

Storitev Hardware Support Offsite – Storitev prevzema in vrnitve z zaščito pred naključnimi poškodbami



Care Pack, del storitve HP Care

Prednosti storitve

- Zavarovanje pred nepričakovanimi stroški, ki jih morate kriti sami, če ponesreči poškodujete vašo mobilno ali namizno napravo. Garancija ali katera koli druga ponudba Care Pack ne velja za naključne poškodbe
- Vključuje prevzem in vračilo
- Podaljšan čas neprekinjenega delovanja
- Vrhunska podpora HP-jevih strokovnjakov
- Preprost dostop do storitve

Glavne značilnosti storitve

- Diagnosticiranje težav na daljavo in telefonska tehnična podpora
- Popravilo v HP-jevem servisnem centru, material in deli so vključeni
- Vračilo delujoče enote na vašo lokacijo
- Prevzem opravi HP
- Vrnitev izdelka v treh delovnih dneh (lahko se razlikuje glede na geografsko območje)
- Običajen delovni čas
- Zaščita pred naključnimi poškodbami

Pregled storitve

Storitev Hardware Support Offsite zagotavlja visokokovostno storitev “od vrat do vrat” za nekatere izdelke HP. Vključuje telefonsko podporo, prevzem, popravilo ali zamenjavo pokvarjene enote v HP-jevem servisnem centru, vrnitev delujoče enote v roku treh delovnih dni (lahko se razlikuje glede na geografsko območje), vse dele in delo ter stroške prevzema in vračila enote stranki.

Poleg tega vam bo zaščita pred naključnimi poškodbami pomagala, da se izognete nepričakovanim stroškom popravila ali zamenjave zaradi nesreč, do katerih je prišlo med običajnim delovanjem vaših mobilnih in namiznih naprav.

Specifikacije

Tabela 1. Značilnosti storitve

Značilnost	Specifikacije izvedbe
Diagnosticiranje težav in podpora na daljavo	Če naletite na težavo, morate najprej poklicati na določeno telefonsko številko za podporo. HP bo zagotovil osnovno tehnično pomoč z namestitvijo, konfiguracijo izdelka, nastavitvijo in odpravljanjem težave. Pred pomočjo v HP-jevem servisnem centru bo HP morda zahteval ustrezne informacije ali da zaženete diagnostična orodja in izvedete druge dejavnosti podpore. HP bo nato z vami sodeloval na daljavo in poizkusil določiti težavo s strojno opremo.
Popravilo, material in deli	Če težave ni mogoče odpraviti na daljavo, bo pooblaščen HP-jev predstavnik v HP-jevem servisnem centru zagotovil tehnično podporo za pokvarjeni izdelek strojne opreme, ko bo ta izdelek prispel v HP-jev servisni center. HP bo zagotovil vse dele in material, ki so potrebni, da se izdelek povrne v stanje delovanja. HP se lahko po lastni presoji, namesto za popravilo odloči za zamenjavo teh izdelkov. Deli in izdelki za zamenjavo so novi ali po zmogljivosti enakovredni novim; zamenjani deli in izdelki postanejo last podjetja HP. HP lahko za pravilno delovanje strojne opreme in ohranjanje njene združljivosti s HP-jevimi nadomestnimi deli za strojno opremo v vaš sistem namesti razpoložljive izboljšave strojne opreme. HP lahko namesti poljubne posodobitve vdelane opreme, potrebne, da se zagotovi vrnitev strojne opreme v stanje delovanja.
Vračilo izdelka	Pooblaščen HP-jev kurir vrne popravljeno ali zamenjano opremo na vašo lokacijo v državi, v kateri je bil zagotovljen servis. Izdelek bo poslan s kopenskim prevozom, kar običajno traja od tri do sedem delovnih dni. Za doplačilo lahko zahtevate hitrejšo dostavo.
Prevzem opravi HP	Pooblaščen HP-jev kurir bo prevzel pokvarjeno opremo na vaši lokaciji v državi, kjer je storitev omogočena, in jo dostavil na HP-jevo lokacijo za popravilo. Sami ste odgovorni za ustrezno pakiranje in pripravo izdelka za kurirjev prevzem. Za prevzem v istem dnevu morajo biti klici sprejeti do 12. ure po lokalnem času. Pri vseh drugih klicih bodo izdelki prevzeti naslednji delovni dan.

Značilnost	Specifikacije izvedbe
Čas za vrnitev izdelka	<p>Čas za vrnitev izdelka v okviru te storitve so (3) delovni dnevi za nekatera geografska območja, razen pri ponavljajočih se napakah, pri katerih je potrebno več časa za popravilo. Čas za vrnitev izdelka se meri v dneh, ki potečejo od trenutka, ko pooblaščen HP-jev kurir na vaši lokaciji prevzame izdelek ali od trenutka, ko med HP-jevim delovnim časom sprejmejo izdelek v HP-jevem servisnem centru, če ga dostavi ali pošlje stranka, dokler popravljeni izdelek ni pripravljen na vrnitev na vašo lokacijo. Čas za vrnitev izdelka ne vključuje časa, ki je potreben za dostavo popravljenega ali zamenjanega izdelka stranki. Če HP-jev servisni center prejme enoto po 17. uri po lokalnem času, se čas za vrnitev izdelka v treh delovnih dneh začne z naslednjim delovnim dnevom.</p> <p>Čas za vrnitev izdelka v treh delovnih dneh ni na voljo za vsa geografska območja in lahko zunaj večjih mest traja dlje.</p>
Čas razpoložljivosti storitve	<p>Storitve hardware support offsite, kot so opisane zgoraj, so omogočene na daljavo v HP-jevem določenem servisnem centru med običajnim delovnim časom in običajnimi delovnimi dnevi. Storitev je na voljo od 8. do 17. ure, od ponedeljka do petka razen ob praznikih, ki jih praznuje HP (lahko se razlikuje glede na geografsko območje).</p>
Zaščita pred naključnimi poškodbami	<p>Kot del te storitve vam za podprti izdelek strojne opreme pripada zaščita pred naključnimi poškodbami.</p> <p>Naključne poškodbe so fizične poškodbe izdelka, do katerih je prišlo po naključju. Tveganja, ki jih pokriva storitev, so ogenj, nenamerno razlitje tekočin v enoti ali po njej, padci, udarci in električni udar, ter poškodovani ali pokvarjeni zasloni s tekočimi kristali (LCD), ali polomljeni deli.</p> <p>V okvir zaščite pred naključnimi poškodbami NE SODIJO tatvine, izgube, običajna obraba, potrošni material, namerne poškodbe ali druge izjeme, ki so opisane v spodnjem poglavju "OMEJITVE STORITVE".</p> <p>Število zamenjav pomembnejših delov, ki je opisano v spodnjem poglavju "OMEJITVE STORITVE", je omejeno na enega letno.</p> <p>Enoto bo morda treba popraviti ali zamenjati na mestu, ki ga določi HP, ker vsi nadomestni deli morda ne bodo na voljo lokalno.</p>

Omejitve storitve

Storitev lahko izvaja HP-jev strokovnjak za storitve ali drug pooblaščen predstavnik na HP-jevem določenem mestu za popravilo. HP lahko po lastni presoji uporabi kombinacijo diagnosticiranja in podpore na daljavo ali druge načine zagotavljanja storitve, ali kombinacijo diagnosticiranja in podpore na daljavo ter storitve v HP-jevem določenem servisnem centru. Slednji lahko vključujejo pošiljanje delov, ki jih lahko zamenja stranka sama, kot na primer tipkovnica ali miška. HP bo določil primeren način dostave, ki je potreben za učinkovito in pravočasno podporo stranki.

Iz te storitve so med drugim izključene naslednje dejavnosti:

- Obnovitev operacijskega sistema, druge programske opreme in podatkov
- Odpravljanje težav z medsebojno povezljivostjo ali združljivostjo
- Storitve, ki so potrebne zaradi neuspešne namestitve sistemskih popravkov ali sprememb, ki jih je stranki posredoval HP
- Storitve, ki so potrebne zaradi neupoštevanja HP-jevih priporočil
- Ta storitev ne vključuje uporabniškega preventivnega vzdrževanja.

Se lahko razlikuje glede na geografsko območje.

Izjeme pri zaščiti pred naključno škodo:

Zaščita pred naključnimi poškodbami ne vključuje:

- Poškodb, nastalih zaradi neupoštevanja specifikacij vzdrževanja ali delovanja, ki jih je priporočil proizvajalec
- Poškodb zaradi vojne, jedrskih nesreč, terorizma, nepooblaščenega popravila opreme ali uporabe poškodovanih ali pokvarjenih medijev
- Podatkov, prekinitvev poslovanja, zastarelosti, površinskih poškodb, rje, spremembe barve, teksture ali končne obdelave izdelka, obrabe ali postopne obrabe

- Napak pri oblikovanju, sestavi, programiranju izdelka ali navodilih za napravo
- Goljufij, tatvin, nepojasnjenih ali skrivnostnih izginotij, nepravilne uporabe, zlorabe ali namernih poškodb
- Kakršnih koli sprememb izdelka

Zamenjati je mogoče en pomembnejši del na leto. Pomembnejši deli pri zaščiti pred naključnimi poškodbami med drugim vključujejo zaslon (LCD), pogon DVD/CD-ROM, matično ploščo, procesor, trdi disk in pomnilnik. Ko dosežete omejitev enega popravila pomembnejšega dela na leto, se stroški zaračunajo na osnovi porabljenega časa in materiala (to se lahko spreminja glede na geografsko lokacijo).

Obveznosti stranke

Stranka mora registrirati strojno opremo in paket Care Pack, kot je predpisano v storitveni pogodbi za podporo Care Pack.

Na HP-jevo zahtevo mora stranka zagotoviti podporo pri odpravljanju težave na daljavo tako, da:

- Posreduje vse informacije, ki jih HP potrebuje za pravočasno in strokovno izvedbo podpore na daljavo in/ali ugotavljanje ravni podpore, do katere je stranka upravičena
- Izvede samopreizkuse in/ali zažene druga diagnostična orodja ali programe
- Izvede druge smiselne dejavnosti, ki bodo HP-ju pomagale prepoznati ali odpraviti težavo

Stranka je odgovorna za pravočasno namestitev delov, ki jih lahko zamenja stranka, in nadomestnih enot, ki jih je dostavil kurir.

Stranka mora zagotoviti ustrezno pakiranje in pripravo izdelka na prevzem ali izbran način dobave ali dostave v HP-jev servisni center. HP bo morda poleg pokvarjene enote od stranke zahteval izpis rezultatov vseh prejšnjih izvedenih samopreizkusov.

Odgovornosti stranke:

- Odstranitev vseh dodatkov in/ali pripomočkov z osnovne enote pred vrnitvijo HP-ju v popravilo naključnih poškodb
- Vzdrževanje varnostnih kopij vse programske opreme in podatkov. HP priporoča redne izdelave varnostnih kopij
- Obnovevitev programske opreme in podatkov po popravilu ali zamenjavi enote
- Odgovornost za namestitev uporabniške programske opreme in zagotovitev ustreznih licenc za programsko opremo

Obseg storitve

Ta storitev vključuje vse standardne pripomočke, priložene številki dela osnovne enote HP, in vse notranje komponente, ki jih dobavi HP, kot so kartice HP Jetdirect, pomnilnik in pogoni CD-ROM. Ta storitev med drugim NE vključuje spodaj navedenih elementov:

- Potrošnega materiala, kar med drugim vključuje tudi baterije in peresa za tablične računalnike. Če potrošni material zagotovi HP, da bi lahko preveril, ali je bilo popravilo uspešno, ker ga stranka nima na voljo, lahko HP takšen potrošni material zaračuna po veljavnih cenah.
- Kompletov za vzdrževanje in drugih potrebščin
- Naprav in dodatkov, ki niso HP-jevi
- Pripomočkov, ki so bili kupljeni kot dodatek osnovni enoti, na primer priklopne postaje in

podvojevalniki vrat

- Vseh izdelkov, ki jih je popravljaj nepooblaščen tehnik ali uporabnik

Geografska pokritost

Storitev je omejena na izbrana ameriška mestna področja, vključno z deli Aljaske. Zagotavljanje storitve zunaj teh področij lahko traja dlje časa. Ta storitev ni na voljo v Kanadi, na Havajih ali v Portoriku.

Pri svojem HP-jevem pooblaščenem predstavniku preverite, ali je storitev na voljo na vaši lokaciji.

Za Aljasko so lahko v veljavi dodatni stroški.

Dodatne informacije

hp.com/go/pcandprintservices

Prijavite se na posodobitve
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2003, 2015 HP Development Company, L.P. Informacije v tem priročniku se lahko spremenijo brez obvestila. Edine garancije za HP-jeve izdelke in storitve so določene v posebnih garancijskih izjavah, ki so priložene izdelkom in storitvam. Vsebine si ne razlagajte kot dodatne garancije, izrecne ali implicitne, dejanske ali pravne. HP ne odgovarja za tehnične ali založniške napake ali izpuščeno vsebino.

HP-jeve storitve upravljajo ustrezne HP-jeve storitvene določbe in pogoji, s katerimi se stranka seznanja v času nakupa. Stranki lahko na podlagi veljavne zakonodaje pripadajo dodatne zakonske pravice in na takšne pravice HP-jeve storitvene določbe in pogoji ali HP-jeva omejena garancija, ki je na voljo za izdelek HP, nimajo nobenega vpliva.

5981-6647SLE september 2015

