

Usluga HP-ove hardverske podrške na lokaciji korisnika

HP-ove usluge Care Pack



Usluga HP-ove hardverske podrške na lokaciji korisnika osigurava visokokvalitetnu udaljenu podršku i podršku na lokaciji korisnika za hardver korisnika, smanjujući vrijeme praznog hoda.

Za udovoljenje određenih potreba za uslugom, korisnik ima mogućnost biranja različitih razina usluge s različitim vremenom odgovora i vremenom raspoloživosti usluge, kao i različitih razdoblja pokrivenosti.

Opcionalno ponuđena usluga preventivnog održavanja nudi pravovremenu zamjenu kompleta za održavanje (maintenance kit) te pomaže korisniku u izbjegavanju problema.

Prednosti usluge

- Smanjeno vrijeme praznog hoda sustava
- Prikladna podrška na lokaciji korisnika
- Pouzdano vrijeme odgovora

Istaknute značajke usluge

- Daljinsko dijagnosticiranje problema i podrška
- Hardverska podrška na lokaciji korisnika
- Uključeni materijali
- Mogućnosti razine usluge s različitim vremenom raspoloživosti usluge i vremenom odgovora
- Rad sve do završetka
- Upravljanje procesom eskalacije
- Pristup elektroničkim informacijama i uslugama podrške
- Elektroničko daljinsko nadgledanje i podrška, standardna konfiguracija (samo za odgovarajuće proizvode)
- Preventivno održavanje (neobavezno)

Specifikacije

Tablica 1. Značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Daljinsko dijagnosticiranje problema i podrška	<p>Kada korisnik zatraži uslugu preko određenog telefonskog broja HP-ove podrške, HP će raditi s korisnikom za vrijeme dostupnosti da bi izolirao hardverski problem i udaljeno riješio i otklonio problem s korisnikom. Prije pružanja bilo kakve pomoći na lokaciji korisnika, HP može inicirati i izvesti daljinsku dijagnostiku pomoću elektroničkih udaljenih alata za podršku (tamo gdje je dostupno) da bi pristupio proizvodima ili može koristiti druga dostupna sredstva za daljinsko rješavanje problema.</p> <p>Bez obzira na vrijeme raspoloživosti usluge, o problemima s hardverom može HP-ov centar za informacije biti obaviješten bilo kada i u bilo koje vrijeme telefonskim ili elektroničkim putem, ovisno o lokalnoj dostupnosti. HP će potvrditi primitak zahtjeva za uslugom i obavijestiti će lokalni ured na početku sljedećeg vremena raspoloživosti usluge. HP zadržava prava na određivanje konačnog rješenja za sve prijavljene probleme. Vremena odgovora ili vremena od poziva do popravka na lokaciji korisnika mogu se razlikovati kod zahtjeva za uslugom koji su poslani elektroničkim putem ili izvan vremena raspoloživosti.</p>
Hardverska podrška na lokaciji korisnika	<p>Za tehničke hardverske probleme koji se prema HP-ovom mišljenju ne mogu riješiti daljinski, ovlašteni HP-ov predstavnik osigurat će tehničku podršku kako bi obuhvaćene hardverske proizvode vratio u operabilno stanje. Kod određenih pisača, osobnih računala, poslužitelja ProLiant, poslužitelja baziranih na procesoru Intel® Pentium® Xeon® i mrežnih proizvoda i proizvoda za pohranu podataka, HP se može prema svom diskrecijskom pravu odlučiti na zamjenu takvog proizvoda umjesto njegovog popravka. Zamjenski proizvodi su novi ili jednaki novom u izvedbi. Zamijenjeni proizvodi postaju vlasništvo HP-a.</p> <p>Osim toga, HP može instalirati dostupna inženjerska poboljšanja da bi korisniku osigurao ispravan rad hardverskih proizvoda i održao kompatibilnost s hardverskim zamjenskim dijelovima koje je dobio sam HP. Prema svom diskrecijskom pravu, HP može instalirati nadopune firmvera za koje smatra da su potrebne da bi obuhvaćeni proizvod vratio u radno stanje ili da bi se održala mogućnost podržavanja pokrivenog proizvoda.</p>
Materijali	<p>HP će osigurati materijale i dijelove koje HP podržava, a koji su potrebni za održavanje obuhvaćenog hardverskog proizvoda u radnom stanju, što uključuje dijelove i materijale za dostupna i preporučena inženjerska poboljšanja. Zamjenski dijelovi su novi ili jednaki novima u izvedbi. Zamijenjeni dijelovi postaju vlasništvo HP-a.</p> <p>Ako je kupljeno preventivno održavanje, HP će ponuditi komplet za održavanje (maintenance kit).</p>
Vrijeme raspoloživosti usluge	<p>Vrijeme raspoloživosti usluge određuje vrijeme tijekom kojeg se usluge obavljaju na lokaciji korisnika ili udaljeno. Zahtjevi za uslugom primljeni izvan ovog vremena raspoloživosti usluge bit će zabilježeni za sljedeći dan kada će se raditi s kupcem za vrijeme dostupnosti. Mogućnosti vremena raspoloživosti usluge za odgovarajuće proizvode navedene su u tablici s mogućnostima razina usluga. Vrijeme raspoloživosti usluge ovisi o lokalnoj dostupnosti. Obratite se lokalnom HP-ovom prodajnom uredu za detaljne informacije o raspoloživosti usluge.</p>
Vrijeme odgovora na lokaciji korisnika za hardversku podršku	<p>Vrijeme odgovora na lokaciji korisnika određuje razdoblje koje počinje po primitku početnog zahtjeva za uslugom i zapisivanja u HP-u, a završava kada ovlašteni HP-ov predstavnik stigne na mjesto korisnika unutar vremena raspoloživosti usluge. Vrijeme odgovora mjeri se samo tijekom vremena raspoloživosti usluge i može se obaviti tijekom sljedećeg dana koje je obuhvaćeno vremenom raspoloživosti. Mogućnosti vremena odgovora za odgovarajuće proizvode navedene su u tablici s mogućnostima razina usluga. Vrijeme odgovora ovisi o lokalnoj dostupnosti. Obratite se lokalnom HP-ovom prodajnom uredu za detaljne informacije o raspoloživosti usluge.</p>
Preventivno održavanje (neobavezno)	<p>Ovlašteni HP-ov predstavnik zamijenit će navedeni komplet za održavanje HP-ovog proizvoda. Kada vas pisar obavijesti da je potrebna zamjenska oprema, tijekom radnog vremena nazovite ovlaštenog HP-ovog prodavača ili HP-ov centar za korisničku podršku te zatražite i zakažite uslugu. U dogovoreno vrijeme HP-ov tehničar će vas posjetiti i zamijeniti opremu, očistiti pisar i dati popis obavljenih poslova za održavanje kvalitete ispisa.</p> <p>Prije instalacije kompleta pisar mora biti u ispravnom radnom stanju.</p> <p>Nakon zamjene kompleta za održavanje usluga je završena kada tehničar na pisaru uspješno ispiše probnu stranicu.</p> <p>Komplet za održavanje mogu zamijeniti samo ovlašteni HP-ovi tehničari.</p>
Rad sve do završetka	<p>Kad inženjer za pružanje podrške stigne na lokaciju korisnika, nastaviti će isporučivati uslugu (bilo na lokaciji ili daljinski, prema nahodjenju HP-a), dok proizvodi ne prorade ili dok se postiže razuman napredak. Ako su potrebni dodatni resursi, HP može privremeno obustaviti rad, ali će ga nastaviti kad dijelovi ili resursi postanu dostupni.</p> <p>Rad sve do završetka se ne mora odnositi na podršku na lokaciji korisnika za stolne i prijenosne proizvode te za proizvode ispisa i potrošača.</p>
Upravljanje procesom eskalacije	<p>HP je uspostavio službene eskalacijske postupke radi rješavanja složenih problema. Lokalno HP-ovo rukovodstvo koordinira eskalaciju problema, koristeći znanja odgovarajućih HP-ovih resursa i/ili odabire treću stranu koja pomaže pri rješavanju problema.</p>

Specifikacije

Tablica 1. Značajke usluge (nastavak)

Značajka	Specifikacije isporuke
Pristup elektroničkim informacijama podrške i uslugama	<p>Kao dio ove usluge HP nudi pristup određenim komercijalno dostupnim elektroničkim i web alatima. Kupac ima pristup:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Određenim mogućnostima koje su dostupne registriranim korisnicima, kao što je preuzimanje odabranih HP-ovih softverskih i firmverskih zakrpa, pretplata na preventivne obavijesti o hardveru te sudjelovanje na forumima za podršku i rješavanje problema i razmjenu iskustava s drugim registriranim korisnicima. • Proširenom web pretraživanju dokumenata tehničke podrške radi bržeg rješavanja problema. • Određenim HP-ovim uslužnim dijagnostičkim alatima uz pristup s lozinkom. • Alatu support case manager, za izravno slanje pitanja HP-ovom centru za rješenja. Centar Support Case Manager pomaže pri brzom rješavanju problema uz predkvalifikacijski proces koji usmjerava zahtjev za podršku ili uslugu inženjeru kvalificiranom za odgovaranje na takva pitanja. Alat vam omogućuje i prikaz svakog predanog zahtjeva za podršku ili uslugu, uključujući i probleme koji su prijavljeni telefonskim putem. • Funkcionalnosti "HP Live" za izravnu komunikaciju s HP-ovim inženjerom za podršku na mreži tijekom standardnog HP-ovog radnog vremena (08.00 do 17.00 po lokalnom vremenu), od ponedjeljka do petka, osim praznicima. Dijeljenjem sadržaja preglednika HP-ov inženjer za podršku pomoći će kupcu da pronađe odgovarajući mrežni sadržaj koji može pomoći u rješavanju problema. Ovoj mrežnoj pomoći u stvarnom vremenu možete pristupiti pomoću gumba "HP Live" na odabranoj web-stranici. • Pretraživanju HP-ovih baza znanja ili onih od drugih proizvođača tražeći proizvode da bi dobio informacije, pronašao odgovore na pitanja i sudjelovao na forumima podrške.
Elektroničko daljinsko nadgledanje i podrška, standardna konfiguracija	<p>Za korisnike koji zadovoljavaju minimalne zahtjeve, HP nudi daljinsko upravljanje hardverskim događajima u realnom vremenu kroz dijagnostički softver. Ovaj softver nadgleda status hardvera i generira obavijesti kad se otkriju neka prethodno određena stanja. Obavijesti se primaju i šalju HP-u na pregled i moguću akciju pružanja podrške. Uz ovlaštenje korisnika – i prema nahodanju HP-a – HP-ov inženjer za pružanje podrške može upotrijebiti daljinski pristup putem mreže za otklanjanje poteškoća i brže rješavanje problema.</p> <p>○ pojednostima za minimalne zahtjeve korisnik može kontaktirati lokalni HP-ov prodajni ured.</p>

Specifikacije

Tablica 2. Neobavezne značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Samo za stolno računalo/radnu stanicu/tanki klijent/prijenosno računalo	<p>Za odgovarajuće PC proizvode korisnik može odabrati pokrivenost "samo za stolno računalo/radnu stanicu/tanki klijent/prijenosno računalo". Usluge HP Care Pack s tom pokrivenošću ne odnose se na za vanjski monitor ili priključnu stanicu.</p>
Ograničenje broja stranica	<p>Za prikladne proizvode za pisače određene razine usluge mogu se ponuditi s ograničenjem broja ispisanih stranica. Kad se primjenjuje ograničenje broja stranica, pravo na podršku prestaje kad istekne vrijeme raspoloživosti usluge ili se premaši ograničenje stranica navedeno u usluzi HP Care Pack, ovisno koji od ta dva uvjeta nastupi ranije.</p>
Zaštita od slučajnog oštećenja	<p>Za prikladne proizvode mogu se ponuditi određene razine usluge sa zaštitom od slučajnog oštećenja. Tamo gdje se zaštita od slučajnog oštećenja može primijeniti, korisnik će dobiti zaštitu od slučajnog oštećenja obuhvaćenog hardverskog proizvoda kao dio ove usluge.</p> <p>Slučajno oštećenje definirano je kao fizičko oštećenje proizvoda uzrokovano slučajnom nezgodom. Obuhvaćene opasnosti uključuju požar, slučajno prolijevanje tekućine unutar jedinice ili na nju, ispuštanja, padove, sudare i električne udare. Uključeni su oštećeni ili slomljeni LCD-i (zaslone s tekućim kristalom) ili slomljeni dijelovi.</p> <p>Zaštita od slučajnog oštećenja ne pokriva krađu, gubitak, uobičajeno trošenje, potrošne materijale, namjerna oštećenja ili druga isključenja, kao što je precizno opisano u odjeljku "Ograničenja usluge". Zamjena glavnih dijelova podliježe određenim ograničenjima koji su navedeni u odjeljku "Ograničenja usluge".</p> <p>Jedinica će se možda morati popraviti ili zamijeniti na HP-ovom previđenom mjestu, jer ne moraju biti lokalno dostupni svi zamjenski dijelovi.</p>
Zadržavanje neispravnih medija	<p>Za prikladne proizvode ova mogućnost usluge osigurava da korisnik može zadržati neispravne komponente tvrdog diska obuhvaćenog ovom uslugom, a kojih se korisnik ne želi odreći zbog osjetljivih podataka na disku. HP se odriče prava na posjedovanje neispravne komponente tvrdog diska u slučaju da HP korisniku dostavi zamjensku komponentu.</p>

Specifikacije

Tablica 3. Mogu nosti razina usluge

Mogu nost	Specifikacije isporuke
Vrijeme odgovora na lokaciji korisnika u roku od tri dana, standardno radno vrijeme (9 x 5)	Usluga je dostupna u vrijeme raspoloživosti usluge, 9 sati dnevno, između 8.00 i 17.00 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim u dane praznika. Ovlašteni HP-ov predstavnik doći će kod korisnika tijekom vremena raspoloživosti usluge zbog održavanja hardvera trećeg dana nakon primitka zahtjeva za uslugom. Zahtjevi za uslugom primljeni izvan vremena raspoloživosti usluge bit će zabilježeni za sljedeći dan i obrađeni u roku od tri dana za vrijeme raspoloživosti.
Vrijeme odgovora idu eg dana, standardno radno vrijeme (9 x 5)	Usluga je dostupna tijekom vremena raspoloživosti usluge, od 08.00 do 17.00 po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim praznicima. Ovlašteni HP-ov predstavnik doći će kod korisnika tijekom vremena raspoloživosti usluge zbog održavanja hardvera dan nakon primitka zahtjeva za uslugom. Zahtjevi za uslugom primljeni izvan vremena raspoloživosti usluge bit će zabilježeni za sljedeći dan i obrađeni tijekom sljedećeg dana za vrijeme raspoloživosti.
Vrijeme odgovora u roku od etiri sata, standardno radno vrijeme (9 x 5)	Usluga je dostupna tijekom vremena raspoloživosti usluge, od 08.00 do 17.00 po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim praznicima. Ovlašteni HP-ov predstavnik doći će kod korisnika tijekom vremena raspoloživosti usluge zbog održavanja hardvera u roku od četiri sata nakon primitka zahtjeva za uslugom. Vrijeme odgovora u roku od četiri sata mjeri se samo tijekom vremena raspoloživosti usluge. Za zahtjeve za uslugom koji su primljeni nakon 13.00 sati po lokalnom vremenu vrijeme odgovora može se prenijeti na sljedeće vrijeme raspoloživosti usluge.
Vrijeme odgovora u roku od etiri sata, produljeno radno vrijeme (13 x 5)	Usluga je dostupna tijekom vremena raspoloživosti usluge, 13 sati dnevno, od 08.00 do 21.00 po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim praznicima. Ovlašteni HP-ov predstavnik doći će kod korisnika tijekom vremena raspoloživosti usluge zbog održavanja hardvera u roku od četiri sata nakon primitka zahtjeva za uslugom. Vrijeme odgovora u roku od četiri sata mjeri se samo tijekom vremena raspoloživosti usluge. Za zahtjeve za uslugom koji su primljeni nakon 17.00 sati po lokalnom vremenu vrijeme odgovora može se prenijeti na sljedeće vrijeme raspoloživosti usluge.
Odgovor u roku od 4 sata, 24 x 7	Usluga je dostupna tijekom vremena raspoloživosti, tj. non-stop, u što su uključeni i HP-ovi praznici. Ovlašteni HP-ov predstavnik doći će kod korisnika u bilo koje vrijeme, bilo kojeg dana u godini zbog održavanja hardvera u roku od četiri sata nakon primitka zahtjeva za uslugom.

Zone putovanja

Vrijeme odgovora na lokaciji korisnika vezano uz hardver odnosi se samo na mjesta koja se nalaze u krugu od 160 km od HP-ovog ureda za davanje podrške. Putovanje do mjesta koja se nalaze u krugu od 320 km od HP-ovog ureda za davanje podrške ne naplaćuje se. Ako je mjesto udaljenije od 320 km od HP-ovog ureda za davanje podrške, naplaćuju se dodatni putni troškovi.

Zone putovanja i troškovi mogu se razlikovati na nekim zemljopisnim lokacijama.

Vrijeme odgovora za mjesta koja su udaljenija od 160 km od HP-ovog ureda za davanje podrške imat će sljedeće modificirano vrijeme odgovora za udaljena putovanja:

Udaljenost od HP-ovog ureda za davanje podrške	Odgovor na lokaciji korisnika u roku od 4 sata	Vrijeme odgovora idu eg/tre eg dana
0–160 km (0–100 milja)	4 sati	Sljedeći/treći dan raspoloživosti
161–320 km (101–200 milja)	8 sati	1 dodatan dan raspoloživosti
321–480 km (201–300 milja)	Utvrđuje se nakon narudžbe i ovisi o dostupnosti osoblja	2 dodatna dana raspoloživosti
Preko 480 km (300 milja)	Utvrđuje se nakon narudžbe i ovisi o dostupnosti osoblja	Utvrđuje se nakon narudžbe i ovisi o dostupnosti osoblja

Pokrivenost

Usluga HP-ove hardverske podrške na lokaciji korisnika osigurava pokrivenost za HP-ove ili Compaqove hardverske proizvode i sve unutarnje komponente koje je dobio HP (kao što su kartice HP Jetdirect, memorija i CD-ROM-ovi), te za pripojenu HP-ovu ili Compaqovu dodatnu opremu koja je kupljena zajedno s glavnim proizvodom, kao što je miš, tipkovnica, priključna stanica i vanjski monitor.

Za neke poslužitelje i proizvode za pohranu podataka, procesori, diskovi i druge glavne unutarnje i vanjske komponente bit će obuhvaćene ako je prema njima konfigurirana podrška i ako se nalaze na popisu opreme iz ugovora (ako je primjenjivo).

Za usluge HP Care Pack s pokrivenošću "samo za stolno računalo/radnu stanicu/prijenosno računalo", vanjski monitori i priključne stanice neće biti obuhvaćene ovom uslugom.

Pokrivenost za prikladne sustave raznih proizvođača uključuje sve standardne unutarnje komponente koje je dobio prodavač te vanjski monitor, tipkovnicu i miš.

Potrošni materijal koji uključuje, ali nije i ograničen na baterije i olovke za Tablet PC, opremu za održavanje i drugi pribor nisu pokriveni ovom uslugom. Isto vrijedi za komplet za održavanje (maintenance kit) i uređaje koji nisu od HP-a.

Za komponente koje se više ne proizvode možda će biti potrebna nadogradnja. HP će surađivati s korisnikom da bi mu predložio zamjenu. Zbog mogućnosti lokalne podrške neće sve komponente biti pokrivena u svim zemljama.

Za ProLiant poslužitelje i sustave za pohranu podataka, ova usluga pokriva HP-ove hardverske dodatne komponente namijenjene za upotrebu u poslužitelju, one koje se odnose na poslužitelj i koje su kupljene u isto vrijeme ili kasnije te su ugrađene u poslužiteljski ormarić, kao i na 22" ili manje vanjske monitore i tower UPS-ove do 3 kVA. Za ove stavke vrijedi ista razina usluge i isti period pokrivenosti kao kod poslužitelja. Pokrivenost za UPS baterije nije uključena. Primjenjuju se standardni uvjeti jamstva.

Za poslužitelje ili sustave za pohranu podataka koji su ugrađeni unutar kućišta, usluga također pokriva sve dodatne komponente kućišta podržane od HP-a koje su instalirane unutar istog kućišta.

Usluge HP Care Pack za kućište HP BladeSystem uključuju pokrivenost za prespojnu ploču (patch panel), mrežne međukonektore podržane od HP-a te uređaj za napajanje i distribuciju.

Korisničke dužnosti

Ako je moguće, korisnik mora odmah registrirati obuhvaćeni hardver i HP Care Pack, kao što je postavljeno sporazumom o uslugama za podršku HP Care Pack.

Prema diskrecijskom pravu HP-a, razine usluge s vremenom odziva od četiri sata na lokaciji korisnika može zahtijevati instalaciju alata i opreme za udaljenu povezanost. Ako je udaljena podrška dostupna i potrebna za obuhvaćeni proizvod, korisnik mora osigurati i dopustiti HP-u udaljeni pristup da bi se moglo primijeniti vrijeme odgovora od četiri sata na lokaciji korisnika.

Korisnik će prema HP-ovom zahtjevu morati podržati HP-ove nastojanja za udaljeno rješavanje problema. Korisnik će morati:

- Osigurati sve potrebne informacije da bi HP pravodobno i profesionalno isporučio udaljenu podršku i da bi HP mogao odrediti razinu podobnosti podrške
- Pokrenuti samostestiranje te instalirati i izvesti druge dijagnostičke alate i programe
- Instalirati nadopune i zakrpe firmvera koje može instalirati sam korisnik
- Izvesti druge razumne aktivnosti da bi pomogao HP-u u identificiranju ili rješavanju problema ako to zatraži HP

Korisnik je odgovoran za pravovremeno instaliranje kritičnih nadopuna firmvera koje može instalirati, kao i za dijelove koje može zamijeniti sam korisnik te zamjenske proizvode koji su mu isporučeni.

U slučaju kada su isporučeni dijelovi koje korisnik može sam zamijeniti, korisnik je odgovoran za vraćanje neispravnog dijela unutar vremenskog perioda kojeg je odredio HP. Ako HP ne primi neispravni dio unutar određenog vremenskog perioda ili ako je po primitku dio fizički oštećen, korisnik će morati platiti naknadu za neispravni dio koju određuje HP.

Korisnik je odgovoran za registriranje na HP-ove elektroničke alate, kako bi dobio pristup ograničenim informacijama o proizvodu te kako bi dobivao proaktivne obavijesti ili druge uluge koje su dostupne korisniku.

Pri odabiru mogućnosti zadržavanja neispravnih medija, odgovornosti korisnika su sljedeće:

- Zadržavanje komponente tvrdog diska u vrijeme isporuke usluge
- Zadržavanje fizičke kontrole nad komponentom tvrdog diska; HP nije odgovoran za podatke koji se nalaze na tvrdim diskovima
- Uništavanje zadržanog tvrdog diska i/ili osiguranje da se tvrdi disk ne koristi ponovo
- Osiguranje da se korisnički osjetljivi podaci na zadržanom neispravnom disku unište ili ostanu zaštićeni
- Davanje serijskog broja zadržanog neispravnog diska HP-u i, po zahtjevu HP-a, potpisivanje dokumenta za oslobađanje od odgovornosti i potvrdom da je korisnik zadržao disk

Ograničenja usluge

Prema diskrecijskom pravu HP-a, usluga će se pružiti koristeći kombinaciju daljinskog dijagnosticanja i podrške isporučene na lokaciji korisnika i drugih metoda isporuke usluge. Druge metode za isporuku usluge mogu uključivati isporuku putem dostavljača za korisnički – zamjenjive dijelove, kao što je tipkovnica, miš te ostali dijelovi klasificirani kao dijelovi koje korisnik može sam zamijeniti ili popraviti, ili cijela zamjenska jedinica. HP će odrediti prikladnu metodu isporuke potrebnu za učinkovitu i pravovremenu korisničku podršku.

Vrijeme odgovora na lokaciji korisnika neće se primjenjivati ako je uslugu moguće isporučiti pomoću udaljene dijagnostike, udaljene podrške ili drugih gore opisanih metoda za isporuku usluge.

Za potpuno redundantne tehnologije pohranjivanja (npr. XP polja za pohranjivanje) vrijeme odgovora na lokaciji korisnika odnosi se na kritične probleme, ovisno o tome kako HP odredi prema svom nahođenju, koji utječu na poslovanje. Vrijeme odgovora za zahtjeve koji nisu kritični može varirati.

Aktivnosti poput sljedećih, ali nisu ograničene na sljedeće, isključene su iz ove usluge:

- Obnavljanje i podrška za operativni sustav, drugi softver i podaci
- Operativno testiranje aplikacija ili dodatni testovi potrebni ili zatraženi od korisnika
- Rješavanje problema za probleme međupovezanosti ili kompatibilnosti
- Podrška za probleme vezane uz mrežu
- Usluge potrebne zbog korisnikova propusta da uključi bilo koji popravak sustava, zakrpu ili modificiranje kojeg je korisniku ponudio HP
- Usluge potrebne zbog propusta korisnika da poduzme preventivne aktivnosti koje je prethodno predložio HP
- Preventivno održavanje od strane korisnika (osim kada je kupljeno neobavezno preventivno održavanje)

Opcija zaštite od slučajnog oštećenja

Zaštita od slučajnog oštećenja ne pokriva sljedeće stavke:

- Oštećenje uzrokovano neuspjehom u osiguravanju održavanja ili operativnih specifikacija koje je preporučio proizvođač
- Oštećenje zbog nuklearnih nezgoda ili nezgoda u ratu, terorizma, neovlaštenih pokušaja popravka proizvoda, korištenje oštećenog ili neispravnog medija
- Gubitak ili oštećenje podataka, poslovni prekidi, zastarijevanje, površinska oštećenja, hrđa, promjena boje, tekstura završnog sloja, trošenje u radu ili postepeno propadanje
- Greška u dizajnu, konstrukciji, programiranju proizvoda ili uputama za proizvod
- Prijevarena, krađa, neobjašnjena i misteriozna nestajanja, zloupotreba ili namjerni čin
- Preinaka i izmjena proizvoda na bilo koji način

Zamjena glavnih dijelova ograničena je na tri zamjene godišnje; za sve ostale proizvode zamjena glavnih dijelova ograničena je na jednu zamjenu godišnje.

Glavni dijelovi uključuju zaslon (LCD), DVD/CD ROM, matičnu ploču, procesor, pogon diska i memoriju, bez ograničenja na iste. Kada dođe navedeno vrijeme, troškovi popravka glavnih dijelova bit će obračunati na osnovu utrošenog vremena i materijala.

Ograničenja pri odabiru mogući zadržavanja neispravnih medija

Opcionalna mogućnost zadržavanja neispravnih dijelova ne obuhvaća zadržavanje tvrdih diskova koji su obuhvaćeni postupkom povlačenja proizvoda zbog zdravstvenih i sigurnosnih rizika.

Učestalost neispravnosti tvrdih diskova stalno se prati i HP pridržava pravo otkazivanja ove usluge uz obavijest u roku od 30 dana ako HP opravdano vjeruje da je korisnik prečesto koristio mogućnost zadržavanja neispravnih medija (na primjer, kad zamjena neispravnih tvrdih diskova premašuje standardnu učestalost neispravnosti sustava o kojemu je riječ).

HP NEĆE SNOSITI ODGOVORNOST ZA GUBITAK PODATAKA, NEOVLAŠTENU UPOTREBU PODATAKA I ODLAGANJE ILI UNIŠTAVANJE KORISNIKOVOG ZADRŽANOG DISKA.

Informacije o naručivanju

Dostupnost značajki usluge i razina usluge može ovisiti o lokalnim resursima i može biti ograničena na prikladne proizvode i zemljopisna područja.

Dodatne informacije

Za više informacija o HP-ovim uslugama obratite se bilo kojem od prodajnih ureda ili prodavača diljem svijeta ili posjetite web-stranice na adresi:
www.hp.com/hps/support
www.hp.com/hps/carepack

© Autorska prava 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom odjeljku podložne su promjeni bez prethodne obavijesti. Jedina jamstva za HP-ove proizvode i usluge navedene su u izričitim izjavama o ograničenom jamstvu koje dobivate uz takve proizvode i usluge. Informacije navedene u ovom dokumentu ne mogu se smatrati dodatnim jamstvima. HP nije odgovoran za tehničke ili uredničke pogreške ili propuste u ovom dokumentu. Intel, Pentium i Xeon zaštitni su znakovi ili registrirani zaštitni znakovi tvrtke Intel Corporation ili njenih podružnica u Sjedinjenim Državama i drugim zemljama.