

Služba hardvérovej podpory HP u zákazníka



Služby zmluvnej starostlivosti HP

Hlavné charakteristiky služby

- Diagnostika problémov a podpora na diaľku
- Hardvérová podpora u zákazníka
- Náhradné diely a materiály
- Aktualizácia firmvéru pre vybrané produkty
- Voľba časových okien pokrytia
- Voľba času odozvy u zákazníka pre hardvérovú podporu
- Pravidelná údržba (zahrnutá iba pre určité kvalifikované produkty)
- Riadenie postúpenia prípadu
- Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory
- Riešenie HP pre vzdialenú elektronicкую podporu (iba pre kvalifikované produkty)
- Preventívna údržba (voliteľná iba pre kvalifikované produkty)
- Možnosť ponechania si chybného disku (voliteľné iba pre kvalifikované produkty)
- Voľba garantovanej doby opravy hardvéru (voliteľné iba pre kvalifikované produkty)
- Rozšírené riadenie zásob dielov (zahrnuté vo výbere voliteľnej garancie doby opravy od ohlásenia poruchy)
- Ochrana proti náhodnému poškodeniu (voliteľné iba pre kvalifikované produkty vo vybraných krajinách)
- Globálne pokrytie (voliteľné iba pre kvalifikované produkty vo vybraných krajinách)

Prehľad služby

Služba HP na poskytovanie hardvérovej podpory u zákazníka zabezpečuje vzdialenú pomoc a podporu u zákazníka pre vaše kvalifikované hardvérové produkty, ktoré sú predmetom služby, čím pomáha zvýšiť využiteľný čas produktu.

Máte možnosť vybrať si medzi rôznymi balíkmi služieb s prednastavenými úrovňami služieb alebo vyriešiť vaše konkrétne potreby podpory konfiguráciou voliteľných funkcií služby a výberom z doplnkových alternatív času odozvy a okna pokrytia.

Možnosti úrovni služby s voľbou doby opravy od ohlásenia poruchy poskytujú IT manažerom možnosť kontaktu so špecialistami podpory, ktorí začnú rýchlo zisťovať príčiny problému, aby vrátili hardvér späť do funkčného stavu v určenom časovom rámci.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Funkcie služby

Vlastnosť	Špecifikácie poskytnutia
Diagnostika problémov a podpora na diaľku	<p>Potom, čo zákazník ohlásí poruchu a spoločnosť HP toto ohlásenie potvrdí, ako je uvedené v časti „Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky“, HP bude v období pokrytia pracovať so zákazníkom na izolovaní hardvérového problému a na diaľkovom zistení príčiny, náprave a vyriešení ohláseného prípadu. Pred akýmkoľvek zásahom na mieste môže HP iniciovať a vykonať diaľkovú diagnostiku použitím riešení elektronickej podpory na vzdialený prístup k produktom, prípadne využiť iné dostupné prostriedky na pomoc pri vyriešení problému na diaľku.</p> <p>Počas servisného zásahu poskytne HP telefonické poradenstvo pri inštalácii firmvéru, ktorý môže inštalovať zákazník, a inštalácii dielov v rámci programu Diely vymeniteľné zákazníkom.</p> <p>Bez ohľadu na zákazníkove okno pokrytia možno prípady týkajúce sa príslušného hardvéru ohlásiť HP telefonicky alebo prostredníctvom webového portálu podľa lokálnej dostupnosti, prípadne ako automatické hlásenie o zariadeniach cez systém riešení HP pre vzdialenú elektronicкую podporu 24 x 7. HP si ponecháva právo rozhodnúť o konečnom riešení všetkých ohlásených prípadov.</p>
Hardvérová podpora u zákazníka	<p>V prípade hardvérových problémov, ktoré sa podľa úsudku spoločnosti HP nedajú vyriešiť na diaľku, autorizovaný zástupca spoločnosti HP poskytne technickú podporu pokrytých hardvérových produktov s cieľom uviesť ich späť do funkčného stavu. V prípade určitých zariadení sa spoločnosť HP môže rozhodnúť pre ich výmenu namiesto opravy. Náhradné produkty sú buď nové produkty alebo funkčné ekvivalenty nových produktov z hľadiska výkonu. Nahradené produkty sa stanú majetkom spoločnosti HP.</p> <p>Po príchode autorizovaného zástupcu spoločnosti HP na pracovisko zákazníka bude zástupca pokračovať v poskytovaní služby, a to na mieste alebo na diaľku podľa rozhodnutia spoločnosti HP, až kým zariadenia nebudú opätovne funkčné. Práca môže byť dočasne pozastavená, pokiaľ si vyžaduje diely alebo dodatočné zdroje, a obnoví sa, keď budú k dispozícii.</p> <p>Dokončenie práce sa nemusí vzťahovať na podporu na mieste pre stolové počítače, mobilné zariadenia a spotrebitelské produkty.</p> <p>Oprava sa považuje za dokončenú potom, čo HP overí funkčnosť opraveného alebo vymeneného zariadenia.</p>

Hardvérová podpora u zákazníka, pokračovanie

„**Oprava pri zlyhaní**“: V čase poskytovania technickej podpory na mieste HP navyše môže:

- Nainštalovať dostupné technické zlepšenia pre hardvérové produkty, ktoré sú predmetom služby, aby sa zabezpečilo ich správne fungovanie a zachovala kompatibilita s náhradnými hardvérovými prvkami, ktoré dodáva spoločnosť HP
- Nainštalovať pre hardvérové produkty, ktoré sú predmetom služby, doplnkový firmvér, ktorý podľa definície HP nemôže inštalovať používateľ, pričom daný firmvér je podľa názoru HP potrebný na opätovné uvedenie produktu krytého službou do funkčného stavu alebo na zachovanie možnosti poskytovania podpory zo strany HP

„**Oprava na požiadanie**“: Okrem toho spoločnosť HP na žiadosť zákazníka v rámci hodín pokrytia nainštaluje pre hardvérové produkty, ktoré sú predmetom služby, kritické firmvérové aktualizácie, ktoré podľa jej definície nemôže inštalovať používateľ. Kritické firmvérové aktualizácie sú firmvérové aktualizácie, ktoré produktová divízia HP odporúča okamžite nainštalovať.

Náhradné diely a materiály

HP bude poskytovať náhradné diely a materiály pre udržanie hardvérového produktu, ktorý je predmetom služby, vo funkčnom stave, a to vrátane dielov a materiálov pre dostupné a odporúčané technické vylepšenia. Náhradné diely, ktoré HP poskytne, budú buď nové alebo funkčné ekvivalenty nových z hľadiska výkonu. Vymenené diely budú majetkom spoločnosti HP. Pokiaľ si zákazníci chcú ponechať, vymazať alebo inak fyzicky zničiť vymenené diely, vyúčtuje sa im cena príslušného náhradného dielu podľa cenníka.

Spotrebný materiál a spotrebné diely sa v rámci tejto služby nepodporujú a neposkytujú; vzťahujú sa na ne štandardné záručné podmienky. Za opravu alebo výmenu akýchkoľvek spotrebných materiálov alebo dielov nesie zodpovednosť zákazník. Môžu platiť niektoré výnimky. Obráťte sa na spoločnosť HP pre ďalšie informácie. Ak je spotrebný materiál kvalifikovaný na pokrytie v rámci služby z rozhodnutia spoločnosti HP, garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy a čas odozvy na mieste sa na opravu alebo výmenu spotrebného komponentu, ktorý je predmetom služby, nevzťahujú.

Maximálna podporovaná životnosť/maximálne využitie: Diely a komponenty, ktoré dosiahli maximálnu podporovanú životnosť a/alebo maximálny limit využitia, ktorý stanovuje návod na použitie, produktová špecifikácia QuickSpecs alebo technický list produktu, sa v rámci tejto služby nebudú dodávať, opravovať ani vymieňať.

Aktualizácia firmvéru pre vybrané produkty

Oprávnené firmvérové aktualizácie hardvéru HP budú dostupné iba zákazníkom s aktívnou zmluvou, ktorá ich oprávňuje na prístup k týmto aktualizáciám.

V rámci tejto služby bude zákazník oprávnený preberať, inštalovať a používať firmvérové aktualizácie pre hardvérové produkty pokryté službou, a to za predpokladu splnenia všetkých platných licenčných obmedzení uvedených v aktuálnych obchodných podmienkach HP.

HP použije vhodné prostriedky (napríklad prístupový kód alebo iný identifikátor) na overenie nároku na aktualizácie, pričom zákazník bude povinný používať takéto nástroje na riadenie prístupu v súlade s podmienkami tohto technického listu a iných platných zmlúv s HP.

HP môže podniknúť ďalšie kroky, vrátane auditov, aby overila, či zákazník dodržiava podmienky svojich zmlúv s HP vrátane tohto technického listu.

Aby zákazník s licenciou na softvérové produkty na báze firmvéru (funkcie začlenené vo firmvéri sú aktivované kúpou samostatnej softvérovej licencie) mohol preberať, inštalovať a používať súvisiace firmvérové aktualizácie, musí mať tiež uzavretú aktívnu Zmluvu o softvérovej podpore HP, ak je táto k dispozícii. HP poskytne alebo nainštaluje firmvérové aktualizácie opísané v predchádzajúcich častiach tohto dokumentu alebo zákazníkovi pomôže s ich inštaláciou, iba ak má zákazník licenciu na používanie príslušných softvérových aktualizácií pre každý systém, adaptér, procesor, procesorové jadro alebo softvérovú licenciu koncového užívateľa, ako povoľujú originálne licenčné podmienky HP alebo licenčné podmienky pôvodného výrobcu softvéru.

Okno pokrytia	<p>Okno pokrytia stanovuje čas, v ktorom sa opísané služby poskytujú na mieste alebo diaľkovo.</p> <p>Hlásenia prijaté mimo tohto okna pokrytia sa zaznamenávajú v čase, keď sú prijaté v spoločnosti HP, nebudú sa však posudzovať ako hlásenia podľa časti „Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky“ až do najbližšieho dňa, v ktorom platí pre zákazníka okno pokrytia.</p> <p>Okná pokrytia pre relevantné produkty sú stanovené v tabuľke úrovni služieb.</p> <p>Všetky okná pokrytia podliehajú miestnej dostupnosti. Obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu HP, aby ste získali podrobné informácie o dostupnosti služby.</p>
Čas odozvy u zákazníka pre hardvérovú podporu	<p>Pri problémoch hardvéru pokrytého službou, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, vynaloží spoločnosť HP komerčne primerané úsilie na vykonanie zásahu v rámci stanoveného času odozvy na mieste.</p> <p>Čas odozvy na mieste stanovuje obdobie, ktoré sa začína prijatím a potvrdením prvotného hlásenia v HP, ako je opísané v časti „Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky“. Čas odozvy na mieste sa končí po príchode autorizovaného zástupcu HP na pracovisko zákazníka alebo po uzavretí ohlásenej udalosti s vysvetlením spoločnosti HP, že si udalosť aktuálne nevyžaduje zásah na mieste.</p> <p>Čas odozvy plynie iba počas okna pokrytia a môže sa preniesť do ďalšieho dňa, v ktorom sa uplatňuje okno pokrytia. Možnosti času odozvy pre kvalifikované produkty sú stanovené v tabuľke úrovni služieb. Všetky časy odozvy podliehajú miestnej dostupnosti. Pre získanie podrobných informácií o dostupnosti služby sa obráťte na miestneho obchodného zástupcu HP.</p>
Pravidelná údržba	<p>U niektorých kvalifikovaných vodou chladených produktov bude HP poskytovať pravidelnú údržbu; frekvencia a rozsah týchto služieb pravidelnej údržby bude podľa definície v pláne údržby výrobku zdokumentovanej v produktovej dokumentácii.</p> <p>Ak je súčasťou služieb pravidelná údržba, autorizovaný zástupca HP osloví zákazníka a zákazník poskytne súhlas s naplánovaním vykonávania pravidelnej údržby vo spoločne dohodnutom čase v rámci štandardnej miestnej pracovnej doby HP mimo voľných dní HP a v naplánovaných vyžadovaných intervaloch zadaných v harmonograme údržby produktu, pokiaľ sa s HP písomne nedohodne inak. Na akékoľvek služby poskytované mimo bežnej pracovnej doby HP sa môžu vzťahovať dodatočné poplatky.</p> <p>Pri oslovení zákazníka pre naplánovanie služby spoločnosť HP naplánuje potrebné činnosti pravidelnej údržby, určí akékoľvek predbežné požiadavky a oznámi ich zákazníkovi. Zákazník musí umožniť prístup k produktu, zabezpečiť splnenie predbežných požiadaviek a poskytnúť akékoľvek spotrebné materiály, napríklad filtre a chemikálie, ktoré sú potrebné v čase údržby produktu.</p> <p>Ďalšie informácie o kvalifikovaných produktoch, pre ktoré sa v rámci tejto služby budú poskytovať činnosti pravidelnej údržby, môžete získať u vášho obchodného zástupcu HP.</p>
Riadenie postúpenia prípadu	<p>HP vytvorila formálne procedúry postupovania prípadov na uľahčenie riešenia zložitejších problémov. Miestne zastúpenie HP koordinuje postúpenie prípadu, pričom využíva schopnosti vhodných zdrojov HP a/alebo vybraných tretích strán na pomoc pri riešení problémov.</p>
Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory	<p>V rámci tejto služby poskytuje spoločnosť HP zákazníkovi prístup k určitým komerčne dostupným elektronickým a sieťovým nástrojom. Zákazník má prístup k:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Určitým možnostiam dostupným pre registrovaných používateľov, ako je prihlásenie sa k prijímaniu aktívnych servisných oznámení súvisiacich s hardvérom, účasť na podporných fórach na riešenie problémov a zdieľanie informácií o najvhodnejších postupoch s ostatnými registrovanými používateľmi • Rozšíreným sieťovým vyhľadáváním technickej podpornej dokumentácie, na ktorú má zákazník nárok, a to s cieľom rýchlejšieho riešenia problémov

Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory, pokračovanie	<ul style="list-style-type: none"> • Určítym vlastným diagnostickým servisným nástrojom HP s prístupom na heslo • Webovému nástroju na posielanie otázok priamo spoločnosti HP. Nástroj pomáha rýchlo riešiť problémy, pričom využíva systém predbežnej kvalifikácie, ktorý nasmeruje žiadosť o podporu alebo službu k zdroju kvalifikovanému reagovať na túto žiadosť. Nástroj tiež umožňuje preskúmať stav každej predloženej žiadosti o podporu alebo službu vrátane prípadov predložených telefonicky. • Znalostným databázam HP a tretích strán pre určité produkty tretích strán, kde zákazník môže hľadať a získať prístup k informáciám o produktoch, hľadať odpovede na otázky týkajúce sa podpory a zapájať sa do diskusií na podporných fórach. Táto služba môže byť obmedzená z hľadiska obmedzení prístupu uplatňovaných treťou stranou.
Riešenie HP pre elektronicnú podporu na diaľku	<p>Riešenie HP pre elektronicnú podporu na diaľku poskytuje robustné možnosti zisťovania problémov a možnosti opráv pre kvalifikované produkty. Toto môže zahŕňať riešenia pre vzdialený prístup k systému a ponúkať pohodlie centrálnej správy a podnikateľský pohľad na otvorené prípady a históriu. Špecialisti servisu HP budú využívať vzdialený prístup do systému iba s povolením zákazníka. Vzdialený prístup do systému umožňuje servisnému špecialistovi HP rýchlejšie vyhľadať problém a efektívnejšie ho riešiť.</p>

Špecifikácie

Tabuľka 2. Voliteľné vlastnosti služby

Vlastnosť	Špecifikácie poskytnutia
Preventívna údržba	<p>Autorizovaný zástupca HP bude navštevovať pracovisko zákazníka v naplánovaných pravidelných intervaloch. Pre všetky produkty (okrem tlačiarň), ktoré si vyžadujú preventívnu údržbu, musí zákazník zavolať spoločnosť HP za účelom vyžiadania a naplánovania návštevy na vykonanie preventívnej údržby v dohodnutých intervaloch. Pre všetky tlačiarne, ktoré si vyžadujú preventívnu údržbu, zavolá zákazník spoločnosť HP za účelom naplánovania návštevy na vykonanie preventívnej údržby, keď tlačiareň zobrazí príslušné upozornenie alebo keď sa počet vytlačených strán priblíži k výťažnosti súpravy.</p> <p>Počas tejto návštevy autorizovaný zástupca HP určí úroveň kontroly, ktorá sa vykoná pre služby preventívnej údržby, ako je diagnostika, kontrola chybových záznamov pokrytých systémov na zistenie prípadných hardvérových problémov a, v prípade potreby, riešenie problémov mechanických alebo elektrických systémov, ako aj vyčistenie alebo výmena opotrebovaných alebo chybných dielov alebo položiek údržby.</p> <p>Zástupca tiež môže preveriť potenciálne problémy kontrolou káblov a káblových spojok alebo vizuálnych indikátorov stavu hardvéru, ktorý je predmetom služby, kontrolou úrovni teploty a vlhkosti a ich porovnaním s odporúčaniami predajcov a inštaláciou vhodných technických zlepšení a firmvérových aktualizácií, ktoré sú podľa názoru HP potrebné na údržbu hardvérového produktu. Zástupca môže vypracovať záverečnú správu o stave hardvéru.</p> <p>Služby preventívnej údržby sa budú poskytovať od 8:00 do 17:00 miestneho času, pondelok až piatok, okrem voľných dní spoločnosti HP, a to bez ohľadu na vybrané okno pokrytia.</p> <p>Dostupnosť a dodávané služby sa môžu medzi oblasťami líšiť.</p>
Ponechanie si chybného disku	<p>Pre kvalifikované produkty táto služba umožňuje zákazníčkovi ponechať si chybný pevný disk alebo kvalifikované komponenty SSD/flash disk, ktorých sa nechce vzdať vzhľadom na citlivé dáta nachádzajúce sa na disku („Disk alebo SSD/flash disk“), ktorý je predmetom tejto služby. Služba ponechania si chybných médií musí zahŕňať všetky disky alebo kvalifikované SSD/flash disky v systéme, ktorý je predmetom tejto služby.</p>

<p>Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy pre hardvérovú podporu</p>	<p>Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy sa môže zvoliť pre kvalifikované produkty namiesto času odozvy na mieste. Pre kritické poruchy (závažnosť 1 alebo 2) na pokrytom hardvéri, ktoré sa nedajú riešiť na diaľku, vynaloží spoločnosť HP komerčne primerané úsilie na uvedenie službou pokrytého hardvéru do funkčného stavu v rámci garantovanej doby opravy od ohlásenia poruchy. V prípade nekritických prípadov (závažnosť 3 alebo 4) alebo na žiadosť zákazníka dohodne HP so zákazníkom čas servisného zásahu a garantovaná doba opravy začne plynúť až od daného času. Stupne závažnosti incidentu sú zadefinované v časti „Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky“.</p>
	<p>Garantovaná doba opravy od ohlásenia poruchy začína plynúť od momentu, keď spoločnosť HP prijme a potvrdí prvé hlásenie tak, ako je určené v časti „Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky“. Vykonanie opravy v garantovanom čase od ohlásenia poruchy sa končí rozhodnutím spoločnosti HP, že hardvér je opravený, alebo po uzavretí ohlásenej udalosti s vysvetlením spoločnosti HP, že si udalosť aktuálne nevyžaduje zásah na mieste. Garantované doby opravy od ohlásenia poruchy sa merajú iba počas okna pokrytia a môžu sa preniesť do nasledujúceho dňa s oknom pokrytia.</p>
	<p>Garantované doby opravy od ohlásenia poruchy pre kvalifikované produkty sú stanovené v tabuľke úrovni služieb. Všetky doby opravy od ohlásenia poruchy podliehajú miestnej dostupnosti. Obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu HP, aby ste získali ďalšie informácie.</p>
	<p>Oprava sa považuje za dokončenú potom, čo HP overí nápravu hardvérovej poruchy alebo výmenu hardvéru. HP nenesie zodpovednosť za stratu akýchkoľvek dát a zákazník je zodpovedný za realizáciu vhodných zálohovacích procedúr. Overenie zo strany HP sa môže vykonať pomocou samodiagnostického programu, samostatnou diagnostikou alebo vizuálnou kontrolou riadnej činnosti. HP podľa vlastného uváženia stanoví úroveň testovania potrebnú na potvrdenie opravenia hardvéru. HP môže podľa vlastného uváženia dočasne alebo trvalo vymeniť produkt, aby splnila garantovanú dobu opravy. Náhradné produkty sú buď nové produkty alebo funkčné ekvivalenty nových produktov z hľadiska výkonu. Vymenené produkty sa stanú majetkom spoločnosti HP.</p>
	<p>Nastavenie a vykonanie potrebných auditov a procesov pred vstupením garantovanej doby opravy hardvéru do platnosti trvá 30 dní od zakúpenia služby. Počas tohto úvodného 30-dňového obdobia a počas ďalších 5 dní od dokončenia auditu bude HP poskytovať službu odozvy na mieste do 4 hodín.</p>
<p>Riadenie zásob dielov</p>	<p>Na garanciu doby opravy od nahlásenia poruchy sa pre zákazníkov tejto služby udržiavajú zásoby kritických náhradných dielov. Tieto diely sú uskladnené v určenom zariadení HP. Riadenie dielov má za úlohu udržiavať stav ich zásob. K dielom majú prístup autorizovaní zástupcovia HP, ktorí reagujú na kvalifikované žiadosti o podporu. Riadenie zásob náhradných dielov je súčasťou voliteľných služieb s garantovanou dobou opravy od nahlásenia poruchy.</p>
<p>Ochrana proti náhodnému poškodeniu</p>	<p>Pre kvalifikované produkty možno využiť špecifické úrovne služby s ochranou proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii. Tam, kde sa uplatňuje ochrana proti náhodnému poškodeniu, získa zákazník ochranu proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii s hardvérom pokrytým touto službou.</p> <p>Náhodné poškodenie sa definuje ako fyzické poškodenie produktu, ktoré je spôsobené alebo vyplývajúce z náhle a nepredvídanej udalosti, a to za predpokladu, že k takémuto poškodeniu dôjde v rámci bežného používania. Pokryté riziká zahŕňajú neúmyselné vyliatie kvapaliny do alebo na zariadenie, pustenie, pád a elektrický výboj, ako aj poškodené alebo rozbité displeje z tekutých kryštálov (LCD displeje) a rozbité diely. Ďalšie podrobnosti a výluky týkajúce sa charakteristík služby ochrany proti náhodnému poškodeniu sú spresnené v časti „Obmedzenia služby“.</p>

Globálne pokrytie	<p>Globálne pokrytie je k dispozícii vo vybraných krajinách/geografických lokalitách. Podrobný zoznam sa nachádza na adrese hp.com/services/travel. Tento zoznam obsahuje informácie o špecifickej geografickej dostupnosti Hardvérovej podpory pre cestovateľov, vrátane možnosti ochrany proti náhodnému poškodeniu a služby ponechania chybných médií. Zoznam krajín/geografických lokalít môže byť zmenený bez upozornenia.</p> <p>Odporúča sa, aby pred akýmkoľvek výjazdom zákazník overil platnosť globálneho pokrytia pomocou tejto stránky.</p> <p>Keď zákazník cestuje do ktorejkoľvek z týchto lokalít a mimo krajinu, v ktorej bol produkt pôvodne kúpený, spoločnosť HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poskytne zákazníkovi telefónne číslo Centra technickej podpory pre príslušnú krajinu/geografickú oblasť pod záložkou „Kontaktujte HP“ na stránke hp.com • Bude prijímať hovory v krajine/geografickej oblasti cesty zákazníka, a to od zákazníka alebo od interného centra podpory spoločnosti zákazníka • Vykoná diagnostiku úrovne poruchy hardvéru • Zabezpečí odozvu nasledujúci pracovný deň na mieste v zapojenej krajine/geografickej oblasti, kde sa zákazník práve nachádza, alebo dodávku náhradného dielu, podľa toho, čo je potrebné • Poskytne diely potrebné na opravu podľa špecifikácií hardvéru, a to za predpokladu, že v mieste cesty sú k dispozícii lokalizované diely
--------------------------	---

Špecifikácie

Tabuľka 3. Úroveň služby

Nie všetky možnosti úrovne služieb sú k dispozícii pre všetky produkty. Možnosti úrovne služieb, ktoré si zákazník vyberie, sa budú uvádzať v zmluvnej dokumentácii zákazníka.

Možnosť	Špecifikácie poskytnutia
Možnosti okna pokrytia:	Služba je k dispozícii v určených hodinách a dňoch pokrytia:
Štandardná pracovná doba, bežné pracovné dni (9 x 5)	Štandardná pracovná doba je zvyčajne od 8:00 do 17:00, pondelok až piatok, ale môže sa líšiť podľa miestnych obchodných podmienok.
13 hodín, bežné pracovné dni (13 x 5)	Štandardná pracovná doba je 13 hodín denne, pondelok až piatok, ale môže sa líšiť podľa miestnych obchodných podmienok.
16 hodín, bežné pracovné dni (16 x 5)	Štandardná pracovná doba je 16 hodín denne, pondelok až piatok, ale môže sa líšiť podľa miestnych obchodných podmienok.
24 hodín, bežné pracovné dni	24 hodín denne, pondelok až piatok, okrem voľných dní spoločnosti HP.
Rozšírenie pokrytia o dodatočné hodiny	Okno pokrytia je rozšírené o zadané vlastné hodiny pokrytia, ktoré zahŕňajú dodatočné samostatné hodiny pred alebo po vybranom okne pokrytia.
Rozšírenie pokrytia o dodatočné dni	Okno pokrytia je rozšírené uplatnením vybraných hodín pokrytia na ďalšie dni v týždni vrátane: <ul style="list-style-type: none"> • sobôt, okrem voľných dní spoločnosti HP • nedeľ (vyžaduje sa pokrytie sobôt a voľných dní) • voľných dní spoločnosti HP, ak by pripadli na pracovný deň, ktorý by bol inak zahrnutý do vybraného okna pokrytia
Možnosti času odozvy u zákazníka:	Autorizovaný zástupca HP príde v období pokrytia na pracovisko zákazníka a vykoná servis hardvéru v určenom čase od prijatia a potvrdenia hlásenia spoločnosťou HP.
Odozva u zákazníka do 1 hodiny	Čas odozvy u zákazníka do 1 hodiny
Odozva u zákazníka do 2 hodín	Čas odozvy u zákazníka do 2 hodín
Odozva u zákazníka do 4 hodín	Čas odozvy u zákazníka do 4 hodín
Odozva u zákazníka nasledujúci deň	Odozva u zákazníka nasledujúci deň pokrytia
Odozva u zákazníka na ďalší deň	Odozva u zákazníka ďalší deň pokrytia
Odozva u zákazníka na tretí deň	Odozva u zákazníka na tretí deň pokrytia

Odozva u zákazníka na piaty deň	Odozva u zákazníka na piaty deň pokrytia
Naplánovaná odozva u zákazníka	Autorizovaný zástupca HP navštívi pracovisko zákazníka za účelom vykonania údržby hardvéru od 8:00 do 17:00 miestneho času v dohodnutých dňoch v rámci naplánovaných týždenných návštev, od pondelka do piatku, okrem voľných dní spoločnosti HP.
Garantované doby opravy hardvéru od ohlásenia poruchy (namiesto času odozvy u zákazníka):	Pri kritických poruchách hardvéru, ktorý je predmetom služby, vynaloží spoločnosť HP komerčne primerané úsilie na uvedenie príslušného hardvéru do funkčného stavu v stanovenom čase od prijatia a potvrdenia hlásenia spoločnosťou HP:
Garantovaná oprava do 4 hodín od ohlásenia poruchy	Oprava dokončená v rámci 4 hodín pokrytia
Oprava do 6 hodín od ohlásenia poruchy	Oprava dokončená v rámci 6 hodín pokrytia
Garantovaná oprava do 8 hodín od ohlásenia poruchy	Oprava dokončená v rámci 8 hodín pokrytia
Garantovaná oprava do 24 hodín od ohlásenia poruchy	Oprava dokončená do 24 hodín, ak tento časový úsek pripadá na hodiny pokrytia

Obmedzenia služby

Podľa slobodného uváženia HP sa služba bude poskytovať kombináciou diaľkovej diagnostiky a podpory, služieb poskytovaných na pracovisku a iných metód poskytovania služby. Iné metódy poskytovania služieb môžu zahŕňať doručenie dielov vymeniteľných zákazníkom prostredníctvom kuriéra, pričom diely vymeniteľné zákazníkom môžu zahŕňať klávesnicu, myš, prípadne iné komponenty, ktoré HP schváli ako diely programu Diely vymeniteľné zákazníkom (CSR) na základe dohody so zákazníkom, alebo aj celý náhradný produkt. HP určí vhodnú metódu poskytnutia potrebnej na efektívne a včasné poskytnutie podpory zákazníkovi a dodržanie garantovanej doby opravy od ohlásenia poruchy, ak sa uplatňuje.

Ak zákazník súhlasí s odporúčaným dielom programu CSR a takýto diel sa poskytne na vrátenie systému do funkčného stavu, úroveň poskytovania služby na mieste sa nebude uplatňovať. V takých prípadoch HP zvyčajne pošle zákazníkovi expresnú zásielku dielov programu CSR, ktoré sú kriticky dôležité pre činnosť produktu. Pre ďalšie podrobnosti o procese a dieloch programu CSR si môžete pozrieť hp.com/go/selfrepair.

Čas odozvy na mieste inštalácie sa nebude uplatňovať, ak sa služba môže poskytnúť pomocou diaľkovej diagnostiky, diaľkovej podpory alebo iných metód poskytovania služby, ktoré už boli v tomto dokumente opísané.

Ak HP vyžaduje úvodný audit, garantovaná doba vykonania opravy hardvéru od ohlásenia poruchy nevstúpi do platnosti skôr než päť (5) pracovných dní od dokončenia auditu. Okrem toho si HP vyhradzuje právo znížiť úroveň služby na úroveň určitého času zásahu na pracovisku alebo zrušiť servisnú zmluvu, ak sa nedodržia zásadné odporúčania z auditu alebo ak sa audit nevykoná v stanovenom časovom úseku.

Nasledujúce aktivity alebo situácie zastavia plynutie garantovanej doby opravy (ak sa uplatňuje) až do ich dokončenia alebo vyriešenia:

- Akákoľvek akcia zákazníka alebo tretej strany s dopadom na proces opravy
- Akékoľvek automatizované alebo manuálne procesy obnovy spustené poruchou hardvéru, napríklad prestavanie diskového mechanizmu, zálohovacie postupy alebo opatrenia na ochranu integrity dát
- Akékoľvek iné aktivity, ktoré nie sú špecifické pre opravu hardvéru, ale potrebné na overenie opravy hardvérovej poruchy, napríklad resetovanie operačného systému

HP si vyhradzuje právo upraviť garantovanú dobu opravy od ohlásenia poruchy, ktorá sa vzťahuje na špecifickú konfiguráciu, umiestnenie alebo prostredie produktu zákazníka. To sa určí v čase objednania servisnej zmluvy a podlieha dostupnosti zdrojov.

Garancia doby vykonania opravy od ohlásenia poruchy sa neuplatňuje, ak sa zákazník rozhodne pre získanie predĺženej diagnostiky HP namiesto vykonania odporúčaných obnovovacích procedúr.

Ak zákazník požaduje naplánovať čas výkonu služby, garantovaná doba opravy začne plynúť v dohodnutom naplánovanom čase.

Nasledujúce činnosti sú z tejto služby vylúčené:

- Zálohovanie, obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a dát
- Testovanie činnosti aplikácií alebo dodatočné testy, o ktoré zákazník požiada
- Zisťovanie a riešenie príčin problémov s interkonektivitou alebo kompatibilitou
- Služby potrebné v dôsledku zlyhania zákazníka pri zavádzaní opráv, softvérových záplat alebo úprav systému, ktoré zákazníkovi poskytne spoločnosť HP
- Služby potrebné v dôsledku zlyhania zákazníka pri vykonávaní preventívnych opatrení vopred odporúčaných spoločnosťou HP
- Služby, ktoré sa podľa názoru HP požadujú v dôsledku nesprávneho zaobchádzania s produktom alebo používania produktu
- Služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HP potrebné z dôvodu neoprávnených pokusov o inštaláciu, opravu, údržbu alebo modifikáciu hardvéru, firmvéru alebo softvéru vykonaných osobami, ktoré nie sú pracovníkmi HP

Pre pokladničné systémy (POS) HP a spojené produktové riešenia, napríklad pre maloobchody, stánky alebo predajné vozíky, sa táto služba môže poskytovať na mieste iba pre základnú jednotku. Služba pre pripojené periférie sa bude poskytovať poslaním náhradných dielov alebo celých náhradných produktov v rámci CSR alebo inštaláciou vykonanou technickým kuriérom, ktorý diel alebo produkt doručí.

Obmedzenia služby ponechania chybných médií

Služba ponechania chybných médií sa vzťahuje iba na kvalifikované komponenty na ukladanie dát, ktoré HP vymení v dôsledku poruchy. Nevzťahuje sa na žiadne výmeny komponentov ukladania dát, u ktorých nedošlo k zlyhaniu.

Táto služba nepokrýva komponenty na ukladanie dát, ktoré HP určí za spotrebné komponenty a/alebo ktoré dosiahnu maximálnu podporovanú životnosť a/alebo maximálny limit využitia, ako je stanovené v návode na použitie ich výrobcu, produktovej špecifikácii QuickSpecs alebo technickom liste produktu.

Pokrytie službou ponechania chybných médií pre možnosti, ktoré si podľa určenia HP vyžadujú samostatné pokrytie, ak je k dispozícii, sa musí nakonfigurovať a zakúpiť samostatne.

Poruchovosť týchto komponentov sa neustále sleduje a HP si vyhradzuje právo zrušiť túto službu 30-dňovou výpoveďou, ak dospeje k dôvodnému presvedčeniu, že zákazník nadmerne využíva možnosť služby ponechania chybných médií (napríklad keď výmena chybných komponentov na ukladanie dát značne prevýši štandardnú poruchovosť pre príslušný systém).

Výnimky z možnosti služby ochrany proti náhodnému poškodeniu

Kvalifikácia pre zakúpenie služby ochrany proti náhodnému poškodeniu si vyžaduje, aby bol produkt predmetom výrobnéj záruky alebo predĺženej záruky s dĺžkou poistného krytia rovnou alebo dlhšou ako je trvanie služby ochrany proti náhodnému poškodeniu. Služba ochrany proti náhodnému poškodeniu poskytuje ochranu proti náhlemu, nepredvídanému a náhodnému poškodeniu pri manipulácii, a to za predpokladu, že k takémuto poškodeniu dôjde v rámci bežného používania. Nepokrýva nasledujúce situácie a škody, ktoré spôsobí:

- Bežné opotrebenie, zmena farby, textúry alebo povrchovej úpravy, postupné zhoršenie stavu, hrdza, prach alebo korózia
- Požiar, nehoda s vozidlom alebo v domácnosti (pokiaľ takúto nehodu pokrýva poistenie alebo iná záruka na produkt), prírodné javy (vrátane, bez obmedzenia, záplav) alebo akékoľvek iné riziko, ktoré nemá pôvod v produkte

- Vystavenie poveternostným alebo environmentálnym podmienkam, ktoré sú mimo rozsah špecifikácií HP, vystavenie nebezpečným materiálom (vrátane biologického nebezpečenstva), nedbanlivosť, zneužívanie, nesprávna manipulácia zo strany obsluhy, nesprávne napájanie, neoprávnené opravy alebo pokusy o opravu, nesprávne a neoprávnené úpravy, pripojenia alebo inštalácia vybavenia, vandalizmus, škoda alebo zamorenie spôsobené zvieratami alebo hmyzom, chybné batérie, presakovanie batérie, chýbajúca údržba stanovená výrobcom (vrátane použitia nesprávnych čistiacich prostriedkov)
- Chyba dizajnu, konštrukcie, programovania alebo inštrukcií produktu
- Údržba, oprava alebo výmena, ktorú si vynúti poškodenie v dôsledku inej príčiny ako bežného použitia, uskladnenia a činností s produktom v súlade s výrobnými špecifikáciami a návodom na používanie
- Krádež, strata, záhadné zmiznutie alebo nesprávne umiestnenie
- Strata alebo poškodenie dát, prerušenie podnikania
- Podvod (vrátane, bez obmedzenia, nesprávneho, zavádzajúceho, chybného alebo neúplného informovania zákazníkovho odhadcu škôd, servisného technika alebo spoločnosti HP)
- Náhodné alebo iné poškodenie produktu, ktoré má kozmetickú povahu, čo znamená, že neovplyvňuje činnosť a fungovanie počítača
- Nedokonalosti počítačovej obrazovky, vrátane aj, ale nie len „vypálených“ alebo chýbajúcich pixelov, ktoré sú spôsobené bežným používaním a prevádzkou produktu
- Poškodenie produktu(ov), ktorý má odstránené alebo zmenené sériové číslo
- Poškodenie alebo zlyhanie zariadenia, ktoré pokrýva záruka výrobcu, možnosť vrátenia alebo výrobcov návod na opravu
- Poškodenie, ktoré vznikne, keď zákazník premiestňuje produkt pokrytý službou z miesta na miesto
- Poškodenie hardvéru, softvéru, médií, dát atď. vyplývajúce z rozličných príčin vrátane, bez obmedzenia, počítačových vírusov, aplikačných programov, sieťových programov, modernizácií, formátovania akéhokoľvek typu, databáz, súborov, ovládačov, zdrojového kódu, objektového kódu alebo vlastných dát, akejkolvek podpory, konfigurácie, inštalácie alebo opätovnej inštalácie akéhokoľvek softvéru alebo dát alebo použitia poškodených alebo chybných médií
- Akékoľvek a všetky predbežné existujúce podmienky, ktoré vznikli (teda nastali) pred kúpou servisnej zmluvy HP
- Zastaranie produktu
- Akékoľvek zariadenie umiestnené mimo krajiny kúpy, ktoré nepokrýva úroveň služby globálnej ochrany a ochrany proti náhodnému poškodeniu
- Poškodené alebo chybné LCD obrazovky, ak je zlyhanie spôsobené zneužitím alebo inou príčinou vylúčenou v rámci tohto dokumentu
- Úmyselné poškodenie, ktoré má za následok prasknutý alebo poškodený displej alebo poškodený monitor
- Poškodenie v dôsledku policajnej akcie, vyhlásenej alebo nevyhlásenej vojny, nukleárnej udalosti alebo teroristického činu
- Akékoľvek pozmenenie alebo úprava produktu, ktorý je predmetom služby
- Nevysvetlené alebo záhadné zmiznutie alebo akýkoľvek zlovoľný skutok, ktorý spôsobí poškodenie produktu, ktorý je predmetom služby
- Bezohľadné, nedbalé alebo hrubé správanie pri manipulácii s produktom alebo jeho používaní; ak sa s produktom, ktorý je predmetom služby, poskytlí alebo dali k dispozícii ochranné prostriedky, ako sú kryty, prepravné skrine alebo puzdra, zákazník nesie zodpovednosť za sústavné používanie tohto príslušenstva na ochranu produktu pred poškodením; bezohľadné, nedbalé alebo hrubé správanie zahŕňa, bez obmedzenia, zaobchádzanie s produktom(mi), ktorý je predmetom služby, škodlivým, nebezpečným alebo nevhodným spôsobom, ktorý môže mať za následok jeho poškodenie, ako aj akékoľvek zlovoľné a úmyselné poškodenie produktu; akékoľvek poškodenie vyplývajúce z takýchto skutkov táto služba ochrany proti náhodnému poškodeniu NE pokrýva.

Pri komerčných a spotrebných produktoch HP sa ochrana proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii obmedzuje na jeden prípad na každý produkt v rámci 12-mesačného obdobia od začiatku zmluvnej služby HP.

Po dosiahnutí stanoveného limitu sa náklady na opravu za dodatočné nároky vyúčtujú na základe času a materiálov, ale všetky ostatné prvky kúpenej zmluvnej služby HP ostanú v platnosti, pokiaľ sa špecificky v krajine kúpy nezdokumentuje inak.

V prípade zákazníkov s históriou značne vysokých nárokov si HP vyhradzuje právo odmietnuť žiadosť o kúpu služby ochrany proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii.

Obmedzenia možností služby globálneho pokrytia:

Keď zákazník cestuje mimo krajinu kúpy, opísané služby podpory sa budú poskytovať, iba ak je krajina/geografická oblasť, v ktorej sa služba vyžaduje a poskytuje, uvedená ako zapojená krajina/geografická oblasť v tabuľke dostupnej na hp.com/services/travel. V krajinách/geografických oblastiach, ktoré v tejto tabuľke nie sú uvedené, nie sú služby podľa tejto zmluvy k dispozícii. V niektorých ďalších oblastiach, ktoré sa v tejto tabuľke neuvádzajú, sa však služba môže poskytovať na nižšej úrovni.

Ak nie sú k dispozícii diely potrebné na opravu, hlavne osobitné diely špecifické pre určitý jazyk alebo krajinu, zákazník má nasledujúce možnosti:

- Odložiť žiadosť o službu až do návratu do krajiny pôvodnej kúpy produktu
- Akceptovať nahradenie chybného zahraničného dielu miestnym dielom

Osobitné diely špecifické pre určitý jazyk alebo krajinu, napríklad klávesnice pre angličtinu s iným ako medzinárodným rozložením, klávesnice s rozložením podľa iného ako miestneho jazyka alebo niektoré diely pre napájanie elektrickou energiou lokalizované pre určitú oblasť, nie sú všeobecne dostupné pri cestovaní na medzinárodnej úrovni a podmienky tejto zmluvy ich nepokrývajú mimo hraníc krajiny.

Služby požadované mimo pôvodnej krajiny kúpy sa obmedzujú iba na základnú jednotku. Služby týkajúce sa externých monitorov sa poskytujú iba v pôvodnej krajine kúpy, pokiaľ sa kúpilo toto dodatočné pokrytie. Dokovacia stanica alebo replikátor portov sú kvalifikované na pokrytie v hosťovskej krajine, kde bola zmluvná služba HP kúpená, ale pokrytie sa neposkytuje pri ceste mimo krajiny kúpy.

Z tejto služby sú vylúčené iné produkty ako produkty HP.

Cestovné zóny

Všetky časy odozvy na mieste sa vzťahujú iba na lokality v okruhu 40 km od vyhradeného centra podpory HP. Výjazd na lokality zákazníka v okruhu 160 km od vyhradeného centra podpory HP sa poskytuje bez príplatku. Ak sa pracovisko zákazníka nachádza viac ako 160 km od vyhradeného centra podpory HP, bude sa účtovať cestovný príplatok.

Ak je produkt umiestnený alebo sa má nainštalovať mimo stanovenej cestovnej zóny alebo sa na pracovisko nedá dôjsť motorovým vozidlom a vyžaduje si teda osobitný prístup (napr. vrtné plošiny, lode, odľahlé miesta na púšti atď.), na službu sa môžu vzťahovať ďalšie príplatky, dlhší čas odozvy, skrátené hodiny pokrytia alebo služba prevzatia chybného výrobku u zákazníka a jeho vrátenia zákazníkovi, a to podľa určenia HP. Miestne podmienky podpory si môžete overiť u vášho obchodného zástupcu HP.

Cestovné zóny a prípadné príplatky v niektorých geografických oblastiach môžu byť odlišné. Časy odozvy na mieste zariadenia v okruhu viac než 40 km od vyhradeného centra podpory HP budú upravené časy odozvy pre predĺženú cestu, ako je zobrazené v nasledujúcej tabuľke.

Vzdialenosť od vyhradeného centra podpory HP	1-hodinový čas odozvy u zákazníka	2-hodinový čas odozvy u zákazníka	4-hodinový čas odozvy u zákazníka	Odozva u zákazníka nasledujúci deň a v ďalších dňoch
0 – 40 km	1 hodina	2 hodiny	4 hodiny	Nasledujúci/druhý/tretí/piaty deň pokrytia
41 – 80 km	Určené v čase objednania podľa dostupnosti zdrojov	Určené v čase objednania podľa dostupnosti zdrojov	4 hodiny	Nasledujúci/druhý/tretí/piaty deň pokrytia
81 – 160 km	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	4 hodiny	Nasledujúci/druhý/tretí/piaty deň pokrytia
161 – 320 km	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	8 hodín	1 dodatočný deň doby pokrytia
321 – 480 km	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Určené v čase objednania podľa dostupnosti zdrojov	2 dodatočné dni doby pokrytia
480 km	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Určené v čase objednania podľa dostupnosti zdrojov	Určené v čase objednania podľa dostupnosti zdrojov

Garantovaná doba vykonania opravy od ohlásenia poruchy je k dispozícii pre pracoviská v okruhu 80 km od vyhradeného centra podpory HP.

Na pracoviskách v okruhu 81 až 160 km od vyhradeného centra podpory HP sa bude uplatňovať upravená garantovaná doba opravy hardvéru od ohlásenia poruchy, ako je zobrazené v nasledujúcej tabuľke.

Garantovaná doba vykonania opravy od ohlásenia poruchy nie je k dispozícii pre pracoviská v okruhu viac než 60 km od vyhradeného centra podpory HP.

Vzdialenosť od vyhradeného centra podpory HP	Garantovaná doba opravy hardvéru do 4 hodín od ohlásenia poruchy	Garantovaná doba opravy hardvéru do 6 hodín od ohlásenia poruchy	Garantovaná doba opravy hardvéru do 8 hodín od ohlásenia poruchy	Garantovaná doba opravy hardvéru do 24 hodín od ohlásenia poruchy
0 – 80 km	4 hodiny	6 hodín	8 hodín	24 hodín
81 – 160 km	6 hodín	8 hodín	10 hodín	24 hodín
Viac ako 60 km	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii

Predbežné požiadavky

Zákazník musí mať legitímne získanú licenciu pre akýkoľvek základný firmvér, ktorý je predmetom týchto služieb.

Pre možnosti času odozvy u zákazníka pre hardvér HP dôrazne odporúča, aby zákazník nainštaloval a udržiaval vhodné riešenie vzdialenej podpory HP s bezpečným pripojením do HP za účelom poskytnutia služby. Pre garanciu doby opravy od ohlásenia poruchy HP požaduje, aby zákazník nainštaloval a udržiaval vhodné riešenie vzdialenej podpory HP s bezpečným pripojením do HP za účelom poskytnutia služby. Spojte sa s miestnym zástupcom HP pre ďalšie podrobnosti o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách. Ak zákazník nenainštaluje príslušné riešenie vzdialenej podpory HP, spoločnosť HP nemusí byť schopná poskytovať zadefinovanú podporu a ani ju nebude povinná poskytovať. Na inštaláciu firmvéru na mieste, ktorý nemôže nainštalovať zákazník, sa môžu vzťahovať dodatočné poplatky, ak zákazník nezavedie vhodné riešenie vzdialenej podpory HP, ktoré sa odporúča a je dostupné. Za inštaláciu firmvéru, ktorý môže inštalovať zákazník, nesie zodpovednosť zákazník. Dodatočné poplatky sa budú uplatňovať v prípadoch, keď zákazník požiada HP o inštaláciu firmvérových a softvérových aktualizácií, ktoré môže nainštalovať on sám. Akékoľvek dodatočné poplatky zákazníkovi budú účtované za čas a materiál, pokiaľ sa HP a zákazník vopred písomne nedohodnú inak.

Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia vyžadovať audit produktov, ktoré sú predmetom služby. V prípade požiadavky na takýto audit sa autorizovaný zástupca HP spojí so zákazníkom a zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vykonanie auditu v rámci úvodného 30-dňového obdobia. Počas auditu sa zhromažďujú kľúčové informácie o stave systému a vykoná sa inventúra produktov, ktoré sú predmetom služby. Informácie zhromaždené v rámci auditu umožňujú spoločnosti HP plánovať a udržiavať zásoby náhradných dielov na primeranej úrovni a vhodnom mieste, ako aj skúmať a zisťovať príčiny prípadných budúcich hardvérových porúch tak, aby sa mohla oprava vykonať čo najefektívnejšie a najrýchlejšie. Podľa slobodného rozhodnutia HP sa audit môže vykonať u zákazníka priamo, prostredníctvom vzdialeného prístupu, nástrojov vzdialeného auditu alebo telefonicky.

Ak spoločnosť HP požaduje audit, vyhradzuje si obdobie 30 dní od zakúpenia tejto služby na nastavenie a vykonanie potrebných auditov a procesov, ktoré sa musia vykonať, kým garancia doby opravy hardvéru od ohlásenia poruchy vstúpi do platnosti. Garancia doby opravy hardvéru od ohlásenia poruchy nevstúpi do platnosti skôr než päť (5) pracovných dní od ukončenia auditu. Dovtedy sa služba pre hardvér, ktorý je predmetom služby, bude poskytovať na úrovni 4-hodinového času odozvy na mieste.

Okrem toho si HP vyhradzuje právo znížiť úroveň služby na úroveň určitého času odozvy u zákazníka alebo zrušiť servisnú zmluvu, ak sa nedodržia zásadné odporúčania z auditu alebo ak sa audit nevykoná v stanovenom časovom úseku, okrem prípadov, keď oneskorenie zavinila HP.

Povinnosti zákazníka

Ak zákazník nedodrží určené povinnosti, spoločnosť HP alebo spoločnosť oprávnený poskytovateľ služby a) nebude povinná/y poskytnúť služby, ako je uvedené, alebo b) poskytne takéto služby na náklady zákazníka v obvyklom čase a pri obvyklých cenách materiálov, pričom rozhodnutie o poskytnutí či neposkytnutí služby je na uvážení spoločnosti HP.

Ako predpoklad dodržania garantovanej doby opravy vykonania opravy od ohlásenia poruchy musí zákazník poskytnúť okamžitý a neobmedzený prístup do systému v súlade s požiadavkou HP. Garantovaná doba opravy v určitom čase od ohlásenia poruchy sa neuplatňuje, pokiaľ je prístup do systému vrátane fyzického prístupu, zisťovania porúch na diaľku a hodnotení diagnostiky hardvéru oneskorený alebo odmietnutý. Ak zákazník požaduje naplánovať čas výkonu služby, garantovaná doba opravy začne plynúť v dohodnutom naplánovanom čase.

Pre možnosti času odozvy na mieste hardvéru HP dôrazne odporúča a pre garanciu doby opravy vyžaduje, aby zákazník nainštaloval vhodné riešenie vzdialenej podpory HP s bezpečným pripojením do HP a poskytol všetky potrebné zdroje podľa zadania HP pri zavedení riešenia vzdialenej podpory na umožnenie poskytnutia služby a jej možnosti. Po nainštalovaní riešenia vzdialenej podpory HP v ňom musí zákazník udržiavať konfigurované kontaktné údaje, aby ho HP mohla využívať pre zásah v prípade zlyhania zariadenia. Spojte sa s miestnym zástupcom HP pre ďalšie podrobnosti o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách.

Na to, aby zákazník získal prístup k obmedzeným produktovým informáciám a dostával aktívne oznámenia alebo iné služby, ktoré sú k pre neho k dispozícii, sa musí zaevidovať na využívanie elektronického zariadenia HP.

Podľa potrieb HP sa bude od zákazníka požadovať súčinnosť pri riešení porúch cez vzdialenú podporu. Zákazník:

- Poskytne všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie podpory na diaľku a na stanovenie úrovne kvalifikácie na príjem podpory
- Spustí samodiagnostiku, nainštaluje a spustí ďalšie diagnostické nástroje a programy
- Nainštaluje firmvérové aktualizácie a záplaty, ktoré môže sám inštalovať
- Vykoná ostatné primerané kroky, aby pomohol spoločnosti HP identifikovať alebo vyriešiť problémy, a to podľa požiadaviek spoločnosti HP

Zákazník nesie zodpovednosť za včasnú inštaláciu dôležitých, zákazníkom inštalovateľných firmvérových aktualizácií, ako aj dielov programu CSR a náhradných produktov, ktoré sa mu dodajú.

Zákazník sa zaväzuje zaplatiť dodatočné poplatky v prípadoch, keď požiada HP o inštaláciu firmvérových aktualizácií alebo záplat, ktoré môže sám nainštalovať. Akékoľvek dodatočné poplatky zákazníkovi budú účtované za čas a materiál, pokiaľ sa HP a zákazník vopred písomne nedohodnú inak.

Keď sa na riešenie problému posielajú diely programu CSR alebo náhradné diely, zákazník nesie zodpovednosť za vrátenie chybného dielu alebo produktu v časovom rámci, ktorý určí HP. Pokiaľ HP nedostane chybný diel alebo produkt v stanovenom časovom rámci alebo ak je diel alebo produkt už pri prevzatí magneticky vymazaný alebo inak fyzicky poškodený, od zákazníka sa bude vyžadovať, aby za poškodený diel alebo produkt zaplatil HP cenníkovú cenu podľa určenia HP.

Zákazník zodpovedá za bezpečnosť svojich súkromných a dôverných informácií. Aby sa zabezpečila ochrana dát zákazníka, zákazník zodpovedá za riadne vymazanie alebo odstránenie dát z produktov, ktoré sa vymieňajú a vracajú HP v rámci procesu opravy. Pre viac informácií o zodpovednostiach zákazníka vrátane tých, ktoré sú uvedené v Princípoch čistenia médií HP a Princípoch manipulácie s médiami pre zákazníkov v zdravotníctve, navštívte hp.com/go/mediahandling.

Ak sa zákazník rozhodne ponechať si opravené diely, ktoré sú predmetom tejto služby, v rámci možnosti služby ponechania si vadných médií, bude povinný vykonať nasledujúce činnosti:

- Ponechať si komponenty na ukladanie dát pokryté touto službou, ktoré sú vymenené počas poskytovania podpory zo strany HP
- Zabezpečiť, aby citlivé dáta na neodovzdaných komponentoch boli zničené alebo riadne zabezpečené
- Zaisťiť prítomnosť autorizovaného zástupcu na ponechanie si poškodeného komponentu na ukladanie dát, prijať náhradný komponent, poskytnúť HP identifikačné informácie, napríklad sériové číslo, a pre každý komponent neodovzdaný podľa tohto bodu podpísať dokument poskytnutý HP, ktorým sa potvrdí ponechanie komponentu na ukladanie dát
- Zničiť neodovzdaný komponent na ukladanie dát a/alebo zabezpečiť, že nebude opätovne použitý
- Odstrániť všetky neodovzdané komponenty na ukladanie dát v súlade s platnými zákonmi a predpismi o ochrane životného prostredia

Pokiaľ ide o komponenty na ukladanie dát, ktoré HP poskytne zákazníkovi ako dočasnú náhradu alebo v rámci prenájmu, zákazník musí náhradné komponenty okamžite vrátiť pri vypršaní alebo ukončení podpory zo strany HP. Zákazník poniesie výlučnú zodpovednosť za odstránenie všetkých citlivých dát pred vrátením takýchto požičaných alebo prenajatých komponentov či produktov HP a HP neponesie zodpovednosť za zachovanie dôvernosti alebo tajomstva vo vzťahu k akýmkoľvek citlivým dátam, ktoré ostanú na takýchto komponentoch.

V prípade služieb zmluvnej starostlivosti HP, ktorých súčasťou je aj ochrana pred náhodným poškodením pri manipulácii, je zákazník povinný oznámiť náhodné poškodenie HP do 30 dní od dátumu udalosti tak, aby HP mohla urýchliť opravu systému. HP si vyhradzuje právo odmietnuť opravu v rámci tohto programu pri poškodení systémov, ktoré bolo ohlásené viac ako po 30 dňoch od jeho vzniku. Ak sa s produktom, ktorý je predmetom služby, poskytnú alebo dali k dispozícii ochranné prostriedky, ako sú kryty, prepravné skrine alebo puzdra, zákazník nesie zodpovednosť za sústavné používanie tohto príslušenstva na ochranu produktu pred poškodením.

Všeobecné ustanovenia/d'alšie výnimky

HP potvrdí hlásenie tak, že prípad zaznamená, oznámi identifikačné číslo prípadu zákazníkovi a potvrdí jeho závažnosť a časové požiadavky na začatie servisného zásahu. Poznámka: Pri udalostiach ohlásených cez riešenie elektronickej vzdialenej podpory HP sa od HP očakáva, že sa spojí so zákaznikom, spolu s ním určí závažnosť prípadu a zabezpečí prístup do systému predtým, než začne plynúť garantovaná doba opravy alebo čas odozvy na pracovisku.

Hardvérová podpora s časom odozvy u zákazníka a doba vykonania opravy hardvéru od ohlásenia poruchy sa môžu líšiť vzhľadom na závažnosť poruchy. Zákazník určuje úroveň závažnosti prípadu.

Závažnosť prípadu sa definuje nasledovne:

- Závažnosť 1 – Kritická odstavka: napríklad, odstavka výroby; výrobný systém alebo aplikácia sú odstavené/vážne ohrozené; existujúca alebo hroziaca strata/poškodenie dát; vážny dopad na obchodnú činnosť; bezpečnostné problémy
- Závažnosť 2 – Kritické zhoršenie: napríklad, vážne poškodenie výroby; výrobný systém alebo výrobná aplikácia je prerušená/poškodená; riziko opakovania, vážny dopad na obchodnú činnosť
- Závažnosť 3 – Normálna: napríklad, nevýrobný systém (napr. testovací systém) je odstavený alebo poškodený; výrobný systém alebo výrobná aplikácia je poškodená a uplatnila sa dočasná oprava; strata funkcie, ktorá nie je kriticky dôležitá; obmedzený dopad na obchodnú činnosť
- Závažnosť 4 – Nízka: napríklad, žiadny dopad na pracovnú činnosť alebo používateľa

Informácie pre objednávku

V prípade produktov obsahujúcich jednotlivo predávané alebo podporované jednotky alebo možnosti musia byť všetky jednotlivo predávané a podporované jednotky alebo možnosti zmluvne podložené a musia byť na rovnakej úrovni služby ako základný produkt za predpokladu, že je pre ne takáto úroveň služby k dispozícii.

Na kvalifikovanie sa pre úroveň služby plánovanej odozvy u zákazníka musia mesačné poplatky za produkt, ktorý táto úroveň služby pokrýva na konkrétnom pracovisku zákazníka, presahovať minimálnu čiastku.

Naplánovaná odozva u zákazníka je k dispozícii iba v bežných pracovných hodinách a dňoch v rámci okna pokrytia; rozšírené okno pokrytia sa neuplatňuje.

Okno pokrytia musí byť súvislé a musí zahŕňať bežné pracovné hodiny a dni. Pri rozšírení pokrytia o dodatočné hodiny alebo dni sa pre všetky pokryté dni musia vybrať rovnaké hodiny pokrytia.

Vyberajú sa garantované doby opravy hardvéru od ohlásenia poruchy namiesto časov odozvy u zákazníka. Zákazník si pre jeden produkt nemôže súčasne vybrať garantovanú dobu opravy od ohlásenia poruchy a čas odozvy u zákazníka.

Riadenie zásob náhradných dielov je súčasťou vybraných služieb s garantovanou dobou opravy od nahlásenia poruchy a neobjednáva sa samostatne.

Hardvérová podpora HP u zákazníka je k dispozícii ako plne konfigurovateľná služba (ako bolo uvedené v predchádzajúcom texte, uplatňujú sa určité konfiguračné pravidlá), prípadne sa dá zakúpiť ako balík služieb s predkonfigurovanými úrovňami služieb a obmedzenou voľbou možností.

Dostupnosť funkcií a úrovni služby sa môže meniť v závislosti od miestnych zdrojov a môže byť obmedzená na kvalifikované produkty, minimálne garancie a vybrané geografické lokality. Ak chcete získať ďalšie informácie alebo objednať službu hardvérovej podpory u zákazníka HP, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP a uveďte nasledujúce čísla produktov:

- HA151AC: Plne konfigurovateľná služba hardvérovej podpory u zákazníka HP
- HA101PC: HP PC Print Hardvérová podpora u zákazníka s odozvou u zákazníka nasledujúci deň, štandardná pracovná doba (9 x 5)
- HA116PC: HP PC Print Hardvérová podpora u zákazníka s odozvou u zákazníka do 4 hodín, štandardná pracovná doba (9 x 5)
- HA103PC: HP PC Print Hardvérová podpora u zákazníka s odozvou u zákazníka do 4 hodín, predĺžená pracovná doba (13 x 5)
- HA104PC: HP PC Print Hardvérová podpora u zákazníka s odozvou u zákazníka do 4 hodín, nepretržitá pracovná doba
- HA105PC: HP PC Print Hardvérová podpora u zákazníka s garantovanou dobou opravy do 6 hodín od ohlásenia, nepretržitá pracovná doba

Potrebuje viac informácií?

Pre viac informácií o službách HP sa obráťte na ktoréhokoľvek z našich obchodných zastúpení na celom svete, prípadne navštívte nasledujúcu stránku:

hp.com/services/support

Zaregistrujte sa pre aktualizácie
hp.com/go/getupdated

Služby HP sa riadia platnými obchodnými podmienkami služieb spoločnosti HP, predloženými alebo vysvetlenými zákazníčkovi v čase zakúpenia služby. Ak má zákazník dodatočné zákonné práva podľa platných miestnych zákonov, takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené obchodnými podmienkami služieb spoločnosti HP alebo obmedzenou zárukou HP poskytnutou s produktom HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente podliehajú zmenám bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky za produkty a služby spoločnosti HP sú tie, ktoré sú vyjadrené vo výslovných záručných vyhláseniach viazaných k takýmto produktom a službám. Žiadne z ustanovení tohto dokumentu sa nesmie vykladať tak, aby vytváralo akúkoľvek dodatočnú výslovnú alebo implicitnú záruku alebo podmienku vecnej alebo právnej povahy. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za technické alebo redakčné chyby či vynechaný text v tomto dokumente.

