

Služba hardwarové podpory HP v místě provozu



Služby smluvní péče HP

Hlavní součásti služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Hardwarová podpora v místě provozu
- Náhradní díly a materiály
- Aktualizace firmwaru u vybraných produktů
- Volitelné časové pokrytí služby
- Volitelné garantované časy zahájení hardwarové podpory v místě provozu
- Pravidelná údržba (součástí pouze pro určité způsobilé produkty)
- Eskalační řízení
- Přístup k informacím a službám elektronické podpory
- Řešení elektronické vzdálené podpory HP (pouze pro způsobilé produkty)
- Preventivní údržba (volitelná pouze pro způsobilé produkty)
- Ponechání si poškozeného disku (volitelné pouze pro způsobilé produkty)
- Volba garantovaných časů pro vyřešení hardwarové závady (volitelné pouze pro způsobilé produkty)
- Rozšířená správa zásob náhradních dílů (včetně možnosti volitelného garantovaného času pro vyřešení závady)
- Ochrana proti náhodnému poškození (volitelné pouze pro způsobilé produkty ve vybraných zemích)
- Celosvětové pokrytí (volitelné pouze pro způsobilé produkty ve vybraných zemích)

Přehled služby

Služba hardwarové podpory v místě provozu HP Hardware Support Onsite zahrnuje vzdálenou asistenci a podporu v místě provozu pro váš způsobilý podporovaný hardware s cílem maximalizovat provozuschopnost vašeho produktu.

Máte možnost si buď vybrat z různých balíčků služeb s předdefinovanými úrovněmi služby, nebo své specifické potřeby podpory řešit konfigurací volitelných služeb a výběrem z doplňkových možností garantovaného času odezvy a časového krytí.

Úrovně služby s garantovanými časy pro vyřešení závady zajišťují IT manažeři ve spolupráci se specialisty podpory, kteří začnou závady systému neprodleně řešit, aby v určeném časovém období uvedli hardware zpět do provozního stavu.

Specifikace

Tabulka 1. Hlavní součásti služby

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Vzdálená diagnostika problémů a podpora	<p>Jakmile zákazník učiní telefonickou žádost o servis a společnost HP potvrdí její přijetí, tak jak je popsáno v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“, zahájí společnost HP během časového pokrytí služby práce na identifikaci hardwarového problému a jeho vzdáleném odstranění, napravení a vyřešení ve spolupráci se zákazníkem. Před započítáním asistence v místě provozu zařízení může společnost HP pomocí elektronických řešení vzdálené podpory, umožňujících přístup k podporovaným produktům, spustit a provést vzdálené diagnostické testy, případně může použít jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení problému.</p> <p>Společnost HP poskytne během časového pokrytí služby telefonní asistenci pro instalaci firmwaru a výměnu náhradních dílů, které zákazník může provést sám.</p> <p>Bez ohledu na časové pokrytí služby lze závady na podporovaném hardwaru nahlásit společnosti HP telefonicky nebo přes webový portál, v závislosti na místní dostupnosti, případně přes elektronická řešení HP vzdálené podpory s automatickým hlášením událostí, a to kdykoli 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.</p>
Hardwarová podpora v místě provozu	<p>V případě hardwarových problémů, které společnost HP posoudí jako nemožné řešit vzdáleně, vykoná autorizovaný zástupce společnosti HP technickou podporu pro podporované hardwarové produkty v místě jejich provozu, aby je uvedl do provozního stavu. U určitých produktů se společnost HP může podle svého uvážení rozhodnout pro jejich výměnu místo jejich opravy. Náhradní díly budou nové nebo výkonnostně funkčně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP.</p> <p>Jakmile se autorizovaný zástupce HP dostaví k zákazníkovi, bude pokračovat v dodávání služby, buď přímo u zákazníka, nebo vzdáleně dle uvážení společnosti HP, dokud produkty nebudou opravené. Práce mohou být dočasně pozastavené, jsou-li potřeba dodatečné náhradní díly nebo zdroje s tím, že jakmile budou k dispozici, budou práce pokračovat.</p> <p>Dokončení opravy se nemusí vztahovat na podporu v místě provozu poskytovanou pro stolní, mobilní a spotřební produkty.</p> <p>Oprava je považována za dokončenou na základě ověření společností HP, že hardwarová závada byla odstraněna nebo že hardware byl vyměněn.</p>

<p>Hardwarová podpora v místě provozu, pokračování</p>	<p>„Opravy během závady“: Během technické podpory u zákazníka společnost HP může rovněž:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalovat pro podporované produkty dostupná technická vylepšení s cílem pomoci zákazníkovi zajistit řádné fungování hardwarových produktů a zachovat kompatibilitu s hardwarovými náhradními díly dodanými společností HP • Instalovat pro podporované hardwarové produkty dostupné aktualizace firmwarů, definované společností HP jako neinstalovatelné zákazníkem, které jsou podle společnosti HP zapotřebí k uvedení podporovaného produktu zpátky do provozního stavu nebo k zachování podpory ze strany HP <p>„Opravy na požádání“: Během časového pokrytí společnost HP na žádost zákazníka rovněž nainstaluje pro podporované hardwarové produkty kritické aktualizace firmwarů, definované společností HP jako neinstalovatelné zákazníkem. Kritické aktualizace firmwarů jsou aktualizace doporučené produktovým oddělením společnosti HP k okamžité instalaci.</p>
<p>Náhradní díly a materiály</p>	<p>Společnost HP poskytne náhradní díly a materiály podporované HP, potřebné k udržování podporovaného hardwaru v provozním stavu, včetně dílů a materiálu pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Náhradní díly dodané společností HP budou nové nebo výkonnostně funkčně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Zákazníci, kteří si přejí nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budou povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.</p> <p>Spotřební materiál a spotřební díly nejsou touto službou pokryty a jejich dodávka tudíž není součástí této služby; na spotřební materiál a spotřební díly se vztahuje standardní záruka. Oprava nebo výměna jakéhokoli spotřebního materiálu nebo spotřebního dílu je odpovědností zákazníka. Mohou platit určité výjimky; více informací vám sdělí společnost HP. V případě, že spotřební díl je způsobilý pro podporu, jak je stanoveno společností HP, nevztahují se na opravu nebo výměnu podporovaného spotřebního dílu garantované časy pro vyřešení závady ani garantované časy příjezdu na místo provozu.</p> <p>Maximální doba podpory / maximální využití: Díly a komponenty, které překročily svou uvedenou životnost a/nebo přesáhly omezení maximálního využití, stanovené v provozním manuálu výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.</p>
<p>Aktualizace firmwaru u vybraných produktů</p>	<p>Společnost HP vydává pro hardwarové produkty HP aktualizace firmwarů, které jsou dostupné pouze zákazníkům s aktivní smlouvou, opravňující je k přístupu k těmto aktualizacím.</p> <p>V rámci této služby má zákazník právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro hardwarové produkty podporované touto službou, s výhradou všech příslušných licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách HP.</p> <p>Společnost HP bude oprávnění k aktualizacím přiměřenými prostředky ověřovat (např. přístupový kód nebo jiný identifikátor), a zákazník je odpovědný, že bude jakékoli takové přístupové nástroje používat v souladu s podmínkami uvedenými v tomto produktovém listě a v jiných příslušných dohodách se společností HP.</p> <p>Společnost HP může podniknout další přiměřené kroky, včetně auditů, aby ověřila, zda zákazník dodržuje podmínky smluv zákazníka se společností HP, včetně tohoto produktového listu.</p> <p>Zákazníci s licencí na softwarové produkty založené na firmwaru (funkce implementované do firmwaru aktivovaného nákupem samostatné licence na softwarový produkt) musí mít rovněž aktivní smlouvu o softwarové podpoře HP Software Support, aby mohli přijímat, stahovat, instalovat a používat příslušné aktualizace firmwaru. Společnost HP poskytne, instaluje nebo pomůže zákazníkovi instalovat aktualizace firmwaru, jak byly výše v tomto dokumentu popsány, pouze tehdy, pokud bude mít zákazník k užívání aktualizací příslušného softwaru licenci, a to pro každý systém, přípojku, procesor, jádro procesoru, případně licenční ujednání s koncovým uživatelem, podle licenčních podmínek originálního softwaru HP nebo licenčních podmínek původního výrobce softwaru.</p>

Časové pokrytí	<p>Časové pokrytí vymezuje čas, během kterého jsou popsané služby dodané v místě provozu nebo vzdáleně.</p> <p>Telefonické žádosti o servis obdržené mimo časové pokrytí budou zaznamenány v čase uskutečnění hovoru, nicméně společností HP budou potvrzené, jak je popsáno v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“, až následující den, ve kterém má zákazník časové pokrytí.</p> <p>Možnosti časového pokrytí dostupné pro způsobilé produkty jsou uvedené v tabulce s jednotlivými úrovněmi služby.</p> <p>Všechny úrovně časového pokrytí závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.</p>
Garantovaný čas zahájení hardwarové podpory v místě provozu	<p>V případě poruchy podporovaného hardwaru, kterou nelze řešit vzdáleně, se zástupce společnosti HP vynasnaží dostavit se na místo provozu během uvedeného garantovaného času.</p> <p>Garantovaný čas příjezdu na místo provozu zařízení je časový interval, který začíná přijetím a potvrzením servisního požadavku společností HP, jak je popsáno v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“. Tento interval končí příjezdem autorizovaného zástupce HP k zákazníkovi, nebo uzavřením hlášené události s odůvodněním, že zásah v místě provozu není podle rozhodnutí společnosti HP v současné době nutný.</p> <p>Čas příjezdu se měří pouze v rámci časového pokrytí služby a je možno jej částečně přenést do dalšího dne, ve kterém existuje časové pokrytí. Možnosti garantovaných časů zahájení opravy dostupné pro způsobilé produkty jsou uvedené v tabulce s jednotlivými úrovněmi služby. Všechny možnosti garantovaných časů zahájení opravy závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.</p>
Pravidelná údržba	<p>Pro určité způsobilé vodou chlazené produkty bude společnost HP poskytovat pravidelnou údržbu; četnost a rozsah těchto služeb pravidelné údržby budou stanovené v rozvrhu údržby produktu uvedeném v produktové dokumentaci.</p> <p>Je-li součástí pravidelná údržba, autorizovaný zástupce HP bude kontaktovat zákazníka a zákazník se s ním domluví na provádění pravidelné údržby ve vzájemně přijatelném čase během běžné pracovní doby místního střediska HP, kromě svátků HP, a podle požadovaného plánovaného intervalu, tak jak je stanovený v rozvrhu údržby produktu, pokud se písemně nedohodne se společností HP jinak. Jakékoli služby poskytnuté mimo běžnou pracovní dobu střediska HP mohou být předmětem dodatečných poplatků.</p> <p>Až bude společnost HP kontaktovat zákazníka, aby s ním připravila rozvrh služby, naplánuje s ním nezbytné úkony pravidelné údržby a zjistí a projedná všechny nezbytné podmínky. Zákazník musí poskytnout přístup k produktu, zajistit, že byly splněny nezbytné podmínky, a dodat spotřební zboží, např. filtry a chemikálie, požadované v době údržby produktu.</p> <p>Více informací o způsobilých produktech, na kterých bude v rámci služby prováděna pravidelná údržba, zjistíte u svého zástupce prodeje HP.</p>
Eskalační řízení	<p>K řešení složitějších incidentů používá HP urychlené eskalační postupy. Eskalaci incidentu koordinuje místní management HP, který zapojuje klíčové specialisty společnosti HP a/nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problému vyřešit.</p>
Přístup k informacím a službám elektronické podpory	<p>V rámci této služby společnost HP poskytne zákazníkovi přístup k určitým obchodně dostupným elektronickým a internetovým nástrojům. Zákazník získá přístup k:</p> <ul style="list-style-type: none"> • některým nabídkám dostupným pro registrované uživatele, jako odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a umožňujících sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli • rozšířeným internetovým vyhledáváním příslušných dokumentů technické podpory usnadňujících rychlejší vyřešení problému

Přístup k informacím a službám elektronické podpory, pokračování	<ul style="list-style-type: none"> • některým patentovaným nástrojům HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem • internetovému nástroji pro zaslání dotazů přímo společnosti HP; tento nástroj řeší problémy s procesem předběžné kvalifikace, kdy žádosti o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty; nástroj rovněž umožňuje sledovat stav vyřízení každé zaslané žádosti o podporu nebo servis, včetně případů sdělených po telefonu • hostovaným znalostním databázím společnosti HP a třetích stran pro určité produkty třetích stran, ve kterých mohou zákazníci vyhledávat a zjišťovat informace o produktech, nacházet odpovědi na otázky ohledně podpory a účastnit se fór podpory; na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami
Řešení elektronické vzdálené podpory HP	<p>Řešení elektronické vzdálené podpory HP poskytuje pro způsobilé produkty významné možnosti odhalování a odstraňování závad. Součástí mohou být rovněž řešení vzdáleného přístupu do systému a dále příhodné jednotné místo pro správu a nahlížení otevřených incidentů a historie dřívějších incidentů. Specialista podpory HP použije vzdálený přístup k systému pouze se souhlasem zákazníka. Vzdálený přístup k systému může specialistovi podpory HP pomoci efektivněji odhalit a rychleji vyřešit problémy.</p>

Specifikace

Tabulka 2. Volitelné součásti služby

Volitelné součásti	Podmínky dodávání služby
Preventivní údržba	<p>Autorizovaný zástupce HP bude navštěvovat místo zákazníka v pravidelných plánovaných intervalech. U všech produktů jiných než tiskáren, které vyžadují službu preventivní údržby, zákazník zavolá společnost HP a požádá o preventivní údržbu, a domluví se na jejím provedení ve stanovených intervalech. U tiskáren, které vyžadují preventivní údržbu, zákazník zavolá společnost HP a domluví se na jejím provedení, pokud se na tiskárně zobrazuje příslušné varování, nebo pokud se počet vytištěných stran blíží výtečnosti údržbové sady.</p> <p>Autorizovaný zástupce HP určí během návštěvy úroveň kontroly, jaká se bude pro preventivní údržbu provádět, např. diagnostika, kontrola souborů s chybovými záznamy o podporovaných systémech, aby zjistil potenciální hardwarové problémy, a v případě potřeby vyřešil mechanické nebo elektronické nedostatky systému a vyčistil nebo vyměnil opotřebované nebo vadné součásti či údržbové jednotky.</p> <p>Zástupce může rovněž ověřit potenciální problémy kontrolou kabelů a jejich propojení nebo optických ukazatelů stavu podporovaného hardwaru, kontrolou teploty a vlhkosti a jejich porovnáním s doporučeními dodavatelů, a nainstalovat příslušná technická vylepšení a aktualizace firmwarů, které jsou podle názoru společnosti HP zapotřebí k řádnému chodu hardwarového produktu. Zástupce může vyhotovit závěrečnou zprávu o stavu hardwaru.</p> <p>Preventivní údržba se bude provádět mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku mimo svátky HP bez ohledu na zvolené časové krytí.</p> <p>Dostupnost a součásti služby se mohou lišit podle oblasti.</p>
Ponechání si poškozeného disku	<p>Tato součást služby umožňuje zákazníkovi ponechat si pro způsobilé produkty vadný pevný disk nebo způsobilé komponenty SSD/flash disků, kterých se zákazník nechce vzdát, protože takový disk („pevný nebo SSD/flash disk“) může obsahovat citlivá data. Předmětem služby ponechání si poškozeného disku musí být všechny pevné nebo způsobilé SSD/flash disky v podporovaném systému.</p>

<p>Garantovaná doba pro vyřešení hardwarové závady</p>	<p>U způsobilých produktů lze místo garantovaného času zahájení opravy zvolit garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady. V případě kritických závad (závažnost 1 nebo 2) na podporovaném hardwaru, které nelze řešit vzdáleně, vynaloží zástupce společnosti HP přiměřené úsilí, aby podporovaný hardware uvedl ve specifikovaném garantovaném čase pro vyřešení závady zpět do provozního stavu. U nekritických závad (závažnost 3 nebo 4) nebo na žádost zákazníka si společnost HP naplňuje se zákazníkem začátek řešení závady, a v takovém případě se garantovaný čas pro vyřešení závady začne počítat od této dohodnuté doby. Úrovně závažnosti závad jsou definovány v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“.</p> <p>Garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady je časový interval, který začíná přijetím a potvrzením servisního požadavku společností HP, jak je uvedeno v oddíle „Obecná ustanovení / ostatní vyloučení“. Tento interval končí rozhodnutím společnosti HP, že hardware byl opravený, nebo uzavřením hlášené události s odůvodněním, že zásah v místě provozu není podle rozhodnutí společnosti HP v současné době nutný. Garantovaný čas pro vyřešení závady se měří pouze v rámci časového pokrytí služby a je možno jej částečně přenést do dalšího dne, ve kterém existuje časové pokrytí.</p> <p>Možnosti garantovaných časů pro vyřešení závady dostupné pro způsobilé produkty jsou uvedené v tabulce s jednotlivými úrovněmi služby. Všechny možnosti garantovaných časů pro vyřešení závady závisí na místní dostupnosti. Více informací se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.</p> <p>Oprava je považována za dokončenou na základě ověření společností HP, že hardwarová závada byla odstraněna nebo že hardware byl vyměněn. Společnost HP nenes odpovědnost za jakákoli ztracená data a zákazník je odpovědný za implementaci vhodných zálohovacích postupů. Způsob provedení ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že hardware byl opravený, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt dočasně nebo trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Náhradní díly budou nové nebo výkonnostně funkčně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP.</p> <p>Příprava a provedení nezbytných auditů a procesů může trvat až 30 dní od doby zakoupení služby s tím, že garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost teprve poté. Během tohoto 30denního období a po dobu až 5 pracovních dní od dokončení auditu bude společnost HP poskytovat garanci příjezdu na místo provozu do 4 hodin.</p>
<p>Rozšířená správa zásob náhradních dílů</p>	<p>Pro zákazníky, kteří si vybrali možnost garantované doby pro vyřešení hardwarové závady, je zřízen sklad kriticky důležitých náhradních dílů. Tento sklad se nachází v prostorách vyhrazených společností HP. Náhradní díly jsou spravovány tak, aby byla zajištěna jejich vyšší dostupnost a aby byly dobře přístupné pro autorizované zástupce řešící servisní požadavky. Rozšířená správa zásob náhradních dílů je součástí vybraných volitelných garantovaných časů pro vyřešení závady.</p>
<p>Ochrana proti náhodnému poškození</p>	<p>Určité úrovně služby mohou nabízet pro způsobilé produkty ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci. Na základě platné ochrany proti náhodnému poškození obdrží zákazník ochranu na podporovaný hardwarový produkt proti náhodnému poškození při jeho manipulaci.</p> <p>Náhodné poškození je definováno jako fyzické poškození produktu způsobené nenadálým a nepředvídatelným incidentem za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Krytá rizika zahrnují neúmyslné rozlití tekutin do jednotky nebo na ni, upuštění, upadnutí, elektrický výboj, jakož i poškozené nebo prasklé displeje z tekutých krystalů (LCD) a porušené díly. Další podrobnosti a vyloučení ohledně služby ochrany proti náhodnému poškození jsou uvedené v oddíle „Omezení služby“.</p>

Celosvětové pokrytí	<p>Celosvětové pokrytí je dostupné ve vybraných zemích / zeměpisných oblastech. Podrobný seznam se aktualizuje na hp.com/services/travel. Seznam uvádí informace pro cestující o dostupnosti hardwarové podpory v určitých zeměpisných oblastech, včetně možností ochrany proti náhodnému poškození a ponechání si vadných médií. Země / zeměpisné oblasti uvedené na seznamu se mohou měnit bez předchozího upozornění.</p> <p>Doporučujeme, aby si zákazník prostřednictvím těchto webových stran aktivoval před jakýmkoli odjezdem celosvětové pokrytí.</p> <p>Pokud zákazník cestuje do kterékoli z těchto oblastí a mimo zemi, ve které produkt původně koupil, společnost HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poskytne zákazníkovi telefonní číslo na centrum globálních řešení HP pro danou zemi / zeměpisnou oblast na kartě „Kontakt HP“ na stránkách hp.com • Přijímá hovory od zákazníka nebo mezinárodní asistenční služby zákazníkovi společnosti v zemi / zeměpisné oblasti, do které přicestoval • Provádí diagnostiku do úrovně hardwarové poruchy • Sjednává podle potřeby příjezd na místo zákazníka do následujícího pracovního dne v dané zemi / zeměpisné oblasti nebo doručení náhradního dílu • Poskytne náhradní díly potřebné pro opravu podle specifikace hardwaru za předpokladu, že takové díly jsou v dané oblasti dostupné
----------------------------	--

Specifikace

Tabulka 3. Možnosti úrovně služby

Všechny možnosti úrovně služby nemusí být dostupné pro všechny produkty. Možnosti úrovně služby, které si zákazník vybral, budou uvedené ve smluvní dokumentaci zákazníka.

Možnost	Podmínky dodávání služby
Možnosti časového pokrytí:	Služba je dostupná během časového krytí v uvedených hodinách a dnech:
Standardní pracovní doba, standardní pracovní dny (9x5)	Standardní pracovní doba je běžně od 8:00 do 17:00, od pondělí do pátku, může se však lišit podle místních pracovních zvyklostí.
13 hodin, standardní pracovní dny (13x5)	Standardní pracovní doba je běžně od 8:00 do 21:00, od pondělí do pátku, může se však lišit podle místních pracovních zvyklostí.
16 hodin, standardní pracovní dny (16x5)	Standardní pracovní doba je běžně od 8:00 do 24:00, od pondělí do pátku, může se však lišit podle místních pracovních zvyklostí.
24 hodin, standardní pracovní dny	24 hodin denně, od pondělí do pátku mimo svátky HP.
Časové krytí prodloužené o další hodiny	Časové krytí je prodloužené podle potřeb zákazníka o individuální počet hodin navíc, které se přidají před začátek nebo na konec zvoleného časového krytí.
Časové krytí prodloužené o další dny	Časové krytí je prodloužené o dodatečné dny v týdnu s odpovídajícím počtem hodin krytí s tím, že dodatečnými dny mohou být: <ul style="list-style-type: none"> • soboty mimo svátky HP • neděle (vyžaduje krytí pro neděle a svátky) • svátky HP, pokud připadnou na pracovní den, který by jinak byl zahrnutý do zvoleného časového krytí
Flexibilní možnosti doby příjezdu na místo provozu:	Autorizovaný zástupce společnosti HP se dostaví k zákazníkovi v rámci časového krytí, aby zahájil údržbu hardwaru ve specifikovaném čase od okamžiku, kdy společnost HP přijala a potvrdila servisní požadavek:
Odezva do 1 hodiny v místě provozu	Garance příjezdu na místo do 1 hodiny
Odezva do 2 hodin v místě provozu	Garance příjezdu na místo do 2 hodin
Odezva do 4 hodin v místě provozu	Garance příjezdu na místo do 4 hodin
Odezva do následujícího dne v místě provozu	Garance příjezdu na místo do následujícího dne
Odezva do dvou dnů v místě provozu	Garance příjezdu na místo do dvou dnů v rámci časového pokrytí
Odezva do tří dnů v místě provozu	Garance příjezdu na místo do tří dnů v rámci časového pokrytí

Odezva do pěti dnů v místě provozu	Garance příjezdu na místo do pěti dnů v rámci časového pokrytí
Plánový příjezd na místo provozu	Autorizovaný zástupce společnosti HP se dostaví k zákazníkovi tak, aby údržbu hardwaru zahájil mezi 8:00 a 17:00 místního času během plánovaných týdenních návštěv ve smluvených pracovních dnech, od pondělí do pátku mimo svátky HP.
Možnosti garantovaného času pro vyřešení hardwarové závady (místo možnosti garantovaného času zahájení hardwarové podpory v místě provozu):	V případě kritických závad na podporovaném hardwaru vynaloží společnost HP přiměřené úsilí, aby ve specifikovaném čase od okamžiku, kdy společnost HP přijala a potvrdila servisní požadavek, uvedla podporovaný hardware zpět do provozního stavu:
Garantované vyřešení závady do 4 hodin	Odstranění závady do 4 hodin v rámci časového krytí
Garantované vyřešení závady do 6 hodin	Odstranění závady do 6 hodin v rámci časového krytí
Garantované vyřešení závady do 8 hodin	Odstranění závady do 8 hodin v rámci časového krytí
Garantované vyřešení závady do 24 hodin	Odstranění závady do 24 hodin, pokud tento čas spadá do hodin v rámci časového krytí

Omezení služby

Pro dodávání této služby využívá společnost HP dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, dodávky přímo u zákazníka a případně jiných metod. Mezi jiné metody patří např. dodávka náhradních dílů nebo celých produktů vyměnitelných zákazníkem prostřednictvím kurýra, např. klávesnice, myš, nebo po dohodě se zákazníkem dalších dílů, které jsou společností HP klasifikovány jako vhodné k výměně zákazníkem. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory zákazníka a splnění případného garantovaného času pro vyřízení závady.

Jestliže zákazník souhlasí s výměnou náhradního dílu vlastními silami a takový náhradní díl mu je dodán, aby systém vrátil do provozního stavu, garantovaná doba příjezdu na místo neplatí. V takových případech je běžnou praxí společnosti HP expresně posílat kriticky důležité náhradní díly zákazníkovi na místo. Podrobnější informace k tomuto procesu a náhradním dílům vyměnitelným zákazníkem naleznete na hp.com/go/selfrepair.

Garantovaná doba příjezdu na místo provozu neplatí, pokud lze službu dodat pomocí vzdálené diagnostiky v rámci vzdálené podpory, případně jinými metodami popsány výše.

Je-li ze strany společnosti HP předem požadován audit, garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost až pět (5) dní po dokončení auditu. Kromě toho si společnost HP vyhrazuje právo snížit úroveň služby na garantovaný čas příjezdu na místo, případně zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu, nebo pokud audit nebude provedený v uvedeném časovém období.

Následující činnosti nebo situace pozastaví případné měření garantovaného času pro vyřešení závady, dokud nebudou dokončeny nebo vyřešeny:

- Jakákoli činnost nebo nečinnost ze strany zákazníka nebo třetí strany narušující proces opravy
- Jakékoli automatické nebo manuální procesy obnovy spuštěné v důsledku hardwarové závady, např. obnova disku, propojovací procedury nebo opatření na ochranu integrity dat
- Jakékoli jiné činnosti, které nejsou vyloženy součástí hardwarové opravy, ale jsou potřebné k ověření, že hardwarová závada byla odstraněna, např. restartování operačního systému

Společnost HP si vyhrazuje právo upravit garantovaný čas pro vyřešení závady v závislosti na zákaznické konkrétní konfiguraci systému a místě a prostředí jeho provozu. Tato úprava se určuje při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.

Garantovaný čas pro vyřešení závady neplatí, pokud zákazník upřednostní prodlouženou diagnostiku před provedením doporučených postupů obnovy.

Pokud zákazník požaduje dodávku služby podle předem dohodnutého plánu, pak se garantovaný čas pro vyřešení problému počítá pouze v rámci tohoto plánu.

Z této služby jsou vyloučeny níže uvedené činnosti:

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované zákazníkem
- Řešení problémů týkajících se propojení nebo kompatibility
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zákazníka zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HP požadované v důsledku nesprávného zacházení s produktem
- Služby, které jsou podle názoru HP požadované v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software

Co se týče platebních (POS) systémů HP a řešení sdružených produktů HP, jako maloobchodní řešení, kiosky nebo vozíky, lze tuto službu poskytnout v místě provozu pouze pro základní jednotku. Služby pro připojená periferní zařízení budou realizované zasláním náhradních dílů nebo celých produktů určených k výměně zákazníkem nebo k instalaci technickým kurýrem, jenž náhradní díl nebo produkt doručí.

Omezení u služby ponechání vadných médií

Možnost ponechání vadných médií se týká pouze způsobilých komponentů určených k uchovávání dat, které společnost HP vyměnila z důvodu jejich poruchy. Netýká se komponentů určených k uchovávání dat, u kterých se nevyskytla závada.

Tato služba se nevztahuje na komponenty určené k uchovávání dat, které jsou specifikované společností HP jako spotřební díly, a/nebo které překročily svou uvedenou životnost a/nebo přesáhly omezení maximálního využití, stanovené v provozním manuálu výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém listu.

Možnosti, které v rámci služby ponechání vadných médií vyžadují podle společnosti HP případné samostatné krytí, musí být sestavené a zakoupené samostatně.

Poruchovost těchto komponentů je nepřetržitě monitorována a společnost HP si vyhrazuje právo zákazníkovi službu zrušit s předchozím 30denním upozorněním, má-li důvodné podezření, že je tato služba zákazníkem zneužívána (například pokud je počet vyměněných disků v systému neúměrně vysoký).

Vyloučení v případě služby ochrany proti náhodnému poškození

Nákup služby ochrany proti náhodnému poškození je podmíněný buď tovární zárukou na produkt, jenž má být službou krytý, nebo službou prodloužené záruky s dobou krytí minimálně stejně dlouhou, po jakou bude platit služba ochrany proti náhodnému poškození. Služba ochrany proti náhodnému poškození poskytuje ochranu před nenadálým a nepředvídatelným náhodným poškozením při manipulaci za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Tato služba nezahrnuje níže uvedené situace a poškození vzniklá v jejich důsledku:

- Běžné opotřebení; změna barvy, textury nebo konečné úpravy; postupné zhoršování kvality; koroze; prach
- Požár, dopravní nehoda nebo havárie nemovitosti (kdy je v takových případech událost krytá pojistnou smlouvou nebo jinou zárukou produktu), vyšší moc (včetně, mimo jiné, povodní) nebo jakékoli jiné ohrožení vzniklé z příčin mimo kontrolu produktu

- Působení povětrnostních podmínek nebo podmínek životního prostředí, které nejsou vymezené společností HP, působení nebezpečných (včetně biologicky nebezpečných) materiálů, nedbalost obsluhy, nesprávné používání, nesprávné zacházení, nesprávný zdroj elektrické energie, neoprávněné opravy nebo pokusy o opravu, nesprávné a neoprávněné úpravy vybavení, neoprávněné připojování příslušenství nebo instalace, vandalství, škody způsobené zvířaty či hmyzem, vadné baterie, vytékání baterií, nedostatečná údržba předepsaná výrobcem (včetně použití nevhodných čisticích prostředků)
- Vady nebo chyby v designu, provedení, programování nebo pokynech produktu
- Údržba, oprava nebo výměna vyžadovaná v důsledku ztráty nebo poškození způsobenými čímkoli jiným než normálním používáním, skladováním a provozem produktu v souladu se specifikacemi výrobce a uživatelského manuálu
- Odcizení, ztráta, záhadné zmizení nebo založení
- Ztráta nebo poškození dat; přerušení provozu firmy
- Zpronevěra (včetně, mimo jiné, nesprávného, zavádějícího, chybného nebo neúplného popisu, jak k poškození zařízení došlo, předaného rozhodci zákazníka, servisnímu technikovi nebo společnosti HP)
- Náhodné nebo jiné poškození produktu, které je svou povahou zanedbatelné a na provoz a funkčnost počítače nemá vliv
- Nedokonalosti obrazovky počítačového monitoru, včetně, mimo jiné, vypálených a chybějících pixelů způsobených normálním užíváním a provozem produktu
- Škoda na produktu (produktech), u kterých byla odstraněna nebo pozměněna výrobní čísla
- Poškození nebo závada zařízení, které je kryté zárukou výrobce, možností vrácení nebo předmětem úředního oznámení výrobce
- Škody způsobené při přepravě podporovaného produktu zákazníkem na jiné místo provozu
- Škody na hardwaru, softwaru, discích, datech atd. způsobené mimo jiné, ale nejen viry; uživatelskými programy; síťovými programy; aktualizacemi; jakýmkoli formátováním; databázemi; soubory; ovladači; zdrojovým kódem; cílovým kódem nebo chráněnými údaji; jakoukoli podporou, konfigurací, instalací nebo přeinstalací jakéhokoli softwaru nebo dat; nebo použitím poškozených nebo vadných disků
- Jakékoli a všechny dříve existující podmínky, které se vyskytly (tj. přihodily se) před datem nákupu servisní smlouvy HP
- Morální opotřebení produktu
- Jakékoli zařízení přemístěné mimo zemi nákupu a nezajištěné balíčkem služeb pro cesty HP Global + službou na ochranu proti náhodnému poškození
- Poškozené nebo vadné LCD displeje, jejichž závady byly způsobené špatným zacházením nebo jiným zde vyloučeným způsobem
- Úmyslné poničení, které má za následek prasknutí nebo poškození obrazovky počítače nebo poškození monitoru
- Škoda vzniklá v důsledku policejního zásahu, nevyhlášené nebo vyhlášené války, jaderné havárie nebo teroristického útoku
- Jakékoli pozměňování nebo úprava podporovaného produktu
- Neobjasněné nebo záhadné zmizení nebo jakýkoli úmyslný čin s cílem poškodit podporovaný produkt
- Bezohledné, nedbalé nebo hrubé jednání při manipulaci nebo používání produktu; pokud k podporovanému produktu byly poskytnuté nebo zpřístupněné ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., je zákazník povinen toto příslušenství produktu neustále používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození pro ochranu způsobilý; bezohledné, nedbalé nebo hrubé jednání zahrnuje, mimo jiné, zacházení a používání ochranných prostředků škodlivým, nebezpečným nebo hrubým způsobem, které může vést k jejich poškození, a jakékoli záměrné nebo úmyslné poškození produktu; jakékoli škody vzniklé v důsledku takového jednání NEJSOU touto službou na ochranu proti náhodnému poškození kryté

U komerčních a spotřebních výrobků HP je ochrana proti náhodnému poškození při manipulaci omezena na jednu událost na produkt za 12 měsíců počítaných od data zahájení servisní smlouvy HP.

V případě, že je dosaženo uvedeného limitu, budou náklady na opravu dodatečných požadavků účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nicméně všechny ostatní aspekty zakoupené servisní smlouvy HP zůstanou v platnosti, není-li v dokumentaci v zemi nákupu výslovně uvedeno jinak.

U zákazníků s historií výrazně vysokého počtu požadavků si společnost HP rovněž vyhrazuje právo odepřít přijetí žádosti o nákup služby na ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci.

Omezení služby s celosvětovým pokrytím:

Pokud zákazník cestuje mimo zemi nákupu, popsané služby podpory se budou poskytovat pouze, pokud je země / zeměpisná oblast, ve které je služba požadována a dodávána, uvedená v tabulce na hp.com/services/travel jako účastníci se země / zeměpisná oblast. Služby podle této smlouvy nejsou dostupné v jiných zemích / zeměpisných oblastech než těch, které jsou uvedené v dané tabulce. Nicméně v některých dalších oblastech, které nejsou v tabulce uvedené, je možné službu na nižší úrovni podpory poskytnout.

Pokud pro opravu nejsou dostupné náhradní díly, zejména díly specifické pro určitý jazyk nebo zemi, má zákazník následující možnosti:

- Odložit žádost o službu, dokud se zákazník nevrátí do země, ve které byl produkt původně zakoupený
- Přijmout výměnu vadného cizího dílu za místní díl

Náhradní díly specifické pro určitý jazyk nebo zemi, jako anglické klávesnice bez mezinárodních znaků, cizojazyčné klávesnice nebo určité lokalizované součásti zdrojů energie, nejsou obecně dostupné při cestách do zahraničí a mimo hranice původní země nejsou podmínkami této smlouvy kryté.

Služby požadované mimo původní zemi nákupu jsou omezené pouze na základní jednotku. Služby pro externí monitory se poskytují pouze v původní zemi nákupu za předpokladu, že bylo zakoupeno toto dodatečné krytí. Dokovací stanice nebo replikátor portu jsou způsobilé pro krytí v původní zemi, ve které byla servisní smlouva HP zakoupená, avšak při cestách mimo zemi nákupu kryté nejsou.

Možnosti týkající se značek jiného původu než HP jsou z této služby vyloučeny.

Cestovní pásma

Všechny garantované časy zahájení opravy v místě provozu platí pouze pro místa ve vzdálenosti do 25 mil (40 km) od příslušného centra podpory HP. Cesty do míst ve vzdálenosti do 200 mil (320 km) od příslušného centra podpory HP jsou prováděny bez jakýchkoliv dodatečných příplatků. Pokud se místo nachází více než 200 mil (320 km) od příslušného centra podpory HP, je služba spojena s dodatečným příplatkem za cestu.

Pokud se produkt nachází nebo je instalovaný mimo vymezené cestovní pásmo, nebo pokud místo provozu není dostupné vozidlem a vyžaduje tak speciální přístup (např. těžební stroje, lodě, vzdálené oblasti v poušti atd.), může být služba podle rozhodnutí společnosti HP předmětem dodatečných příplatků za podporu, delšího reakčního času, omezeného počtu hodin pokrytí nebo příplatků za službu vyzvednutí a vrácení. Místní podmínky podpory zjistíte u svého zástupce prodeje HP.

Cestovní pásma a příplatky se mohou v některých geografických oblastech lišit. Garantované časy příjezdu na místa vzdálená více než 25 mil (40 km) od příslušného centra podpory budou upravené úměrně vzdálenosti, jak je uvedeno v tabulce níže.

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Garance příjezdu na místo do 1 hodiny	Garance příjezdu na místo do 2 hodin	Garance příjezdu na místo do 4 hodin	Garance příjezdu na místo do následujícího či více dní
0–40 km	1 hodina	2 hodiny	4 hodiny	Do následujícího či dvou/tří/pěti dní v rámci časového pokrytí
41–80 km	Určuje se při objednávání služby a závisí na dostupnosti zdrojů	Určuje se při objednávání služby a závisí na dostupnosti zdrojů	4 hodiny	Do následujícího či dvou/tří/pěti dní v rámci časového pokrytí
81–160 km	Není k dispozici	Není k dispozici	4 hodiny	Do následujícího či dvou/tří/pěti dní v rámci časového pokrytí
161–320 km	Není k dispozici	Není k dispozici	8 hodin	1 den navíc v rámci časového pokrytí
321–480 km	Není k dispozici	Není k dispozici	Určuje se při objednávání služby a závisí na dostupnosti zdrojů	2 dny navíc v rámci časového pokrytí
Přes 480 km	Není k dispozici	Není k dispozici	Určuje se při objednávání služby a závisí na dostupnosti zdrojů	Určuje se při objednávání služby a závisí na dostupnosti zdrojů

Garantovaný čas pro vyřešení závady je dostupný pro místa ve vzdálenosti do 50 mil (80 km) od příslušného centra podpory HP.

Pro místa vzdálená v rozmezí 51 až 100 mil (81 až 160 km) od příslušného centra podpory HP platí upravené garantované časy pro vyřešení hardwarové závady, jak jsou uvedené v tabulce níže.

Garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady není dostupný pro místa vzdálená více než 100 mil (160 km) od příslušného centra podpory HP.

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Garance vyřešení hardwarové závady do 4 hodin	Garance vyřešení hardwarové závady do 6 hodin	Garance vyřešení hardwarové závady do 8 hodin	Garance vyřešení hardwarové závady do 24 hodin
0–80 km	4 hodiny	6 hodin	8 hodin	24 hodin
81–160 km	6 hodin	8 hodin	10 hodin	24 hodin
Přes 160 km	Není k dispozici	Není k dispozici	Není k dispozici	Není k dispozici

Podmínky dodání služby

Zákazník musí mít zákonným způsobem získanou licenci na jakýkoli základní firmware, který bude těmito službami krytý.

U garantovaných časů zahájení hardwarové opravy v místě provozu společnost HP důrazně doporučuje, aby zákazník měl nainstalované a zprovozněné příslušné řešení vzdálené podpory HP, se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP, umožňujícím dodávání služby. U garantovaných časů pro vyřešení závady společnost HP vyžaduje, aby zákazník měl nainstalované a zprovozněné příslušné řešení vzdálené podpory HP, se zabezpečeným připojením ke společnosti HP, umožňujícím dodávání služby. Další podrobnosti ohledně požadavků, specifikací a vyloučení se dozvíte od místních zástupců HP. Pokud zákazník nebude mít zavedené příslušné řešení vzdálené podpory, nemusí být společnost HP schopna poskytovat službu tak, jak je definována, a není ani povinna tak činit. Instalace firmwaru neinstalovatelného zákazníkem bude spojena s dodatečným příplatkem, pokud zákazník nebude mít zavedené příslušné řešení vzdálené podpory HP, třebaže bylo doporučeno a dostupné. Instalace firmwaru instalovatelného zákazníkem je odpovědností zákazníka. Požadavky zákazníka, aby instalaci firmwaru a softwarových aktualizací instalovatelných zákazníkem provedla společnost HP, jsou spojené s dodatečným příplatkem. Jakékoli dodatečné příplatky budou zákazníkovi účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nebude-li mezi společností HP a zákazníkem písemně předem dohodnuto jinak.

Společnost HP může dle vlastního uvážení požadovat audit podporovaných produktů. Je-li takový audit požadován, autorizovaný zástupce společnosti HP kontaktuje zákazníka a domluví se s ním na jeho provedení během následujících 30 dní. V rámci auditu se shromažďují informace o konfiguraci klíčového systému a vytvoří se soupis podporovaných produktů. Informace získané auditem slouží společnosti HP k plánování a udržování vhodného množství náhradních dílů v příhodných lokacích a umožňuje společnosti HP řešit budoucí hardwarové incidenty tak, aby opravy mohly být provedené co možná nejrychleji a nejefektivněji. Společnost HP rozhodne, zda bude audit proveden u zákazníka, vzdáleným přístupem k systému, vzdálenými nástroji auditu nebo telefonicky.

V případě, že společnost HP požaduje audit, může příprava a provedení kontrol a procesů trvat až 30 dní od zakoupení služby s tím, že garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady může vstoupit v platnost až po jeho dokončení. Garantovaný čas pro vyřešení hardwarové závady vstoupí v platnost až pět (5) dní po dokončení auditu. Do té doby bude pro podporovaný hardware poskytována garance příjezdu na místo do 4 hodin.

Kromě toho si společnost HP vyhrazuje právo snížit úroveň služby na garantovaný čas příjezdu na místo provozu, případně zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu, nebo pokud audit nebude proveden v uvedeném časovém období, ledaže by ke zpoždění došlo ze strany společnosti HP.

Odpovědnosti zákazníka

Jestliže zákazník nebude postupovat podle uvedených povinností zákazníka, společnost HP nebo autorizovaný poskytovatel služby HP na základě rozhodnutí společnosti HP i) nebude povinna/povinen služby dodat, tak jak byly popsány, nebo ii) takovou službu poskytne na náklady zákazníka podle běžných časových sazeb a sazeb za materiál.

Garantovaný čas pro vyřešení závady je podmíněn zajištěním bezprostředního a neomezeného přístupu do systému ze strany zákazníka podle požadavků společnosti HP. Garantovaný čas pro vyřešení závady neplatí, pokud je přístup do systému, včetně fyzického přístupu nebo přístupu pro vzdálené řešení problému a vyhodnocení diagnostiky hardwaru, omezen nebo odepřený. Pokud zákazník požaduje dodávku služby podle předem dohodnutého plánu, pak se garantovaný čas pro vyřešení problému počítá pouze v rámci tohoto plánu.

U garantovaného času zahájení hardwarové opravy v místě provozu a garantovaného času pro vyřešení hardwarové závady společnost HP důrazně upozorňuje, že zákazník musí mít nainstalované příslušné řešení vzdálené podpory HP, se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP, a dále musí poskytnout všechny nezbytné zdroje specifikované v dokumentaci k nástroji vzdálené podpory HP, aby společnost HP mohla službu dodat na příslušné úrovni. Pokud má zákazník nainstalované řešení vzdálené podpory HP, musí rovněž udržovat kontaktní údaje konfigurované v řešení vzdálené podpory, které společnost HP bude používat při řešení závady zařízení. Další podrobnosti ohledně požadavků, specifikací a vyloučení se dozvíte od místních zástupců HP.

Zákazník je odpovědný za registraci elektronického zařízení k užívání, aby získal přístup k vyhrazeným informacím o produktu a mohl přijímat proaktivní upozornění či jiné služby dostupné pro zákazníka.

Na základě požadavku společnosti HP bude zákazník požádán o součinnost při vzdáleném řešení problému společností HP. Zákazník:

- Poskytne všechny nezbytné informace, aby společnost HP mohla dodat včasnou a profesionální vzdálenou podporu a zároveň stanovit úroveň způsobilosti podpory
- Spustí automatické testy a instaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy
- Instaluje zákazníkem instalovatelné aktualizace a záplaty firmwarů
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy

Zákazník je odpovědný za včasnou instalaci kritických aktualizací firmwaru, které může instalovat sám, a dále za opravu a výměnu produktů dodaných zákazníkovi, které rovněž může provést sám.

Zákazník souhlasí s úhradou dodatečných příplatků, pokud bude instalaci aktualizací nebo záplat firmwaru instalovatelných zákazníkem požadovat po společnosti HP. Jakékoli dodatečné příplatky budou zákazníkovi účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nebude-li mezi společností HP a zákazníkem písemně předem dohodnuto jinak.

V případech, kdy jsou náhradní díly a produkty pro opravu proveditelnou zákazníkem zákazníkovi zaslány, je zákazník odpovědný za vrácení vadných dílů nebo produktů společnosti HP ve stanovené lhůtě. Pokud společnost HP vadný díl nebo produkt neobdrží ve stanovené lhůtě, nebo pokud bude díl nebo produkt při převzetí odmagnetizovaný či jinak fyzicky poškozený, bude zákazník povinen uhradit společnosti HP cenu za vadný díl nebo produkt podle ceníku stanoveného společností HP.

Zákazník je odpovědný za zabezpečení svých majetkových a důvěrných informací. Zákazník je odpovědný za náležité odstranění dat z produktů, které mají být v rámci procesu opravy nahrazené a vrácené společnosti HP, aby se tak zajistila ochrana citlivých dat zákazníka. Více informací o odpovědnostech zákazníka, včetně povinností uvedených v zásadách sanitace disků HP Media Sanitisation a v zásadách manipulace s disky pro zákazníky z oblasti zdravotní péče HP Media Handling Policy for Healthcare Customers, zjistíte na hp.com/go/mediahandling.

Pokud se zákazník v rámci služby ponechání vadných médií rozhodne pro ponechání nahrazených dílů, je povinen:

- Uchovat ponechané nahrazené disky po celou dobu dodávky podpory HP
- Zajistit zničení nebo bezpečné uchování jakýchkoliv citlivých dat zákazníka na ponechaném disku
- Určit autorizovaného zaměstnance, který se bude starat o vadné disky, přijímat náhradní komponenty a poskytovat společnosti HP identifikační informace ke každému ponechanému disku, např. sériová čísla ke všem ponechaným diskům, a případně na žádost HP potvrzovat doklady poskytnuté společností HP o ponechání disku
- Zajistit zničení ponechaných disků a/nebo zabránit jejich případnému opětovnému použití
- Likvidovat všechny ponechané disky v souladu s příslušnými zákony a nařízeními o životním prostředí

Nahrazené disky, které byly zákazníkovi původně zapůjčené či pronajaté, zákazník vrátí bezprostředně po vypršení nebo ukončení podpory HP. Zákazník je výhradně odpovědný za odstranění jakýchkoliv citlivých dat před navrácením těchto zapůjčených či pronajatých disků nebo produktů společnosti HP. Společnost HP nenes odpovědnost za ochranu jakýchkoliv citlivých dat, které na navrácených discích zůstanou.

U služeb smluvní péče HP, které zahrnují ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci, je zákazník odpovědný za nahlášení náhodného poškození společnosti HP do 30 dní od data incidentu, aby společnost HP mohla urychlit opravu systému. Společnost HP si vyhrazuje právo odepřít opravu poškozených systémů podle tohoto programu krytí, pokud bude incident nahlášený po více než 30 dnech od data incidentu. Pokud k podporovanému produktu byly poskytnuté nebo zpřístupněné ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., je zákazník povinen toto příslušenství produktu neustále používat v zájmu ochrany proti poškození podporovaného produktu.

Obecná ustanovení / ostatní vyloučení

Společnost HP potvrdí přijetí servisního požadavku vytvořením záznamu o incidentu, sdělením ID případu zákazníkovi a potvrzením závažnosti incidentu a časových požadavků na zahájení nápravných opatření. Poznámka: U incidentů hlášených přes systémy elektronické vzdálené podpory musí společnost HP nejprve kontaktovat zákazníka, zjistit od něj závažnost incidentu a zajistit přístup do systému. Teprve pak začne běžet garantovaný čas pro vyřešení závady nebo pro příjezd na místo provozu.

Garantovaný čas příjezdu na místo provozu nebo garantovaný čas pro vyřešení závady se mohou lišit v závislosti na závažnosti incidentu. Úroveň závažnosti incidentu určuje zákazník.

Úrovně incidentů jsou definovány takto:

- Závažnost 1 – kritický výpadek: například výpadek provozu produkčního prostředí; vážné ohrožení produkčního systému nebo aplikace nebo jejich výpadek z provozu; poškození/ztráta dat nebo riziko téhož; kritické ohrožení provozu; problémy se zabezpečením
- Závažnost 2 – kritické omezení: například vážné omezení provozu produkčního prostředí; přerušení produkčního systému nebo aplikace; riziko opakování problému; podstatný dopad na provoz
- Závažnost 3 – běžná závada: například výpadek nebo omezení provozu neprodukčního systému (např. testovacího); omezení produkčního systému nebo aplikace vyřešené dočasným řešením; ztráta nekritické funkcionality; omezený dopad na provoz
- Závažnost 4 – nízké omezení: žádný dopad na provoz nebo uživatele

Údaje pro objednávku

V případě produktů obsahujících individuálně prodávané a podporované jednotky nebo možnosti služby musí být všechny individuálně prodávané a podporované jednotky nebo možnosti služby na stejné úrovni, jako je úroveň podpory základního produktu, je-li tato úroveň pro tyto jednotky nebo možnosti služby dostupná.

Úroveň služby s plánovaným garantovaným časem příjezdu na místo provozu je podmíněna výší měsíčních poplatků za produkty podporované touto úrovní služby v konkrétním místě zákazníka, která musí být vyšší než minimální částka.

Plánovaný garantovaný příjezd na místo je dostupný pouze ve standardní pracovní době a ve standardních pracovních dnech v rámci časového krytí; prodloužené časové krytí se na něj nevztahuje.

Časové krytí musí být souvislé a musí zahrnovat standardní pracovní dobu a standardní pracovní dny. Pokud je časové krytí prodloužené o dodatečné hodiny nebo dny, musí být stejné hodiny zvolené i pro ostatní dny s časovým krytím.

Místo garantovaných časů příjezdu na místo provozu jsou zvoleny garantované časy pro vyřešení hardwarové závady. Zákazník si nemůže pro stejný produkt zvolit současně jak garantovaný čas příjezdu na místo provozu, tak i garantovaný čas pro vyřešení závady.

Rozšířená správa zásob náhradních dílů je součástí vybraných garantovaných časů pro vyřešení závady a lze ji objednat samostatně.

Hardwarová podpora v místě provozu je dostupná jako plně konfigurovatelná služba (platí jen určitá pravidla konfigurace, jak bylo zmíněno výše), nebo ji lze zakoupit jako balíček služeb s předdefinovanými úrovněmi služby a omezenými volitelnými možnostmi.

Dostupnost součástí a úrovní služby se může lišit podle místních zdrojů a může být omezena na způsobilé produkty, minimální závazky a vybrané zeměpisné oblasti. Přejete-li si získat další informace nebo si objednat službu hardwarové podpory v místě provozu HP Hardware Support Onsite, kontaktujte prosíme místního obchodního zástupce HP a sdělte níže uvedená referenční čísla produktů:

- HA151AC: Plně konfigurovatelná služba hardwarové podpory v místě provozu
- HA101PC: Podpora PC a tiskového hardwaru HP v místě provozu s příjezdem na místo do následujícího dne, standardní pracovní doba (9x5)
- HA116PC: Podpora PC a tiskového hardwaru HP v místě provozu s příjezdem na místo do 4 hodin, standardní pracovní doba (9x5)
- HA103PC: Podpora PC a tiskového hardwaru HP v místě provozu s příjezdem na místo do 4 hodin, prodloužená pracovní doba (13x5)
- HA104PC: Podpora PC a tiskového hardwaru HP v místě provozu s příjezdem na místo do 4 hodin, 24x7
- HA105PC: Podpora PC a tiskového hardwaru HP v místě provozu s garancí vyřešení závady do 6 hodin, 24x7

Více informací

Více informací o službách HP se dozvíte od kteréhokoli oddělení prodeje HP po celém světě, nebo je naleznete na těchto webových stránkách:

hp.com/services/support

Přihlaste se k odběru aktualizací

hp.com/go/getupdated

Služby HP se řídí příslušnými podmínkami služeb HP poskytnutými nebo sdělenými zákazníkovi v čase prodeje. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů a taková práva nejsou žádným způsobem dotčena podmínkami služeb HP nebo omezenou zárukou HP poskytnutou společně s vaším produktem HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Informace zde obsažené se mohou měnit bez předchozího upozornění. Na produkty a služby poskytuje společnost HP pouze záruky, které jsou výslovně uvedeny v doprovodném záručním listu. Žádné informace uvedené v tomto dokumentu nepředstavují doplňující záruky nebo výslovnou či předpokládanou faktickou nebo právní podmínku. HP neodpovídá za případné technické a textové chyby či nedopatření, které se zde mohou vyskytnout.

