

# Wsparcie dla sprzętu HP w miejscu instalacji



## Usługi HP świadczone na podstawie umowy

### Skrócona charakterystyka usługi

- Diagnostyka i wsparcie zdalne
- Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji
- Części zamienne i materiały
- Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych produktów
- Wybór okna serwisowego
- Wybór czasu naprawy w miejscu instalacji w przypadku wsparcia dla sprzętu
- Przeglądy okresowe (dostępne dla wybranych produktów)
- Zarządzanie eskalacjami
- Dostęp do informacji i usług z zakresu wsparcia elektronicznego
- Elektroniczne rozwiązanie wsparcia zdalnego HP (dla wybranych produktów)
- Konserwacja profilaktyczna (opcjonalnie dla wybranych produktów)
- Opcja DMR (opcjonalnie dla wybranych produktów)
- Wybór spośród kilku opcji gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy w przypadku wsparcia dla sprzętu (opcjonalnie dla wybranych produktów)
- Udoskonalone zarządzanie stanami magazynowymi części zapasowych (opcja wchodząca w zakres wybranych, opcjonalnych gwarantowanych czasów od zgłoszenia telefonicznego do naprawy)
- Ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia (opcjonalnie dla wybranych produktów w wybranych krajach)
- Globalny zasięg usługi (opcjonalnie dla wybranych produktów w wybranych krajach)

### Opis usługi

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

Oferta uwzględnia różnorodne pakiety usług na predefiniowanym poziomie oraz możliwość konfigurowania opcjonalnych elementów i wyboru spośród dodatkowych opcji czasu naprawy i okna serwisowego, zapewniając elastyczność i dopasowanie do specyficznych potrzeb z zakresu wsparcia.

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

### Specyfikacja

Tabela 1. Elementy usługi

Element	Specyfikacja usługi
<b>Diagnostyka i wsparcie zdalne</b>	<p>Po dokonaniu przez klienta zgłoszenia telefonicznego oraz potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia przez HP, zgodnie z opisem w części „Postanowienia ogólne/ Inne wyłączenia”, przedstawiciele HP przystąpią do pracy w ramach zakresu usługi w celu wyizolowania problemu i zdalnego rozwiązania go we współpracy z klientem. Przed podjęciem decyzji o konieczności wizyty w miejscu instalacji sprzętu przedstawiciele HP mogą przeprowadzić zdalną diagnostykę przy pomocy elektronicznych rozwiązań wsparcia zdalnego, obejmującą dostęp do produktów objętych usługą, lub mogą zastosować inne dostępne środki w celu ułatwienia zdalnego rozwiązania problemu.</p> <p>Firma HP zapewnia pomoc telefoniczną w okresie obowiązywania usługi w ramach oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika.</p> <p>Niezależnie od okna serwisowego wybranego przez klienta zdarzenia dotyczące sprzętu objętego usługą można zgłaszać firmie HP telefonicznie lub za pomocą portalu internetowego, w zależności od lokalnych możliwości, bądź w ramach zautomatyzowanych raportów sprzętowych za pośrednictwem elektronicznych rozwiązań wsparcia zdalnego HP przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.</p>
<b>Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji</b>	<p>W przypadku awarii sprzętowych, których według oceny HP nie można naprawić zdalnie, firma HP przyśle autoryzowanego przedstawiciela, który zapewni pomoc techniczną w miejscu instalacji w zakresie przywrócenia produktów objętych usługą do stanu umożliwiającego ich eksploatację. W przypadku wybranych produktów firma HP może, według własnego uznania, dokonać wymiany sprzętu zamiast jego naprawy. Wymienione produkty będą nowe lub równoważne nowym produktom pod względem parametrów pracy. Zużyte produkty stają się własnością firmy HP.</p> <p>Po przybyciu do placówki klienta autoryzowany przedstawiciel HP będzie kontynuował świadczenie usług w miejscu instalacji sprzętu lub zdalnie, według uznania HP, aż do zakończenia naprawy produktów. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszono w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.</p> <p>Kontynuacja prac aż do dokonania skutecznej naprawy może nie mieć zastosowania w przypadku wsparcia w miejscu instalacji dla komputerów stacjonarnych, urządzeń przenośnych i produktów konsumenckich.</p> <p>Naprawę uznaje się za zakończoną po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony.</p>

<p><b>Wsparcie dla sprzętu w miejscu instalacji, ciąg dalszy</b></p>	<p><b>„Naprawa w razie awarii”:</b> dodatkowo, w czasie świadczenia usług wsparcia w miejscu instalacji, firma HP może:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dokonać instalacji ulepszeń w sprzęcie objętym usługą, aby zapewnić klientowi prawidłową pracę urządzeń i zachować zgodność z częściami zamiennymi dostarczonymi przez HP;</li> <li>zainstalować dostępne aktualizacje oprogramowania układowego określone jako nieprzeznaczone do samodzielnej instalacji przez klienta dla produktów objętych usługą, które w opinii firmy HP są wymagane w celu przywrócenia produktu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację lub w celu utrzymania możliwości dalszego świadczenia usług wsparcia przez HP.</li> </ul> <p><b>„Naprawa na żądanie”:</b> dodatkowo, na żądanie klienta, w godzinach obowiązywania usługi, firma HP dokona instalacji krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego dla produktów objętych usługą, które w ocenie firmy HP nie są przeznaczone do samodzielnej instalacji przez klienta. Krytyczne aktualizacje oprogramowania układowego są zalecane przez odpowiednią dywizję sprzętową HP do natychmiastowej instalacji.</p>
<p><b>Części zamienne i materiały</b></p>	<p>Firma HP dostarczy akceptowane przez HP części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania sprzętu objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację, w tym również części i materiały do dostępnych i zalecanych udoskonaleń inżynierskich. Części zamienne dostarczane przez HP są nowe lub funkcjonalnie równoważne nowym częściom pod względem parametrów pracy. Zużyte części stają się własnością firmy HP. Klienci chcący zatrzymać, rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć zużyte części, muszą pokryć koszty części zamiennych według cen cennikowych.</p> <p>Materiały eksploatacyjne nie są objęte usługą; do tego typu materiałów mają zastosowanie standardowe warunki gwarancji. Odpowiedzialność za naprawę i wymianę materiałów eksploatacyjnych ponosi klient. Mogą obowiązywać wyjątki; aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z firmą HP. W przypadku gdy część eksploatacyjna może być objęta usługą, co ustala firma HP, gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy oraz czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu nie mają zastosowania do naprawy lub wymiany objętej usługą części eksploatacyjnej.</p> <p><b>Maksymalny cykl życia/okres eksploatacji:</b> części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia i/lub maksymalny limit eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, specyfikacją lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.</p>
<p><b>Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych produktów</b></p>	<p>W przypadku opracowania przez firmę HP aktualizacji oprogramowania układowego dla sprzętu HP aktualizacje te są udostępniane klientom posiadającym aktywne umowy uprawniające ich do otrzymywania aktualizacji.</p> <p>W ramach opisywanej usługi klient ma prawo do pobierania, instalowania i korzystania z aktualizacji oprogramowania układowego dla sprzętu objętego usługą, wraz z wszelkimi ograniczeniami dotyczącymi licencji, zawartymi w bieżących warunkach sprzedaży HP.</p> <p>Firma HP dokona weryfikacji uprawnień do otrzymywania aktualizacji poprzez zastosowanie dostępnych środków (takich jak kod dostępu lub inny identyfikator), a klient ponosi odpowiedzialność za korzystanie wyłącznie z narzędzi dostępowych zgodnych z warunkami podanymi w niniejszej karcie specyfikacji lub w innych mających zastosowanie umowach z firmą HP.</p> <p>Firma HP może również podjąć inne kroki, w tym przeprowadzić audyt, w celu zweryfikowania przestrzegania przez klienta warunków umowy zawartej z firmą HP, w tym również warunków zawartych w niniejszej karcie specyfikacji.</p> <p>W przypadku klientów posiadających licencje na oprogramowanie powiązane ze sprzętem (funkcje oprogramowania układowego aktywowane przez zakup oddzielnego produktu licencyjnego dotyczącego oprogramowania), aby otrzymywać, pobierać, instalować i korzystać z powiązanych aktualizacji oprogramowania układowego, konieczne jest również posiadanie (pod warunkiem dostępności) aktywnej umowy wsparcia dla oprogramowania HP. Firma HP dostarczy, zainstaluje lub udzieli klientowi pomocy przy instalowaniu aktualizacji oprogramowania układowego, jak opisano powyżej, wyłącznie w przypadku, gdy klient posiada licencję na korzystanie z powiązanych aktualizacji oprogramowania dla każdego systemu, gniazda, procesora, rdzenia procesora lub licencję dla użytkownika końcowego, zgodnie z warunkami HP lub warunkami licencji wydanej przez producenta oprogramowania.</p>

<b>Okno serwisowe</b>	<p>Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone w miejscu instalacji sprzętu lub zdalnie.</p> <p>Połączenia telefoniczne odebrane poza oknem serwisowym będą rejestrowane w czasie ich otrzymania przez HP, jednak nie będą potwierdzane zgodnie z opisem w części „Postanowienia ogólne/Inne wyłączenia” aż do czasu następnego okna serwisowego kolejnego dnia.</p> <p>Opcje okna serwisowego dostępne dla wybranych produktów podano w tabeli poziomu usług.</p> <p>Wszystkie okna serwisowe podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym salonem sprzedaży HP.</p>
<b>Czas naprawy w miejscu instalacji w przypadku wsparcia dla sprzętu</b>	<p>W przypadku awarii sprzętu objętego usługą, których nie można usunąć zdalnie, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zająć się awarią w miejscu instalacji sprzętu w ustalonym czasie naprawy.</p> <p>Czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu odnosi się do okresu rozpoczynającego się z chwilą odebrania i potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego przez HP, zgodnie z opisem zawartym w części „Postanowienia ogólne/Inne wyłączenia”.</p> <p>Czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu przestaje być liczony z chwilą przybycia autoryzowanego przedstawiciela HP do siedziby klienta lub z chwilą zamknięcia zgłaszanego zdarzenia z adnotacją, że firma HP stwierdziła brak konieczności interwencji w miejscu instalacji sprzętu.</p> <p>Czas naprawy jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień, w którym obowiązuje okno serwisowe. Opcje czasu naprawy dostępne dla wybranych produktów podano w tabeli poziomu usług. Wszystkie czasy naprawy podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym salonem sprzedaży HP.</p>
<b>Przeglądy okresowe</b>	<p>W przypadku wybranych produktów chłodzonych wodą firma HP zapewnia wykonywanie przeglądów okresowych. Częstotliwość i zakres przeglądów są określone w harmonogramie przeglądów okresowych zawartym w dokumentacji produktu.</p> <p>Jeśli przeglądy okresowe wchodzą w zakres usługi, autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby uzgodnić wykonanie przeglądu okresowego w ustalonym terminie w standardowych godzinach pracy lokalnego przedstawicielstwa HP, z wyłączeniem dni wolnych od pracy w firmie HP, w wymaganym terminie zgodnie z harmonogramem przeglądów okresowych, chyba że dokonano innych pisemnych ustaleń z HP. Usługi świadczone poza standardowymi godzinami pracy HP mogą być obciążone dodatkowymi opłatami.</p> <p>Firma HP zaplanuje konieczne czynności w ramach przeglądów okresowych oraz określi i przekaze klientowi wszelkie wymagania, kontaktując się z nim w sprawie ustalenia terminu wykonania tych czynności. W ustalonym terminie wykonania przeglądu okresowego klient jest zobowiązany zapewnić dostęp do produktu, spełnić wszelkie podane wcześniej wymagania oraz dostarczyć wymagane materiały eksploatacyjne, takie jak filtry i środki chemiczne.</p> <p>Aby uzyskać więcej informacji na temat produktów, w przypadku których w ramach usługi wykonywane są przeglądy okresowe, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym HP.</p>
<b>Zarządzanie eskalacjami</b>	<p>Firma HP opracowała oficjalne procedury eskalacji, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją eskalacji awarii zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę możliwości stosownych zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.</p>
<b>Dostęp do informacji i usług z zakresu wsparcia elektronicznego</b>	<p>W ramach tej usługi firma HP udostępnia klientowi określone komercyjne narzędzia elektroniczne i internetowe. Klient uzyskuje dostęp do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych dotyczących sprzętu czy możliwość korzystania z forów dotyczących rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy zarejestrowanymi użytkownikami;</li> <li>• rozszerzonej wyszukiwarki internetowej dokumentów technicznych, które ułatwiają i przyspieszają rozwiązywanie problemów;</li> </ul>

<b>Dostęp do informacji i usług z zakresu wsparcia elektronicznego, ciąg dalszy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem;</li> <li>narzędzia internetowego umożliwiającego bezpośrednie przesyłanie zapytań do HP. Narzędzie to pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, za pomocą którego zapytania o wsparcie lub pomoc serwisu są kierowane do właściwych działów. Narzędzie umożliwia również podgląd statusu zapytań o wsparcie lub pomoc serwisu, w tym również zgłoszeń dokonanych drogą telefoniczną;</li> <li>baz danych administrowanych przez HP i podmioty zewnętrzne w przypadku produktów dostarczanych przez podmioty zewnętrzne, w których klienci mogą wyszukiwać i pobierać informacje o produktach, wyszukiwać odpowiedzi na pytania dotyczące pomocy, a także korzystać z forów pomocowych. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity dostępu narzucone przez partnerów zewnętrznych.</li> </ul>
<b>Usługa elektronicznego wsparcia zdalnego HP</b>	<p>W przypadku wybranych produktów usługa elektronicznego wsparcia zdalnego HP zapewnia dostęp do szerokiej możliwości rozwiązywania problemów i usuwania awarii. Może ono obejmować zdalny dostęp do systemu, stanowiąc wygodny centralny punkt zarządzania i zapewniając możliwość podglądu zarówno otwartych, jak i archiwalnych awarii. Specjaliści ds. wsparcia HP mogą zdalnie łączyć się z systemem klienta wyłącznie za jego zgodą. Zdalny dostęp do systemu umożliwia specjalistom HP skuteczniejsze i szybsze usuwanie awarii.</p>

## Specyfikacja

Tabela 2. Opcjonalne elementy usługi

Element	Specyfikacja usługi
<b>Konserwacja profilaktyczna</b>	<p>Autoryzowany przedstawiciel HP będzie przeprowadzał czynności konserwacyjne w siedzibie klienta w regularnych odstępach czasu. W przypadku wszystkich produktów, poza drukarkami, wymagających konserwacji profilaktycznej, klient powinien skontaktować się z HP w celu uzgodnienia harmonogramu regularnych wizyt, w ramach których będzie przeprowadzana konserwacja profilaktyczna. W przypadku wszystkich drukarek wymagających konserwacji profilaktycznej klient powinien skontaktować się z HP w celu umówienia wizyty, w ramach której zostanie przeprowadzona konserwacja profilaktyczna, gdy na ekranie drukarki pojawi się stosowne powiadomienie lub gdy liczba wydrukowanych stron będzie bliska maksymalnej wydajności zestawu.</p> <p>W trakcie wizyty autoryzowany przedstawiciel HP ustali poziom kontroli, która zostanie przeprowadzona w ramach konserwacji profilaktycznej, uwzględniającej diagnostykę, sprawdzenie rejestru błędów w objętych usługą systemach w celu zidentyfikowania potencjalnych problemów ze sprzętem i, w razie potrzeby, rozwiązanie ewentualnych problemów mechanicznych lub elektronicznych zgłoszonych przez klienta oraz wyczyszczenie lub wymianę zużytych bądź wadliwych części lub elementów konserwacyjnych.</p> <p>W celu wykrycia ewentualnych problemów przedstawiciel może również sprawdzić okablowanie i złącza kablowe oraz wizualne wskaźniki objętego usługą sprzętu, temperaturę i poziom wilgotności w stosunku do zaleceń dostawcy oraz dokonać instalacji ulepszeń inżynierskich i aktualizacji oprogramowania układowego, które, według uznania HP, są niezbędne w ramach konserwacji danego produktu. Przedstawiciel może sporządzić protokół końcowy z opisem stanu sprzętu.</p> <p>Usługi dotyczące konserwacji profilaktycznej będą świadczone w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP, niezależnie od wybranego okna serwisowego. Dostępność i zakres usług mogą się różnić w zależności od regionu.</p>
<b>Opcja DMR</b>	<p>W przypadku produktów objętych usługą ta opcja umożliwia klientowi zatrzymanie wadliwego dysku twardego lub określonych podzespołów pamięci SSD/flash, których klient nie chce się pozbyć ze względu na poufne dane zapisane na objętych usługą nośnikach („dysk lub pamięć SSD/flash”). Opcją DMR muszą być objęte wszystkie dyski lub odpowiednie pamięci SSD/flash wykorzystywane w ramach systemu objętego usługą.</p>

<b>Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy w przypadku wsparcia dla sprzętu</b>	<p>Zamiast gwarantowanego czasu naprawy w miejscu instalacji sprzętu dla wybranych produktów można wybrać opcję gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy. W przypadku krytycznych awarii (stopnia 1 lub 2) sprzętu objętego usługą, których nie można usunąć zdalnie, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań w celu przywrócenia sprzętu do stanu umożliwiającego jego eksploatację w określonym gwarantowanym czasie od zgłoszenia telefonicznego do naprawy. W przypadku awarii niekrytycznych (stopnia 3 lub 4) lub na żądanie klienta firma HP ustali z klientem czas rozpoczęcia naprawy – w takiej sytuacji gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy będzie liczony od momentu rozpoczęcia naprawy. Stopnie awarii zostały zdefiniowane w części „Postanowienia ogólne/Inne wyłączenia”.</p> <p>Czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy odnosi się do okresu rozpoczynającego się z chwilą odebrania i potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego przez HP, zgodnie z opisem zawartym w części „Postanowienia ogólne/Inne wyłączenia”. Czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy kończy się z chwilą, gdy firma HP stwierdzi, że sprzęt został naprawiony lub zlecenie zostanie zamknięte z adnotacją o stwierdzonym przez HP braku konieczności wizyty w miejscu instalacji sprzętu. Czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy jest liczony wyłączenie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień, w którym obowiązuje okno serwisowe.</p> <p>Opcje gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy dostępne dla wybranych produktów podano w tabeli poziomu usług. Wszystkie czasy od zgłoszenia telefonicznego do naprawy podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym salonem sprzedaży HP.</p> <p>Naprawę uznaje się za zakończoną po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, to klient odpowiada za wdrożenie stosownych procedur tworzenia kopii zapasowych. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę prawidłowego działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony. Firma HP ma prawo, według własnego uznania, do przeprowadzenia tymczasowej lub trwałej wymiany produktu w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Wymienione produkty będą nowe lub równoważne nowym produktom pod względem parametrów pracy. Zużyte produkty stają się własnością firmy HP.</p> <p>Przeprowadzenie koniecznych audytów i procedur przed rozpoczęciem obowiązywania gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy trwa 30 dni od czasu zakupu usługi. W tym 30-dniowym okresie oraz ewentualnie przez dodatkowych 5 dni roboczych po zakończeniu audytu firma HP zapewnia czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu w ciągu 4 godzin.</p>
<b>Udoskonalone zarządzanie stanami magazynowymi części</b>	<p>Aby pomóc w realizacji gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy przez firmę HP, dla klientów korzystających z tej usługi utrzymywane są stany magazynowe krytycznych części zamiennych. Stany magazynowe są utrzymywane w wyznaczonej placówce HP. Części te podlegają systemowi zarządzania, który zapewnia ich zwiększoną dostępność. Dostęp do części mają autoryzowani przedstawiciele HP odpowiadający na zapytania dotyczące wsparcia. Udoskonalone zarządzanie stanami magazynowymi części zamiennych wchodzi w zakres wybranych, opcjonalnych gwarantowanych czasów od zgłoszenia telefonicznego do naprawy.</p>
<b>Ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia</b>	<p>Dla wybranych produktów mogą być dostępne usługi obejmujące ubezpieczenie na wypadek nieumyślnego uszkodzenia.</p> <p>Nieumyślne uszkodzenie jest definiowane jako fizyczne uszkodzenie produktu spowodowane przez nagłe i nieprzewidziane zdarzenie lub z niego wynikające, pod warunkiem że uszkodzenie ma miejsce podczas normalnej eksploatacji produktu. Ubezpieczenie obejmuje przypadkowe rozlanie płynu na powierzchnię lub do wnętrza urządzenia, upadki z wysokości i skutki przepięć w sieci elektrycznej, a także uszkodzone lub zepsute ekrany ciekłokrystaliczne (LCD) oraz uszkodzone części. Dodatkowe informacje i wyłączenia ochrony wynikającej z ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia zostały zawarte w części zatytułowanej „Ograniczenia usługi”.</p>

<b>Globalny zasięg usługi</b>	<p>Globalny zasięg usługi jest dostępny w wybranych krajach/regionach geograficznych. Ze szczegółową listą można się zapoznać na stronie <a href="http://hp.com/services/travel">hp.com/services/travel</a>. Lista zawiera informacje dotyczące geograficznej dostępności usług wsparcia sprzętowego dla podróżnych, w tym ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia oraz opcji DMR. Lista krajów/regionów geograficznych może ulec zmianie bez powiadomienia.</p> <p>Zalecamy, aby przed podróżą zapoznać się z zasięgiem usług za pośrednictwem podanej strony.</p> <p>W przypadku gdy klient podróżuje do miejsc uwzględnionych na liście, poza krajem zakupu produktu, firma HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zapewnia dostęp do numeru infolinii HP Global Solution Centre w danym kraju/regionie geograficznym, który można znaleźć w dziale „Skontaktuj się z nami” na stronie <a href="http://hp.com">hp.com</a>;</li> <li>• przyjmuje zgłoszenia od klienta w kraju/regionie geograficznym, w którym klient się znajduje lub zapewnia dostęp do wewnętrznej infolinii firmy klienta;</li> <li>• zapewnia diagnostykę poziomu awarii sprzętu;</li> <li>• oferuje usługi serwisowe następnego dnia roboczego w miejscu pobytu klienta w wybranych krajach/regionach geograficznych lub dostawę części zamiennych, w zależności od potrzeb;</li> <li>• dostarcza części potrzebne do przeprowadzenia naprawy zgodnie ze specyfikacją produktu pod warunkiem, że części te są dostępne w miejscu, w którym klient się znajduje.</li> </ul>
-------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Specyfikacja

**Tabela 3.** Dostępne poziomy usługi

Nie wszystkie opcje poziomu usług są dostępne dla wszystkich produktów. Opcje poziomu usług wybrane przez klienta zostaną uwzględnione w umowie.

Opcja	Specyfikacja usługi
<b>Okna serwisowe – opcje:</b>	Usługa jest dostępna w określonych godzinach i dniach obowiązywania okna serwisowego.
<b>Standardowe godziny pracy i dni robocze (9x5)</b>	Standardowe godziny pracy biura zazwyczaj obejmują przedział od 8:00 do 17:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem lokalnie przyjętych innych zasad.
<b>13 godzin, standardowe dni robocze (13x5)</b>	Standardowe godziny pracy biura zazwyczaj obejmują przedział od 8:00 do 21:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem lokalnie przyjętych innych zasad.
<b>16 godzin, standardowe dni robocze (16x5)</b>	Standardowe godziny pracy biura zazwyczaj obejmują przedział od 8:00 do 24:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem lokalnie przyjętych innych zasad.
<b>24 godziny, standardowe dni robocze</b>	24 godziny na dobę, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP
<b>Rozszerzenie okna serwisowego o dodatkowe godziny</b>	Okno serwisowe może zostać rozszerzone o dodatkowe godziny przed rozpoczęciem lub po zakończeniu wybranego okna serwisowego.
<b>Rozszerzenie okna serwisowego o dodatkowe dni</b>	Okno serwisowe może zostać rozszerzone o dodatkowe dni tygodnia, w które usługa będzie dostępna w wybranych godzinach okna serwisowego, w tym również w: <ul style="list-style-type: none"> <li>• soboty, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP;</li> <li>• niedziele (wyłącznie z oknem serwisowym obowiązującym również w soboty i święta);</li> <li>• dni wolne od pracy w firmie HP, w przypadku gdy przypadają one w dni tygodnia, które normalnie byłyby uwzględnione w wybranym oknie serwisowym.</li> </ul>
<b>Opcje dotyczące czasu reakcji w miejscu instalacji sprzętu:</b>	Autoryzowany przedstawiciel HP przybędzie do siedziby klienta w czasie trwania okna serwisowego w celu rozpoczęcia prac konserwacyjnych w ustalonym czasie od odebrania i potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego przez HP:
<b>Naprawa na miejscu w ciągu 1 godz.</b>	Naprawa w miejscu instalacji w ciągu 1 godziny
<b>Naprawa na miejscu w ciągu 2 godz.</b>	Naprawa w miejscu instalacji w ciągu 2 godzin
<b>Naprawa na miejscu w ciągu 4 godz.</b>	Naprawa w miejscu instalacji w ciągu 4 godzin
<b>Naprawa na miejscu następnego dnia</b>	Naprawa w miejscu instalacji następnego dnia, w którym obowiązuje okno serwisowe
<b>Naprawa na miejscu w ciągu dwóch dni</b>	Naprawa w miejscu instalacji w ciągu dwóch dni, w których obowiązuje okno serwisowe

<b>Naprawa na miejscu w ciągu trzech dni</b>	Naprawa w miejscu instalacji w ciągu trzech dni, w których obowiązuje okno serwisowe
<b>Naprawa na miejscu w ciągu pięciu dni</b>	Naprawa w miejscu instalacji w ciągu pięciu dni, w których obowiązuje okno serwisowe
<b>Przeglądy okresowe w miejscu instalacji</b>	Autoryzowany przedstawiciel HP przybędzie na miejsce instalacji sprzętu w celu przystąpienia do wykonania przeglądu okresowego w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego w ramach cotygodniowych wizyt w uzgodnione dni tygodnia, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy z firmie HP.
<b>Opcje gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy (zamiast opcji czasu naprawy w miejscu instalacji):</b>	W przypadku krytycznych awarii sprzętu objętego usługą firma HP dołoży uzasadnionych starań, aby przywrócić sprzęt do stanu umożliwiającego jego eksploatację w ustalonym czasie od odebrania i potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego przez HP.
<b>Naprawa w ciągu 4 godzin od zgłoszenia telefonicznego</b>	Zakończenie naprawy w ciągu 4 godzin w ramach okna serwisowego
<b>Naprawa w ciągu 6 godzin od zgłoszenia telefonicznego</b>	Zakończenie naprawy w ciągu 6 godzin w ramach okna serwisowego
<b>Naprawa w ciągu 8 godzin od zgłoszenia telefonicznego</b>	Zakończenie naprawy w ciągu 8 godzin w ramach okna serwisowego
<b>Naprawa w ciągu 24 godzin od zgłoszenia telefonicznego</b>	Zakończenie naprawy w ciągu 24 godzin, pod warunkiem że ten czas przypada w oknie serwisowym

## Ograniczenia usługi

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych w siedzibie klienta oraz na inne sposoby. Inne sposoby świadczenia usługi mogą obejmować dostawę, za pośrednictwem firmy kurierskiej, części do samodzielnej wymiany przez klienta, takich jak klawiatura czy mysz, lub, jeśli klient wyrazi na to zgodę, innych części sklasyfikowanych przez HP jako części do samodzielnej wymiany (CSR) przez klienta bądź kompletnego produktu zamiennego. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie klientowi wsparcia oraz realizację gwarancji czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, jeśli taka gwarancja obowiązuje.

Jeśli klient zgodzi się na otrzymanie zalecanej części CSR i zostanie ona dostarczona w celu przywrócenia systemu do stanu umożliwiającego jego eksploatację, świadczenie usług w siedzibie klienta nie będzie konieczne. W takich przypadkach HP zwykle wysyła części CSR krytyczne dla działania produktu do siedziby klienta za pośrednictwem przesyłki ekspresowej. Więcej szczegółów na temat procesu i części CSR można znaleźć pod adresem [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair).

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

Jeśli firma HP stwierdzi konieczność przeprowadzenia audytu, gwarancja czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy zacznie obowiązywać do pięciu (5) dni roboczych po zakończeniu audytu. Ponadto firma HP zastrzega sobie prawo do obniżenia poziomu usługi do czasu naprawy na miejscu lub anulowania umowy o świadczenie usług, w przypadku gdy ważne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie.

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

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

Firma HP zastrzega sobie prawo do modyfikacji gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy, w zależności od konfiguracji sprzętu, lokalizacji i otoczenia klienta. Gwarantowany czas jest ustalany w chwili zamawiania umowy dotyczącej wsparcia i jest zależny od dostępności zasobów.

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

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

Poniższe czynności nie są objęte usługą:

- przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- testowanie działania aplikacji i inne testy zlecone lub wymagane przez klienta;
- rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności;
- usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta działań naprawczych, aktualizacji lub modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez HP;
- usługi niezbędne z powodu niezastosowania się klienta do zaleceń odnośnie do czynności prewencyjnych wystosowanych przez HP;
- usługi, które w opinii HP są wymagane ze względu na niewłaściwe postępowanie lub użytkowanie produktu;
- usługi, które w opinii HP są niezbędne ze względu na nieautoryzowane próby instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania lub oprogramowania systemowego HP Oprzez osoby niebędące pracownikami HP.

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

#### **Ograniczenia opcji DMR**

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

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

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

Odsetek awarii tego typu podzespołów jest nieustannie monitorowany, a firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku uzasadnionych podejrzeń, że klient nadużywa opcji DMR (na przykład gdy wymiana wadliwych nośników danych znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

#### **Wyłączenia dotyczące opcji ubezpieczenia na wypadek nieumyślnego uszkodzenia**

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

- normalne zużycie; zmiana koloru, faktury lub wykończenia; stopniowe pogorszenie parametrów; rdza; zakurzenie lub korozja;
- pożar, wypadek komunikacyjny lub domowy (w przypadku gdy jest on objęty polisą ubezpieczeniową lub inną gwarancją na produkt), klęska żywiołowa (w tym również powódź) lub inne zdarzenia niemające związku z produktem;



- działanie warunków atmosferycznych lub środowiskowych nieprzewidzianych przez HP, działanie substancji niebezpiecznych (w tym również bioniebezpiecznych), zaniedbania operatora, niewłaściwe użytkowanie, niewłaściwe postępowanie, nieodpowiednie źródło zasilania, nieautoryzowane naprawy lub próby napraw, niewłaściwe i nieautoryzowane modyfikacje sprzętu, korzystanie z nieodpowiednich akcesoriów i instalacji, akty wandalizmu lub uszkodzenia spowodowane przez zwierzęta bądź insekty, wadliwe baterie, wyciek z baterii, niewykonywanie czynności konserwacyjnych zaleconych przez producenta (w tym również stosowanie niewłaściwych środków czyszczących);
- błędy we wzornictwie, konstrukcji, programowaniu lub instrukcjach;
- konieczność wykonania czynności konserwacyjnych, naprawy lub wymiany spowodowana utratą lub szkodami wynikającymi z przyczyn innych niż normalne użytkowanie, przechowywanie i obsługa produktu zgodnie ze specyfikacjami producenta i instrukcją obsługi;
- kradzież, utrata, tajemnicze zniknięcie lub zgubienie;
- utrata lub uszkodzenie danych; przerwy w działalności gospodarczej;
- oszustwa (w tym również niewłaściwe, mylące, błędne lub niepełne wyjaśnienia dotyczące okoliczności, w jakich doszło do uszkodzenia sprzętu przekazane arbitrowi klienta, technikowi serwisu lub firmie HP);
- przypadkowe lub inne uszkodzenie produktu natury kosmetycznej, czyli takie, które nie wpływa na możliwość obsługi i działanie komputera;
- niedoskonałości ekranu komputera, w tym również „wypalenia” i brakujące piksele, spowodowane normalną eksploatacją produktu;
- uszkodzenia produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmodyfikowane;
- uszkodzenia lub awarie objęte gwarancją producenta, akcją wycofania produktu z rynku lub biuletynem fabrycznym;
- uszkodzenia powstałe podczas realizowanego przez klienta transportu objętego usługą produktu z lub do innej lokalizacji;
- uszkodzenia sprzętu, oprogramowania, nośników, danych itp. wynikające z przyczyn obejmujących m.in. wirusy, aplikacje, programy sieciowe, aktualizacje, wszelkiego rodzaju formatowanie, bazy danych, pliki, sterowniki, kody źródłowe, kody obiektów lub dane zastrzeżone, wsparcie, konfigurację, instalację lub ponowną instalację wszelkiego oprogramowania lub danych, lub korzystanie z uszkodzonych bądź wadliwych nośników;
- wszelkie warunki i sytuacje, które miały miejsce przed zakupem usługi serwisowej HP;
- starzenie się produktów;
- wszelki sprzęt wywieziony z kraju zakupu nieobjęty usługą Global + Accidental Damage Protection;
- uszkodzone lub wadliwe ekrany LCD, w przypadku gdy awaria jest spowodowana niewłaściwym użytkowaniem lub innymi czynnikami wymienionymi jako czynniki wyłączające z ochrony;
- umyślne uszkodzenie, w wyniku którego ekran komputera lub monitor pęknie lub zostanie uszkodzony;
- uszkodzenia w wyniku działań policji, wypowiedzianej lub niewypowiedzianej wojny, wypadku jądrowego lub aktów terroryzmu;
- wszelkie zmiany i modyfikacje produktu objętego usługą;
- niewyjaśnione lub tajemnicze zniknięcie lub umyślne działanie mające na celu uszkodzenie produktu objętego usługą;
- lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie podczas obsługi lub eksploatacji produktu; w przypadku gdy do sprzętu objętego usługą dołączone były osłony, futerały lub etui itp., klient jest zobowiązany korzystać z tych akcesoriów w celu ochrony produktu objętego usługą; lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie obejmuje między innymi traktowanie lub użytkowanie produktu (produktów) objętego usługą w sposób niszczyielski, szkodliwy lub agresywny, mogące skutkować jego uszkodzeniem, a także umyślne lub celowe uszkodzenie produktu; uszkodzenia będące wynikiem takich działań NIE są objęte ubezpieczeniem na wypadek nieumyślnego uszkodzenia.

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

Po osiągnięciu podanego limitu koszty napraw i dodatkowych zgłoszeń będą naliczane za czas pracy i materiały, przy czym pozostałe elementy usług serwisowych HP świadczonych na podstawie umowy nadal obowiązują, chyba że w kraju zakupu sprzętu wyraźnie postanowiono inaczej.

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

#### **Ograniczenia dotyczące globalnego zasięgu usługi**

W razie wyjazdu klienta poza kraj zakupu sprzętu opisane usługi wsparcia będą świadczone wyłącznie w przypadku, gdy kraj/region geograficzny, w którym zamówiono usługę i w którym ma ona być świadczona, znajduje się na liście krajów/regionów geograficznych objętych usługą, dostępnej na stronie [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). Usługi w ramach niniejszej umowy są niedostępne w krajach/regionach geograficznych nieuwzględnionych na liście. W niektórych lokalizacjach spoza listy usługi mogą być dostępne w ograniczonym zakresie.

W przypadku gdy części wymagane do naprawy, w szczególności elementy w wersjach dla danego języka lub kraju, są niedostępne, klient może:

- zawiesić zgłoszenie serwisowe do chwili powrotu do kraju zakupu produktu;
- wyrazić zgodę na wymianę wadliwej części obcej na część lokalną.

Specjalistyczne części w danej wersji językowej lub w wersji dla danego kraju, na przykład klawiatury inne niż międzynarodowa klawiatura angielska, klawiatury przystosowane do obsługi języka innego niż lokalny lub określone elementy zasilaczy, zazwyczaj są niedostępne za granicą i nie są objęte niniejszą umową poza granicami kraju zakupu produktu.

Usługi poza krajem zakupu produktu są ograniczone do jednostki podstawowej. Usługi serwisowe dotyczące monitorów zewnętrznych są świadczone wyłącznie w kraju zakupu produktu, pod warunkiem wykupienia dodatkowej opcji usługi, obejmującej monitor zewnętrzny. Stacja dokująca lub replikator portów są objęte usługą w kraju zakupu usług serwisowych, jednak usługa nie obejmuje tych elementów poza krajem zakupu.

Elementy innych marek niż HP nie są objęte usługą.

### **Strefy dojazdu**

Czasy naprawy sprzętu na miejscu dotyczą placówek zlokalizowanych w promieniu 40 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP. Dojazd do placówek położonych w promieniu 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP jest zapewniany bez ponoszenia dodatkowych kosztów po stronie klienta. W przypadku gdy placówka jest zlokalizowana w odległości ponad 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP, naliczone zostaną dodatkowe opłaty za dojazd.

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

Strefy dojazdu i odnośne opłaty mogą być różne w różnych lokalizacjach. W przypadku placówek oddalonych o ponad 40 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP czas naprawy zostanie zmodyfikowany o wydłużony czas dojazdu, zgodnie z poniższą tabelą.

<b>Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP</b>	<b>Naprawa na miejscu w ciągu 1 godz.</b>	<b>Naprawa na miejscu w ciągu 2 godz.</b>	<b>Naprawa na miejscu w ciągu 4 godz.</b>	<b>Naprawa na miejscu następnego dnia lub później</b>
0–40 km	1 godzina	2 godziny	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
41–80 km	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
81–160 km	Usługa niedostępna	Usługa niedostępna	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
161–320 km	Usługa niedostępna	Usługa niedostępna	8 godzin	1 dodatkowy dzień, w który obowiązuje okno serwisowe
321–480 km	Usługa niedostępna	Usługa niedostępna	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów	2 dodatkowe dni, w które obowiązuje okno serwisowe
Powyżej 480 km	Usługa niedostępna	Usługa niedostępna	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów	Ustalany w chwili zamawiania usługi i zależny od dostępności zasobów

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

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

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

<b>Odległość od wyznaczonego centrum wsparcia HP</b>	<b>Gwarantowany czas naprawy w ciągu 4 godzin od zgłoszenia telefonicznego</b>	<b>Gwarantowany czas naprawy w ciągu 6 godzin od zgłoszenia telefonicznego</b>	<b>Gwarantowany czas naprawy w ciągu 8 godzin od zgłoszenia telefonicznego</b>	<b>Gwarantowany czas naprawy w ciągu 24 godzin od zgłoszenia telefonicznego</b>
0–80 km	4 godziny	6 godzin	8 godzin	24 godziny
81–160 km	6 godzin	8 godzin	10 godzin	24 godziny
Powyżej 160 km	Usługa niedostępna	Usługa niedostępna	Usługa niedostępna	Usługa niedostępna

## Wymagania

Klient musi posiadać ważną licencję dla oprogramowania układowego objętego usługą.

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

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

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

Ponadto firma HP zastrzega sobie prawo do obniżenia poziomu usługi do czasu naprawy na miejscu lub anulowania umowy o świadczenie usług, w przypadku gdy ważne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

## Obowiązki klienta

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

Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy jest zależny od natychmiastowego i nieograniczonego udostępnienia systemu przez klienta, według żądań HP. Gwarantowany czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy nie obowiązuje, gdy dostęp do systemu, w tym również dostęp fizyczny, możliwość zdalnego rozwiązywania problemów i diagnostyki sprzętu, jest opóźniony lub zabroniony. Jeśli klient zawnioskuje o przeprowadzenie przeglądu okresowego, czas od zgłoszenia telefonicznego do naprawy rozpoczyna się w uzgodnionym terminie przeglądu.

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

Klient jest odpowiedzialny za rejestrację umożliwiającą dostęp do narzędzia elektronicznego HP w celu uzyskania dostępu do zastrzeżonych informacji o produktach oraz otrzymywania proaktywnych powiadomień i innych dostępnych usług.

Na żądanie HP klient jest zobowiązany udzielić wsparcia HP w próbie zdalnego rozwiązania problemu. Klient powinien:

- dostarczyć wszelkie niezbędne informacje, tak aby firma HP mogła w odpowiednim czasie udzielić profesjonalnego wsparcia oraz aby była w stanie ocenić poziom wsparcia, do jakiego klient jest uprawniony;
- rozpocząć samodiagnostykę oraz zainstalować i uruchomić inne narzędzia i programy diagnostyczne;
- zainstalować aktualizacje i poprawki oprogramowania układowego przeznaczone do samodzielnej instalacji;
- na żądanie HP wykonać inne uzasadnione czynności, aby pomóc zidentyfikować i usunąć problem.

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

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

W przypadku gdy HP dostarczy części CSR lub produkty zamienne w celu rozwiązania problemu, klient jest zobowiązany do zwrotu wadliwych części lub produktów w czasie wyznaczonym przez HP. Jeśli HP nie otrzyma wadliwej części lub produktu w wyznaczonym czasie lub jeśli część lub produkt jest rozmagnesowany lub w inny sposób fizycznie uszkodzony w chwili odbioru, klient będzie zobowiązany zapłacić podaną przez HP cenę cennikową za wadliwą część lub produkt.

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

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

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

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

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

## Ogólne zapisy i inne wyłączenia

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

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

Wyróżnia się następujące stopnie awarii:

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

## Informacja o zamówieniu

W przypadku produktów obejmujących jednostki lub opcje sprzedawane indywidualnie i objęte indywidualnym wsparciem, wszystkie takie jednostki lub opcje muszą zostać uwzględnione w umowie z takim samym poziomem usług, jak w przypadku produktu podstawowego, pod warunkiem że taki poziom usług jest dostępny w przypadku tych jednostek lub opcji.

Aby móc korzystać z usługi przeglądów okresowych w miejscu instalacji, opłaty miesięczne za produkty objęte tym poziomem usługi w danej lokalizacji muszą być wyższe od minimalnych.

Usługa przeglądów okresowych w miejscu instalacji jest dostępna w standardowych godzinach pracy, w oknie serwisowym obejmującym standardowe dni robocze. Rozszerzenia okna serwisowego nie obowiązują w tym przypadku.

Poszczególne okna serwisowe muszą następować po sobie i obejmować standardowe godziny pracy oraz dni robocze. W przypadku rozszerzenia okna serwisowego o dodatkowe godziny lub dni, we wszystkie dni okno serwisowe musi obowiązywać w tych samych godzinach.

Opcje gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy są wybierane zamiast gwarantowanego czasu naprawy na miejscu. Klient nie może wybrać zarówno gwarantowanego czasu naprawy, jak i gwarantowanego czasu od zgłoszenia telefonicznego do naprawy dla tego samego produktu.

Udoskonalone zarządzanie stanami magazynowymi części zamiennych wchodzi w zakres wybranych, gwarantowanych czasów od zgłoszenia telefonicznego do naprawy i nie może zostać zamówione oddzielnie.

Usługa wsparcia dla sprzętu HP w miejscu instalacji jest dostępna z pełną możliwością konfiguracji (obowiązują pewne zasady przedstawione powyżej) lub może zostać wykupiona jako pakiet usług o predefiniowanym poziomie i limitowanym wyborze opcji.

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

- HA151AC: w pełni konfigurowalna usługa wsparcia dla sprzętu HP w miejscu instalacji,
- HA101PC: usługa wsparcia dla komputerów stacjonarnych i drukarek HP w miejscu instalacji z gwarantowanym czasem naprawy na miejscu następnego dnia w standardowych godzinach pracy (9x5),
- HA116PC: usługa wsparcia dla komputerów stacjonarnych i drukarek HP w miejscu instalacji z gwarantowanym czasem naprawy na miejscu w ciągu 4 godzin w standardowych godzinach pracy (9x5),
- HA103PC: usługa wsparcia dla komputerów stacjonarnych i drukarek HP w miejscu instalacji z gwarantowanym czasem naprawy na miejscu w ciągu 4 godzin w rozszerzonych godzinach pracy (13x5),
- HA104PC: usługa wsparcia dla komputerów stacjonarnych i drukarek HP w miejscu instalacji z gwarantowanym czasem naprawy na miejscu w ciągu 4 godzin przez całą dobę, 7 dni w tygodniu,
- HA105PC: usługa wsparcia dla komputerów stacjonarnych i drukarek HP w miejscu instalacji z gwarantowanym czasem naprawy w ciągu 6 godzin od zgłoszenia telefonicznego przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.

## Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat usług HP, należy skontaktować się z dowolnym biurem sprzedaży na świecie lub odwiedzić stronę internetową HP:

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

## Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje.

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usługi dostarczonej lub wskazanej klientowi w momencie zakupu. Klient może mieć dodatkowe prawa ustawowe wynikające z obowiązujących przepisów prawa polskiego i warunki świadczenia usługi HP ani ograniczona gwarancja HP na dany produkt HP nie mają na nie wpływu.

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

