Adatlap

HP helyszíni hardvertámogatási szolgáltatás

HP szerződéses szolgáltatások

A szolgáltatás kiemelt jellemzői

- Távoli problémafelmérés és támogatás
- Hardvertámogatás helyszíni kiszállással
- Cserealkatrészek és anyagok
- Belső firmware frissítése egyes termékek esetében
- Különböző rendelkezésre állási időszakok közül választhat
- Különböző válaszidő-lehetőségek a helyszíni hardvertámogatásra
- Rendszeres karbantartás (csak bizonyos jogosult termékek esetében)
- Ügytovábbítási eljárás
- Hozzáférés az elektronikus segédanyagokhoz és szolgáltatásokhoz
- HP elektronikus távoli támogatási szolgáltatás (csak a jogosult termékek esetében)
- Megelőző karbantartás (opcionális, csak a jogosult termékekre)
- Hibás adathordozó megőrzése (opcionális, csak a jogosult termékekre)
- Különböző bejelentéstől javításig terjedő időkorlátok hardvertámogatásra (opcionális, csak a jogosult termékekre)
- Továbbfejlesztett alkatrész-nyilvántartó rendszer (bizonyos opcionális bejelentéstől javításig terjedő időkorlátok mellé)
- Véletlen kár elleni védelem (opcionálisan választható a jogosult termékekhez egyes országokban)
- Globális lefedettség (opcionálisan választható a jogosult termékekhez egyes országokban)

A szolgáltatás áttekintése

A HP helyszíni hardvertámogatási szolgáltatás távoli támogatást és helyszíni szolgáltatást biztosít a jogosult, lefedett hardverekre, ezzel segítve a termék hasznos üzemidejének növelését.

Rugalmasan választhat különböző, előre meghatározott szolgáltatási szinttel kínált szolgáltatáscsomagok közül, vagy saját igényeinek megfelelően konfigurálhatja az opcionális szolgáltatásokat, és választhat további válaszidő-lehetőségek és rendelkezésre állási időkorlátok közül.

A bejelentéstől javításig terjedő időkorláttal választott szolgáltatásszintű opciók egy olyan szakértő csapat támogatását biztosítják az informatikai vezetők számára, akik az eredeti hibabejelentéstől számítva gyorsan elkezdik a rendszer hibájának az elhárítását, hogy a hardver az adott időkorláton belül ismét működőképes állapotba kerüljön.

Ismertetés

1. táblázat A szolgáltatás ismertetése

Szolgáltatás	A szolgáltatás jellemzői
Távoli problémameghatározás és támogatás	Azt követően, hogy az ügyfél az „Általános rendelkezések/egyéb kivételek” részben ismertetetteknek megfelelően bejelent egy hibát, és ennek beérkezését a HP visszaigazolja, a HP a rendelkezésre állási időn belül elkezdi a hardverhiba elszigetelésére irányuló munkát, illetve a probléma távoli elhárítását, orvoslását és megoldását. Mielőtt bármilyen helyszíni segítséget nyújtana, a HP az elektronikus távoli támogatási megoldások segítségével távoli diagnosztikai vizsgálatokat indíthat és végezhet el a garanciális termékeken, illetve más megoldásokat is használhat a távoli problémamegoldás megkönnyítése érdekében. A HP a szolgáltatáshoz kapcsolódó rendelkezésre állási időn belül telefonos segítséget biztosít az ügyfél által telepítendő belső firmware-rel és az ügyfél által cserélhető alkatrészekkel kapcsolatban. A garanciális hardverek hibáit az ügyfélre vonatkozó rendelkezésre állási időtől függetlenül a nap 24 órájában, a hét 7 napján be lehet jelenteni a HP-nek telefonon vagy a weboldalon (a helyileg elérhető csatornákon) keresztül, illetve bejelentés tehető automatikus készülékjelentési eseményként is a HP elektronikus távoli támogatási megoldások központján keresztül. A HP fenntartja a jogot, hogy minden bejelentett probléma esetében döntsön a tényleges megoldást illetően.
Hardvertámogatás helyszíni kiszállással	Azon hardvermeghibásodások esetében, amikor a HP megítélése szerint a probléma nem oldható meg távolról, egy hivatalos HP képviselő helyszíni műszaki támogatást biztosít a jogosult hardvertermékekre, hogy visszaállítsa azok működőképes állapotát. Bizonyos termékek esetében a HP saját belátása szerint dönthet úgy is, hogy ezeket javítás helyett kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményüket illetően funkcionálisan az újnak megfelelőek. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. Azt követően, hogy a HP által megbízott szakember megérkezik az ügyfélhez, a szakember a termékek megjavításáig biztosítja a szolgáltatást, a HP belátása szerint a helyszínen vagy távolról. Ideiglenesen felfüggeszthetik a munkát, ha alkatrészekre vagy további erőforrásokra van szükség, ám amint ezek rendelkezésre állnak, folytatják a javítást. Előfordulhat, hogy az asztali, mobil- és fogyasztói termékekre nem alkalmazható a hiba elhárításáig tartó szolgáltatás. A javítás akkor tekinthető befejezettnek, amikor a HP ellenőrzi, hogy a hardver meg lett javítva, illetve a hardvert kicserélték.

Hardvertámogatás helyszíni kiszállással (folytatás)	**Segítség hiba esetén**: A helyszíni műszaki támogatással egy időben a HP elvégezheti az alábbiakat: • Telepítheti az elérhető technikai fejlesztéseket, hogy elősegítse az ügyfél hardvertermékeinek megfelelő működését, és megőrizze azok kompatibilitását a HP által biztosított hardver-cserealkatrészekkel. • Telepítheti az olyan, a HP meghatározása szerint nem ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítéseket a jogosult hardvertermékekre, amelyek a HP megítélése szerint szükségesek az érintett termék működőképes állapotának visszaállításához, illetve a HP támogatásának fenntartásához **Segítség kérésre**: Emellett az ügyfél kérésére a HP a rendelkezésre állási időszakon belül telepíti a jogosult hardvertermékekre azokat a kritikus belső firmware-frissítéseket, amelyek a HP megítélése szerint nem telepíthetőek az ügyfél által. Kritikus belső firmware-frissítésnek minősülnek azok a belső firmware-frissítések, amelyeknek azonnali telepítését javasolja a HP termékosztály.
Cserealkatrészek és anyagok	A HP biztosítja a HP által támogatott cserealkatrészeket, illetve a jogosult hardvertermék működőképes állapotának fenntartásához szükséges anyagokat, ideértve az elérhető és javasolt technikai fejlesztésekhez szükséges alkatrészeket és anyagokat. A HP által biztosított cserealkatrészeknek újnak vagy teljesítményüket illetően funkcionálisan az újnak megfelelőnek kell lenniük. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. Ha az ügyfél szeretné megtartani, demagnetizálni vagy más módon fizikailag megsemmisíteni a kicserélt alkatrészeket, számla ellenében meg kell fizetnie a cserealkatrész listaárát. A szolgáltatás nem terjed ki a kellékanyagokra és fogyóeszközökre, ezeket a szolgáltatás keretében nem biztosítják; a kellékanyagokra és fogyóeszközökre vonatkozóan a normál jótállási feltételek vannak érvényben. A kellékanyagok vagy fogyóeszközök javítása és cseréje az ügyfél feladata. Bizonyos kivételek előfordulhatnak; további információért forduljon a HP-hoz. Ha egy fogyóeszköz a HP döntése alapján jogosult a szolgáltatásra, az érintett fogyóeszközre vonatkozóan nincs érvényben a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát és a helyszíni válaszidő. **Maximális támogatott élettartam/Maximális használat**: Jelen szolgáltatás keretében nem javítják és nem cserélik azokat az alkatrészeket és komponenseket, amelyek elérték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a technikai adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális használati korlátozásaikat.
Belső firmware frissítése bizonyos termékek esetében	Amikor a HP belső firmware-frissítéseket ad ki a HP hardvertermékekre, ezeket a frissítéseket csak azon ügyfelek számára teszi elérhetővé, akik olyan aktív szerződéssel rendelkeznek, amely lehetővé teszi számukra a frissítésekhez való hozzáférést. Ezen szolgáltatás keretében az ügyfél jogosult lesz letölteni, telepíteni és használni azokra a hardvertermékekre vonatkozó firmware-frissítéseket, amelyekre ez a szolgáltatás kiterjed, a HP jelenlegi normál értékesítési feltételeinek minden vonatkozó licenckorlátozása mellett. A HP ésszerű módon (például hozzáférési kód vagy más azonosító használatával) ellenőrzi a frissítésekre való jogosultságot, a felhasználó pedig köteles ezeket az eszközöket a jelen adatlap, illetve a többi, HP-vel kötött alkalmazható szerződés kikötéseivel összhangban használni. Emellett a HP további, ésszerű lépéseket is tehet – ideértve a vizsgálatokat – annak ellenőrzése végett, hogy az ügyfél betartja-e a HP-vel kötött megállapodások, többek között a jelen adatlap feltételeit. Azon ügyfelek esetében, akik licenccel rendelkeznek belső firmware-alapú szoftvertermékekhez (olyan, a belső firmware-en lévő funkciók, amelyek egy külön szoftverlicences termék megvásárlásával aktiválhatóak), az ügyfélnek rendelkeznie kell – ha van ilyen – egy aktív HP szoftvertámogatási szerződéssel, amely lehetővé teszi a kapcsolódó belső firmware-frissítések fogadását, letöltését, telepítését és használatát. A HP csak abban az esetben biztosítja és telepíti a jelen dokumentumban előzőleg ismertetett belső firmware-frissítéseket, illetve abban az esetben segít az ügyfélnek a telepítésükben, ha az ügyfél rendelkezik a licenccel a kapcsolódó szoftvertermék használatához minden rendszerre, szoftvercsatornára, processzorra, processzormagra, illetve rendelkezik végfelhasználói szoftverlicenccel, amint azt az eredeti HP vagy az eredeti gyártói szoftverszerződés feltételei lehetővé teszik.

Rendelkezésre állási idő	A rendelkezésre állási idő azt az időszakot jelöli, amikor a leírt szolgáltatásokat a helyszínen vagy távolról biztosítják. A rendelkezésre állási időn kívül érkező bejelentéseket a bejelentéskor naplózzák, ám az „Általános rendelkezések/egyéb kivételek” részben ismertetett visszaigazolásuk csak a következő olyan napon történik meg, amikor az ügyfélnek rendelkezésre állási ideje van. A jogosult termékekre vonatkozó rendelkezésre állási idő opciókat a szolgáltatási szinteket tartalmazó táblázatban találja. A rendelkezésre állási idő területenként eltérő. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.
Helyszíni válaszidő hardvertámogatásra	A jogosult hardverek olyan meghibásodása esetén, amely távolról nem javítható ki, a HP megteszi az üzletileg ésszerű erőfeszítéseket, hogy az adott helyszíni válaszidőn belül a helyszínen beavatkozzon. A helyszíni válaszidő azt az időszakot jelzi, ami az eredeti hibabejelentés beérkezésével és HP általi befogadásával indul, amint az az „Általános rendelkezések/egyéb kivételek” részben olvasható. A helyszíni válaszidő akkor ér véget, amikor a HP által megbízott szakember kiérkezik az ügyfélhez, illetve amikor a bejelentést lezárják azzal, hogy a HP megítélése szerint jelenleg nincs szükség helyszíni beavatkozásra. A válaszidőt kizárólag a rendelkezésre állási időszakban mérik, és átvihető a következő olyan napra, amikor a rendelkezésre állás biztosítva van. A jogosult termékekre vonatkozó válaszidő-opciókat a szolgáltatási szinteket tartalmazó táblázatban találja. Minden válaszidő a helyileg elérhető lehetőségek függvénye. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.
Rendszeres karbantartás	Bizonyos, a szolgáltatásra jogosult vízhűtéses termékekre a HP rendszeres karbantartást biztosít; ennek a rendszeres karbantartásnak a gyakorisága és célja megegyezik a termék dokumentációjában ismertetett termékkarbantartási ütemtervvel. Amennyiben a szolgáltatás tartalmazza a rendszeres karbantartást, a HP hivatalos képviselője felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, és egyeztet vele a rendszeres karbantartást illetően, amit egy kölcsönösen jóváhagyott időpontban végeznek el a HP normál munkaidejében, a HP-szünnapok kivételével, illetve a termék karbantartási ütemtervében meghatározott, szükséges időszakon belül, kivéve, ha a HP írásban ettől eltérően rendelkezik. A HP normál munkaidején kívül biztosított szolgáltatásokra további díjak kerülhetnek felszámolásra. A szükséges rendszeres karbantartási tevékenységeket a HP tervezi meg, meghatározza az előfeltételeket, és közli ezeket az ügyféllel, amikor a szolgáltatás időpontjának egyeztetése céljából felkeresi. Az ügyfélnek hozzáférést kell biztosítania a termékhez, gondoskodnia kell róla, hogy az előfeltételek teljesüljenek, és a termék karbantartásakor biztosítania kell minden fogyóeszközt, például szűrőket és vegyszereket. Azzal kapcsolatban, hogy mely termékek jogosultak a rendszeres karbantartásra a jelen szolgáltatás keretén belül, forduljon a HP kereskedelmi képviselethez.
Ügytovábbítási eljárás	A HP kidolgozott egy ügytovábbítási eljárást az összetett problémák megoldásának elősegítésére. Az ügytovábbítást a HP helyi vezetése koordinálja, a probléma megoldásához igénybe véve a megfelelő HP-erőforrások és/vagy megfelelő külső felek szakértelmét.
Hozzáférés az elektronikus segédanyagokhoz és szolgáltatásokhoz	Jelen szolgáltatás keretében a HP hozzáférést biztosít az ügyfélnek bizonyos, a piacon elérhető elektronikus és internetes eszközökhöz. Az ügyfél hozzáférhet az alábbiakhoz: • A regisztrált felhasználók rendelkezésére bocsátott egyes opciók, mint például feliratkozás a hardverrel kapcsolatos proaktív szolgáltatási értesítésekre, valamint támogatói fórumok, ahol segítenek a problémák megoldásában, és megosztják a legjobb gyakorlatokat a többi regisztrált felhasználóval. • A jogosult technikai támogatási dokumentumok kiterjesztett webes keresése a gyorsabb problémamegoldás érdekében.

Hozzáférés az elektronikus segédanyagokhoz és szolgáltatásokhoz (folytatás)	• Egyes jelszavas hozzáférést igénylő, jogvédett HP szervizdiagnosztikai eszközök. • Egy webalapú eszköz, amelynek segítségével a kérdések elküldhetők közvetlenül a HP-nek; az eszköz úgy segít a problémák gyors megoldásában, hogy egy előminősítési folyamat segítségével a támogatási vagy szervizkérelmet közvetlenül ahhoz a személyhez irányítja, aki kellően képzett a kérdés megválaszolásához; az eszköz lehetővé teszi a támogatási vagy szervizkérelmek állapotának megtekintését, ideértve a telefonon bejelentett kérelmeket is. • A HP és külső felek által működtetett tudásbázisok más gyártók bizonyos termékeire, ahol az ügyfél termékadatokat szerezhet, választ kaphat a kérdésekre, és használhatja a támogatói fórumokat; erre a szolgáltatásra a harmadik fél hozzáférési korlátozásai vonatkozhatnak.
HP elektronikus távoli támogatási szolgáltatás	A HP elektronikus távoli támogatási szolgáltatás hatékony hibaelhárítási és javítási lehetőségeket kínál. Tartalmazhat távoli rendszerhozzáférési megoldásokat, és kínálhat egy kényelmes, központi adminisztrációs felületet, illetve céges nézetet a nyitott hibabejelentések és az előzmények megtekintéséhez. A HP szervizszakembere kizárólag az ügyfél engedélyével használhatja a távoli rendszerhozzáférést. A távoli rendszerhozzáférésnek köszönhetően a HP szervizszakembere esetenként hatékonyabban el tudja hárítani a hibát, és gyorsabban megoldhatja a problémát.

Ismertetés

2. táblázat Az opcionális szolgáltatások ismertetése

Szolgáltatás	A szolgáltatás jellemzői
Megelőző karbantartás	Rendszeres, ütemezett időközönként egy megbízott HP képviselő látogat el az ügyfélhez. A megelőző karbantartási szolgáltatást igénylő nyomtatók kivételével az ügyfélnek minden más termék esetében telefonon kell kérnie és ütemeznie egy megelőző karbantartást a HP-nál az egyeztetett időintervallumon belül. Minden olyan nyomtató esetében, amelynél a megelőző karbantartási szolgáltatásra szükség van, az ügyfélnek akkor kell hívnia a HP-t a megelőző karbantartás egyeztetése végett, amikor a nyomtatón megjelenik az adott figyelmeztetés, illetve amikor az oldalszámláló közelít az egység kapacitásához. A látogatás során a HP megbízott képviselője dönt arról, hogy milyen szintű megelőző karbantartási szolgáltatásokra, például diagnosztikára vagy hibanapló-ellenőrzésre van szükség a jogosult rendszereken a potenciális hardverproblémák megtalálása céljából, illetve amennyiben szükséges, a mechanikus vagy elektronikus rendszerrel kapcsolatos panaszok elhárítása, valamint a kopott vagy hibás alkatrészek és karbantartási elemek tisztítása vagy cseréje végett. Emellett a képviselő az esetleges problémák megtalálása céljából ellenőrizheti a jogosult hardver kábeleit és kábelcsatlakozásait, valamint vizuális állapotjelzőit, a hőmérséklet- és páratartalom-szintet, amit összehasonlít a gyártó javaslataival, illetve szükség szerint telepítheti azokat a technikai fejlesztéseket és belső firmware-frissítéseket, amelyekre a HP megítélése szerint szükség van a hardvertermék karbantartásához. A képviselő esetenként zárójelentést állít össze a hardver állapotáról. A megelőző karbantartási szolgáltatásokra helyi idő szerint 08:00 és 17:00 óra között kerül sor hétfőtől péntekig a HP-szünnapok kivételével, a választott rendelkezésre állási időszaktól függetlenül. Az elérhetőség és a konkrét szolgáltatások régiónként változhatnak.
A hibás adathordozó megőrzése	Az arra jogosult termékek esetében ez a szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az ügyfél megőrizze azokat a hibás merevlemezeket vagy jogosult SSD/flash-meghajtókat, amelyekről nem akar lemondani a lemezen („Lemez vagy SSD/flash-meghajtó”) található bizalmas adatok miatt. A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatásban a lefedett rendszer összes lemezének vagy jogosult SSD/flash-meghajtójának részt kell vennie.

Bejelentéstől javításig terjedő időkorlát hardvertámogatásra	A jogosult termékek esetében a helyszíni válaszidő helyett választható egy bejelentéstől javításig terjedő időkorlát is. A jogosult hardver olyan kritikus (1. vagy 2. szintű) meghibásodásai esetében, amelyeket nem lehet távolról megoldani, a HP megtesz minden üzletileg ésszerű erőfeszítést, hogy az érintett hardver az adott bejelentéstől javításig terjedő időkorláton belül működőképes állapotba kerüljön. A nem kritikus (3. vagy 4. szintű) meghibásodások esetén, illetve az ügyfél kérésére a HP az ügyféllel egyeztetett időpontban kezdi el a hiba elhárítását, és a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát ezzel az időponttal indul. A problémák súlyossági szintjének meghatározása az „Általános rendelkezések/egyéb kivételek” részben található. A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát arra az időszakra vonatkozik, ami az eredeti hibabejelentés beérkezésével és HP általi befogadásával indul, amint az az „Általános rendelkezések/egyéb kivételek” részben olvasható. A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát akkor ér véget, amikor a HP megjavítottnak minősíti a hardvert, vagy amikor a bejelentést lezárják azzal a magyarázattal, hogy a HP megítélése szerint jelenleg nincs szükség helyszíni beavatkozásra. A bejelentéstől a javításig terjedő időt kizárólag a rendelkezésre állási időszakban mérik, és átvihető a következő olyan napra, amikor a rendelkezésre állás biztosítva van. A jogosult termékekre vonatkozó, bejelentéstől javításig terjedő időkorlát-opciókat a jogosult termékekre a szolgáltatási szinteket tartalmazó táblázatban találja. Az elérhető bejelentéstől javításig terjedő időkorlátok területenként változnak. További információért forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez. A javítás akkor tekinthető befejezettnek, amikor a HP ellenőrzi, hogy a hardver meghibásodása ki lett javítva, illetve a hardvert kicserélték. A HP nem vállal felelősséget az esetleges adatvesztésért, és az ügyfél feladata a megfelelő biztonsági folyamatokat foganatosítani. Az ellenőrzést a HP bekapcsolási öntesztel, különálló diagnosztikával vagy a megfelelő működés vizuális ellenőrzésével végzi. A HP saját belátása szerint dönti el, hogy milyen szintű tesztekre van szükség a hardver javított állapotának ellenőrzéséhez. Annak érdekében, hogy a javítási időre vállalt kötelezettségét betartsa, a HP saját belátása szerint dönthet úgy, hogy a terméket ideiglenesen vagy véglegesen kicseréli. A cseretermékek újak, vagy teljesítményük funkcionálisan az újnak megfelelő. A kicserélt termékek a HP tulajdonába kerülnek. A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát a szolgáltatás megvásárlásától számított 30 nap elteltével lép életbe, amely idő alatt megtervezik és elvégzik a szükséges vizsgálatokat. Ebben a kezdeti 30 napos időszakban, illetve a vizsgálat befejezését követő további 5 munkanapon a HP 4 órás helyszíni válaszidőt biztosít.
Továbbfejlesztett alkatrész-nyilvántartó rendszer	A HP bejelentéstől javításig terjedő időkorlát támogatása érdekében leltárt vezetnek a kritikus cserealkatrészekről azon ügyfelekre vonatkozóan, akik bejelentéstől javításig terjedő időkorlátot vesznek igénybe. Ezt az alkatrész-nyilvántartást a HP által kijelölt helyen tárolják. Ezen alkatrészek esetében gondoskodnak a nagyobb készletről, és hozzáférhetővé teszik őket a jogosult szervizkérelmeket kezelő, a HP által megbízott szakemberek számára. A továbbfejlesztett alkatrész-nyilvántartó rendszer bizonyos opcionális bejelentéstől javításig terjedő időkorlátok mellé érhető el.
Védelem váratlan károk esetére	Az arra jogosult termékek esetében különböző szintű szolgáltatásokat kínálhatnak váratlan károk esetére. Azokban az esetekben, amikor váratlan károk elleni védelem érvényesíthető, az ügyfél jelen szolgáltatás részeként részesül a váratlan kár elleni védelemben a jogosult hardvertermék vonatkozásában. Váratlan kár alatt a terméknek azon fizikai sérüléseit értjük, amelyeket egy váratlan és előre nem látható esemény okoz, illetve ennek eredményeként következnek be, feltéve, hogy a kár a normál használat során keletkezik. Váratlan kárnak minősül, ha a készülékbe vagy készülékre véletlenül folyadék ömlik, az leesik, túlfeszültség miatt károsodik, illetve ha az LCD kijelzők vagy más alkatrészek megsérülnek. A váratlan kár elleni védelemre vonatkozó további részleteket és kivételeket „A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások” című rész tartalmazza.

Globális lefedettség	A globális lefedettség bizonyos országokban/földrajzi térségekben érhető el. A részletes lista a következő címen található: hp.com/services/travel. A lista tartalmazza az elérhető hardvertámogatási szolgáltatásokat, ideértve a váratlan kár elleni védelmet és a hibás adathordozó megőrzésére vonatkozó opciókat utazók számára, az adott földrajzi térségekre vonatkozóan. Az országok/földrajzi térségek listája előzetes értesítés nélkül változhat. Javasoljuk, hogy az ügyfél minden indulás előtt érvényesítse a globális lefedettséget ezen a weboldalon keresztül. Amikor az ügyfél ezen helyek bármelyikére utazik, azon az országon kívülre, ahol a terméket eredetileg megvásárolta, a HP: • megadja az ügyfélnek a HP Global Solution Centre telefonszámát az adott országra/földrajzi térségre vonatkozóan, ami a hp.com oldalon a „Kapcsolatfelvétel" menü alatt található; • fogadja a hívásokat az utazás célországában/a földrajzi térségben az ügyféltől vagy az ügyfél vállalatának belső ügyfélszolgálatától. • felméri a hardver meghibásodási szintjét; • megszervezi a következő munkanapi szervizt az ügyfélnél a részt vevő országban/földrajzi térségben, illetve megszervezi a cserealkatrész kiszállítását, amennyiben ez szükséges; • biztosítsa a javításhoz szükséges alkatrészeket a hardverspecifikációknak megfelelően, feltéve, hogy a megfelelő alkatrészek elérhetőek az utazás helyén.

Ismertetés

3. táblázat Szolgáltatási szintek

Nem minden szolgáltatásszintű opció érhető el minden termékre. Az ügyfél által kiválasztott szolgáltatásszintű opciókat az ügyfél szerződési anyagai tartalmazzák.

Opció	A szolgáltatás jellemzői
Rendelkezésre állási idő opciók:	A szolgáltatás a jelzett időközökben és napokon érhető el:
Normál munkaidő, normál munkanapok (9x5)	A normál munkaidő általában 08:00 órától 17:00 óráig tart hétfőtől péntekig, de a helyi üzleti gyakorlat ettől eltérő lehet.
13 óra, normál munkanapok (13x5)	Általában 08:00 óra és 21:00 óra között hétfőtől péntekig, de a helyi üzleti gyakorlat ettől eltérő lehet.
16 óra, normál munkanapok (16x5)	Általában 08:00 óra és 24:00 óra között hétfőtől péntekig, de a helyi üzleti gyakorlat ettől eltérő lehet.
24 óra, normál munkanapok	Napi 24 órában, hétfőtől péntekig, a HP-szünnapok kivételével
Lefedettség kiterjesztése további órákra	A lefedettségi időszak az egyéni igényeknek megfelelően, a kiválasztott rendelkezésre állási időszak előtti vagy utáni órák hozzáadásával bővül
Lefedettség kiterjesztése további napokra	A rendelkezésre állási időszak a kiválasztott rendelkezésre állási óraszámban kiterjed a hét további napjaira, ideértve a következőket: • Szombat, a HP-szünnapok kivételével • Vasárnap (szombati és HP-szünnapi lefedettség szükséges) • HP-szünnapok, amennyiben ezek olyan munkanapra esnek, amely különben benne lenne a kiválasztott rendelkezésre állási időszakban
Helyszíni válaszidő-lehetőségek:	A HP megbízott képviselője a rendelkezésre állási időszakon belül kiérkezik az ügyfélhez, hogy a bejelentés fogadását és HP általi tudomásulvételét követően az adott időszakon belül elkezdje a hardver javítását:
1 órás helyszíni válaszidő	Helyszíni válasz 1 órán belül
2 órás helyszíni válaszidő	Helyszíni válasz 2 órán belül
4 órás helyszíni válaszidő	Helyszíni válasz 4 órán belül
Következő napi helyszíni válasz	Helyszíni válasz a következő rendelkezésre állási napon belül
Második napi helyszíni válasz	Helyszíni válasz a második rendelkezésre állási napon belül

Harmadik napi helyszíni válasz	Helyszíni válasz a harmadik rendelkezésre állási napon belül
Ötödik napi helyszíni válasz	Helyszíni válasz az ötödik rendelkezésre állási napon belül
Ütemezett helyszíni válasz	A HP megbízott képviselője az ütemezett heti látogatások keretében helyi idő szerint 8:00 és 17:00 óra között, az előzetesen egyeztetett hétköznapon (hétfőtől péntekig, a HP-szünnapok kivételével) kiérkezik az ügyfélhez, hogy elkezdje a hardver karbantartását
Bejelentéstől javításig terjedő időkorlát opciók (a helyszíni válaszidő-opciók helyett):	A jogosult hardver kritikus meghibásodásai esetén a HP megtesz minden üzletileg ésszerű erőfeszítést, hogy az érintett hardvert a bejelentés beérkezésétől és HP általi fogadásától számított, adott időkereten belül működőképes állapotba hozza
4 órás bejelentéstől javításig terjedő időkorlát	A javítást a rendelkezésre állási időben 4 órán belül elvégzik
6 órás bejelentéstől javításig terjedő időkorlát	A javítást a rendelkezésre állási időben 6 órán belül elvégzik
8 órás bejelentéstől javításig terjedő időkorlát	A javítást a rendelkezésre állási időben 8 órán belül elvégzik
24 órás bejelentéstől javításig terjedő időkorlát	A javítást 24 órán belül elvégzik, amennyiben ez az idő a rendelkezésre állási időszakba esik

A szolgáltatás korlátozásai

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli diagnosztika és támogatás, helyszíni szerviz, illetve egyéb szervizmegoldások kombinációjával biztosítja. Egyéb szervizmegoldás például, ha futárral valamilyen ügyfél által cserélhető alkatrészt küld az ügyfélnek, például billentyűzetet, egeret vagy, amennyiben az ügyfél ezzel egyetért, más ügyfél által cserélhető alkatrészt, esetleg egy teljes csereegységet. A HP dönt arról, hogy melyik a legmegfelelőbb módszer a hatékony és gyors ügyféltámogatás biztosításához és a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát betartásához, ha van ilyen.

Amennyiben az ügyfél elfogadja a javasolt ügyfél által cserélhető alkatrészt, és ezt az alkatrészt biztosítják, hogy visszaállítsák a rendszer működőképes állapotát, a helyszíni szolgáltatási szint nincs érvényben. Ilyen esetekben a HP bevett gyakorlata az, hogy a termék működése szempontjából kritikus fontosságú alkatrészeket gyors csomagküldő szolgáltatással küldi el az ügyfélnek. Az ügyfél által cserélhető alkatrészekkel és magával a folyamattal kapcsolatban a következő oldalon talál további részleteket: hp.com/go/selfrepair.

A helyszíni válaszidő nincs érvényben, ha a hibát el lehet hárítani távoli diagnosztikával, távoli támogatással vagy más, a korábbiakban ismertetett módon.

Amennyiben a HP előzetes vizsgálatot kér, a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát csak az előzetes vizsgálat befejezése után öt (5) munkanappal lép érvénybe. Emellett a HP fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatást helyszíni válaszidőre csökkentse, vagy megszüntesse a szolgáltatási szerződést, amennyiben figyelmen kívül hagyják a vizsgálat kritikus fontosságú javaslatait, illetve ha a megadott időkereten belül nem végzik el a vizsgálatot.

Az alábbi tevékenységek vagy helyzetek esetében a bejelentéstől javításig terjedő idő számítása (amennyiben alkalmazható) felfüggesztésre kerül a tevékenység befejezéséig vagy a helyzet megoldásáig:

- az ügyfél vagy egy külső fél bármely olyan tevékenysége vagy mulasztása, ami hatással van a javítási folyamatra,
- a hardver meghibásodása által előidézett automatikus vagy manuális helyreállítási folyamatok, például a lemezmechanizmus újraépítése, csereeljárások vagy adatintegritási óvintézkedések,
- minden más tevékenység, amely nem kapcsolódik konkrétan a hardver javításához, de szükséges annak ellenőrzéséhez, hogy a hardverhibát kijavították; ilyen például az operációs rendszer újraindítása.

A HP fenntartja a jogot, hogy az ügyfél konkrét termékkonfigurációjának, helyszínének és környezetének függvényében módosítsa a bejelentéstől javításig terjedő időkorlátot. Erről a támogatási szerződés megrendelésekor döntenek, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében.

A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát nincs érvényben azokban az esetekben, amikor az ügyfél inkább amellett dönt, hogy a HP meghosszabbítsa a diagnosztizálást, mintsem hogy végrehajtsa a javasolt kijavító eljárásokat.

Ha az ügyfél ütemezett szolgáltatást igényel, a bejelentéstől javításig terjedő időszak az egyeztetett időponttól indul.

A szolgáltatás nem terjed ki az alábbi tevékenységekre:

- biztonsági mentés, helyreállítás, az operációs rendszerrel kapcsolatos támogatás, egyéb szoftverek, adatok,
- alkalmazások működésének tesztelése, illetve más szükséges vagy az ügyfél által kért tesztek,
- kapcsolódási és kompatibilitási problémák elhárítása,
- az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy az ügyfél nem hajtotta végre a HP által a számára biztosított rendszerjavításokat vagy módosításokat,
- az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy az ügyfél nem tette meg a HP által korábban javasolt, a probléma elkerülését célzó lépéseket,
- azok a szolgáltatások, amelyek a HP megítélése szerint a termék nem megfelelő kezelésének vagy használatának következményei,
- azok a szolgáltatások, amelyek a HP megítélése alapján annak következtében válnak szükségessé, hogy egy nem HP által megbízott dolgozó telepítéseket, javításokat, karbantartásokat, illetve hardver-, szoftver- vagy firmware-módosításokat próbált végrehajtani.

A HP POS-rendszerek és termékcsomagok, például kiskereskedelmi megoldások, kioszkok vagy értékesítőpultok esetében a helyszíni szolgáltatás csak az alapegységre vonatkozik. A csatolt perifériás eszközök esetében a HP cserealkatrészeket vagy teljes cseretermékeket küld, amelyekkel az ügyfél elvégzi a javítást, vagy amelyeket az alkatrészt vagy terméket kézbesítő technikus szerel be.

A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opcióra vonatkozó korlátozások
A hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opció kizárólag a hibás működés miatt a HP által kicserélt adathordozó komponensekre vonatkozik, és nem terjed ki a nem hibás adathordozó komponensek cseréjére.

A jelen szolgáltatás nem terjed ki a HP által fogyóeszközöknek minősített adathordozó komponensekre, illetve azokra az eszközökre, amelyek elérték a gyártó használati utasításában, a termék műszaki leírásában vagy a műszaki adatlapon feltüntetett maximális támogatott élettartamot és/vagy a maximális használati korlátozást.

Azokra az opciókra, amelyekre a HP külön lefedettséget tervezett, külön kell konfigurálni és megvásárolni a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatást, amennyiben ez elérhető.

A HP folyamatosan nyomon követi ezen komponensek meghibásodási arányát, és fenntartja a jogot, hogy 30 napos határidővel felmondja a szolgáltatást, amennyiben okkal véli úgy, hogy az ügyfél túl nagy mértékben veszi igénybe a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opciót (például amikor az adathordozó komponens cseréjének aránya jelentősen magasabb, mint az érintett rendszer normál meghibásodási aránya).

A váratlan károk elleni védelem szolgáltatási opció alóli kivételek
Ahhoz, hogy a termék jogosult legyen a váratlan károk elleni védelem szolgáltatási opcióra, szükséges, hogy a termék a gyárilag vállalt jótállás vagy meghosszabbított jótállás alatt álljon, és hogy a garanciális időszak legalább a váratlan károk elleni védelem szolgáltatás végéig tartson. A váratlan kár elleni védelem szolgáltatási opció védelmet biztosít a kezelésből adódó hirtelen bekövetkező és előre nem látható váratlan károk ellen, feltéve, hogy ez a kár a normál használat során következik be. Nem vonatkozik az alábbi helyzetekre és az alábbiak okozta károkra:

- normál kopás és elhasználódás; a szín, textúra vagy bevonat változása; fokozatos romlás; rozsda; korrózió;
- tűzkár, gépjármű- vagy ingatlantulajdonosi felelősségbiztosítás által fedezett kár (azokban az esetekben, amikor balesetbiztosítás vagy más termékjótállás érvényesül), természeti katasztrófák (ideértve többek között az áradásokat), illetve minden más, a terméktől független tényezőkből eredő kár;

- a HP által megadott specifikációktól eltérő időjárási és környezeti körülményeknek való kitettség, veszélyes anyagoknak való kitettség (ideértve a biológiailag veszélyes anyagokat is), a működtető gondatlansága, nem rendeltetésszerű használat, helytelen használat, nem megfelelő áramforrás, nem engedélyezett javítások vagy javítási kísérletek, nem megfelelő és nem engedélyezett készülékmódosítások, tartozékok vagy telepítés, vandalizmus, állatok vagy rovarok által okozott kár vagy fertőzés, hibás akkumulátorok, akkumulátorszivárgás, a gyártó által előírt karbantartás hiánya (ideértve a nem megfelelő tisztítószerek használatát is);
- hibás terméktervezés, megépítés, programozás vagy utasítások;
- minden, a normál használattól és tárolástól, illetve a gyártó által megadott specifikációktól és a használati útmutatótól eltérő működtetési körülményből adódó kár vagy sérülés miatti karbantartás, javítás vagy csere;
- lopás, elvesztés, rejtélyes eltűnés;
- adatvesztés és -sérülés; az üzletvitel megszakadása;
- csalás (ideértve többek között azokat az eseteket, amikor a kareset körülményeivel kapcsolatban helytelen, félrevezető, téves vagy hiányos információt adnak az ügyfél ügyében döntést hozó személynek, a szakszerviznek vagy a HP-nek);
- a termék kozmetikai jellegű baleseti és egyéb sérülései, azaz olyan sérülések, amelyek nincsenek hatással a számítógép működésére;
- a termék normál használata és működtetése során a számítógép képernyőjén megjelenő apró hibák, többek között beégett és hiányzó pixelek;
- olyan termék(ek) sérülései, amely(ek) sorozatszámát eltávolították vagy módosították;
- olyan sérülések vagy készülékhibák, amelyekre vonatkozóan a gyártó jótállása, visszahívás vagy gyári közlöny van érvényben;
- az abból eredő kár, hogy az ügyfél az érintett terméket egyik helyről a másikra szállítja;
- a hardverek, szoftverek, adathordozók, adatok stb. többek között az alábbiak által okozott sérülései: vírusok; alkalmazások; hálózati programok; frissítések; bármilyen formázás; adatbázisok; fájlok; meghajtók; forráskódok; objektumkódok vagy jogvédett adatok; bármely szoftverrel vagy adattal kapcsolatos támogatás, konfiguráció, telepítés vagy újratelepítés; sérült vagy hibás adathordozók használata;
- minden olyan körülmény, amely a HP szolgáltatási szerződés megvásárlásának dátuma előtt fennállt;
- a termék elavulása;
- olyan termékek, amelyeket a vásárlás országán kívülre szállítanak, és amelyekre vonatkozóan nincs érvényben globális és váratlan károk elleni védelmet biztosító szolgáltatási szint;
- sérült vagy hibás LCD képernyők, amikor a hibát visszaélés vagy egyéb, itt kizárt körülmény okozza;
- szándékos károkozás, amelynek eredményeképpen a számítógép kijelzője vagy a monitor megreped vagy sérül;
- rendőrségi eljárás, bejelentett vagy be nem jelentett háború, nukleáris esemény vagy terrorizmus;
- az érintett termék bármilyen módosítása;
- megmagyarázhatatlan vagy rejtélyes eltűnés, illetve minden, az érintett termék rongálására irányuló szándékos tevékenység;
- a termék kezelése vagy használata során tanúsított figyelmetlen, gondatlan vagy erőszakos magatartás. Amennyiben az érintett termékhez borítókat, hordtáskákat vagy tokokat is mellékeltek vagy bocsátottak rendelkezésre, a véletlen kár elleni védelem szolgáltatási opció érvényesítése érdekében az ügyfél köteles ezeket a kiegészítőket folyamatosan használni. Figyelmetlen, gondatlan vagy erőszakos magatartás például, ha az érintett terméke(ke)t olyan ártalmas, kártékony vagy durva módon kezelik, ami azok sérüléséhez, illetve a termék bármilyen szándékosan okozott sérüléséhez vezethet. A váratlan kár elleni védelem szolgáltatási opció NEM terjed ki az ilyen tevékenységből eredő sérülésekre.

A HP kereskedelmi és fogyasztói termékei esetében a kezelésből adódó váratlan kár elleni védelem egy termék esetében egyetlen esetre korlátozódik 12 hónapos időszakonként, a HP szolgáltatási szerződés kezdődátumával kezdődően.

A megadott korlát elérése után minden további bejelentés javítási költsége a szükséges idő és anyagok függvényében kerül kiszámlázásra, de a megvásárolt HP szerződéses szolgáltatás minden további vállalása érvényben marad, kivéve, ha a vásárlás országában érvényes dokumentumok ettől eltérően nem rendelkeznek.

A HP fenntartja a jogot, hogy megtagadja a kezelésből adódó váratlan kár szolgáltatási opció megvásárlására irányuló kérést azon ügyfelek esetében, akik korábban rendkívül magas kárigényt jelentettek be.

A globális lefedettség szolgáltatási opcióra vonatkozó korlátozások:
Ha az ügyfél azon az országon kívülre utazik, amelyben a terméket megvásárolta, az ismertetett támogatási szolgáltatásokat csak abban az esetben biztosítják, ha az ország vagy földrajzi térség, ahol a szolgáltatást igényli és igénybe veszi, részt vevő országként/földrajzi térségként szerepel a hp.com/services/travel oldalon található táblázatban. Jelen szerződés keretében a szolgáltatások nem érhetők el a táblázatban felsorolt országokon/földrajzi térségeken kívül. Esetenként azonban a szolgáltatás alacsonyabb szinten igénybe vehető néhány, a táblázatban nem szereplő helyen is.

Ha a javításhoz szükséges alkatrészek, különös tekintettel a nyelvspecifikus vagy országspecifikus alkatrészekre, nem állnak rendelkezésre, az ügyfél a következő lehetőségek közül választhat:

- Elnapolja a szolgáltatási kérelmet mindaddig, amíg vissza nem tér abba az országba, ahol a terméket eredetileg megvásárolta.
- Elfogadja, hogy a hibás külföldi alkatrészt egy helyi alkatrészre cseréljék.

A nyelvspecifikus vagy országspecifikus alkatrészek, például nem nemzetközi angol billentyűzetek, nem helyi nyelvű billentyűzetek és bizonyos, a helyi körülményekre szabott tápegységek általában nem érhetők el külföldi utazás során, és ezekre kizárólag a származási ország határain belül terjed ki a jelen szerződés.

A szolgáltatások, amelyeket azon az országon kívül igényelnek, amelyben a terméket megvásárolták, kizárólag az alapegységre korlátozódnak. Amennyiben ezt a kiegészítő lefedettséget megvásárolták, a külső monitorokra vonatkozó szolgáltatások kizárólag a vásárlás országában vehetők igénybe. A dokkolóegység és portreplikátor jogosult a támogatásra abban az országban, ahol a HP szolgáltatási szerződést megvásárolták, de a támogatás nem vehető igénybe a vásárlási országon kívüli utazás esetén.

A szolgáltatás nem terjed ki a nem HP márkájú opciókra.

Utazási zónák

A hardverszolgáltatások helyszíni válaszideje kizárólag a HP által kijelölt szervizközpont 40 kilométeres körzetében érvényes. A kijelölt HP szervizközpont 320 kilométeres körzetében a kiszállás nem jár további költséggel. A kijelölt HP szervizközpont 320 kilométeres körzetén kívüli kiszállás esetében további költség kerül felszámolásra.

Amennyiben a termék a megjelölt utazási zónán kívül található vagy ott telepítendő, illetve ha a hely nem közelíthető meg autóval, és így különleges megközelítést igényel (például olajfúró platformok, hajók, távoli sivatagi területek esetében), a szolgáltatásra vonatkozóan további költség, hosszabb válaszidő, rövidebb lefedettségi idő, illetve felvételi és visszaküldési szolgáltatás lehet érvényben, a HP elbírálása alapján. Kérjük, a helyi támogatási feltételek tekintetében egyeztessen a helyi HP kereskedelmi képviselettel.

Bizonyos térségekben az utazási zónák és díjak eltérőek lehetnek. A HP által kijelölt szervizközpont 40 kilométeres körzetén kívül lévő helyek esetében módosított válaszidő van érvényben a hosszabb utazásra, amint az az alábbi táblázatban látható.

Távolság a HP által kijelölt szervizközponttól	**1 órás helyszíni válaszidő**	**2 órás helyszíni válaszidő**	**4 órás helyszíni válaszidő**	**Következő napi és ennél későbbi helyszíni válaszidő**
0–40 km	1 óra	2 óra	4 óra	Következő/ második/ harmadik/ötödik rendelkezésre állási nap
41–80 km	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében	4 óra	Következő/ második/ harmadik/ötödik rendelkezésre állási nap
81–160 km	Nem elérhető	Nem elérhető	4 óra	Következő/ második/ harmadik/ötödik rendelkezésre állási nap
161–320 km	Nem elérhető	Nem elérhető	8 óra	Plusz 1 rendelkezésre állási nap
321–480 km	Nem elérhető	Nem elérhető	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében	Plusz 2 rendelkezésre állási nap
480 km fölött	Nem elérhető	Nem elérhető	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében	Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében

A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát a HP által kijelölt szervizközpont 80 kilométeres körzetében található településeken érhető el.

Azokon a településeken, amelyek a HP által kijelölt szervizközpont 81–160 km-es körzetében találhatók, módosított bejelentéstől javításig terjedő időkorlát van érvényben, amint az az alábbi táblázatban látható.

A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát nem érhető el a HP által kijelölt szervizközpont 160 kilométeres körzetén kívül található településeken.

Távolság a HP által kijelölt szervizközponttól	**4 órás bejelentéstől javításig terjedő időkorlát hardverekre**	**6 órás bejelentéstől javításig terjedő időkorlát hardverekre**	**8 órás bejelentéstől javításig terjedő időkorlát hardverekre**	**24 órás bejelentéstől javításig terjedő időkorlát hardverekre**
0–80 km	4 óra	6 óra	8 óra	24 óra
81–160 km	6 óra	8 óra	10 óra	24 óra
160 km fölött	Nem elérhető	Nem elérhető	Nem elérhető	Nem elérhető

Előfeltételek

Az ügyfélnek törvényes úton beszerzett licenccel kell rendelkeznie minden olyan belső firmware-hez, amelyre a jelen szolgáltatás kiterjed.

A helyszíni válaszidővel megvásárolt hardverszolgáltatások esetében a HP nyomatékosan javasolja, hogy a szolgáltatás megvalósítása érdekében az ügyfél telepítse és futtassa a megfelelő HP távoli támogatási megoldást, biztonságos HP-kapcsolattal. A bejelentéstől javításig terjedő időkorláttal megvásárolt hardverszolgáltatások esetében a HP megköveteli, hogy a szolgáltatás megvalósítása érdekében az ügyfél telepítse és futtassa a megfelelő HP távoli támogatási megoldást, biztonságos HP-kapcsolattal. A követelmények, specifikációk és kivételek részleteivel kapcsolatban forduljon egy helyi HP képviselethez. Ha az ügyfél nem telepíti a megfelelő HP távoli támogatási megoldást, előfordulhat, hogy a HP nem tudja és ezért nem köteles a meghatározott módon biztosítani a szolgáltatást. Amennyiben az ügyfél nem telepíti a megfelelő, javasolt és elérhető HP távoli támogatási megoldásokat, a nem az ügyfél által telepíthető belső firmware telepítése további díjak ellenében történik. Az ügyfél által telepítendő belső firmware telepítése az ügyfél feladata. Amennyiben az ügyfél igényli, további díjak ellenében lehetséges, hogy a HP telepítse az ügyfél által telepítendő belső firmware- és szoftverfrissítéseket. A további, ügyfelet terhelő díjak megszabása az idő és az anyagok alapján történik, kivéve, ha erről a HP és az ügyfél előzetesen, írásban másképp nem rendelkeztek.

Saját megítélése szerint a HP kérheti a szolgáltatásban érintett termékek vizsgálatát. Amennyiben ilyen vizsgálatra van szükség, a HP megbízott képviselője felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, és elvégzik a szükséges egyeztetéseket, hogy a vizsgálatot a kezdeti 30 napos időszakon belül elvégezzék. A vizsgálat során fontos rendszerkonfigurációs adatokat gyűjtenek, és leltárt állítanak össze a jogosult termékekről. Ezek a vizsgálat során gyűjtött információk lehetővé teszik a HP számára, hogy a megfelelő szinten és helyen megszervezze és fenntartsa a cserealkatrész-készletet, illetve hogy felmérje és elhárítsa az esetleges jövőbeli hardverhibákat, és így a javítást a lehető legrövidebb időn belül és a leghatékonyabban elvégezhesse. Saját megítélése szerint a HP végezheti a vizsgálatot a helyszínen, távoli rendszereken keresztüli hozzáféréssel, távoli vizsgálatra alkalmas eszközökkel, illetve telefonon.

Amennyiben a HP vizsgálatot kér, a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát nem lép érvénybe mindaddig, amíg a szolgáltatás megvásárlásától számított 30 napos időszakban meg nem tervezik és el nem végzik a szükséges vizsgálatokat. A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát csak az előzetes vizsgálat befejezése után öt (5) munkanappal lép érvénybe. Eddig az időpontig 4 órás helyszíni válaszidővel biztosítják a szolgáltatást a jogosult hardverekre.

Emellett a HP fenntartja a jogot, hogy helyszíni válaszidőre csökkentse a szolgáltatást, vagy törölje a szolgáltatási szerződést, amennyiben figyelmen kívül hagyják a vizsgálat kritikus fontosságú javaslatait, illetve ha a megadott időkereten belül nem végzik el a vizsgálatot, kivéve azokat az eseteket, amikor a késést a HP okozza.

Az ügyfél kötelezettségei

Ha az ügyfél nem teljesíti előírt kötelezettségeit, a HP-nek jogában áll úgy dönteni, hogy a HP vagy a HP által felhatalmazott szolgáltató a) nem köteles a szolgáltatásnak a leírt módon történő biztosítására, vagy b) az ügyfél költségén tegyen eleget ezeknek a szolgáltatásoknak, a megfelelő óra- és anyagdíjakat figyelembe véve.

A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát alapfeltétele, hogy az ügyfél a HP kérése alapján azonnali és korlátlan hozzáférést biztosítson a rendszerhez. A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát nincs érvényben, ha a rendszerhez való hozzáférést – ideértve a fizikai hozzáférést, távoli hibaelhárítást és hardverdiagnosztikai felméréseket – késleltetik vagy megtagadják. Ha az ügyfél ütemezett szolgáltatást igényel, a bejelentéstől javításig terjedő időszak az egyeztetett időponttól indul.

A helyszíni válaszidővel megvásárolt hardverszolgáltatások esetében a HP nyomatékosan javasolja, hogy a szolgáltatás megvalósítása érdekében az ügyfél telepítse és futtassa a megfelelő HP távoli támogatási megoldást, biztonságos HP-kapcsolattal. HP távoli támogatási megoldás telepítésekor az ügyfélnek meg kell tartania a távoli támogatási megoldásban konfigurált kapcsolattartási adatokat is, amelyeket a HP az eszköz meghibásodása esetén használ majd, hogy segítséget nyújtson. A követelmények, specifikációk és kivételek részleteivel kapcsolatban forduljon a helyi HP képviselethez.

Az ügyfél felelőssége regisztrálni a HP elektronikus rendszerében, hogy hozzáférést szerezzen a korlátozottan hozzáférhető termékinformációkhoz, megkaphassa az előzetes értesítéseket, és igénybe vehesse a többi, felhasználók által hozzáférhető szolgáltatást.

A HP kérésére az ügyfél köteles segíteni a HP távoli hibaelhárító munkáját. Az ügyfél kötelessége:

- Megadni minden információt, amire a HP-nek szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális támogatást nyújtson, illetve lehetővé tenni a HP számára annak felmérését, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Elindítani az öntesztеket, illetve telepíteni és futtatni az egyéb diagnosztikai eszközöket és programokat.
- Telepíteni az ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítéseket és javítókészleteket.
- A HP kérésére elvégezni minden más tevékenységet, ami szükséges ahhoz, hogy a HP megállapítsa vagy megoldja a problémákat.

Az ügyfél feladata, hogy időben telepítse a kritikus, ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítéseket, valamint az ügyfélnek kiszállított, ügyfél által cserélhető alkatrészeket és cseretermékeket.

Az ügyfél vállalja, hogy megfizeti a további díjakat, amennyiben igényli, hogy a HP telepítse az ügyfél által telepítendő belső firmware- és szoftverfrissítéseket. A további, ügyfelet terhelő díjak megszabása az idő és az anyagok alapján történik, kivéve, ha erről a HP és az ügyfél előzetesen, írásban másképp nem rendelkeztek.

Azokban az esetekben, amikor a probléma elhárításához szükséges, az ügyfél által cserélhető (CSR) alkatrészeket vagy cseretermékeket kiszállítják, az ügyfél kötelessége, hogy a HP által meghatározott időszakon belül visszaküldje a hibás alkatrészt vagy terméket. Abban az esetben, ha a HP a meghatározott időszakon belül nem kapja meg a hibás alkatrészt vagy terméket, illetve ha az alkatrész vagy termék demagnetizált vagy más módon fizikailag sérült a beérkezéskor, az ügyfél köteles megfizetni a HP-nek a hibás alkatrész vagy termék listaárát, a HP döntése szerint.

Saját és bizalmas információinak biztonsága az ügyfél felelőssége. Adatainak védelme érdekében az ügyfél feladata gondoskodni arról, hogy az adatokat törölje vagy elérhetetlenné tegye azokon a termékeken, amelyeket a javítás során kicserélhetnek vagy visszaküldhetnek a HP-nek. Az ügyfél feladataival, többek között a HP adathordozó-tisztítási irányelveivel (Media Sanitisation Policy) és egészségügyi ügyfelei számára kidolgozott adathordozó-kezelési irányelveivel (Media Handling Policy for Healthcare Customers) kapcsolatban látogasson el a hp.com/go/mediahandling oldalra.

Amennyiben az ügyfél úgy dönt, hogy a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opciót igénybe véve megőrzi a cserealkatrészt, az ügyfél felelőssége:

- Megőrizni azokat az adathordozókat, amelyeket a HP a szolgáltatás keretében kicserél.
- Gondoskodni arról, hogy a megőrzött komponensen lévő bizalmas adatokat megsemmisítse vagy biztonságban tartsa.
- Megbízott képviselőt biztosítani a hibás adathordozó-komponens átvételéhez, elfogadni a cserekomponenst, biztosítani a HP számára a megőrzött komponensek azonosító adatait, például sorozatszámát, és a HP kérésére aláírni a HP által biztosított dokumentumot, amellyel elismeri, hogy az adathordozó komponens a birtokában van.
- Megsemmisíteni a birtokában lévő adathordozó-komponenst, és/vagy gondoskodni arról, hogy az ne kerüljön ismét használatba.
- Az érvényben lévő környezetvédelmi törvényeknek és előírásoknak megfelelően leselejtezni a megőrzött adathordozó komponenseket.

Azon adathordozó komponensek esetében, amelyeket a HP kölcsönöz, bérbe ad vagy lízingel az ügyfélnek, a támogatási időszak lejártát követően az ügyfél köteles haladéktalanul visszajuttatni a HP-nek a cserekomponenst. Kizárólag az ügyfél felelőssége, hogy a HP-től kölcsönzött, bérelt vagy lízingelt komponensekről vagy termékekről a visszaküldés előtt eltávolítson minden bizalmas adatot, és a HP nem köteles gondoskodni a komponenseken maradt bizalmas adatok megfelelő kezeléséről.

Azon HP szerződéses szolgáltatások esetében, amelyek tartalmazzák a kezelésből adódó váratlan kár elleni védelmet, az ügyfél a baleset napjától számított 30 napon belül köteles bejelenteni a váratlan kárt, hogy a HP felgyorsíthassa a rendszer kijavítását. A HP fenntartja a jogot, hogy megtagadja a jelen szervizprogram keretében történő javítást azon rendszerek esetében, amelyekre a kárt az eset után több mint 30 nappal jelentették be. Amennyiben az érintett termékhez borítókat, hordtáskákat vagy tokokat is mellékeltek vagy bocsátottak rendelkezésre, az ügyfél kötelessége, hogy ezeket a kiegészítőket folyamatosan használja, ezzel biztosítva az érintett termék védelmét.

Általános rendelkezések/egyéb kivételek

A bejelentés befogadásához a HP naplózza a bejelentést, közli az ügyféllel a bejelentés azonosítóját és a probléma súlyossági besorolását, illetve a javításhoz szükséges időt. Megjegyzés: a HP elektronikus távoli támogatási szolgáltatásán keresztül küldött bejelentések esetében a HP-nek kapcsolatba kell lépnie az ügyféllel, meg kell határoznia a probléma súlyosságát, és a rendszerhez való hozzáférést meg kell szerveznie, mielőtt a hardverre vonatkozó bejelentéstől javításig terjedő időkorlát és a helyszíni válaszidő elindulna.

A probléma súlyosságának függvényében a hardvertámogatás helyszíni válaszideje és a bejelentéstől javításig terjedő időkorlát eltérő lehet. A probléma súlyossági szintjét az ügyfél határozza meg.

A súlyossági szintek az alábbiak szerint alakulnak:

- 1. szintű súlyosság – kritikus leállás: például leáll a termelési környezet; leáll vagy súlyos kockázatnak van kitéve a termelési rendszer vagy termelési alkalmazás; adatsérülés, adatvesztés vagy ennek kockázata; súlyos hatás az üzletmenetre; biztonsági problémák
- 2. szintű súlyosság – kritikus mértékű csökkenés: például súlyosan sérül a termelési környezet; megszakad vagy sérül a termelési rendszer vagy a termelési alkalmazás; fennáll a megismétlődés veszélye; jelentős hatás az üzletmenetre nézve
- 3. szintű súlyosság – normál: például egy nem produkciós rendszer (pl. tesztrendszer) leállása vagy teljesítménycsökkenése; a termelési rendszer vagy termelési alkalmazás teljesítményének csökkenése megkerülő megoldás mellett; nem kritikus mértékű funkcióvesztés; korlátozott hatás az üzletmenetre nézve
- 4. szintű súlyosság – alacsony: például nincs hatással az üzletmenetre vagy a felhasználóra

Rendeléssel kapcsolatos információ

Külön értékesített és támogatott egységeket vagy opciókat tartalmazó termékek esetén minden külön megvásárolt vagy támogatott egységre vonatkozóan szerződéssel kell rendelkezni az alaptermékkel azonos szolgáltatási szinten, amennyiben az adott szolgáltatási szint elérhető az egységekre vagy opciókra.

Az ütemezett helyszíni válasz szolgáltatási szintre való jogosultsághoz elvárás, hogy az adott szolgáltatási szinttel támogatott termékekre vonatkozó havidíjak meghaladjanak egy bizonyos összeget egy adott ügyfélhelyszín esetében.

Az ütemezett helyszíni válasz csak normál munkaidőben, normál munkanapokon érhető el; ebben az esetben a lefedettség nem terjeszthető ki további órákra.

A rendelkezésre állási időnek folyamatosnak kell lennie a normál munkaidőben, normál munkanapokon. Ha a rendelkezésre állási időt további rendelkezésre állási órákra vagy napokra terjesztik ki, minden lefedett napra ugyanazokat a rendelkezésre állási órákat kell kiválasztani.

A bejelentéstől javításig terjedő időkorlát a helyszíni válaszidők helyett választható. Ugyanarra a termékre az ügyfél nem választhatja egyszerre a helyszíni válaszidőt és a bejelentéstől javításig terjedő időkorlátot is.

A továbbfejlesztett alkatrész-nyilvántartó rendszer bizonyos bejelentéstől javításig terjedő időkorlátok mellett érhető el, és nem rendelhető meg külön.

A HP hardvertámogatás helyszíni kiszállással elérhető teljes mértékben konfigurálható szolgáltatásként (mint azt korábban megjegyeztük, bizonyos konfigurációs szabályok vannak érvényben), vagy megvásárolható szolgáltatási csomagként is, előre konfigurált szolgáltatási szinttel és korlátozott opcionális lehetőségekkel.

Az elérhető szolgáltatási opciók és szolgáltatási szintek eltérhetnek a helyi erőforrások függvényében, és a jogosult termékekre, minimális kötelezettségre, illetve adott térségekre korlátozódhatnak. Amennyiben további információra van szüksége vagy szeretné megrendelni a HP hardvertámogatást helyszíni kiszállással, forduljon a helyi HP kereskedelmi képviselethez, és hivatkozzon az alábbi termékszámokra:

- HA151AC: Teljes mértékben konfigurálható HP hardvertámogatás helyszíni kiszállással
- HA101PC: HP hardvertámogatás helyszíni kiszállással számítógépre és nyomtatóra, következő napi helyszíni válaszidővel, normál munkaidőben (9x5)
- HA116PC: HP hardvertámogatás helyszíni kiszállással számítógépre és nyomtatóra, 4 órás helyszíni válaszidővel, normál munkaidőben (9x5)
- HA103PC: HP hardvertámogatás helyszíni kiszállással számítógépre és nyomtatóra, 4 órás helyszíni válaszidővel, kiterjesztett munkaidőben (13x5)
- HA104PC: HP hardvertámogatás helyszíni kiszállással számítógépre és nyomtatóra, 4 órás helyszíni válaszidővel, 24x7
- HA105PC: HP hardvertámogatás helyszíni kiszállással számítógépre és nyomtatóra, 6 órás helyszíni válaszidővel, 24x7

További információ

A HP szolgáltatásokkal kapcsolatos további információk tekintetében forduljon bármely értékesítési irodánkhoz világszerte, vagy látogasson el a következő weboldalra:

hp.com/services/support

Iratkozzon fel a friss hírekre
hp.com/go/getupdated

A HP-szolgáltatásokra az alkalmazandó HP szolgáltatási feltételek vonatkoznak, amelyeket vásárláskor az ügyfél rendelkezésére bocsátanak. A vonatkozó helyi törvények értelmében az ügyfelet további jogok illethetik meg, amely jogokat semmilyen módon nem befolyásolják a HP szolgáltatási feltételei, illetve a HP-termék mellé biztosított HP korlátozott jótállás.

© Copyright HP Development Company, L.P., 2015. Az itt szereplő információk előzetes értesítés nélkül változhatnak. A HP-termékekre és -szolgáltatásokra vonatkozó jótállást és szavatosságot kizárólag az adott terméket vagy szolgáltatást kísérő kifejezett jótállási nyilatkozat tartalmazza. Az itt szereplő információk semmilyen tekintetben nem minősülnek kiegészítő, kifejezett vagy hallgatólagos, ténybeli vagy jogi értelemben vett jótállásnak. A HP nem felel a jelen dokumentumban előforduló technikai vagy szerkesztési hibákért, illetve hiányosságokért.

4AA5-7718HUE, 2015. november, 1. verzió