na licu mesta, nastavak</b>	<p><b>Fix-on-Failure:</b> Kao dodatak, tokom usluge tehničke podrške na licu mesta, HP može da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalira dostupna inženjerska poboljšanja za hardverske proizvode pokrivene ovom uslugom, kako bi omogućio kupcu ispravno funkcionisanje hardverskih proizvoda i održao kompatibilnost s rezervnim delovima.</li> <li>• Instalira dostupne nadogradnje sistemskog softvera koje HP definiše kao one koje kupac ne može sam da instalira za hardverske proizvode pokrivene ovom uslugom, a koji su, po mišljenju HP-a, potrebni kako bi se ovi proizvodi vratili u operativno stanje ili kako bi se održali u stanju u kome HP može za njih da nastavi s pružanjem tehničke podrške.</li> </ul> <p><b>Fix-on-Request:</b> Kao dodatak, ukoliko kupac to zahteva, HP će tokom intervala uključena servisne službe instalirati kritične nadogradnje sistemskog softvera koje HP definiše kao one koje kupac ne može sam da instalira na svom hardverskom proizvodu pokrivenom ovom uslugom. Kritične nadogradnje sistemskog softvera su one koje HP odeljenje za proizvode preporučuje za momentalnu instalaciju.</p> <p>Čak i ako je to u suprotnosti s bilo čim što je izneto u ovom dokumentu, HP će, za određene kategorije proizvoda za preduzeća ili proizvoda s magnetskim trakama, izvršiti zamenu oštećenih ili ispražnjenih baterija koje su neophodne za pravilno funkcionisanje proizvoda pokrivenih servisom.</p>
<b>Rezervni delovi i materijali</b>	<p>HP će obezbediti zamenu delova i materijala neophodnih da bi se hardver pokriven servisom vratio u operativno stanje, uključujući delove i materijale za dostupna i preporučena inženjerska unapređenja. Rezervni delovi koje će obezbediti HP biće ili novi ili po performansama jednaki novim. Zamenjeni delovi postaju vlasništvo HP-a. Kupcima koji bi želeli da zadrže, razmagnetišu ili na neki drugi način fizički unište zamenjeni deo, biće naplaćena cena rezervnog dela po cenovniku.</p> <p>Pribor i potrošni delovi nisu podržani i neće biti obezbeđeni kao deo ovog servisa; na pribor i potrošne delove se odnose standardni uslovi garancije. Popravka ili zamena bilo kog dela pribora ili potrošnog materijala je odgovornost kupca. Određeni izuzeci su mogući; obratite se kompaniji HP za više informacija. U slučaju da je potrošni materijal pokriven servisom, zagarantovano vreme od poziva do popravke, kao i vremena odziva na licu mesta - neće biti dostupni za njegovu popravku ili zamenu.</p> <p><b>Maksimalno podržano trajanje / maksimalna upotreba:</b> Delovi i komponente koji su dostigli njihov maksimalno podržani životni vek i/ili maksimalno ograničenje upotrebe kao što je definisano u proizvođačevom uputstvu za upotrebu, Quick Specs dokumentu ili u tehničkoj dokumentaciji neće biti zamenjeni ili popravljeni kao deo ovog servisa.</p>
<b>Nadogradnje sistemskog softvera za odabrane proizvode</b>	<p>Kako HP objavljuje nadogradnje sistemskog softvera za HP hardverske proizvode, te nadogradnje postaju dostupne kupcima jedino putem aktivnih ugovora koji im daju pravo na pristup tim nadogradnjama.</p> <p>Kao deo ove usluge, kupci će imati pravo da preuzimaju, instaliraju i koriste nadogradnje sistemskog softvera za hardverske proizvode pokrivene servisom, na šta se odnose sva važeća ograničenja navedena u aktuelnim uslovima prodaje.</p> <p>HP će verifikovati pravo na pristup nadogradnjama putem razumnih sredstava (kao što su pristupni kodovi ili druga sredstva identifikacije), a kupac je odgovoran da sva takva pristupna sredstva koristi u skladu s ovim dokumentom i drugim važećim ugovorima sa HP-om.</p> <p>HP može koristiti druge razumne korake, kao što je revizija, da utvrdi kupčevo poštovanje uslova ugovora s HP-om, uključujući i ovu tabelu s podacima.</p> <p>Za kupce s licencama za softverske proizvode zasnovane na sistemskim nadogradnjama (karakteristike proizvoda implementirane u sistemskom softveru koje se aktiviraju kupovinom posebnog licenciranog softverskog paketa), kupac takođe može da dobije, ukoliko je to dostupno, aktivan Ugovor za softversku podršku kako bi preuzimao, instalirao i koristio sve potrebne nadogradnje sistemskog softvera. HP će omogućiti, instalirati ili pomoći kupcu prilikom instalacije sistemskih nadogradnji, kako je prethodno opisano u ovom dokumentu, samo ukoliko kupac poseduje licence za upotrebu softverskih nadogradnji za svaki sistem, priključak, procesor, procesorsko jezgro ili poseduje softverske licence za krajnje korisnike kao što je odobreno u HP ili originalnim proizvođačkim uslovima za korišćenje softverskih licenci.</p>

<b>Interval podrške</b>	<p>Interval podrške određuje vreme tokom kojeg će opisana usluga biti isporučena, bilo na mreži bilo na licu mesta.</p> <p>Pozivi primljeni van ovog intervala podrške biće sačuvani po vremenu kada su poslani HP-u, ali neće biti priznati onako kako je opisano u odeljku „Opšte odredbe/ostali izuzeci” sve do narednog dana za koji kupac ima interval podrške.</p> <p>Opcije intervala podrške dostupne su za kvalifikovane proizvode po specifikaciji iz Tabele servisnih opcija.</p> <p>Svi intervali podrške zavise od lokalne dostupnosti. Obratite se lokalnom HP prodajnom centru za detaljne informacije o dostupnosti servisa.</p>
<b>Vreme odziva za hardversku podršku na licu mesta</b>	<p>Za incidente s hardverom koji je pokriven ovom uslugom koji se ne mogu razrešiti daljinskim putem, HP će uložiti razumne napore u komercijalnom smislu, kako bi reagovao na licu mesta u okviru vremena određenog za takve odzive.</p> <p>Vreme odziva na licu mesta određuje vremenski period koji počinje u trenutku kada je prvi poziv stigao i bio prihvaćen od strane HP-a onako kako je to objašnjeno u sekciji „Opšte odredbe/ostali izuzeci”. Vreme odziva na licu mesta se završava onda kada je HP autorizovani predstavnik prispeo na kupčevu lokaciju ili kada je događaj o kome je reč zatvoren uz objašnjenje da je HP odredio da u tom slučaju intervencija na licu mesta nije potrebna.</p> <p>Vreme odziva se meri samo tokom intervala podrške i može se preneti u naredni dan ukoliko u njemu postoji interval podrške. Opcije za vreme odziva za kvalifikovane proizvode su određene u Tabeli servisnih opcija. Vreme odziva uvek zavisi od lokalne dostupnosti. Obratite se lokalnom HP prodajnom centru za detaljne informacije o dostupnosti</p>
<b>Upravljanje eskalacijom</b>	<p>HP je ustanovio formalne procedure eskalacije kako bi olakšao rešavanje kompleksnih incidenata. Lokalni HP menadžment koordinira eskalacijom incidenta, utvrđujući listu odgovarajućih resursa i veština koji su potrebni bilo od HP-a ili od odabranih trećih strana kako bi se pomoglo u rešavanju problema.</p>
<b>Elektronski pristup informacijama i uslugama podrške</b>	<p>Kao deo ove usluge HP kupcu omogućava pristup određenim komercijalno dostupnim elektronskim i veb alatima. Kupac ima pristup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Određenim mogućnostima koje su dostupne registrovanim korisnicima, kao što su pretplata na proaktivne servisne notifikacije o hardveru kao i učešće na forumima za podršku na kojima se zajedno s ostalim registrovanim korisnicima rešavaju problemi i dele primeri dobre prakse.</li> <li>• Proširenim veb pretragama dokumenata tehničke podrške radi što bržeg rešavanja problema.</li> <li>• Određenim HP alatima za servisnu dijagnostiku koji su zaštićeni šifrom.</li> <li>• Veb alatu za postavljanje pitanja direktno HP-u; ovaj alat pomaže u brzom rešavanju problema uz pomoć procesa prekvalifikacije problema kojim se zahtev za podrškom ili servisom usmerava ka resursu koji je kvalifikovan da na njega odgovori; ovaj alat takođe omogućava da se pregleda status svakog zahteva za podrškom ili servisom, uključujući i one koji su podneti putem telefona.</li> <li>• Bazama informacija hostovanim kod HP-a i trećih strana za određene proizvode trećih strana gde kupac može da pretraži i dobije informacije o proizvodu, odgovore na pitanja o podršci, kao i da učestvuje u forumima za podršku. Ovaj servis može imati ograničenja pristupa koja su postavile treće strane.</li> </ul>
<b>Elektronsko rešenje za daljinsku podršku</b>	<p>Elektronsko rešenje za daljinsku podršku omogućava velike kapacitete za otkrivanje i popravku kvarova kod kvalifikovanih proizvoda. Ono može uključivati rešenja za daljinski pristup sistemu i omogućiti prikladnu centralnu tačku za administraciju i pregled otvorenih incidenata i istorijat popravki na nivou preduzeća. HP-ov specijalista za podršku će upotrebiti daljinski pristup sistemu samo ukoliko je autorizovan od strane kupca. Daljinski sistem može da omogućiti HP specijalisti za podršku da ostvari brže otkrivanje i rešavanje problema.</p>

**Specifikacije (opciono)****Tabela 2.** Opcione karakteristike servisa

<b>Karakteristike</b>	<b>Specifikacije isporuke</b>
<b>Zaštita od slučajnih oštećenja</b>	<p>Za kvalifikovane proizvode, određeni nivoi servisa mogu biti ponudeni uz zaštitu od slučajnih oštećenja usled rukovanja. Zaštitu protiv slučajnih oštećenja usled rukovanja hardverom koji je pokriven ovom uslugom, tamo gde je ona promenljiva, kupac dobija kao deo ovog servisa.</p> <p>Slučajno oštećenje se definiše kao fizičko oštećenje proizvoda prouzrokovano iznenadnim i nepredviđenim događajem, pri čemu se podrazumeva da je oštećenje nastalo tokom regularne upotrebe. Opasnosti koje su pokrivene ovom uslugom, podrazumevaju nenamerno prosipanje tečnosti na uređaj, padove, ispuštanja, električne udare, kao i oštećenja ili lomove displeja s tečnim kristalima (LCD) i lomljenje delova. Dodatni detalji i izuzeci koji se odnose na uslugu zaštite od slučajnih oštećenja detaljno su objašnjeni u sekciji „Servisna ograničenja”.</p>
<b>Zadržavanje oštećenih nosača podataka</b>	<p>Ova usluga, koja se odnosi na kvalifikovane proizvode, omogućava kupcu da zadrži oštećene čvrste diskove ili kvalifikovane SSD/fleš komponente kojih kupac ne želi da se odrekne, usled osetljive prirode podataka koji se nalaze na disku (disk ili SSD/fleš disk) pokrivenim ovim servisom. Svi diskovi ili kvalifikovani SSD/fleš diskovi na pokrivenim sistemima moraju učestvovati u zadržavanju oštećenih nosača podataka.</p>
<b>Zagarantovano vreme servisa od poziva do popravke za hardversku podršku</b>	<p>Zagarantovano vreme od poziva do popravke za kvalifikovane proizvode u vezi s vremenom odziva na licu mesta. Za kritične incidente (ozbiljnost 1 ili 2) s pokrivenim hardverom koji ne mogu biti rešeni daljinski, HP će uložiti komercijalno razumne napore kako bi vratio hardver pokriven ovim servisom u operativno stanje u okviru određenog zagarantovanog intervala od poziva do popravke. Za nekritične incidente (ozbiljnost 3 ili 4) ili na kupčev zahtev, HP će raditi s kupcem kako bi zakazao dogovoreno vreme početka akcije otklanjanja kvara i zagarantovani interval od poziva do popravke će početi u tom trenutku. Ozbiljnost incidenata je definisana u sekciji „Opšte odredbe/Ostali izuzeci”.</p> <p>Interval od poziva do popravke se odnosi na vremenski period koji počinje u trenutku kada je inicijalni poziv stigao i bio prihvaćen od strane HP-a onako kako je to objašnjeno u sekciji „Opšte odredbe/Ostali izuzeci”. Interval od poziva do popravke se završava HP-ovom procenom da je hardver popravljen ili time što je prijavljeni događaj zatvoren uz objašnjenje da je HP procenio da intervencija na licu mesta više nije potrebna. Interval od poziva do popravke se meri samo tokom perioda uključenja podrške i može biti prenet u naredni dan ako je za tad zakazan drugi period uključenja.</p> <p>Opcije za interval od poziva do popravke za kvalifikovane proizvode su određene u Tabeli servisnih opcija. Vreme od poziva do popravke zavisi od lokalne dostupnosti. Za više informacija kontaktirajte HP prodajni centar.</p> <p>Popravka se smatra završenom kada je hardverski problem otklonjen ili kada je hardver zamenjen. HP ne odgovara za izgubljene podatke, a kupac je odgovoran za primenu odgovarajućih procedura kreiranja rezervnih kopija. Verifikacija od strane HP-a može biti kompletirana auto-testom prilikom uključivanja, samostalnom dijagnostikom ili vizuelnom verifikacijom ispravnog funkcionisanja. HP će, po svojoj samostalnoj odluci, odrediti koji nivo testiranja je neophodan da bi se verifikovala popravka hardvera. HP će, po svojoj samostalnoj odluci, privremeno ili trajno zameniti proizvod kako bi ispunio svoju obavezu popravke u okviru određenog vremena. Zamenski proizvodi su novi ili po performansama funkcionalno ekvivalentni novim. Zamenjeni proizvodi postaju vlasništvo HP-a.</p> <p>Potrebno je da prođe 30 dana od trenutka nabavke ovog servisa kako bi se preduzele neophodne provere i procesi pre nego što zagarantovano vreme od poziva do popravke hardvera stupi na snagu. Tokom ovog inicijalnog perioda od 30 dana i tokom narednih 5 radnih dana po završetku provere, HP će obezbediti vreme odziva na licu mesta u trajanju od 4 sata.</p>

<b>Napredno upravljanje inventarom delova</b>	Kako bi se podržala obaveza HP-a da izvrši popravku u zagarantovanom roku od poziva do popravke, ustanovljena je posebna lista kritičnih rezervnih delova na raspolaganju kupcima na koje se ova usluga odnosi. Ovi delovi se čuvaju na, za to određenoj HP lokaciji. Ovim delovima se upravlja tako da bi se ostvarila njihova veća dostupnost od strane HP autorizovanih predstavnika koji im pristupaju prilikom odgovaranja na kvalifikovane zahteve za podrškom. Unapređeno upravljanje inventarom delova je uključeno zajedno s opcionim izborom zagarantovanog vremena popravke.
<b>Pokrivenost samo za stone računare/radne stanice/tanke klijente/prenosne računare</b>	Kupac može, za kvalifikovane PC proizvode da izabere jednu od pokrivenosti samo za stone računare/radne stanice/tanke klijente/prenosne računare. Uprkos tome što to može biti u suprotnosti s bilo čim iznetim u ovom dokumentu ili HP-ovim trenutnim prodajnim uslovima, Care Pack s ovim ograničenjima pokrivenosti ne uključuju sledeće opcije i opremu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksterni monitor</li> <li>• Bilo koju eksternu opremu koja nije kupljena i uključena u originalno pakovanje glavnog proizvoda - stonog računara, radne stanice, tankog klijenta ili prenosnog računara.</li> </ul> Priključna stanica ili replikator portova je pokriven servisom u okviru zemlje u kojoj je Care Pack kupljen, ali nije pokriven van zemlje kupovine.
<b>Zamena kompleta za održavanje</b>	HP trenirani tehničar dolazi na lokaciju kupca i obezbeđuje sav rad, delove i materijal koji su neophodni da bi se zamenio komplet za održavanje i čisti štampač. HP može da koristi remanufakturisane delove koji su po performansama ekvivalentni novim; zamenjeni delovi postaju svojina HP-a. Obaveza popravke kupčevog štampača je kompletirana kada tehničar zameni komplet za održavanje i uspešno odštampa test stranu. Napomena: Štampač mora da funkcioniše ispravno pre nego što se instalira komplet za održavanje (vidi sekciju „Ograničenja servisa”).

## Specifikacije

**Tabela 3.** Opcije servisa

<b>Opcija</b>	<b>Specifikacije isporuke</b>
<b>Odgovor narednog dana, po standardnom radnom vremenu (9x5)*</b>	<p>Servis je dostupan 9 sati dnevno od 08h do 17h po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, isključujući HP praznike.</p> <p>HP autorizovani predstavnik će doći na lokaciju kupca tokom intervala pokrivenosti kako bi započeo servis održavanja hardvera trećeg dana pokrivenosti pošto je poziv primljen i odobren od strane HP-a. Pozivi primljeni van intervala pokrivenosti biće odobreni narednog dana pokrivenosti i servisirani tokom sledećeg dana pokrivenosti.</p> <p>Osim u određenim afričkim, istočnoevropskim i zemljama Bliskog istoka gde vreme odziva na licu mesta može varirati od nekoliko radnih dana do nekoliko nedelja i zavisi od lokalnih kapaciteta isporuke. Za informacije o standardnom vremenu odziva na listu mesta u određenim zemljama, molimo vas da kontaktirate lokalni HP prodajni centar ili HP autorizovanog predstavnika. Za primljene pozive, vreme odziva se prenosi u naredni interval pokrivenosti.</p>

\* Odziv na licu mesta tokom narednog radnog dana je opcija koja nije dostupna u svim zemljama.

## Pokrivenost

Ova usluga obezbeđuje pokrivenost za kvalifikovane HP ili Compaq hardverske proizvode i komponente koje HP podržava ili nabavlja kao što su memorije ili DVD-ROM disk jedinice, kao i priključenu HP ili Compaq opremu kupljenu zajedno s glavnim proizvodom, kao što su miš, tastatura, doking stanica, adapter napajanja naizmeničnom strujom i eksterni monitor veličine 22 inča ili manji.

Za HP sisteme prodajnih mesta (POS), kao i pakete proizvoda za maloprodajna rešenja, kioske ili pokretne štandove, ovaj servis pokriva osnovnu jedinicu, kao i priključene HP periferne uređaje kao što su registar kase, štampači, displeji iznad kase, bar-kod čitači i ručni skeneri koji se prodaju kao deo POS-a ili paketa proizvoda.

Pokrivenost za kvalifikovane sisteme više dobavljača, uključuje sve standardne komponente od strane dobavljača kao i eksterni monitor, tastaturu i miš.

Potrošna roba, koja uključuje ali se ne ograničava na prenosive nosače podataka, zamenjive baterije i olovke za PC tablete, komplete za održavanje i drugi potrošni materijal, kao i ostale korisničke uređaje za održavanje i uređaje koje ne proizvodi HP ovim servisom. Dugotrajne baterije za HP Notebook i Tablet pokrivene su servisom do 3 godine.

Za rezervne delove i komponente koje se više ne proizvode, može biti potrebna nadogradnja. Nadogradnje za delove i komponente koje se više ne proizvode mogu u određenim slučajevima rezultirati dodatnim troškovima za kupca. HP će raditi zajedno s kupcem kako bi preporučio zamenu. Usled lokalnih kapaciteta podrške nemaju sve komponente svoje dostupne zamene.

## Preduslovi

Kupac mora imati legalno dobijenu licencu za svaki sistemski softver koji će biti pokriven ovim servisom.

HP može, po svojoj samostalnoj odluci, zahtevati proveru svih pokrivenih proizvoda. Ukoliko je takva revizija potrebna, Ovlašćeni HP predstavnik će kontaktirati kupca s kojim će se dogovoriti da se provera obavi u okviru vremenskog roka od 30 dana. Tokom revizije prikupljaju se ključne sistemske informacije o konfiguraciji i obavlja se popis svih proizvoda pokrivenih servisom. Informacije prikupljene tokom revizije, omogućavaju HP-u da planira i održava zalihe rezervnih delova na potrebnom nivou i lokaciji, i dozvoljavaju HP-u da istražuje načine za otklanjanje budućih hardverskih incidenata tako da popravke mogu da se obavljaju što efikasnije i brže. Revizija može, po HP-ovoj samostalnoj odluci, biti preduzeta na licu mesta, putem daljinskog pristupa sistemu, daljinskih sredstava za proveru ili preko telefona.

Ukoliko je HP zahtevao reviziju, biće potrebno 30 dana od trenutka kupovine servisa da se postave i izvedu revizije i procesi koji moraju biti završeni pre nego što zagarantovano vreme od poziva do popravke hardvera stupi na važnost. Zagarantovano vreme od poziva do popravke neće stupiti na važnost dok ne prođe pet (5) radnih dana nakon završetka revizije. Do tog vremena, servis hardvera pokrivenog ovom uslugom, biće dostupan u trajanju od 4 sata s odzivom na nivou servisa na licu mesta.

HP dodatno zadržava pravo da redukuje servis na vreme odziva na licu mesta ili da otkaže ugovor ukoliko kritične sugestije dobijene tokom provere nisu uvažene ili ukoliko revizija nije održana u okviru definisanog vremenskog okvira, osim u slučaju kada je HP uzrokovao odlaganje.

Za opcije popravke hardvera na licu mesta, HP snažno preporučuje da kupac instalira i koristi odgovarajuće HP rešenje za daljinsku podršku koje ima bezbednu konekciju s HP-om, kako bi se omogućilo izvođenje servisa. Za opcije popravke hardvera na licu mesta, HP snažno preporučuje da kupac instalira i koristi odgovarajuće HP rešenje za daljinsku podršku, s bezbednom konekcijom s HP-om, kako bi se omogućilo izvođenje servisa. Molimo vas da kontaktirate svog lokalnog HP predstavnika za dodatne detalje o zahtevima, specifikacijama i izuzecima. Ukoliko kupac ne primeni odgovarajuće HP rešenje za daljinsku podršku, HP možda neće biti u mogućnosti da obezbedi servis onako kako je to definisano i nije ni u obavezi da to učini. Ukoliko kupac ne primeni odgovarajuće HP rešenje za daljinsku podršku, može doći do dodatnih troškova potrebnih kako bi se na licu mesta instalirao sistemski softver koji ne podržava instaliranje od strane kupca. Instalacija softvera koji se može instalirati od strane kupca spada u kupčevu odgovornost. Dodatni troškovi mogu biti potrebni ukoliko kupac zahteva da HP instalira softver i softverske nadogradnje koje se mogu instalirati od strane kupca. Svi dodatni troškovi za kupca biće obračunati na osnovu utrošenog vremena i materijala, ukoliko to drugačije nije pismenim putem dogovoreno između HP-a i kupca.

## Odgovornosti kupca

Ukoliko kupac ne postupa po definisanim Odgovornostima kupca, po HP-ovoj slobodnoj odluci, HP ili HP ovlašćeni servis i) neće biti u obavezi da isporuče servis kao što je opisano ili će ii) izvesti takav servis na trošak kupca po važećim cenama za utrošak vremena i materijala.

Ukoliko HP zahteva, kupac ili HP-ov ovlašćeni predstavnik mora da aktivira podršku za hardverski proizvod tokom 10 dana od kupovine ovog servisa, koristeći instrukcije za registraciju u okviru Care Pack-a ili email dokumenta poslatog od strane HP-a, ili drugačije ukoliko je HP tako naznačio. U slučaju da proizvod pokriven servisom menja lokaciju, aktivacija i registracija (ili odgovarajuće prilagođavanje postojećoj HP registraciji) će se obaviti tokom 10 dana od promene.

Zagarantovano vreme od poziva do popravke podrazumeva da kupac obezbedi momentalan i neograničen pristup sistemu, po zahtevu HP-a. Zagarantovano vreme od poziva do popravke se ne primenjuje kada je pristup sistemu, uključujući fizički pristup, daljinsko otklanjanje problema i hardversku dijagnostičku procenu – odloženo ili onemogućeno. Ukoliko kupac zahteva zakazani servis, vreme od poziva do popravke počinje u dogovorenom i zakazanom terminu.

Za opcije izbora vremena popravke hardvera na licu mesta, HP snažno preporučuje, što se odnosi i na zagarantovano vreme od poziva do popravke, da kupac mora da instalira odgovarajuće HP rešenje za daljinsku podršku, s bezbednom konekcijom s HP-om, i da omogući sve neophodne resurse u skladu s pravilima za HP rešenja za daljinsku podršku, kako bi se omogućila realizacija servisa ili opcija. Kada je HP rešenje za daljinsku podršku instalirano, kupac mora da u njemu sačuva konfigurisane kontakt detalje koje će HP koristiti prilikom odgovora na kvar uređaja. Molimo vas da kontaktirate svog lokalnog HP predstavnika za dodatne detalje o zahtevima, specifikacijama i izuzecima.

Na HP-ov zahtev, kupac će biti u obavezi da pruži podršku HP-ovim nastojanjima da daljinski otkloni problem. Kupac će:

- Obezbediti sve neophodne informacije kako bi HP isporučio pravovremenu i profesionalnu daljinsku podršku i omogućiti HP-u da utvrdi nivo dostupnosti podrške.
- Pokrenuti self-testove i i instalirati druge dijagnostičke alate i programe.
- Instalirati sistemske nadogradnje koje podržavaju instalaciju od strane kupca kao i druge softverske nadogradnje.
- Preduzeti druge opravdane aktivnosti kako bi pomogao HP-u da identifikuje ili razreši probleme, na zahtev HP-a.

Kupac je odgovoran za pravovremenu instalaciju kritičnih nadogradnji sistemskog softvera koje podržavaju instalaciju od strane kupca, kao i CSR delova i zamenskih proizvoda isporučenih kupcu.

Kupac je saglasan da plati dodatne troškove ukoliko zahteva da HP instalira nadogradnje sistemskog softvera ili druge softverske nadogradnje koje može da instalira kupac. Svi dodatni troškovi za kupca biće obračunati na osnovu utrošenog vremena i materijala, ukoliko to drugačije nije pismenim putem dogovoreno između HP-a i kupca.

U slučajevima gde se radi razrešenja problema šalju CSR delovi ili zamenski proizvodi, kupac je odgovoran za vraćanje oštećenog dela ili proizvoda u okviru vremenskog perioda određenog od strane HP-a. U slučaju da HP ne primi oštećeni deo ili proizvod u okviru vremena određenog za to, ili ako se prilikom prijema ustanovi da je deo ili proizvod razmagnetisan ili drugačije fizički oštećen, od kupca će biti traženo da HP-u plati katalošku cenu za oštećeni deo ili proizvod, kako je određeno od strane HP-a.

Za Care Pack ponude koje uključuju servisnu opciju zaštite od slučajnog oštećenja prilikom rukovanja, kupac ima odgovornost da prijavi slučajno oštećenje HP-u tokom 30 dana od incidenta tako da HP može da ubrza popravku sistema. HP zadržava pravo da odbije popravku u okviru ovog programa za oštećenja na sistemima na kojima je incident prijavljen više od 30 dana nakon što se dogodio. Ukoliko su zaštitni elementi, kao što su kutije ili torbe za prenos uređaja, bili obezbeđeni ili dostupni za upotrebu s proizvodima pokrivenim servisom, onda kupac ima odgovornost da kontinuirano koristi ove dodatke protiv oštećenja pokrivenog proizvoda.

Kupac je odgovoran za zaštitu informacija koje su u njegovom vlasništvu kao i poverljivih informacija. Kupac je odgovoran za odgovarajuće brisanje ili uklanjanje podataka s proizvoda koji mogu biti zamenjeni i vraćeni u HP kao deo procesa popravke kako bi obezbedili čuvanje kupčevih podataka. Za više informacija o odgovornostima kupca, uključujući i one naznačene u HP Politika čišćenja nosača podataka za kupce iz zdravstvene industrije, posetite [hp.com/go/mediahandling](http://hp.com/go/mediahandling).

Ukoliko kupac odluči da zadrži zamenske delove pokrivene opcijama o zadržavanju oštećenih nosača podataka, onda je kupčeva odgovornost da:

- Zadrži pokrivene komponente koje mogu biti zadržane, a koje su zamenjene tokom podrške ukazane od strane HP-a.
- Obezbedi da nijedan kupčev osetljiv podatak na zadržanim komponentama nije oštećen ili da je ostao bezbedan.
- Primi ovlašćenog predstavnika kako bi bio prisutan da prihvati oštećene komponente s podacima, prihvati zamensku komponentu, omogući HP-u da dobije informacije o identifikaciji kao što je serijski broj svake komponente koja je ovim zadržana, i da, na zahtev HP-a, potpiše dokument obezbeđen od strane HP-a kojim se konstatuje zadržavanje komponente s podacima.
- Uništi zadržanu komponentu s podacima i/ili obezbedi da se ona ne može ponovo staviti u upotrebu.
- Odloži sve zadržane komponente s podacima u skladu s važećim zakonima i regulativom o zaštiti životne sredine.

Za one koje komponente s podacima koje se mogu zadržati, a koje je kupcu dobavio HP u vidu pozajmice, iznajmljivanja ili lizinga, kupac će neodložno vratiti zamenjenu komponentu po isteku ili prestanku podrške od strane HP-a. Kupac će biti isključivo odgovoran za odstranjivanje svih osetljivih podataka pre vraćanja HP-u pozajmljenih, iznajmljenih ili komponenti ili proizvoda pod lizingom, i HP neće biti odgovoran za očuvanje poverljivosti ili privatnosti bilo kakvih osetljivih podataka koji su preostali na tim komponentama.

## Ograničenja servisa

Po diskrecionoj odluci HP-a, servis će biti omogućen uz upotrebu kombinacije daljinske dijagnostike i podrške, servisa koji se obavlja na licu mesta i drugih metoda za obavljanje servisa. Drugi metodi za isporuku mogu uključivati isporuku delova preko kurira koje kupac sam može zameniti, kao što su tastatura, miš ili ukoliko je tako dogovoreno s kupcem, drugih delova koje je HP klasifikovao kao CSR delove ili celog zamenskog proizvoda. HP će odrediti odgovarajući metod isporuke potreban da bi se kupcu omogućila efikasna i pravovremena podrška i ostvarilo zagarantovano vreme od poziva do isporuke, ukoliko je ta opcija bila dostupna.

HP je uložio znatna sredstva u projektovanje proizvoda koje će korisnici moći sami da popravljaju. Opcija Customer Self Repair (CSR, Popravke koje korisnici mogu sami da obave) predstavlja ključni deo odredbi HP garancije. To omogućava kompaniji HP da, pošto problem bude potvrđen, direktno isporuči kupcu rezervne delove, kao što su tastatura, miš ili drugi delovi koji su klasifikovani kao CSR delovi. Delovi se obično isporučuju tokom noći da bi ih korisnici primili u najkraćem mogućem roku. Korisnik može da zameni delove kad mu odgovara.

„Obavezni“ CSR predstavlja deo standardne garancije povezane sa nekim proizvodima. CSR je opcionalan za korisnike sa uslugom HP Care Pack ili sporazumom o ugovornoj podršci. Odrednica „opcionalno“ znači da korisnik sam može da obavi popravku ili da odluči da HP servisno osoblje besplatno obavi zamenu dela sve dok je proizvod pokriven uslugom.

Care Pack i sporazumi o ugovornoj podršci koji obuhvataju uslove za popravke „na lokaciji korisnika“ omogućavaju direktno slanje CSR delova korisniku koji je izabrao CSR odnosno dolazak predstavnika HP službe za podršku koji će izvršiti popravku na lokaciji korisnika u slučaju da on ne želi da koristi CSR.



Care Pack i sporazumi o ugovornoj podršci koji obuhvataju uslove za popravke „van lokacije korisnika”, na primer Pickup and Return (Preuzimanje i vraćanje) ili Return to HP (Vraćanje kompaniji HP), od korisnika zahtevaju dostavu proizvoda u ovlašćeni HP servisni centar ili isporuku proizvoda kompaniji HP, prema nahođenju kompanije HP, ako korisnik odluči da ne želi da koristi CSR.

Ukoliko se kupac složi s preporučenim CSR-om, a CSR deo je obezbeđen kako bi se sistem vratio u operativno stanje, neće se primenjivati servis na licu mesta. U tim slučajevima, HP-ova praksa je da ekspresno isporuči CSR delove koji su kritični za operativnost proizvoda na kupčevoj adresi. Za više detalja o CSR procesima i delovima pogledajte [hp.com/go/selfrepair](https://hp.com/go/selfrepair).

Odziv na licu mestu neće biti dostupan ukoliko servis može biti obavljen upotrebom daljinske dijagnostike, daljinske podrške ili drugih metoda isporuke servisa opisanih ranije.

Za HP POS sisteme i pakete proizvoda za maloprodajna rešenja, kioske ili pokretne štandove, servis može biti dostupan samo za osnovnu jedinicu. Servis za priključene periferne uređaje može biti izveden putem dostavljanja zamenskih delova ili celog zamenskog proizvoda za CSR ili instalacije od strane tehničkog kurira koji je dostavio deo ili proizvod.

Ukoliko HP unapred traži proveru, zagarantovano vreme od poziva do popravke hardvera neće stupiti na važnost sve dok ne prođe pet (5) radnih dana od završetka provere. HP dodatno zadržava pravo da redukuje servis na vreme odziva na licu mesta ili da otkáže ugovor ukoliko kritične sugestije dobijene tokom provere nisu uvažene ili ukoliko provera nije održana u okviru definisanog vremenskog okvira.

Sledeće aktivnosti ili situacije će suspendovati kalkulaciju intervala od poziva do popravke (ukoliko su primenjive) sve dok se ne završe ili razreše:

- Bilo koje akcije ili njihovo odsustvo, preduzete od strane kupca ili trećih strana, koje mogu da utiču na proces popravke.
- Svaki automatizovani ili manuelni proces oporavka sistema, pokrenut putem hardverskog kvara, kao što su mehanizam rekonstrukcije diska, rezervne procedure ili mere za zaštitu integriteta podataka.
- Bilo koje aktivnosti koje nisu specifične za popravku hardvera ali su potrebne kako bi se verifikovalo da je hardverski kvar otklonjen, kao što je resetovanje operativnog sistema.

HP zadržava pravo da promeni zagarantovani interval od poziva do popravke u skladu s kupčevom specifičnom konfiguracijom proizvoda, lokacijom ili okruženjem. Ovo se ustanovljava u trenutku zaključivanja ugovora o podršci i može da varira u odnosu na dostupnost resursa.

Zagarantovano vreme od poziva do popravke i vremena odziva na licu mesta nije primenjivo za popravku ili zamenu oštećenih ili ispražnjenih baterija za određene sisteme skladištenja podataka u preduzećima ili proizvode s magnetnim trakama.

Zagarantovano vreme od poziva do popravke nije primenjivo onda kada kupac izabere da sprovede produženu HP dijagnostiku umesto da izvrši preporučene procedure oporavka sistema.

Ukoliko kupac zahteva zakazani servis, vreme od poziva do popravke počinje u dogovorenom i zakazanom terminu.

Sledeće aktivnosti neće biti uključene u servis:

- Kopiranje, oporavak sistema i podrška operativnom sistemu, drugim softverima i podacima
- Operativno testiranje aplikacija ili dodatno testiranje potrebno i zahtevano od strane kupca
- Otklanjanje problema međupovezanosti ili kompatibilnosti
- Podrška u vezi s mrežnim problemima
- Servis prouzrokovan time što je kupac propustio da inkorporira bilo koju sistemsku ili drugu popravku, softver ili modifikaciju koje je HP obezbedio kupcu
- Servis potreban zbog kupčevog propusta da preduzme akciju kojom bi se izbegao problem, koja je pre toga savetovana od strane HP-a
- Servis koji je, po mišljenju HP-a, potreban zbog neodgovarajućeg tretmana ili upotrebe proizvoda
- Servis koji je, po mišljenju HP-a, potreban zbog neovlašćenih pokušaja personala koji nije HP-ov, da instalira, popravi, održava ili modifikuje hardver, sistemski softver ili softver.

#### **Izuzeci od opcije za zaštitu od slučajnog oštećenja**

Da bi kupovina usluge zaštite od slučajnog oštećenja bila omogućena potrebno je da proizvod bude pokriven fabričkom garancijom ili uslugom produžene garancije u trajanju koje je jednako ili duže od trajanja usluge zaštite od slučajnog oštećenja. Usluga zaštite od slučajnog oštećenja omogućava zaštitu od iznenadnih i nepredviđenih slučajnih oštećenja usled rukovanja, ukoliko se takva oštećenja dogode prilikom regularne upotrebe. Ova usluga ne pokriva sledeće situacije i oštećenja nastalih usled:

- Normalnog habanja, promene u boji, teksturi ili završnoj obradi, postepenog oštećivanja, rđe, prašine ili korozije
- Vatre, prevoza ili smeštaja (u slučajevima kada je oštećenje pokriveno polisom osiguranja ili drugom garancijom koja se odnosi na proizvod), prirodnom silom (uključujući, ali se ne ograničavajući na poplave) ili bilo koju drugu opasnost koja potiče izvan proizvoda.
- Izloženosti vremenskim uslovima ili okolini koji su van HP-ovih specifikacija, izloženosti opasnim (uključujući i bio-hazardnim) materijalima, nebrizi operatera, pogrešnoj upotrebi, lošem rukovanju, neodgovarajućem snabdevanju električnom energijom, neovlašćenim popravkama ili pokušajima popravke, neodgovarajućim ili neovlašćenim modifikacijama opreme, dodacima ili instalacijama, vandalizmu, štetom prouzrokovanom dejstvom životinja ili insekata, oštećenim baterijama, curenjem baterija, nedostatku održavanja koje je precizirao proizvođač (uključujući i neodgovarajuća sredstva za čišćenje).
- Greške u dizajnu proizvoda, konstrukciji, programiranju ili uputstvima
- Održavanja, popravke ili zamene neophodnim usled gubitka ili oštećenja prouzrokovanih bilo kakvim uzrokom van normalne upotrebe, skladištenja i operisanja proizvodom u skladu s proizvođačkim specifikacijama i uputstvom za upotrebu
- Krađe, gubitka, misterioznog nestanka ili pogrešnog postavljanja
- Gubitka ili oštećenja podataka, prekida poslovanja
- Prevare (uključujući, ali se ne ograničavajući na nekorektno, obmanjujuće, pogrešno ili nepotpuno prijavljivanje načina na koji je oprema oštećena HP-ovom procenitelju, serviseru ili HP-u)
- Slučajnog ili drugog oštećenja koje je kozmetičko po prirodi uključujući štetu koja ne utiče na operativnost i funkcionisanje kompjutera
- Nesavršenosti kompjuterskog ekrana uključujući ali se ne ograničavajući na „izgorele” ili nedostajuće piksele, prouzrokovane normalnom upotrebom i operisanjem proizvodom.

- Oštećenja na proizvodima čiji su serijski brojevi uklonjeni ili promenjeni
- Oštećenja ili kvara opreme koji je pokriven proizvođačkom garancijom, opozivom ili fabričkim biltenima
- Štete prouzrokovanom tokom kupčevog transporta proizvoda pokrivenog servisom na određenu lokaciju ili s nje
- Oštećenja hardvera, softvera, nosača podataka, podataka itd. nastalih usled uzroka koji uključuju, ali se ne ograničavaju na viruse, aplikacije, mrežne programe, nadogradnje, formatiranja bilo koje vrste, baze podataka, fajlove, drajvere, source-code, object-code ili pripadajuće podatke, bilo koju podršku, konfiguraciju, instalaciju ili reinstalaciju bilo kog softvera ili podataka ili upotrebu oštećenih nosača podataka
- Bilo kojih uslova koji su postojali ili su se desili pre datuma kupovine Care Pack-a.
- Zastarelosti proizvoda
- Bilo kakvog izmeštanja opreme izvan zemlje kupovine koje nije pokriveno Travel+ Accidental Damage Protection Care Pack-om
- Oštećenih ili defektnih LCD ekrana tamo gde je kvar nastao zloupotrebom ili je na drugi način isključen kao što je ovde navedeno
- Namernog oštećenja koje rezultira slomljenim ili oštećenim kompjuterskim displejem ili oštećenim monitorom
- Oštećenja usled policijske akcije, objavljenim ili neobjavljenim ratom, nuklearnim incidentom ili terorizmom
- Bilo kakve promene ili modifikacije pokrivenog proizvoda
- Neobjašnjivog ili misterioznog nestanka i bilo kog čina kojim se namerno uzrokuje šteta na pokrivenom proizvodu
- Nepažljivog, nemarnog ili zloupotrebno upravljanja tokom upotrebe i rukovanja proizvodom

Ukoliko su zaštitni elementi, kao što su kutije ili torbe za prenos uređaja, bili obezbeđeni ili dostupni za upotrebu s proizvodima pokrivenim servisom, onda kupac ima odgovornost da kontinuirano koristi ove dodatke kako bi se kvalifikovao da može koristiti zaštitu protiv slučajnih oštećenja. Nemarno, nepažljivo ili zloupotrebno rukovanje uključuje, ali se ne ograničava na tretman i upotrebu pokrivenog proizvoda, na štetan ili napadački način koji može rezultirati oštećenjima, ili bilo kojim namernim oštećenjem proizvoda. Bilo koja šteta koja nastane u okviru takvih postupaka NIJE pokrivena ovom zaštitom protiv slučajnih oštećenja.

Za HP komercijalne i korisničke proizvode, slučajna šteta usled rukovanja je limitirana na jedan incident po proizvodu tokom perioda od 12 meseci koji počinje nakon starta Care Pack-a.

Jednom kada se dostigne naznačeni limit, trošak popravke za bilo koje dodatne zahteve biće naplaćen na osnovu utrošenog vremena i materijala, ali će svi ostali aspekti kupljenog Care Pack-a biti važeći ukoliko nije drugačije naznačeno u dokumentaciji u zemlji nabavke.

HP zadržava pravo da kupcima s istorijom značajno visokih zahteva za servisom odbije zahteve za kupovinu usluge zaštite od slučajnih oštećenja usled rukovanja.

#### **Ograničenja opcije za zadržavanje oštećenih nosača podataka**

Opcija zadržavanja oštećenih nosača podataka odnosi se samo na kvalifikovane komponente za čuvanje podataka koje su usled kvara zamenjene od strane HP-a. Opcija se ne odnosi na bilo koju zamenu komponentata za čuvanje podataka koje se nisu pokvarile.

Komponente za čuvanje podataka koje su od strane HP-a naznačene kao potrošna roba i/ili su dostigle maksimalno podržano trajanje i/ili maksimalno podržani limit upotrebe kao što je naznačeno u proizvođačevom uputstvu za upotrebu, QuickSpecs dokumentu ili tehničkoj listi podataka – nisu pokrivena ovom uslugom.

Za one opcije koje je HP naznačio da zahtevaju posebnu pokrivenost, pokrivenost uslugom zadržavanja oštećenih nosača podataka, ukoliko je dostupna, mora da bude odvojeno kupljena i konfigurisana.

Stopa kvarenja na ovim komponentama se neprestano kontroliše i HP zadržava pravo da otkáže ovu uslugu uz obaveštenje 30 dana unapred, ukoliko opravdano zaključi da kupac previše upotrebljava uslugu zadržavanja defektnih nosača podataka (kao onda kada zamene oštećenih komponenti za skladištenje podatka materijalno prevazilaze standardne stope kvarenja opreme za sistem koji je u pitanju).

## Izuzeci za uslugu zamene kompleta za održavanje

Iz opcione usluge zamene kompleta za održavanje su isključene aktivnosti koje uključuju ali nisu ograničene na sledeće:

- Svaka popravka van zamene kompleta za održavanje; ukoliko je potrebna bilo kakva dodatna zamena delova na kupčevom štampaču, ona će biti posebno naplaćena.
- Komplete za održavanje HP štampača mogu zamenjivati isključivo ovlašćeni HP tehničari.

## Opšte odredbe/ostali izuzeci

HP će uvažiti poziv tako što će otvoriti slučaj, poslati ID slučaja kupcu, i potvrditi stepen ozbiljnosti kupčevog incidenta, kao i vreme potrebno da bi se započela akcija otklanjanja problema. Komentar: Za prijave primljene putem HP elektronskih sredstava daljinske podrške, HP zahteva kontakt s kupcem kako bi s njim odredio stepen ozbiljnosti incidenta i omogućio pristup sistemu pre nego što počne da teče vreme od poziva do popravke hardvera ili period odziva na licu mesta.

Vreme odziva na licu mesta i zagarantovano vreme od poziva do popravke mogu da variraju u odnosu na ozbiljnost incidenta. Kupac određuje stepen ozbiljnosti incidenta.

Ozbiljnost incidenta se određuje na sledeći način:

- Ozbiljnost 1 – Kritičan prekid: na primer, prekid funkcionisanja proizvodnog okruženja; proizvodni sistem ili proizvodna aplikacija ne funkcioniše ili je u ozbiljnom riziku; gubitak/oštećenje podataka ili rizik od toga; ozbiljan uticaj na poslovanje; ugrožavanje bezbednosti
- Ozbiljnost 2 – Kritično pogoršanje: na primer, ozbiljno pogoršanje u proizvodnom okruženju; proizvodni sistem ili proizvodna aplikacija u prekidu/oštećenju; rizik od ponavljanja incidenta; ozbiljan uticaj na poslovanje
- Ozbiljnost 3 – Normalna: na primer, ne-proizvodni sistem (na primer test-sistem) u prekidu ili smanjenom funkcionisanju; proizvodni sistem ili proizvodna aplikacija u smanjenom funkcionisanju s postavljenim rešenjem kojim se zaobilazi nastali problem, gubici funkcionalnosti koji nisu kritični, ograničen uticaj na poslovanje
- Ozbiljnost 4 – Niska: na primer, bez uticaja na poslovanje i korisnike

## Putne zone

Sva vremena odziva za popravku hardvera na licu mesta odnose se samo na lokacije unutar 100 milja (160 km) od određenog HP centra za podršku. Putovanje na lokacije u okviru 200 milja (320 km) od određenog HP centra za podršku obezbeđeno je bez dodatnih troškova. Ukoliko se lokacija nalazi na više od 200 milja (320 km) od HP centra za podršku, biće naplaćeni dodatni putni troškovi.

Ukoliko se proizvod nalazi ili bi trebalo da bude instaliran van određene putne zone, ili se njegovoj lokaciji ne može pristupiti vožnjom pa stoga zahteva specijalan pristup (na primer – naftne platforme, udaljene oblasti u pustinji itd), servis može zahtevati dodatne troškove podrške, duže vreme odziva, smanjen broj sati pokrivenosti ili prevoz do i od lokacije servisiranja, kako HP odredi. Molimo da lokalne uslove podrške proverite s vašim HP predstavnikom prodaje.

Putne zone i troškovi, ukoliko postoje, mogu varirati na nekim geografskim lokacijama.

Vreme odziva na lokacijama udaljenijim od 100 milja (160 km) od određenog HP centra za podršku će biti modifikovano za produženo putovanje, kao što je pokazano u tabeli ispod.

Zagarantovano vreme od poziva do popravke odnosi se na lokacije u okviru 50 milja (80 km) od određenog HP centra za podršku.

Za lokacije koje se nalaze između 51 i 100 milja (81 do 160 km) od određenog HP centra za podršku, biće primenjeno prilagođeno zagarantovano vreme od poziva do popravke hardvera, kao što je prikazano na tabeli ispod.

Zagarantovano vreme od poziva do popravke hardvera nije primenjivo za lokacije koje su udaljene više od 100 milja (160 km) od HP određenog centra za podršku.

Razdaljina od HP određenog centra za podršku	Odziv na licu mesta narednog dana
0–100 milja (0–160 km)	Odziv na licu mesta narednog dana
101–200 milja (161–320 km)	1 dodatni dan pokrivenosti
201–300 milja (321–480 km)	2 dodatna dana pokrivenosti
Preko 300 milja (480 km)	Uspostavlja se u trenutku naručivanja i zavisi od dostupnosti resursa

Razdaljina od HP određenog centra za podršku	Zagarantovano vreme servisa od poziva do popravke hardvera – 24 sata
0–50 milja (0–80 km)	24 sata
51–100 milja (81–160 km)	24 sata
Preko 100 milja (160 km)	Nije dostupno

## Informacije o naručivanju

Sve jedinice i opcije s pojedinačno kupljenim Care Pack ponudama moraju biti na istom servisnom nivou s proizvodom na koji se odnose ukoliko je taj nivo dostupan za takve jedinice i opcije.

Dostupnost određenih funkcija i nivoa servisa može da varira u odnosu na lokalne resurse i može biti ograničena na kvalifikovane proizvode i geografske lokacije. Da biste dobili dodatne informacije ili naručili uslugu hardverske podrške na lokaciji, obratite se lokalnom HP prodajnom predstavniku.

## Za više informacija

**HP Care Pack usluge:** [hp.com/go/pcandprintingservices](http://hp.com/go/pcandprintingservices)

**Prijavite se za najnovije informacije**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Delite s kolegama

Na HP Service se odnose važeći HP uslovi servisa koji je omogućen ili naznačen kupcu u trenutku kupovine. Kupac može imati dodatna zakonska prava u skladu s važećim lokalnim zakonima, i takva prava ni na koji način nisu ugrožena HP uslovima servisa ili HP Limited Warranty koji se dobijaju uz vaš HP proizvod.

© Copyright 2015 - 2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije u ovom dokumentu podložne su promenama bez prethodne najave. Jedine garancije za HP proizvode i servis su naznačene u garantnim izjavama koje su priložene uz odgovarajuće proizvode i usluge. Ništa u ovom tekstu ne može se uzeti kao osnov za dodatnu garanciju ili uslov, eksplicitno ili implicitno, po činjenici ili zakonu. Kompanija HP neće se smatrati odgovornom za tehničke odnosno uredničke greške niti propuste u ovom dokumentu.

