

HP hardwarová podpora v místě instalace zařízení

Služby HP Care Pack



Popis služby

V rámci služby „HP hardwarová podpora v místě instalace zařízení“ je poskytována kvalitní podpora v místě instalace zařízení Vašich hardwarových produktů značek HP, která umožní prodloužení užité doby a produktivity Vašeho zařízení.

Tato služba HP nabízí možnost zvolit si reakční časy, okna pokrytí a časové úseky odpovídající Vaším specifickým pracovním potřebám a poskytuje přidanou hodnotu za Vaše peníze.

Výhody pro Vás

- podpora hardwaru přímo na pracovišti,
- materiály a díly zahrnuty,
- flexibilní okna pokrytí a reakční časy,
- práce až do dokončení.



Specifikace

Vlastnosti služby	Popis
Dálková diagnostika problému a podpora	Na základě telefonického požadavku Vám HP poskytne základní technickou podporu po telefonu ohledně instalace, konfigurace produktu, nastavení a řešení problému. Před realizací výměny jednotky může HP zahájit a provést diagnostiku s použitím dálkových pomocných elektronických nástrojů, za účelem přístupu k Vašemu zařízení. Nebo může použít jiných dostupných prostředků pro usnadnění odhalení problému na dálku.
Hardwarová podpora v místě instalace zařízení	Podle svého vlastního uvážení může HP dočasně nebo trvale nahradit výrobek za účelem splnění závazku opravy. Náhradní produkty jsou nové nebo ekvivalentní, co do výkonu a spolehlivosti. Nahrazené produkty se stávají vlastnictvím HP. Dále může HP podle vlastního uvážení do Vašeho systému nainstalovat dostupné a doporučené zdokonalující prvky pro zajištění řádného provozu hardwarových produktů a pro zajištění kompatibility s náhradními díly dodanými HP. HP může nainstalovat jakékoliv aktualizace programů, které jsou podle HP potřeba ke znovuvvedení produktu do provozu. Instalace technických vylepšení či aktualizace programů nemusí být zahrnuty v 6-ti hodinovém časovém intervalu.
Materiály	HP poskytne náhradní díly a materiály nezbytné pro znovuvvedení pokrytých produktů do provozu. Jsou zahrnuty i díly a materiál pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Náhradní díly budou nové nebo renovované produkty ve stavu odpovídajícím novým, poskytující minimálně stejnou funkčnost jakou měly nahrazované produkty. Nahrazené produkty se stávají vlastnictvím HP.
Okno pokrytí	Okno pokrytí specifikuje dobu, během které mohou být Vaše telefonáty zaznamenány a služba poskytnuta. Telefonáty obdržené a zodpovězené mimo toto okno budou zpracovány následující pracovní den. Služba je k dispozici mezi 8:00–17:00 hod. od pondělí do pátku vyjma státních svátků. Telefonáty musí být obdrženy před 15:00 hod. místního času, aby bylo možné zajistit vyzvednutí produktu následující pracovní den.
Doba odezvy pro podporu v místě instalace zařízení	Doba odezvy určuje čas mezi obdržením telefonického požadavku a jeho zadáním do systému v servisním středisku a okamžikem, kdy autorizovaný pracovník HP dorazí na místo instalace zařízení a začne s prací na jeho opravě, pokud tento okamžik spadá do okna pokrytí.
Preventivní údržba	Autorizovaný pracovník HP vymění součástky pro údržbu specifikované HP. Pokud Vás tiskárna informuje, že je třeba vyměnit součástku, jednoduše během standardní pracovní doby zavoláte autorizovanému partnerovi nebo do servisního střediska HP. Ve sjednaném čase Vás pak autorizovaný technik HP navštíví, vymění danou součástku, vyčistí tiskárnu a poskytne Vám seznam provedených úkonů, které zajistí kvalitní tisk. Aby mohla být součástka nainstalována, musí být Vaše tiskárna v provozuschopném stavu. Služba je kompletní ve chvíli, kdy technik nechá vytisknout zkušební stránku, která je kvalitní. Součástky pro údržbu mohou být vyměněny pouze autorizovanými techniky HP.
Dokončení práce	Když zástupce HP přijede na místo, bude realizovat práci v rámci služby, dokud Váš produkt nebude funkční nebo dokud nedošlo k patřičnému pokroku. Práce může být dočasně pozastavena, pokud nejsou k dispozici nezbytné další součásti nebo technici, avšak je znovu zahájena okamžitě poté, co jsou zdroje k dispozici.
Desktop/Workstation/Thin client/ Notebook-only	Pro dané PC produkty může zákazník zvolit pokrytí pouze pro Desktop/Workstation/Thin client/Notebook. Služba HP Care Pack s tímto pokrytím nerozšiřuje danou servisní úroveň na externí monitor, klávesnici, myš ani dokovací stanici.
Definovaný počet stran	Pro dané tiskárny jsou nabízeny i servisní úrovně s definovaným počtem vytištěných stran.
Možnost uchování vadných médií (Defective media retention)	Zákazník si může ponechat vadné disky a jejich komponenty pokryté touto službou, kterých se nechce zbavit pro citlivá data, která může disk obsahovat. HP se zřekne práva vlastnit vadný komponent hard disku v případě, že byl zákazníkovi vadný díl doručen od HP. Tuto službu lze pořídit nezávisle na Care Packu.
Doba trvání služby HP Care Pack	Služba začíná platit datem nákupu Vašeho hardwarového produktu a trvá po dobu specifikovanou v dokumentech Vašeho HP Care Pack. HP Care Pack je možné zakoupit do 180 dnů od data nákupu hardwarového produktu. Službu HP Care Pack označenou jako Post Warranty je možné zakoupit nejdříve v posledním měsíci platnosti standardní záruky nebo předchozí služby HP Care Pack. Nejpozději je možné službu Post Warranty zakoupit do 90 dnů po skončení standardní záruční lhůty nebo předchozí služby HP Care Pack, pokud je hardwarový produkt podporován HP. Délka platnosti služby Post Warranty je 1 rok.

Úroveň služby	Popis
Reakce následující pracovní den, standardní pracovní doba	Služba je dostupná denně, 9 hodin, mezi 8:00 a 17:00 hod. od pondělí do pátku vyjma státních svátků. Pověřený zástupce HP dorazí na pracoviště zákazníka a začne s prací na údržbě hardwaru v časovém úseku od 8:00 do 17:00 hod. místního času následující pracovní den po zaregistrování požadavku zákazníka, pondělí až pátek s výjimkou svátků. Telefonické požadavky přijaté mimo pracovní dobu nebo v jiný než pracovní den budou registrovány následující pracovní den a služby budou poskytnuty během dalšího pracovního dne.
Reakce do 4 hodin, standardní pracovní doba	Služba je dostupná denně, 9 hodin, mezi 8:00 a 17:00 hod. od pondělí do pátku vyjma státních svátků. Pověřený zástupce HP dorazí k zákazníkovi mezi 8:00 a 17:00 hod. místního času a začne s údržbou hardwaru do 4 hodin od registrace Vašeho telefonického požadavku. V případě telefonických požadavků přijatých po 15:00 hod. místního času může být reakční doba převedena na následující pracovní den.
Reakce do 4 hodin, rozšířená pracovní doba	Služba je dostupná denně, 13 hodin, mezi 8:00 a 21:00 hod. od pondělí do pátku vyjma státních svátků. Pověřený zástupce HP dorazí k zákazníkovi mezi 8:00 a 21:00 hod. místního času a začne s údržbou hardwaru do 4 hodin od registrace Vašeho telefonického požadavku. V případě telefonických požadavků přijatých po 17:00 hod. místního času může být reakční doba převedena na následující pracovní den.
Reakce do 4 hodin, 24x7	Služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Pověřený pracovník HP k Vám dorazí na pracoviště kdykoliv a v kterýkoli den v roce a začne s prací na údržbě hardwaru do 4 hodin od registrace vašeho telefonického požadavku.

Pokrytí služby HP Care Pack

Službou jsou pokryty hardwarové produkty značky HP a Compaq, dále veškeré interní komponenty dodané HP a příslušenství pořízené společně s hlavním produktem jako je např. myš, klávesnice, dokovací stanice či externí monitor.

Kompatibilita HW a HP Care Pack se ověřuje na stránkách www.hp.cz/services/carepack záložka Vybrat službu HP Care Pack (podle produktového čísla HW).

Služby HP Care Pack s dodatkem „Desktop/Workstation/Thin client/Notebook only“ nepokrývají externí monitory a dokovací stanice.

Spotřební předměty jako např. baterie, Tablet PC pera, nástroje pro údržbu a jiná zařízení, nejsou pokryty touto službou.

Místo součástí, které se již nevyrábí, mohou být dodány vyšší verze. HP bude spolupracovat se zákazníkem na provedení doporučené výměny. Některé komponenty nemusí být pokryty ve všech zemích.

Tato služba pokrývá všechny doplňky serverů ProLiant a storage systémů. Stejná úroveň služby je poskytnuta i 22" a menším externím monitorům a věžím UPS až do 3kVA. Tyto předměty budou pokryty stejnou servisní úrovní a na stejnou dobu jako server.

UPS baterie jsou kryty pouze standardní zárukou.

Pro produkty serveru a storage instalované ve stojanu (rack) zahrnuje servisní pokrytí kvalifikované stojanové (rack) verze HP produktů instalované ve stejné skříni.

Služba určená pro HP BladeSystems pokrývá skříň serveru a síť instalované v dané skříni, stejně jako příslušné napájecí zdroje.

Cestovní zóny

Dané reakční doby platí jen za předpokladu, že se dané pracoviště nachází v dosahu 80 km od nejbližšího střediska poskytování technické podpory HP (Praha, Brno a Ostrava). V případě, že se nachází zařízení dále než 80 km, je nutná konzultace se zástupcem HP.

Povinnosti zákazníka

Zákazník musí zaregistrovat svůj hardwarový výrobek a tím také aktivovat HP Care Pack dle dispozic uvedených ve smlouvě o poskytování technické podpory HP Care Pack.

Poté, co HP obdrží servisní požadavek, bude zapotřebí, aby byl zákazník HP nápomocen při dálkovém řešení daného problému na základě:

- udání všech nezbytných informací, umožňujících HP poskytnout včasnou a profesionálně provedenou technickou podporu,
- zahájení self testů nebo jiných diagnostických nástrojů a programů,
- provedení jiných vhodných činností, které pomohou HP identifikovat a vyřešit daný problém.

Zákazník je zodpovědný za pravidelnou aktualizaci systému, stejně tak jako za výměnu produktů, které mu byly doručeny a jsou obecně považovány za produkty, které si zákazník může vyměnit samostatně.

Zákazník je povinen vrátit vyměněný díl do doby určené HP. Pokud nebude náhradní díl doručen do této doby, nebo bude doručen fyzicky poškozený, zákazník zaplatí poplatek stanovený HP.

Zákazník odpovídá za registraci pro použití elektronických nástrojů. Tímto způsobem získává přístup k jinak omezeným informacím o produktech.

Pro uplatnění služby "možnost ponechání vadných médií" je třeba:

- aby si zákazník ponechal harddisk po dobu zajišťování služby,
- zajistit, aby harddisk nebyl fyzicky poškozen. HP nezodpovídá za data, která disk obsahuje,
- zničit ponechaný harddisk nebo zajistit, aby nemohl být dán znovu do provozu,
- ujistit se, že všechna citlivá data na disku jsou zničena nebo zůstala zabezpečena,
- poskytnout sériové číslo poškozeného harddisku, který mu byl ponechán a na požádání HP podepsat formulář o tom, že HP zákazníkovi ponechává harddisk.

Omezení poskytování služby

Služby budou zajišťovány použitím kombinace dálkové diagnózy a podpory, zásahu v místě instalace či jinými způsoby. Jiné způsoby zahrnují doručení některých dílů (myš, klávesnice a jiné díly, které může zákazník obecně vyměnit sám, nebo celé jednotky) prostřednictvím kurýra. HP určí způsob doručení tak, aby Vám byla poskytnuta včasná a efektivní podpora.

Zásah v místě instalace nebude proveden, pokud služba může být zajištěna pomocí dálkové diagnostiky, podpory nebo jiných metod.

Pokud není stanoveno jinak, služba HP Care Pack nepokrývá následující položky:

- obnovu a podporu operačních systémů, jiného softwaru a dat,
- operační testy aplikací nebo operačních systémů na žádost zákazníka,
- řešení problémů s vzájemným propojením či kompatibilitou,
- podporu při problémech spojených se sítí,
- opravy poruchy, které se dalo vyvarovat provedením preventivních opatření doporučených HP.

Omezení pro doplňkovou službu „ponechání vadných médií“:

- tato služba nezahrnuje ponechání vadného harddisku, který je předmětem odstavení zařízení ze zdravotních nebo bezpečnostních důvodů,
- míra selhání harddisků je neustále monitorována a HP si ponechává právo zrušit tuto službu 30 dnů od oznámení tohoto faktu, pokud má důvodné podezření, že zákazník nadměrně užívá tuto službu,
- HP nebude zodpovídat za žádnou ztrátu dat, jejich neautorizované použití ani za zničení disku, který byl zákazníkovi ponechán.

Informace

Pro více informací kontaktujte obchodního zástupce. Pro technickou podporu volejte servisní dispečink na tel.: **261 307 751** nebo nás navštivte na naší internetové stránce www.hp.cz/services/carepack

Dále je možné využít e-mail carepackcz@hp.com