

HP-jeva storitev podpore za strojno opremo na lokaciji stranke



HP-jeve pogodbene storitve podpore

Glavne značilnosti storitve:

- oddaljeno ugotavljanje težav in podpora;
- podpora za strojno opremo na lokaciji stranke;
- nadomestni deli in material;
- posodobitve strojne programske opreme za določene izdelke;
- več možnosti razpoložljivosti storitve;
- več možnosti odzivnega časa pri podpori za strojno opremo na lokaciji stranke;
- redno vzdrževanje (na voljo le za določene upravičene izdelke);
- upravljanje posredovanja zahtevkov na višjo raven;
- dostop do spletnih informacij o podpori in storitvah;
- HP-jeva rešitev elektronske podpore na daljavo (le za upravičene izdelke);
- preventivno vzdrževanje (dodatno, le za upravičene izdelke);
- možnost, da stranka zadrži okvarjene nosilce (dodatno, le za upravičene izdelke);
- možnost izbire dogovorjenega časa od klica do popravila pri podpori za strojno opremo (dodatno, le za upravičene izdelke);
- izpopolnjeno upravljanje zaloge nadomestnih delov (na voljo pri določenih dodatno dogovorjenih časih od klica do popravila);
- zaščita za naključno škodo (dodatno, le za upravičene izdelke v izbranih državah);
- globalna razpoložljivost storitve (dodatno, le za upravičene izdelke v izbranih državah).

Predstavitve storitve

HP-jeva storitev podpore za strojno opremo na lokaciji stranke ponuja oddaljeno pomoč in podporo na lokaciji vaše upravičene strojne opreme, ki je vključena v storitev, ter tako podaljša čas neprekinjenega delovanja izdelka.

Poljubno lahko izbirate med različnimi paketi storitev z vnaprej določenimi ravnmi storitve ali pa si, glede na lastne potrebe po podpori, dodatne možnosti, odzivne čase in razpoložljivost storitve izberete sami.

Ravni storitev s časi od klica do popravila vodjem oddelkov za informacijske tehnologije zagotavljajo strokovnjake za podporo, ki bodo hitro začeli z odkrivanjem napak, da bodo strojno opremo ponovno usposobili za delovanje do določenega časovnega roka.

Podrobnejši opis

Preglednica 1: možnosti storitve

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Oddaljeno ugotavljanje težav in podpora	<p>Ko stranka opravi in HP potrdi sprejem klica, kot je opisano v razdelku Splošni pogoji/Druge izključitve, si bo HP v času razpoložljivosti storitve prizadeval osamiti težave s strojno opremo, sprožil oddaljene postopke za odpravljanje motenj, odpravil težavo in razrešil strankin primer. Pred kakršno koli pomočjo na lokaciji stranke lahko HP z uporabo rešitev oddaljene elektronske podpore dostopa do izdelkov, ki so vključeni v storitev, ter zažene in izvede oddaljeno diagnostiko ali uporabi druga razpoložljiva sredstva, s katerimi omogoči oddaljeno rešitev težave.</p> <p>HP bo v času razpoložljivosti storitve zagotavljal telefonsko podporo ob nameščanju strojne programske opreme, ki jo mora stranka namestiti sama, in nadomestnih delov, ki jih mora stranka zamenjati sama.</p> <p>Ne glede na razpoložljivost storitve lahko stranke težave s strojno opremo, ki je vključena v storitev, sporočijo HP-ju prek telefona ali spletnega portala (odvisno od lokalne razpoložljivosti) oziroma samodejnega vmesnika za poročanje o težavah v okviru HP-jevih rešitev za oddaljeno elektronsko podporo, ki so na voljo 24 ur na dan, sedem dni na teden. HP si pridržuje pravico do izbire končne rešitve za odpravljanje vseh prijavljenih težav.</p>
Podpora za strojno opremo na lokaciji stranke	<p>Ob težavah s strojno opremo, ki jih po HP-jevem mnenju ni mogoče razrešiti na daljavo, bo HP-jev pooblaščen predstavnik za izdelke strojne opreme, ki so vključeni v storitev, zagotovil tehnično podporo na lokaciji stranke, da omogoči njihovo ponovno delovanje. HP se lahko po lastni presoji odloči, da določenih izdelkov ne popravlja, temveč jih nadomesti z novimi. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo last HP-ja.</p> <p>Ko HP-jev pooblaščen predstavnik prispe na lokacijo stranke, bo po HP-jevem pooblastilu nadaljeval z zagotavljanjem storitev, bodisi na lokaciji stranke bodisi na daljavo, dokler izdelkov ne popravi. Delo se lahko začasno prekine, če so potrebni nadomestni deli ali dodatni viri, in se nadaljuje, ko so ponovno razpoložljivi.</p> <p>Delo do dokončne rešitve morda ne pride v poštev pri podpori na lokaciji stranke, ki je na voljo za namizne in prenosne izdelke ter izdelke široke potrošnje.</p> <p>Popravilo velja za dokončano po potrditvi HP-ja, da je bila napaka strojne opreme popravljena ali da je bila strojna oprema zamenjana.</p>

Podpora za strojno opremo na lokaciji stranke, nadaljevanje	<p>»Popravilo ob okvari«: poleg tega lahko HP v času izvajanja tehnične podpore na lokaciji stranke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • namesti razpoložljive izboljšave za izdelke stojne opreme, ki so vključeni v storitev, ter tako stranki zagotovi pravilno delovanje strojne opreme in ohrani njeno združljivost s HP-jevimi nadomestnimi deli za strojno opremo; • namesti razpoložljive posodobitve strojne programske opreme, ki jih po HP-jevih zahtevah stranki sami ni treba namestiti, za izdelke strojne opreme, vključene v storitev, če je po HP-jevem mnenju to potrebno za ponovno vzpostavitev delovanja izdelka, vključenega v storitev ali za zagotavljanje HP-jeve podpore za opremo. <p>»Popravilo na zahtevo«: poleg tega bo HP na zahtevo stranke v času razpoložljivosti storitve na izdelke strojne opreme, vključene v storitev, namestil kritične posodobitve strojne programske opreme, ki jih po HP-jevih zahtevah stranki ni treba namestiti sami. Kritične posodobitve strojne programske opreme so tiste posodobitve strojne programske opreme, ki jih za takojšnjo namestitev priporoča HP-jev izdelčni oddelek.</p>
Nadomestni deli in material	<p>HP bo dobavil in zagotovil podprte nadomestne dele in material, potreben za neovirano delovanje izdelka strojne opreme, ki je vključen v storitev, vključno z deli in materialom za razpoložljive in priporočene izboljšave. Nadomestni deli, ki jih dobavi HP, so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani deli postanejo HP-jeva last. Strankam, ki bi želele zadržati, razmagnetiti ali kako drugače fizično uničiti zamenjane dele, bomo poslali račun z veljavno prodajno ceno nadomestnega dela.</p> <p>Potrebščine in potrošni deli niso del podpore in jih v okviru te storitve ne zagotavljamo. Za potrebščine in potrošne dele veljajo pravila in pogoji običajnega jamstva. Za popravilo ali zamenjavo katere koli potrebščine ali potrošnega dela je odgovorna stranka. Veljajo lahko nekatere izjeme. Za več informacij se obrnite na HP. Če je potrošni del po HP-jevem mnenju upravičen do vključitve v storitev, dogovorjeni časi od klica do popravila in odzivni časi na lokaciji stranke ne veljajo za popravilo ali zamenjavo potrošnega dela, vključenega v storitev.</p> <p>Najdaljša podprta življenjska doba/najdaljša uporaba: delov in komponent, ki dosežejo najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali omejitev najdaljše uporabe, navedeni v proizvajalčevih navodilih za uporabo, krajših tehničnih podatkih o izdelku ali tehničnem podatkovniku izdelka, v okviru te storitve ne bomo zagotovili, popravili ali zamenjali.</p>
Posodobitve strojne programske opreme za določene izdelke	<p>Ko HP izda upravičene posodobitve strojne programske opreme za HP-jeve izdelke strojne opreme, so te posodobitve na voljo le strankam z veljavno pogodbo, ki jim dodeljuje pravico, da do teh posodobitev dostopajo.</p> <p>V okviru te storitve ima stranka pravico prenašanja, nameščanja in uporabe posodobitev strojne programske opreme za izdelke strojne opreme, ki so vključeni v to storitev, zanje pa veljajo vse licenčne omejitve HP-jevih trenutnih standardnih prodajnih pogojev.</p> <p>HP bo preveril upravičenost do posodobitev z razumnimi sredstvi (kot je geslo za dostop ali drug identifikator), stranka pa je obvezana uporabljati vsa ta orodja za dostop v skladu s pogoji v tem podatkovniku in drugimi veljavnimi pogodbami, ki jih ima sklenjene s HP-jem.</p> <p>HP lahko sproži nadaljnje razumne korake, vključno s pregledi, da potrdi strankino upoštevanje pogojev iz pogodb, ki jih ima sklenjene s HP-jem, kamor sodi tudi ta podatkovnik.</p> <p>Za stranke z licencami za izdelke programske opreme, povezane s strojno programsko opremo (možnosti izvedene v strojni programski opremi, ki se sprožijo ob nakupu posameznega licenčnega izdelka programske opreme) velja, da morajo imeti za prejem, prenašanje, nameščanje in uporabo s tem povezanih posodobitev strojne programske opreme, če je na voljo, tudi veljavno pogodbo za HP-jeve storitve podpore programske opreme. HP bo dobavil, namestil ali stranki pomagal pri namestitvi v tem dokumentu poprej opisanih posodobitev strojne programske opreme le, če ima stranka licenco za uporabo s tem povezanih posodobitev programske opreme za posamezen sistem, režo, procesor, jedro procesorja oziroma licenco programske opreme za končne uporabnike, kot je dovoljeno v HP-jevih originalnih ali proizvajalčevih originalnih licenčnih pogojih za programsko opremo.</p>

Razpoložljivost storitve	<p>Razpoložljivost storitve določa časovni okvir, v katerem na lokaciji stranke ali na daljavo zagotavljamo opisane storitve.</p> <p>Klici, sprejeti zunaj časa razpoložljivosti storitve bodo zabeleženi, ko bo HP klic sprejel, a ne bodo spoznani za takšne, kot so opisani v razdelku Splošni pogoji/ Druge izključitve, do naslednjega dne, ko bo stranki storitev spet na voljo.</p> <p>Možnosti razpoložljivosti storitve, ki so na voljo za upravičene izdelke, so natančneje razdelane v preglednici možnosti ravni storitve.</p> <p>Vse razpoložljivosti storitve so odvisne od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti storitve se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.</p>
Odzivni čas podpore za strojno opremo na lokaciji stranke	<p>Ob težavah s strojno opremo, ki jih ni mogoče razrešiti na daljavo, oprema pa je vključena v storitev, se bo HP po svojih zmožnostih v okviru določenega odzivnega časa odzval na lokaciji stranke.</p> <p>Odzivni čas na lokaciji stranke pomeni čas, ki začne teči, ko HP sprejme in potrdi prvotni klic, kot je opisano v razdelku »Splošni pogoji/druge izključitve«.</p> <p>Odzivni čas na lokaciji preneha teči, ko HP-jev pooblaščen predstavnik prispe na lokacijo stranke, ali ko se prijavljeni primer zapre z razlago, da po HP-jevem mnenju intervencija na lokaciji stranke trenutno ni potrebna.</p> <p>Odzivni časi se merijo le znotraj časa razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji dan, ko je storitev spet razpoložljiva. Možnosti odzivnih časov, ki so na voljo za upravičene izdelke, so natančneje razdelane v preglednici možnosti ravni storitve. Vsi odzivni časi so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti storitve se obrnite na HP-jevo lokalno prodajno mesto.</p>
Redno vzdrževanje	<p>Za določene upravičene vodno hlajene izdelke bo HP zagotovil redno vzdrževanje. Pogostnost in obseg rednih storitev vzdrževanja bo skladna z določili razporeda vzdrževanja izdelka v dokumentaciji izdelka.</p> <p>Če je redno vzdrževanje vključeno, bo HP-jev pooblaščen predstavnik predhodno navezal stik s stranko, ta pa se bo obvezala organizirati vse potrebno za izvedbo vzdrževanja ob dogovorjenem terminu med običajnim lokalnim HP-jevim delovnim časom, razen ob HP-jevih praznikih in v okviru načrtovanega potrebnega intervala, ki je določen z razporedom vzdrževanja izdelka. Za kakršna koli odstopanja je potreben vnaprejšnji pisni sporazum s HP. Za kakršne koli storitve opravljene zunaj HP-jevega običajnega delovnega časa, bo morda potrebno doplačilo.</p> <p>HP bo naredil načrt potrebnih opravil rednega vzdrževanja, opredelil vnaprejšnje zahteve in ob določanju razporeda vzdrževanja z njimi seznanil stranko. Stranka mora zagotoviti dostop do izdelka, zadostiti vnaprejšnjim zahtevam in priskrbeti ves potreben potrošni material za vzdrževanje, npr. filtre in kemikalije.</p> <p>Za več informacij o izdelkih, ki so v okviru storitve upravičeni do rednega vzdrževanja, se prosimo obrnite na lokalnega HP-jevega pooblaščenega prodajalca.</p>
Upravljanje posredovanja zahtevkov na višjo raven	<p>HP je razvil formalne postopke posredovanja zahtevkov na višjo raven za lažje razreševanje zapletenih težav. Postopke posredovanja težav na višje ravni koordinirajo HP-jevi lokalni vodstveni kadri, ki si pri razreševanju težav pomagajo z znanjem ustreznih HP-jevih strokovnjakov in/ali izbranih podizvajalcev.</p>
Dostop do spletnih informacij o podpori in storitev	<p>V okviru te storitve vam HP omogoča dostop do določenih elektronskih in spletnih orodij, ki so v prodaji. Stranka ima dostop do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • določenih zmožnosti, ki so na voljo registriranim uporabnikom, kot so naročnina na proaktivna obvestila v zvezi s strojno opremo in sodelovanje v forumih za podporo reševanja in izmenjava dobrih praks z drugimi registriranimi uporabniki; • razširjenih možnosti spletnega iskanja dokumentov za tehnično podporo, kar omogoča hitrejšo odpravljanje težav;

Dostop do spletnih informacij o podpori in storitev, nadaljevanje	<ul style="list-style-type: none"> določenih HP-jevih diagnostičnih orodij, ki so zaščiteni z geslom; spletnega orodja za oddajo vprašanj neposredno HP-ju. Orodje s pomočjo predkvalifikacijskega postopka, ki poveže zahtevek za podporo ali storitev z virom, usposobljenim za odgovor na vprašanje, pomaga hitreje reševati težave. S tem orodjem si lahko tudi ogledate stanje oddanih zahtev za podporo ali storitev, vključno s tistimi, ki ste jih posredovali prek telefona; iskanja določenih izdelkov drugih proizvajalcev v HP-jevih podatkovnih zbirkah ali zbirkah drugih proizvajalcev, kjer lahko dobite informacije o izdelku, najdete odgovore na vprašanja o podpori in sodelujete v forumih za podporo. Ta storitev je lahko omejena zaradi omejitev dostopa s strani tretjih oseb.
HP-jeva rešitev elektronske podpore na daljavo	<p>Za upravičene izdelke ponuja HP-jeva rešitev elektronske podpore na daljavo napredne zmožnosti odpravljanja težav in popravil. Vključuje lahko rešitve za oddaljen dostop do sistema, deluje kot ustrezna osrednja administrativna točka ter omogoča pregled odprtih postopkov in zgodovine na ravni celotnega podjetja. HP-jev strokovnjak za podporo bo oddaljen dostop do sistema uporabil le s pooblastilom stranke. Oddaljen dostop do sistema lahko HP-jevemu strokovnjaku omogoči zagotavljanje učinkovitejšega odpravljanja motenj in hitrejšega razreševanja težav.</p>

Podrobnejši opis

Preglednica 2: dodatne možnosti storitve

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Preventivno vzdrževanje	<p>HP-jev pooblaščen predstavnik bo obiskoval stranko v rednih, vnaprej določenih časovnih intervalih. Za vse izdelke, potrebne preventivnega vzdrževanja, ki niso tiskalniki, mora stranka za naročilo in določitev termina preventivnega vzdrževanja v dogovorjenem časovnem intervalu sama poklicati HP. Za vse tiskalnike, potrebne preventivnega vzdrževanja, mora stranka za določitev termina preventivnega vzdrževanja sama poklicati HP, ko jo na to opozori tiskalnik ali, ko se število natisnjenih strani približuje kapaciteti kompleta.</p> <p>Med obiskom bo HP-jev pooblaščen predstavnik določil obseg pregleda, ki bo izveden v okviru storitev preventivnega vzdrževanja, npr. diagnostiko, pregled dnevnikov napak na vključenih sistemih za prepoznavanje možnih težav s strojno opremo, ter se po potrebi lotil mehanskih ali elektronskih opozoril sistema in čiščenja oziroma zamenjave izrabljenih oziroma okvarjenih delov ali delov, ki potrebujejo vzdrževanje.</p> <p>Predstavnik lahko možne težave preveri tudi s pregledom kablov in njihovih povezav ali vidnih kazalnikov stanja strojne opreme, vključene v storitev, preverjanjem toplote in vlažnosti ter njunim primerjanjem s priporočili prodajalca in namestitvijo primernih tehnoloških izboljšav in posodobitev strojne programske opreme, če je to po HP-jevem mnenju potrebno za vzdrževanje izdelka strojne opreme. Predstavnik lahko o stanju strojne opreme pripravi končno poročilo.</p> <p>Storitve preventivnega vzdrževanja bomo, ne glede na izbrano razpoložljivost storitve, izvajali med 8.00 in 17.00 uro po lokalnem času, od ponedeljka do petka, razen ob HP-jevih praznikih.</p> <p>Razpoložljivost in rešitve se lahko glede na regijo razlikujejo.</p>
Možnost, da stranka zadrži okvarjene nosilce	<p>Za upravičene izdelke ta dodatna možnost storitve omogoča, da stranka zadrži okvarjen trdi disk oziroma upravičene komponente pogonov SSD/Flash, ki se jim stranka ne želi odreči zaradi občutljivosti podatkov na disku («disk ali pogon SSD/Flash»), vključenem v to storitev. Vsi diski ali upravičeni pogoni SSD/Flash na sistemu, vključenem v storitev, morajo imeti možnost, da stranka zadrži okvarjene nosilce.</p>

Dogovorjeni čas od klica do popravila za podporo strojni opremi	<p>Dogovorjeni čas od klica do popravila lahko pri upravičenih izdelkih izberete namesto odzivnega časa na lokaciji stranke. Ob kritičnih težavah (resnost 1 ali 2) s strojno opremo, vključeno v storitev, ki jih ni moč razrešiti na oddaljen način, bo HP po svojih zmožnostih poskusil v okviru dogovorjenega časa od klica do popravila omogočiti ponovno delovanje strojne opreme, ki je vključena v storitev. Ob nekritičnih težavah (resnost 3 ali 4) ali na zahtevo stranke, bo HP v sodelovanju s stranko sporazumno določil termin začetka popravila, ko bo začel teči tudi dogovorjeni čas od klica do popravila. Ravni resnosti težav so določene v razdelku Splošni pogoji/Druge izključitve.</p> <p>Čas od klica do popravila pomeni čas, ki začne teči, ko HP sprejme in potrdi prvotni klic, kot je določeno v razdelku »Splošni pogoji/Druge izključitve«. Čas od klica do popravila se zaključi, ko HP potrdi, da je strojna oprema popravljena, ali ko se primer prijavljene težave zapre s HP-jevo razlago, da intervencija na lokaciji stranke trenutno ni potrebna. Časi od klica do popravila se merijo le znotraj časa razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji dan, ko je storitev spet razpoložljiva.</p> <p>Možnosti časov od klica do popravila, ki so na voljo za upravičene izdelke, so natančneje razdelane v preglednici možnosti ravni storitve. Vsi časi od klica do popravila so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za več informacij se obrnite na lokalno HP-jevo podružnico.</p> <p>Popravilo velja za dokončano po potrditvi HP-ja, da je bila napaka strojne opreme popravljena ali da je bila strojna oprema zamenjana. HP ne odgovarja za izgubljene podatke, temveč je obveznost stranke, da izvede ustrezne postopke varnostnega kopiranja. HP lahko delovanje strojne opreme potrdi s samodejnim preizkusom ob vklopu naprave, samostojnim diagnostičnim preizkusom ali z vizualnim preverjanjem ustreznega delovanja. HP lahko po lastni presoji določi stopnjo in vrsto preizkusa, ki je potreben za potrditev brezhibnega delovanja strojne opreme. HP lahko po lastni presoji začasno ali trajno zamenja izdelek, da zagotovi popravilo izdelka v dogovorjenem času. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo HP-jeva last.</p> <p>HP potrebuje 30 dni od nakupa te storitve, da izvede preglede in postopke, ki so potrebni za vzpostavitev storitve z dogovorjenim časom od klica do popravila. V tem začetnem 30-dnevnem obdobju, vključno z največ 5 nadaljnjimi delovnimi dnevi po opravljenem pregledu, HP zagotavlja 4-urni odzivni čas za pomoč na lokaciji stranke.</p>
Izpopolnjeno upravljanje zaloge nadomestnih delov	<p>V podporo dogovorjenemu času od klica do popravila HP vzdržuje zalogo ključnih nadomestnih delov za vse uporabnike te storitve. Ta zaloga je shranjena na mestu, ki ga določi HP. Upravljanje teh delov se izvaja za izboljšanje razpoložljivosti zaloge, deli pa so na voljo HP-jevim pooblaščenim predstavnikom, ki se odzivajo na upravičene zahteve po podpori. Izpopolnjeno upravljanje zaloge nadomestnih delov je na voljo pri izbranih možnostih dogovorjenih časov od klica do popravila.</p>
Zaščita za naključno škodo	<p>Za upravičene izdelke so lahko na voljo posebne ravni storitve, ki vključujejo zaščito za naključno škodo pri rokovanju. Kjer je na voljo zaščita za naključno škodo, dobi stranka kot del te storitve tudi zaščito za naključno škodo pri rokovanju z izdelkom strojne opreme, ki je vključen v storitev.</p> <p>Naključna škoda pomeni fizično poškodbo izdelka, ki jo je povzročila oziroma je posledica nenadne in nepričakovane težave, pod pogojem, da do takšne poškodbe pride med običajno uporabo. V to storitev je vključeno tveganje nenamernega razlitja tekočin v ali po enoti, padcev in neobičajnih dvigov električne napetosti kot tudi poškodovanih ali razbitih zaslonov s tekočimi kristali (LCD) ter polomljenih delov. Dodatne podrobnosti in izključitve, ki izhajajo iz možnosti storitve zaščite za naključno škodo, so navedene v razdelku »Omejitev storitve«.</p>

Globalna razpoložljivost storitve	<p>Globalna razpoložljivost storitve je na voljo v izbranih državah oziroma zemljepisnih območjih. Podroben seznam osvežujemo na hp.com/services/travel. Seznam vsebuje informacije o razpoložljivosti podpore za strojno opremo strank na potovanju, ki vključuje možnosti zaščite za naključno škodo in zadržanja okvarjenih nosilcev. Pridržujemo si pravico, da seznam držav oziroma zemljepisnih območij kadar koli spremenimo.</p> <p>Priporočamo, da stranka na tej spletni strani preveri veljavnost globalne razpoložljivosti pred vsakim odhodom.</p> <p>Ko je stranka na poti po katerem koli od teh območij in se nahaja zunaj države nakupa izdelka, bo HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prek 'Pišite nam' na hp.com stranki posredoval telefonsko številko HP-jevega globalnega centra za razreševanje težav zadevne države oziroma zemljepisnega območja; • sprejel klice stranke ali interne podpore uporabnikom njenega podjetja v državi oziroma zemljepisnem območju, kjer je stranka na potovanju; • diagnosticiral raven okvare strojne opreme; • v sodelujoči državi oziroma zemljepisnem območju po potrebi poskrbel za storitev odziva na lokaciji stranke v naslednjem delovnem dnevu ali storitev dostave nadomestnega dela; • zagotovil dele potrebne za popravilo v skladu s specifikacijami strojne opreme pod pogojem, da so lokalizirani deli v območju potovanja na voljo.
--	---

Podrobnejši opis

Preglednica 3: možnosti ravni storitve

Nekatere možnosti ravni storitve niso na voljo za vse izdelke. Strankine izbrane možnosti ravni storitve bodo podrobno opisane v pogodbeni dokumentaciji stranke.

Možnost	Podrobnosti o izvedbi
Možnosti razpoložljivosti storitve:	Storitev je na voljo ob določenih urah in dnevih razpoložljivosti:
Običajen delovni čas, običajni delovni dnevi (9 ur, 5 dni)	običajno poslujemo od ponedeljka do petka od 8.00 do 17.00, v primeru drugačnih lokalnih poslovnih navad pa se lahko to tudi razlikuje.
13 ur, običajni delovni dnevi (13 ur, 5 dni)	običajno poslujemo od ponedeljka do petka od 8.00 do 21.00, v primeru drugačnih lokalnih poslovnih navad pa se lahko to tudi razlikuje.
16 ur, običajni delovni dnevi (16 ur, 5 dni)	običajno poslujemo od ponedeljka do petka od 8.00 do 24.00, v primeru drugačnih lokalnih poslovnih navad pa se lahko to tudi razlikuje.
24 ur, običajni delovni dnevi	24 ur dnevno, od ponedeljka do petka, razen ob HP-jevih praznikih.
Podaljšana razpoložljivost z dodatnimi urami	Razpoložljivost storitve se podaljša za po meri določene ure, ki vključujejo posamezne dodatne ure pred ali po času razpoložljivosti storitve.
Podaljšana razpoložljivost z dodatnimi dnevi	Razpoložljivost storitve se podaljša s prenosom izbranih ur razpoložljivosti na dodatne dni v tednu, vključno z naslednjimi: <ul style="list-style-type: none"> • sobotami razen HP-jevih praznikov; • nedeljami (potrebna je razpoložljivost nedelj in praznikov); • HP-jevimi prazniki, če so ti tistega dne v tednu, ki bi bil sicer vključen v izbrano razpoložljivost storitve.
Možnosti odzivnih časov na lokaciji stranke:	Pooblaščen predstavnik podjetja HP bo stranko obiskal v času razpoložljivosti storitve in v določenem časovnem roku po HP-jevem zabeleženju klica začel izvajati storitev vzdrževanja strojne opreme:
1-urni odziv na lokaciji stranke	odziv na lokaciji v roku ene ure;
2-urni odziv na lokaciji stranke	odziv na lokaciji v roku dveh ur;
4-urni odziv na lokaciji stranke	odziv na lokaciji v roku štirih ur;
Odziv na lokaciji stranke v naslednjem dnevu	odziv na lokaciji naslednji dan, ko je storitev na voljo;
Odziv na lokaciji stranke v dveh dneh	odziv na lokaciji drugi dan, ko je storitev na voljo;

Odziv na lokaciji stranke v treh dneh	odziv na lokaciji tretji dan, ko je storitev na voljo.
Odziv na lokaciji stranke v petih dneh	odziv na lokaciji peti dan, ko je storitev na voljo;
Odziv na lokaciji po razporedu	HP-jev pooblaščen predstavnik bo po razporedu tedensko obiskoval stranko na vnaprej dogovorjen dan, od ponedeljka do petka, razen ob HP-jevih praznikih. Na lokacijo stranke bo prispel med 8.00 in 17.00 uro po lokalnem času in začel izvajati storitev vzdrževanja strojne opreme.
Možnosti dogovorjenih časov od klica do popravila (namesto možnosti odzivnega časa na lokaciji stranke):	Pri kritičnih težavah s strojno opremo, ki je vključena v storitev, bo HP po svojih zmožnostih poskusil popraviti v storitev vključeno strojno opremo v vnaprej določenem časovnem roku po HP-jevem zabeleženju klica:
4-urni čas od klica do popravila	popravilo bo dokončano v roku štirih ur razpoložljivosti;
6-urni čas od klica do popravila	popravilo bo dokončano v roku šestih ur razpoložljivosti;
8-urni čas od klica do popravila	popravilo bo dokončano v roku osmih ur razpoložljivosti;
24-urni čas od klica do popravila	popravilo bo dokončano v 24 urah, če je v tem času storitev razpoložljiva.

Omejitve storitve

HP ima pravico, da storitev izvede kot kombinacijo oddaljenega diagnosticiranja in podpore, storitev opravljenih na lokaciji stranke in drugih postopkov za izvajanje storitve. Drugi postopki za izvajanje storitve lahko vključujejo kurirsko dostavo delov, ki jih mora stranka zamenjati sama (npr. tipkovnica in miška), drugih s stranko dogovorjenih delov, ki jih HP prav tako uvršča med tiste, ki jih mora stranka zamenjati sama, ali celotnega nadomestnega izdelka. HP bo določil primeren postopek dostave, potreben za zagotavljanje učinkovite in pravočasne podpore stranki in izvajanje storitve v dogovorjenem času od klica do popravila, če ta pride v poštev.

Če se stranka strinja s predlaganim delom, ki ga stranka zamenja sama, in ji tovrsten del za ponovno vzpostavitev delovanja sistema priskrbimo, raven izvajanja storitve na lokaciji stranke ne pride v poštev. V takšnih primerih je HP-jeva praksa, da dele, ki jih mora stranka zamenjati sama in so ključni za delovanje izdelka, pošljemo na lokacijo stranke z ekspresno dostavo. Za več podrobnosti o postopkih za primere, ko mora stranka dele zamenjati sama, in ustreznih delih, prosimo obiščite hp.com/go/selfrepair.

Odzivni čas na lokaciji stranke ne pride v poštev, če lahko storitev opravimo z uporabo oddaljene diagnostike, oddaljene podpore ali z drugimi, že prej opisanimi postopki izvajanja storitve.

Če HP zahteva predhodni pregled, bo storitev z dogovorjenim časom od klica do popravila vzpostavljena šele po preteku petih (5) delovnih dni od zaključka. Poleg tega si HP, v primeru neupoštevanja ključnih priporočil iz pregleda ali če pregled ni opravljen znotraj določenega časovnega roka, pridržuje pravico znižati raven storitve na odzivni čas na lokaciji stranke ali preklicati pogodbo za storitev.

Dejavnosti ali razmere, ki začasno prekinejo merjenje časa od klica do popravila (če ta pride v poštev), dokler niso zaključene ali razrešene, so:

- kakršna koli dejavnost oziroma nedejavnost stranke ali tretje osebe, ki vpliva na postopek popravila;
- kakršen koli samodejni ali ročni postopek obnove, ki se sproži ob okvari strojne opreme, npr. obnove diskovnega mehanizma, rezervni postopki ali ukrepi za zaščito celovitosti podatkov;
- kakršne koli druge dejavnosti, ki niso tipične za popravilo strojne opreme, a so potrebne za potrditev, da je napaka strojne opreme odpravljena, npr. ponovni zagon operacijskega sistema.

HP si pridržuje pravico, da spremeni dogovorjeni čas od klica do popravila, če je ta odvisen od posebne konfiguracije izdelka, lokacije in okolja stranke. To se ugotovi ob naročilu pogodbe za podporo in je pogojeno z razpoložljivostjo virov.

Dogovorjeni časi od klica do popravila ne veljajo, ko se stranka raje kot za izvajanje predlaganih postopkov obnovitve odloči za HP-jevo nadaljevalno diagnostiko.

Če stranka zahteva načrtovano storitev, se časovno obdobje od klica do popravila začne ob dogovorjenem načrtovanem času.

Iz te storitve so izključene naslednje dejavnosti:

- varnostno kopiranje, obnovitev in podpora za operacijski sistem ter drugo programsko opremo in podatke;
- preizkusi delovanja aplikacij ali dodatni preizkusi, ki jih zahteva ali potrebuje stranka;
- odpravljanje motenj medsebojne povezljivosti ali težav z združljivostjo;
- storitve, potrebne zato, ker stranka ni uspela vključiti nobenega systemskega popravka, popravila, programske posodobitve ali spremembe, ki jih je HP posredoval stranki;
- storitve, potrebne zato, ker stranka po predhodnem HP-jevem nasvetu ni izpeljala ukrepov za izogibanje težavam;
- storitve, ki so po HP-jevem mnenju potrebne zaradi nepravilnega ravnanja z izdelkom ali njegove nepravilne uporabe;
- storitve, ki so po HP-jevem mnenju potrebne zaradi nepooblaščenih poskusov osebja, ki ne deluje pod HP-jevim okriljem, da bi namestilo, popravilo, ohranilo ali spremenilo strojno, vdelano programsko ali programsko opremo.

Za HP-jeve prodajne (POS) sisteme in paketne rešitve, kot so rešitve za maloprodajo, kioske ali vozičke, bo HP storitev na lokaciji stranke morda izvajal le za osnovno enoto. Storitve za priložene periferne enote bo opravljena tako, da bomo nadomestne dele ali celotne nadomestne izdelke, ki jih stranke zamenjajo ali namestijo same, poslali in dostavili s tehnično kurirsko službo.

Omejitve storitve z možnostmi, da stranka zadrži okvarjene nosilce

Možnost storitve za zadržanje okvarjenih nosilcev velja le za upravičene komponente za hrambo podatkov, ki jih HP zamenja zaradi slabega delovanja. V nobenem primeru pa ne velja ob kateri koli zamenjavi komponente za hrambo podatkov, ki ni bila v okviru.

V to storitev niso vključene komponente za hrambo podatkov, ki jih HP uvršča med potrošne dele in/ali so dosegle najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali omejitev najdaljše uporabe, navedene v proizvajalčevih navodilih za uporabo, krajših tehničnih podatkih o izdelku ali tehničnem podatkovniku izdelka.

Storitev zadržanja okvarjenih nosilcev pri možnostih, ki po HP-jevih določilih zahtevajo ločeno storitev, mora biti, če so na voljo, oblikovana in kupljena posebej.

Pri teh komponentah stalno nadziramo pogostnost odpovedi in HP si pridržuje pravico preklicati to storitev z obvestilom 30 dni pred iztekom, če utemeljeno domneva, da stranka pretirano izkorišča možnost zadržanja okvarjenih nosilcev (npr. ko zamenjave okvarjenih komponent za hrambo podatkov pomembno presežejo običajno pogostnost odpovedi na vpletenem sistemu).

Izključitve iz storitve zaščita za naključno škodo

Za upravičenost do storitve z možnostjo zaščite za naključno škodo mora biti izdelek vključen v tovarniško jamstvo ali storitev podaljšanega jamstva s trajanjem, ki je enako ali daljše od trajanja storitve zaščite za naključno škodo. Storitev z možnostjo zaščite za naključno škodo zagotavlja zaščito pred nenadnimi in nepričakovanimi naključnimi poškodbami pri rokovanju, pod pogojem, da do tovrstnih poškodb pride med običajno uporabo. Storitev ne vključuje naslednjih okoliščin in poškodb:

- običajne uporabe; spremembe barv, tekstur ali končne obdelave; postopne odpovedi; rje; prahu; ali korozije;
- požara, nesreče z udeležbo vozil ali nesreče lastnika nepremičnine (v primerih, za katere velja, da nesreča spada v zavarovalno polico ali katero drugo jamstvo za izdelek), delovanja narave (vključno, brez izjem, s poplavami), ali katere koli druge nevarnosti, ki ne izvira iz izdelka;

- izpostavitve vremenskim ali okoljskim razmeram, ki jih HP podrobno ne navaja, izpostavitve nevarnim (vključno z biološkimi) snovem, malomarnosti upravljavca, napačne uporabe ali ravnanja z izdelkom, nepravilne oskrbe z električno energijo, nepooblaščenih popravil ali poskusov popravila, nepravilne ali nepooblaščen spremenbe opreme, priloge ali namestitvev, vandalizma, škode zaradi živali, žuželk ali napada škodljivcev, nedelujočih baterij, iztekanja baterij, neizvajanja vzdrževanja po določilih proizvajalca (vključno z uporabo neustreznih čistil);
- napake pri načrtovanju izdelka, njegovi sestavi, programiranju ali v njegovih navodilih;
- vzdrževanja, popravila ali zamenjave, potrebnih zaradi izgube ali poškodbe iz katerega koli drugega razloga, kot je običajna uporaba, shranjevanje ali delovanje izdelka v skladu s specifikacijami proizvajalca in navodili za uporabo;
- kraje, izgube, nepojasnljivega izginotja ali založitve;
- izgube ali okvare podatkov; prekinitve poslovanja;
- goljufije (vključno z in ne omejeno le na netočno, zavajajoče, zmotno ali nepopolno razkritje načina, kako je prišlo do poškodbe opreme strankinemu arbitru, serviserju ali HP-ju);
- naključne ali druge poškodbe izdelka kozmetične narave, ki ne vpliva na delovanje računalnika;
- hibe na zaslonu računalniškega monitorja, vključno z in ne omejeno le na vžig slike in manjkajoče slikovne točke, ki so posledica običajne uporabe in delovanja izdelka;
- poškodbe izdelka(-ov) z odstranjenimi ali spremenjenimi serijskimi številkami;
- poškodbe ali okvare opreme, ki je vključena v jamstvo proizvajalca, odpoklic ali uradne tovarniške razglase;
- poškodb, do katerih pride zaradi strankinega pošiljanja izdelka, ki je vključen v storitev, na drugo lokacijo ali z nje;
- poškodb strojne ali programske opreme, nosilcev, podatkov itd., iz razlogov, ki vključujejo in niso omejeni le na: viruse; aplikacije; omrežne programe; nadgradnje; kakšno koli formatiranje; podatkovne zbirke; datoteke; pogone; izvorno kodo; objektno kodo ali lastniške podatke; kakršno koli podporo, konfiguracijo, namestitvev ali ponovno namestitvev katere koli programske opreme ali podatkov; ali uporabo poškodovanih oziroma okvarjenih nosilcev;
- katere koli in vseh že prej obstoječih razmer, do katerih je prišlo (tj. so se zgodile) pred datumom nakupa HP-jeve pogodbene storitve;
- zastaranja izdelka;
- katere koli opreme, ki je premeščena zunaj države nakupa in ni vključena v raven storitve Globalna razpoložljivost in Zaščita za naključno škodo;
- poškodovanih ali okvarjenih zaslonov LCD, ko je vzrok za napako zloraba oziroma so izključitve navedene kje drugje v tem dokumentu;
- namernega poškodovanja, ki ima za posledico počen oziroma poškodovan računalniški zaslon ali poškodovan monitor;
- poškodbe, do katere je prišlo zaradi policijske akcije, nenapovedane oziroma napovedane vojne, jedrskega incidenta ali terorističnega dejanja;
- kakršne koli predelave ali spreminjanja izdelka, ki je vključen v storitev;
- nerazložljivega ali skrivnostnega izginotja in katerega koli namernega dejanja, zaradi katerega pride do poškodbe izdelka, ki je vključen v storitev;
- brezskrbnega in nevestnega ravnanja ter zlorabljanja med rokovanjem ali uporabo izdelka. Če so bili zaščitni izdelki, kot so ovitki, prenosne torbe itd., priskrbljeni ali dani na voljo za uporabo z izdelkom, ki je vključen v storitev, mora stranka za upravičenost do kritja v okviru te storitve zaščite za naključno škodo te pripomočke redno uporabljati. Brezskrbno in nevestno ravnanje ter zlorabljanje vključuje, vendar ni omejeno le na obravnavo in uporabo v storitev vključenega(-ih) izdelka(-ov) na škodljiv, kvaren ali žaljiv način, zaradi katerega lahko pride do poškodbe izdelka, ter katero koli zavestno ali namerno poškodbo izdelka. Katera koli poškodba, ki je posledica takšnih dejanj, v storitev zaščite za naključno škodo NI vključena.

Pri HP-jevih poslovnih izdelkih in izdelkih široke potrošnje je storitev zaščite za naključno škodo pri rokovanju omejena na en primer na izdelek v obdobju 12 mesecev, ki se začne z datumom začetka veljavnosti pogodbe za HP-jeve storitve.

Ko je določena omejitev enkrat dosežena, se stroški popravila ob vseh nadaljnjih zahtevkih zaračunajo na podlagi porabljenega časa in materiala, vsi ostali vidiki kupljene HP-jeve pogodbene storitve pa bodo ostali v veljavi pod pogojem, da v državi nakupa to s posebnimi dokumenti ni drugače utemeljeno.

Pri strankah, ki so imele v preteklosti večkrat precej visoke zahtevke, si HP pridržuje tudi pravico, da zavrne sprejem zahtevkov za nakup storitve z možnostjo zaščite za naključno škodo pri rokovanju.

Omejitve možnosti globalne razpoložljivosti storitve

Ko je stranka na potovanju zunaj države nakupa, bomo opisane storitve podpore zagotavljali le, če je država oziroma zemljepisno območje, kjer je bil vložen storitveni zahtevek in izvedena storitev, na seznamu sodelujočih držav oziroma zemljepisnih območij, dosegljivem na hp.com/services/travel. Storitve v okviru te pogodbe v državah oziroma zemljepisnih območjih, ki jih na tem seznamu ni, niso razpoložljive. Lahko pa se zgodi, da bo na nekaterih dodatnih lokacijah, ki niso na seznamu, storitev vseeno zagotovljena, vendar na nižji ravni.

Če deli potrebni za popravilo, predvsem deli, narejeni posebej za posamezen jezik ali državo, niso razpoložljivi, ima stranka naslednji možnosti:

- prestaviti storitveni zahtevek na čas, ko se vrne v državo nakupa izdelka;
- kot zamenjavo za okvarjen tuj del, sprejeti lokalnega.

Deli, narejeni posebej za posamezen jezik ali državo, kot npr. angleške tipkovnice, ki niso mednarodne vrste, tipkovnice, ki niso v lokalnem jeziku ali določeni deli, ki so prilagojeni lokalnemu električnemu napajanju, na potovanju v tujini običajno niso na voljo in jih določila iz te pogodbe ne vključujejo, so pa sicer razpoložljivi znotraj meja države izvora.

Storitve, ki jih zahtevate zunaj države nakupa, so omejene le na osnovno enoto. Storitve za zunanje monitorje zagotavljamo le v državi nakupa in pod pogojem, da imate kupljeno to dodatno možnost. Priklopna postaja ali podvojevalnik vrat sta upravičena do storitve le znotraj meja države, kjer je bila kupljena HP-jeva pogodbeno storitev, zunaj meja države nakupa pa ne.

Za možnosti, ki vključujejo izdelke drugih blagovnih znamk, ta storitev ni na voljo.

Območja oddaljenosti

Vsi odzivni časi na lokaciji stranke za strojno opremo veljajo le za kraje, ki ležijo v pasu 25 milj (40 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča. Pot do krajev, ki ležijo v pasu 200 milj (320 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča, zagotavljamo brez dodatnega zaračunavanja. Če je kraj oddaljen več kot 200 milj (320 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča, bomo pot dodatno zaračunali.

Če se izdelek nahaja ali je namenjen za namestitev zunaj določenega območja oddaljenosti oziroma se do lokacije ni mogoče pripeljati in je potreben poseben dostop (npr. oljne ploščadi, ladje, oddaljena puščavska področja itd.), bo za storitev podpore morda potrebno plačati dodatne stroške, odzivni čas bo daljši, manj bo razpoložljivih ur, morda bo potrebna storitev prevzema in dostave - vse to določi HP. Prosimo, da pri svojem HP-jevem prodajnem zastopniku preverite lokalne pogoje podpore.

Pasovi oddaljenosti in stroški se lahko razlikujejo glede na zemljepisno lego. Odzivni časi do krajev, ki ležijo več kot 25 milj (40 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča, bodo, kot je prikazano v spodnji preglednici, zaradi daljše poti drugačni.

Oddaljenost od določenega HP-jevega podpornega vozlišča	1-urni odzivni čas na lokaciji stranke	2-urni odzivni čas na lokaciji stranke	4-urni odzivni čas na lokaciji stranke	Odziv na lokaciji stranke v naslednjem dnevu ali kasneje
0–40 km	1 ura	2 uri	4 ure	Naslednji/drugi/tretji/peti dan razpoložljivosti storitve
41–80 km	Ugotovljeno ob naročilu in pogojeno z razpoložljivostjo virov	Ugotovljeno ob naročilu in pogojeno z razpoložljivostjo virov	4 ure	Naslednji/drugi/tretji/peti dan razpoložljivosti storitve
81–160 km	Ni na voljo	Ni na voljo	4 ure	Naslednji/drugi/tretji/peti dan razpoložljivosti storitve
161–320 km	Ni na voljo	Ni na voljo	8 ur	1 dodaten dan razpoložljivosti storitve
321–480 km	Ni na voljo	Ni na voljo	Ugotovljeno ob naročilu in pogojeno z razpoložljivostjo virov	2 dodatna dneva razpoložljivosti storitve
Preko 480 km	Ni na voljo	Ni na voljo	Ugotovljeno ob naročilu in pogojeno z razpoložljivostjo virov	Ugotovljeno ob naročilu in pogojeno z razpoložljivostjo virov

Dogovorjeni čas od klica do popravila je na voljo za kraje, ki ležijo v pasu 50 milj (80 km) od določenega HP-jevega podpornega vozlišča.

Za kraje, ki ležijo v pasu od 81 do 160 km od določenega HP-jevega podpornega vozlišča, velja prilagojen čas od klica do popravila strojne opreme, kot je prikazano v spodnji preglednici.

Dogovorjeni čas od klica do popravila strojne opreme ni na voljo za kraje, ki ležijo več kot 160 km od določenega HP-jevega podpornega vozlišča.

Oddaljenost od določenega HP-jevega podpornega vozlišča	Dogovorjeni 4-urni čas od klica do popravila strojne opreme	Dogovorjeni 6-urni čas od klica do popravila strojne opreme	Dogovorjeni 8-urni čas od klica do popravila strojne opreme	Dogovorjeni 24-urni čas od klica do popravila strojne opreme
0–80 km	4 ure	6 ur	8 ur	24 ur
81–160 km	6 ur	8 ur	10 ur	24 ur
Preko 160 km	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo

Predpogoji

Stranka mora zakonito pridobiti licenco za katero koli osnovno strojno programsko opremo, ki bo vključena v te storitve.

Pri možnostih odzivnega časa za strojno opremo na lokaciji stranke HP toplo priporoča, da si stranka namesti in uporablja ustrezne HP-jeve rešitve oddaljene podpore z varno povezavo do HP-ja ter s tem omogoči izvajanje storitve. Pri možnostih dogovorjenih časov od klica do popravila strojne opreme HP zahteva, da si stranka namesti in uporablja ustrezne HP-jeve rešitve oddaljene podpore z varno povezavo do HP-ja ter s tem omogoči izvajanje storitve. Prosimo, da se za nadaljnje podrobnosti o zahtevah, specifikacijah in izključitvah, obrnete na HP-jevo lokalno predstavništvo. Če stranka ne uvede ustrezne HP-jeve rešitve oddaljene podpore, HP morda ne bo mogel zagotoviti storitve kot je določeno in k temu tudi ni obvezan. Če stranka ne uvede ustrezne HP-jeve rešitve oddaljene podpore v primerih, ko je ta priporočena in razpoložljiva, bo imela na svoji lokaciji z namestitvijo strojne programske opreme, ki je ne nameščajo stranke, dodatne stroške. Namestitev strojne programske opreme, ki jo mora stranka namestiti sama, je obveznost stranke. Če stranka zahteva, da strojno programsko opremo, ki jo mora stranka namestiti sama, ali posodobitve programske opreme namesti HP, se ji obračunajo dodatni stroški. Vsi dodatni stroški za stranko bodo temeljili na porabljenem času in materialu, razen če se HP in stranka prej o tem nista drugače pisno sporazumela.

HP lahko po lastni presoji zahteva pregled izdelkov, ki so vključeni v storitev. Če je tak pregled zahtevan, bo HP-jev pooblaščen predstavnik stopil v stik s stranko, ta pa bo privolila, da uredi vse potrebno za izvedbo pregleda v okviru začetnega 30-dnevnega časovnega roka. Med pregledom zberemo ključne podatke o konfiguraciji sistema ter opravimo inventuro v storitev vključenih izdelkov. Podatki, zbrani med pregledom, HP-ju omogočajo načrtovanje in vzdrževanje zaloge nadomestnih delov na ustrezni ravni in kraju ter nadzor in odpravljanje motenj ob morebitnih prihodnjih težavah s strojno opremo. Tako lahko HP popravila izvede hitro in učinkovito. HP se po lastni presoji odloči ali bo pregled opravljen na lokaciji, prek oddaljenega dostopa do sistema, prek orodij za oddaljene preglede oziroma po telefonu.

Če HP zahteva pregled, bo potreboval 30 dni od nakupa te storitve, da izvede preglede in postopke, ki so potrebni za vzpostavitev storitve z dogovorjenim časom od klica do popravila strojne opreme. Storitve z dogovorjenim časom od klica do popravila strojne opreme bo vzpostavljena šele po preteku petih (5) delovnih dni po zaključku pregleda. Do tega roka bomo storitve za strojno opremo, ki je vključena v storitev, opravljali na ravni storitve odziva na lokaciji stranke v štirih urah.

Poleg tega si HP, v primeru neupoštevanja ključnih priporočil izhajajočih iz pregleda, ali če pregled ni opravljen znotraj določenega časovnega roka, pridruži pravico znižati raven storitve na odzivni čas na lokaciji stranke ali preklicati pogodbo za storitev, razen če je za zamudo odgovoren HP.

Obveznosti stranke

Če stranka ne ravna v skladu z določenimi obveznostmi stranke, ima HP pravico, da HP ali HP-jev pooblaščen izvajalec storitve: i) opisanih storitev ni dolžan opraviti ali ii) opravi takšno storitev na stroške stranke po obstoječih cenah za porabljeni čas in material.

Dogovorjeni čas od klica do popravila je odvisen od strankine zagotovitve takojšnjega in neomejenega dostopa do sistema, kot to zahteva HP. Dogovorjeni čas od klica do popravila ne velja, ko so dostop do sistema, vključno s fizičnim, oddaljeno odpravljanje motenj in diagnostično ocenjevanje strojne opreme zakasnjeni ali zavrjeni. Če stranka zahteva načrtovano storitev, se časovno obdobje od klica do popravila začne ob dogovorjenem načrtovanem času.

Pri možnostih odzivnih časov za strojno opremo na lokaciji stranke, ki jih HP toplo priporoča, in dogovorjenih časih od klica do popravila, si mora stranka namestiti ustrezne HP-jeve rešitve za oddaljeno podporo z varno povezavo do HP-ja ter priskrbeti vse potrebne vire v skladu z opombami ob izdaji HP-jeve rešitve oddaljene podpore, da omogoči izvajanje storitve in izbranih možnosti. Ko je HP-jeva rešitev oddaljene podpore nameščena, mora stranka ohraniti tudi podrobnosti o stiku, nastavljene v rešitvi oddaljene podpore, ki jih bo HP uporabil pri odzivu na odpoved naprave. Prosimo, da se za nadaljnje podrobnosti o zahtevah, specifikacijah in izključitvah, obrnete na HP-jevo lokalno predstavništvo.

Obveznost stranke je, da se registrira za uporabo HP-jeve elektronske infrastrukture prek katere bo lahko dostopala do informacij o izdelku z omejitvijo dostopa ter prejela proaktivna obvestila ali uporabljala druge storitve, ki so na voljo strankam.

Na HP-jevo zahtevo bo morala stranka podpreti HP-jeva prizadevanja za oddaljeno odpravljanje težave. Stranka bo:

- priskrbeli vse potrebne podatke, ki jih HP potrebuje za zagotavljanje pravočasne in strokovne oddaljene podpore ter določitev upravičene ravni podpore;
- zagnala samopreskuse in namestila ter zagnala druga diagnostična orodja in programe;
- namestila posodobitve in programske popravke strojne programske opreme, ki jih namesti stranka sama;
- izvedla ostale razumne ukrepe, ki jih zahteva HP, da mu pomaga prepoznati ali odpraviti težave.

Stranka je odgovorna za pravočasno namestitev kritičnih posodobitev strojne programske opreme, ki jih namestijo stranke same, kot tudi delov in nadomestnih izdelkov, ki so dostavljeni stranki in naj bi jih ta zamenjala sama.

Stranka soglašajo s plačilom dodatnih stroškov, če stranka zahteva, da posodobitve in programske popravke strojne programske opreme, ki naj bi jih stranke namestile same, namesti HP. Vsi dodatni stroški za stranko bodo temeljili na porabljenem času in materialu, razen če se HP in stranka prej o tem nista drugače pisno sporazumela.

V primerih, ko so za odpravo težave poslani deli ali nadomestni izdelki, ki jih mora stranka zamenjati sama, je stranka odgovorna za vračilo okvarjenega dela ali izdelka v časovnem roku, ki ga določi HP. Če HP ne prejme okvarjenega dela ali izdelka v določenem časovnem roku oziroma je del ali izdelek ob sprejemu razmagneten ali kako drugače fizično poškodovan, bo od stranke zahteval za okvarjen del ali izdelek plačilo po HP-jevem ceniku kot bo določil HP.

Stranka odgovarja za varnost svoje lastnine in zaupnih podatkov. Stranka je odgovorna za pravilno čiščenje ali odstranjevanje podatkov z izdelkov, ki so lahko med postopkom popravila zamenjani in vrnjeni HP-ju, da omogoči zavarovanje strankinih podatkov. Za več informacij o obveznostih strank, vključno s tistimi, ki so opisane v HP-jevima Pravidniku čiščenja nosilcev in Pravidniku ravnanja z nosilci, obiščite hp.com/go/mediahandling.

Če se stranka odloči zadržati nadomestne dele, vključene v storitev z možnostjo, ki daje strankam možnost zadržati okvarjene nosilce, je stranka obvezana:

- zadržati komponente za hrambo podatkov, ki so vključene v storitev in zamenjane ob HP-jevem izvajanju podpore;
- zagotoviti uničenje ali nadaljnje varovanje vseh občutljivih podatkov stranke na zadržani komponenti;
- zagotoviti prisotnost pooblaščenih oseb, ki bo zadržala okvarjeno komponento za hrambo podatkov, sprejela nadomestno komponento, HP-ju posredovala identifikacijske podatke, kot so serijske številke vseh po tej možnosti zadržanih komponent, in na HP-jevo zahtevo pripravila dokument, ki ji ga posreduje HP in s katerim potrdi, da je komponenta za hrambo podatkov zadržana;
- uničiti zadržano komponento za hrambo podatkov in/ali zagotoviti, da ne pride v ponovno uporabo;
- zavreči vse zadržane komponente za hrambo podatkov v skladu z veljavnimi okoljskimi zakoni in predpisi.

Pri komponentah za hrambo podatkov, ki jih je HP stranki dobavil v izposajo, najem ali zakup, bo stranka nadomestne komponente ob izteku ali prenehanju HP-jeve podpore nemudoma vrnila. Odstranitev vseh občutljivih podatkov pred vračilom vsake take izposojene, najete ali zakupljene komponente HP-ju, je izključna obveznost stranke. HP prav tako ne bo odgovoren za ohranjanje zaupnosti ali zasebnosti katerih koli občutljivih podatkov, ki na takih komponentah ostanejo.

Pri HP-jevih pogodbenih storitvah podpore, ki vključujejo možnost zaščite za naključno škodo pri rokovanju, je stranka odgovorna za prijavo naključne škode v roku 30 dni od datuma nastanka, da lahko HP pospeši popravilo sistema. HP si pridržuje pravico zavrniti popravilo v okviru tega programa vključevanja v storitev ob poškodbah sistemov, ki so bile prijavljene več kot 30 dni po datumu nastanka. Če so bili zaščitni izdelki, kot so ovitki, prenosne torbe itd., priskrbljeni ali dani na voljo za uporabo z izdelkom, vključenim v storitev, je obveznost stranke, da redno uporablja omenjene pripomočke za zaščito izdelka, ki je vključen v storitev.

Splošni pogoji/druge izključitve

HP bo potrdil sprejem klica, tako da bo zabeležil primer, stranko seznanil s šifro primera ter potrdil resnost strankine težave in zahteve glede časa začetka odpravljanja težave. Opomba: ob težavah, prejetih prek HP-jevih rešitev oddaljene elektronske podpore, mora HP stopiti v stik s stranko, z njo določiti resnost težave ter urediti dostop do sistema. Šele potem se lahko začne meriti čas od klica do popravila strojne opreme ali odzivni čas na lokaciji stranke.

Podpora za strojno opremo z odzivnim časom na lokaciji stranke in dogovorjeni čas od klica do popravila se lahko glede na resnost težave razlikujeta. stranka določi stopnjo resnosti težave.

Resnost težave je določena kot:

- Resnost 1 – kritično nedelovanje: npr. nedelovanje produkcijskega okolja; nedelujoč/resno ogrožen produkcijski sistem ali produkcijska aplikacija; okvara/izguba podatkov ali tveganje, da do tega pride; poslovanje močno prizadeto; varnostne težave;
- Resnost 2 – kritično poslabšanje: npr. močno zmanjšana zmogljivost produkcijskega okolja; moten/ogrožen produkcijski sistem ali produkcijska aplikacija; tveganje ponovitve; pomemben vpliv na poslovanje;
- Resnost 3 – običajna: npr. nedelovanje/poslabšanje delovanja sistema, od katerega produkcija ni neposredno odvisna (npr. preskusni sistem); poslabšanje delovanja produkcijskega sistema ali produkcijske aplikacije z uvedenimi nadomestnimi rešitvami; zmanjšana uporabnost, ki ni kritična; omejen vpliv na poslovanje;
- Resnost 4 – nizka: npr. brez vpliva na poslovanje ali uporabnika.

Informacije o naročanju

Pri izdelkih, ki vsebujejo posamično prodajane in podprte enote ali možnosti, morajo biti vse posamično prodane in podprte enote ali možnosti urejene s pogodbo za enako raven storitve, če je ta zanje na voljo, kot osnovni izdelek.

Za upravičenost do ravni storitve z razporejenim odzivom na lokaciji stranke, morajo mesečni stroški za izdelke, vključene v to raven storitve, na določeni lokaciji stranke preseči najmanjši možni znesek.

Načrtovani odziv na lokaciji stranke je na voljo le z razpoložljivostjo storitve v običajnem delovnem času in v običajnih delovnih dneh. Podaljšanja razpoložljivosti storitve niso na voljo.

Razpoložljivosti storitev morajo biti povezane in vključevati običajen delovni čas in običajne delovne dni. Če je razpoložljivost podaljšana z namenom vključitve dodatnih ur ali dni razpoložljivosti, morajo biti za vse dni razpoložljivosti izbrane enake ure razpoložljivosti.

Dogovorjeni časi od klica do popravila so izbrani namesto odzivnih časov na lokaciji stranke. Stranka za isti izdelek ne more hkrati izbrati odzivnega časa na lokaciji stranke in dogovorjenega časa od klica do popravila.

Izpopolnjeno upravljanje zaloge nadomestnih delov je na voljo pri izbranih dogovorjenih časih od klica do popravila in ga ni mogoče naročiti posamično.

HP-jeva podpora za strojno opremo na lokaciji stranke je na voljo kot povsem prilagodljiva storitev (veljajo pa določena prej omenjena pravila glede konfiguracije), lahko pa jo kupite kot paket storitev z že sestavljeno konfiguracijo storitvenih ravni in omejenih dodatnih možnosti.

Razpoložljivost možnosti storitve in ravni storitve se lahko glede na lokalne vire razlikuje ter je lahko omejena na upravičene izdelke, minimalne obveze in izbrana zemljepisna območja. Za nadaljnje informacije ali naročilo HP-jeve podpore za strojno opremo na lokaciji stranke, se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajnega predstavnika z naslednjimi referenčnimi števkami:

- HA151AC: popolnoma prilagodljiva HP-jeva podpora za strojno opremo na lokaciji stranke;
- HA101PC: HP-jeva storitev podpore za strojno tiskalniško opremo na lokaciji stranke z odzivom na lokaciji v naslednjem dnevu in z običajnim delovnim časom (9 ur, 5 dni);
- HA116PC: HP-jeva storitev podpore za strojno tiskalniško opremo na lokaciji stranke z odzivom na lokaciji v štirih urah in z običajnim delovnim časom (9 ur, 5 dni);
- HA103PC: HP-jeva storitev podpore za strojno tiskalniško opremo na lokaciji stranke z odzivom na lokaciji v štirih urah in s podaljšanim delovnim časom (13 ur, 5 dni);
- HA104PC: HP-jeva storitev podpore za strojno tiskalniško opremo na lokaciji stranke z odzivom na lokaciji v štirih urah (24 ur, 7 dni);
- HA105PC: HP-jeva storitev podpore za strojno tiskalniško opremo na lokaciji stranke z odzivom na lokaciji v šestih urah (24 ur, 7 dni).

Za več informacij

Za več informacij o HP-jevih storitvah se obrnite na katero koli naše predstavništvo na svetu ali obiščite naslednjo spletno stran:

hp.com/services/support

Vpišite se za prejemanje novic
hp.com/go/getupdated

HP-jeve storitve določajo veljavna HP-jeva pravila in pogoji za izvajanje storitev, ki jih stranki posredujemo ali pokažemo v času nakupa. Stranka ima lahko v skladu z veljavno lokalno zakonodajo dodatne zakonske pravice in HP-jeva pravila in pogoji za izvajanje storitev ali HP-jevo omejeno jamstvo, ki jih dobite z vašim HP-jevim izdelkom, na tovrstne pravice nimajo nikakršnega vpliva.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Pridržujemo si pravico, da informacije v tem dokumentu kadar koli spremenimo. Edina veljavna garancija za izdelke in storitve HP je opredeljena v priloženih izrecnih garancijskih izjavah. Nobena navedba v tem dokumentu ne pomeni nikakršne dodatne garancije ali pogoja, bodisi izrecnega bodisi implicitnega, dejanskega ali zakonskega. Podjetje HP ni odgovorno za tehnične ali uredniške napake ali pomanjkljivosti v tem dokumentu.

