

# ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΟΠΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ HP

## Υπηρεσίες HP Care Pack

### Τεχνικά δεδομένα

Η υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού της HP παρέχει απομακρυσμένη βοήθεια και επιτόπια υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, βοηθώντας σας να αυξήσετε το χρόνο συνεχούς λειτουργίας των συσκευών σας.

Έχετε την ευελιξία να επιλέξετε μεταξύ προκαθορισμένων επιλογών επιπέδου υπηρεσιών οι οποίες περιλαμβάνουν συνδυασμούς χρόνων επιτόπιας απόκρισης ή απόκρισης από την κλήση έως την επίσκευή, ώστε να καλύπτουν τις συγκεκριμένες ανάγκες σας.

Οι επιλογές επιπέδου υπηρεσιών που προβλέπουν χρόνους απόκρισης από την κλήση έως την επίσκευή προσφέρουν στους διαχειριστές IT βοήθεια από ειδικούς υποστήριξης, οι οποίοι ξεκινούν να επιλύουν το πρόβλημα του συστήματος άμεσα ώστε να το επαναφέρουν σε λειτουργική κατάσταση εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος.

### Κύρια χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη
- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Συμπεριλαμβάνονται εξαρτήματα και υλικά

- Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών με διαφορετικά παράθυρα κάλυψης
- Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών με διαφορετικούς χρόνους επιτόπιας απόκρισης
- Ολοκλήρωση εργασιών
- Διαχείριση κλιμάκωσης
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης
- Λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP (μόνο για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών με προστασία από τυχαία ζημιά (μόνο για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών με παρακράτηση ελαττωματικών μερών (μόνο για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών με χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκευή αντί για χρόνους επιτόπιας απόκρισης (μόνο για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Διαχείριση συμπληρωματικού αποθέματος εξαρτημάτων (διατίθεται με χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκευή)

### Προδιαγραφές

#### Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη</b>	<p>Αφού ο Πελάτης υποβάλει ένα αίτημα και η HP καταγράψει τη λήψη του αιτήματος όπως περιγράφεται στις "Γενικές διατάξεις", η HP θα εργαστεί κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει απομακρυσμένα σε συνεργασία με τον Πελάτη. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η HP μπορεί να εκτελέσει απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους μέσω πρόσβασης στα καλυπτόμενα προϊόντα μέσω λύσεων ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης ή να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να επιλύσει απομακρυσμένα το πρόβλημα.</p> <p>Κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης, η HP θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια για την εγκατάσταση του μικροκώδικα που μπορεί να εγκατασταθεί από τον πελάτη και των εξαρτημάτων που αφορούν να επισκευαστούν από τον πελάτη.</p> <p>Ανεξάρτητα από το παράθυρο κάλυψης του Πελάτη, τα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό μπορούν να αναφερθούν στην HP τηλεφωνικά ή μέσω της πύλης web, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα αυτοματοποιημένης αναφοράς μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP 24x7. Η HP θα επιβεβαιώσει τη λήψη του αιτήματος εκχωρώντας ένα αναγνωριστικό περιστατικό το οποίο θα κοινοποιήσει στον Πελάτη. Η HP διατηρεί το δικαίωμα προσδιορισμού της τελικής λύσης των προβλημάτων.</p>
<b>Επιτόπια υποστήριξη υλικού</b>	<p>Τα προβλήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της HP, δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP, ο οποίος θα παρέχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Για ορισμένους εκτυπωτές, υπολογιστές, ProLiant server, server με επεξεργαστές Intel® Pentium® και Intel® Xeon®, περιφερειακές συσκευές συστημάτων HP Point of Sale (POS) και προϊόντα δικτύωσης και αποθήκευσης, η HP δύναται, κατά την απόλυτη κρίση της, να επιλέξει να αντικαταστήσει αυτά τα προϊόντα αντί να τα επιδιορθώσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Επιδιόρθωση σε περίπτωση βλάβης: Επιπλέον, κατά την παροχή επιτόπιας τεχνικής υποστήριξης, η HP μπορεί να κάνει τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Να εγκαταστήσει τις διαθέσιμες βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού που θα βοηθήσουν τον Πελάτη να διασφαλίσει τη σωστή λειτουργία του υλικού και τη συμβατότητα με τα εξαρτήματα αντικατάστασης της HP.</li><li>• Να εγκαταστήσει διαθέσιμες ενημερώσεις μικροκώδικα, οι οποίες κατά την HP δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον Πελάτη και κρίνονται απαραίτητες για την επαναφορά του καλυπτόμενου προϊόντος σε λειτουργική κατάσταση ή τη διατήρηση της δυνατότητας υποστήριξης από την HP.</li></ul> <p>Επιδιόρθωση κατόπιν αιτήματος: Επίσης, κατά τις ώρες κάλυψης και εφόσον της ζητηθεί από τον Πελάτη, η HP θα εγκαταστήσει κρίσιμες ενημερώσεις μικροκώδικα, οι οποίες κατά την κρίση της δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον Πελάτη. Κρίσιμες ενημερώσεις μικροκώδικα είναι οι ενημερώσεις μικροκώδικα που προτείνονται από το τμήμα προϊόντων της HP για άμεση εγκατάσταση.</p> <p>Με την επιφύλαξη όσων αναφέρονται προς το αντίθετο στο παρόν έγγραφο ή στους όρους παραγγελίας για υποστήριξη της HP, για επιλεγμένες συστοιχίες αποθήκευσης και προϊόντα ταινίας επιχειρησιακής κατηγορίας, η HP θα καλύπτει και θα αντικαθιστά τις ελαττωματικές ή άδειες μπαταρίες που είναι απολύτως απαραίτητες για τη σωστή λειτουργία του καλυπτόμενου προϊόντος.</p>

Οι τεχνολογικές υπηρεσίες HP δίδονται από τους ισχύοντες όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP που παρέχονται ή υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά το χρόνο της αγοράς.



## Προδιαγραφές

### Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Εξαρτήματα αντικατάστασης και υλικά</b>	<p>Η ΗΡ θα παρέχει τα εξαρτήματα και τα υλικά που υποστηρίζει η ίδια και είναι απαραίτητα για τη διατήρηση του καλυπτόμενου προϊόντος σε λειτουργική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων των εξαρτημάτων και υλικών για τις διαθέσιμες και προτεινόμενες βελτιώσεις του τεχνικού σχεδιασμού. Τα εξαρτήματα αντικατάστασης που παρέχονται από την ΗΡ είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της ΗΡ.</p> <p>Τα αναλώσιμα προϊόντα και εξαρτήματα δεν υποστηρίζονται και δεν παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας. Για αυτή την κατηγορία προϊόντων και εξαρτημάτων ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της τυπικής εγγύησης.</p> <p>Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση:</p> <p>Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας δεν θα παρέχονται, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται εξαρτήματα και στοιχεία που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής ή/και χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.</p>
<b>Παράθυρο κάλυψης</b>	<p>Το παράθυρο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο παρέχονται οι περιγραφόμενες υπηρεσίες, επιτόπια ή απομακρυσμένα. Οι κλήσεις που λαμβάνονται πέραν του εν λόγω παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται για την επόμενη ημέρα για την οποία διαθέτει παράθυρο κάλυψης ο Πελάτης.</p> <p>Οι επιλογές παραθύρου κάλυψης που διατίθενται στα προϊόντα που καλύπτουν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των υπηρεσιών. Όλα τα παράθυρα κάλυψης προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητά τους από τον τοπικό αντιπρόσωπο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της ΗΡ.</p>
<b>Χρόνος επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού</b>	<p>Για τα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό και δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η ΗΡ θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να μεταβεί στο χώρο του Πελάτη εντός του καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης.</p> <p>Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης αναφέρεται στη χρονική περίοδο που ξεκινά μόλις η ΗΡ λάβει και καταγράψει το αρχικό αίτημα, όπως περιγράφεται στις "Γενικές διατάξεις". Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης λήγει όταν ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ μεταβεί στο χώρο του Πελάτη ή όταν κλείσει το αναφερόμενο περιστατικό με την αιτιολογία ότι η ΗΡ δεν θεωρεί ότι απαιτείται επιτόπια παρέμβαση.</p> <p>Οι χρόνοι απόκρισης ισχύουν μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη. Οι διαθέσιμες επιλογές χρόνου απόκρισης για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις ορίζονται στον πίνακα επιλογών επιπέδων υπηρεσιών. Όλοι οι χρόνοι απόκρισης προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητά τους από τον τοπικό αντιπρόσωπο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της ΗΡ.</p>
<b>Ολοκλήρωση εργασιών</b>	<p>Μετά την άφιξη του εξουσιοδοτημένου αντιπρόσωπου της ΗΡ στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, ο αντιπρόσωπος θα παρέχει την υπηρεσία, είτε επιτόπια είτε απομακρυσμένα, κατά τη διακριτική ευχέρεια της ΗΡ, έως ότου επισκευαστούν τα προϊόντα. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν προσωρινά, εάν απαιτούνται επιπλέον εξαρτήματα ή πόροι, αλλά θα συνεχιστούν μόλις αυτά γίνουν διαθέσιμα.</p> <p>Η ολοκλήρωση των εργασιών μπορεί να μην ισχύει για την παροχή επιτόπιας υποστήριξης για επιτραπέζια, φορητά και καταναλωτικά προϊόντα. Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί εφόσον η ΗΡ επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί.</p>
<b>Διαχείριση κλιμάκωσης</b>	<p>Η ΗΡ έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διακάλυψη της επίλυσης περιπλοκών περιστατικών. Η τοπική διοίκηση της ΗΡ συντονίζει την κλιμάκωση των περιστατικών μέσω των κατάλληλων πόρων της ΗΡ ή/και επιλεγμένων τρίτων προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα.</p>
<b>Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης</b>	<p>Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η ΗΡ παρέχει πρόσβαση σε ορισμένα εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά εργαλεία και εργαλεία web. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση στα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Δυνατότητες που διατίθενται σε εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η λήψη επιλεγμένου μικροκώδικα της ΗΡ, η εγγραφή σε προληπτικές ειδοποιήσεις σχετικά με το υλικό και η συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες</li><li>• Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης στο web για ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων</li><li>• Ορισμένα αποκλειστικά εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων της ΗΡ με πρόσβαση μέσω κωδικού</li><li>• Εργαλείο web για την υποβολή ερωτήσεων απευθείας στην ΗΡ. Το εργαλείο αυτό συμβάλλει στη γρήγορη επίλυση των προβλημάτων μέσω μιας διαδικασίας προκαταρκτικής αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών στο πρόσωπο που έχει τα κατάλληλα προσόντα για να απαντήσει στη συγκεκριμένη ερώτηση. Το εργαλείο επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων αυτών που υποβάλλονται τηλεφωνικά.</li><li>• Αναζήτηση σε γνωσιακές βάσεις δεδομένων της ΗΡ ή τρίτων για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών για ανάκτηση πληροφοριών προϊόντος, εύρεση απαντήσεων σε ερωτήσεις υποστήριξης και συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί για την πρόσβαση στην υπηρεσία από τρίτους.</li></ul>
<b>Λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της ΗΡ</b>	<p>Η λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της ΗΡ παρέχει εξαιρετικές δυνατότητες αντιμετώπισης και επιδιόρθωσης προβλημάτων. Μπορεί να περιλαμβάνει λύσεις απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα και να προσφέρει ένα εξυπηρετικό κεντρικό σημείο διαχείρισης και μια σύνοψη των εκκρεμών περιστατικών και του ιστορικού. Οι ειδικοί υποστήριξης της ΗΡ θα χρησιμοποιήσουν την απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μόνο κατόπιν σχετικής έγκρισης από τον Πελάτη. Η απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μπορεί να δώσει στον ειδικό υποστήριξης της ΗΡ τη δυνατότητα να παρέχει πιο αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων και ταχύτερη επίλυση.</p>

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Προστασία από τυχαία ζημιά</b>	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορισμένα επίπεδα υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνουν προστασία από τυχαία ζημιά. Όπου ισχύει η προστασία από τυχαία ζημιά, ο Πελάτης απολαμβάνει την εν λόγω προστασία για το καλυπτόμενο προϊόν στο πλαίσιο της υπηρεσίας.</p> <p>Ως τυχαία ζημιά καθορίζεται η φυσική ζημιά που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ή συνεπεία ατυχήματος. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν τη μη εσκεμμένη ρίψη υγρών μέσα ή πάνω στη μονάδα, πτώσεις και μεταβολή τάσης. Επίσης, περιλαμβάνονται χαλασμένες ή κατεστραμμένες οθόνες υγρών κρυστάλλων (LCD) ή κατεστραμμένα εξαρτήματα.</p> <p>Η προστασία από τυχαία ζημιά δεν παρέχει προστασία από φυσιολογική φθορά, κλοπή, απώλεια, πυρκαγιά, βλάβες που οφείλονται σε τροχάιο ατύχημα, καιρικά φαινόμενα (περιλαμβανομένων, ενδεικτικά, των πλημμυρών), μυστηριώδη εξαφάνιση, ιούς, απροσεξία, κακό χειρισμό, ζημιές στη διακόσμηση ή/και άλλες ζημιές που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα ή ζημιές που προκλήθηκαν κατά την αποστολή του καλυπτόμενου προϊόντος, από τον Πελάτη από ή προς άλλη τοποθεσία. Στην ενότητα "Περιορισμοί υπηρεσίας" περιγράφονται λεπτομερώς και άλλες εξαιρέσεις από την κάλυψη του προγράμματος προστασίας από τυχαία ζημιά. Εάν το προϊόν συνοδεύεται από προστατευτικά αντικείμενα, π.χ. καλύμματα, τσάντες ή θήκες μεταφοράς, κ.λπ., ή εάν παρασχεθούν τέτοιου είδους αντικείμενα, ο Πελάτης οφείλει να χρησιμοποιήσει σε μόνιμη βάση αυτά τα αξεσουάρ προκειμένου να προστατευτεί το καλυπτόμενο προϊόν. Ως κακή χρήση ορίζεται η εσκεμμένη παράλειψη των προστατευτικών αντικειμένων κατά τη χρήση του προϊόντος ή ο χειρισμός του αγορασθέντος προϊόντος κατά τρόπο επιβλαβή ή επικίνδυνο, που μπορεί να οδηγήσει στην πρόκληση ζημιάς. Οποιαδήποτε ζημιά προκύψει από τέτοιου είδους χειρισμό ΔΕΝ καλύπτεται από την προστασία από τυχαία ζημιά. Για να μπορεί ο Πελάτης να αγοράσει την υπηρεσία, το προϊόν πρέπει να καλύπτεται από εργοστασιακή εγγύηση ή επέκταση εγγύησης με διάρκεια κάλυψης ίση ή μεγαλύτερη από αυτήν της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά.</p>
<b>Παρακράτηση ελαττωματικών μερών</b>	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, αυτή η επιλογή προβλέπει ότι ο Πελάτης δικαιούται να κρατήσει τις ελαττωματικές μονάδες σκληρού δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την υπηρεσία εφόσον δεν επιθυμεί να τις παραδώσει λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχουν ("Μονάδα δίσκου ή SSD/Flash"). Όλες οι μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων υποχρεωτικών στην παρακράτηση ελαττωματικών μερών. Με την επιφύλαξη όσων αναφέρονται προς το αντίθετο, η HP παραιτείται του δικαιώματος κατοχής και ιδιοκτησίας των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών σε περίπτωση παράδοσης προϊόντος αντικατάστασης από την HP στον Πελάτη. Ο Πελάτης θα κρατήσει όλες τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που υποστηρίζονται από την HP σύμφωνα με το συμβόλαιο υποστήριξης με την HP και ο Πελάτης έχει πλήρη ευθύνη για την προστασία και το απόρρητο των δεδομένων που περιέχονται στην ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash.</p>
<b>Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή για υποστήριξη υλικού</b>	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις μπορεί να επιλεγεί η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή αντί χρόνου επιτόπιας απόκρισης. Για τα κρίσιμα περιστατικά (κρίσιμότητα 1 ή 2) που δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HP θα καταβάλει κάθε προσπάθεια να επαναφέρει το υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός της προκαθορισμένης χρονικής δέσμευσης. Για τα μη κρίσιμα περιστατικά (κρίσιμότητα 3 ή 4), ή εφόσον το ζητήσει ο Πελάτης, η HP θα ορίσει με τον Πελάτη μια αμοιβαία συμφωνημένη ημερομηνία και ώρα για την έναρξη των ενεργειών αποκατάστασης και η χρονική δέσμευση θα ξεκινήσει από τη στιγμή εκείνη. Τα επίπεδα κρίσιμότητας ορίζονται στις "Γενικές διατάξεις".</p> <p>Χρόνος από την κλήση έως την επισκευή είναι το διάστημα που ξεκινά με την παραλαβή και αναγνώριση του αιτήματος για υποστήριξη από την HP, όπως ορίζεται στην ενότητα "Γενικές διατάξεις". Ο χρόνος από την κλήση έως την επισκευή λήγει όταν η HP κρίνει ότι το υλικό έχει επισκευαστεί ή όταν κλείσει το περιστατικό με την αιτιολογία ότι η HP δεν θεωρεί ότι απαιτείται επιτόπια παρέμβαση. Οι χρόνοι από την κλήση έως την επισκευή ισχύουν μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και μπορούν να μεταφερθούν στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη.</p> <p>Οι διαθέσιμες επιλογές χρόνου από την κλήση έως την επισκευή για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις ορίζονται στον πίνακα επιλογών επιπέδων υπηρεσιών. Όλοι οι χρόνοι από την κλήση έως την επισκευή προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητά τους από τον τοπικό αντιπρόσωπο. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλησιών της HP.</p> <p>Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί εφόσον επιβεβαιώσει η HP ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί, ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί ή, για τα προϊόντα αποθήκευσης που πληρούν τις προϋποθέσεις, ότι η πρόσβαση στα δεδομένα του Πελάτη έχει αποκατασταθεί. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση αυτοματιού ελέγχου κατά την εκκίνηση, ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή οπτικής επαλήθευσης της ορθής λειτουργίας. Η HP θα καθορίσει, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, το επίπεδο ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν προσωρινά ή μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση/επιτόπιας. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Προκειμένου να τεθεί σε εφαρμογή η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού, απαιτούνται 30 ημέρες από την αγορά της υπηρεσίας έτσι ώστε να ολοκληρωθεί η αμορφωση και η εκτέλεση των απαραίτητων ελέγχων και διαδικασιών. Κατά τη διάρκεια αυτής της αρχικής περιόδου 30 ημερών και για 5 επιπλέον εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου, η HP θα παρέχει επιτόπια απόκριση εντός 4 ωρών.</p>
<b>Διαχείριση συμπληρωματικού αποθέματος (διατίθεται με προαιρετικές δεσμεύσεις)</b>	<p>Για την υποστήριξη των χρονικών δεσμεύσεων από την κλήση έως την επισκευή της HP, διατηρείται ένα απόθεμα κρίσιμων ανταλλακτικών για τους Πελάτες που έχουν αγοράσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Αυτό το απόθεμα φυλάσσεται σε εγκαταστάσεις που καθορίζει η HP. Η διαχείριση αυτών των εξαρτημάτων γίνεται με στόχο την αυξημένη διαθεσιμότητα του αποθέματος και πρόσβαση στο απόθεμα έχουν οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι της HP που ανταποκρίνονται στα αιτήματα υποστήριξης που πληρούν τις προϋποθέσεις.</p>
<b>Αποκλειστική κάλυψη για επιτραπέζιους υπολογιστές/σταθμούς εργασίας/ thin client/φορητούς υπολογιστές</b>	<p>Για τα προϊόντα υπολογιστών που πληρούν τις προϋποθέσεις, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει αποκλειστική κάλυψη για επιτραπέζιους υπολογιστές/σταθμούς εργασίας/ thin client/φορητούς υπολογιστές. Με την επιφύλαξη όσων αναφέρονται προς το αντίθετο στο παρόν έγγραφο ή στους όρους παραγγελίας της υποστήριξης HP, οι υπηρεσίες HP Care Pack δεν καλύπτουν τα παρακάτω προαιρετικά εξαρτήματα και βοηθητικά εξοπλισμό:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εξωτερική οθόνη</li> <li>• Σταθμός επιτραπέζιας σύνδεσης, βάση ή συσκευή αναπαραγωγής θυρών</li> <li>• Όλα τα εξωτερικά βοηθητικά εξαρτήματα που δεν αγοράζονται και δεν περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία του προϊόντος επιτραπέζιου υπολογιστή, σταθμού εργασίας, thin client ή φορητού ή φορητού υπολογιστή</li> </ul>
<b>Όριο σελίδων</b>	<p>Ορισμένοι εκτυπωτές μπορεί να διατίθενται με ένα μέγιστο όριο σελίδων. Ο αριθμός σελίδων κάθε εκτυπωτή είναι ο αριθμός των τυπικών σελίδων (εκτυπωμένων ή κενών) που έχουν περάσει από το μηχανισμό εκτύπωσης του εκτυπωτή, όπως αυτός καταγράφεται στη σελίδα ελέγχου. Προκειμένου να υπολογιστεί ο αριθμός των σελίδων, τα διαφορετικά μεγέθη χαρτιού και οι επιλογές εκτύπωσης μπορεί να συσχετίζονται με διάφορες τιμές αντιστοιχίας τους με τις τυπικές σελίδες.</p> <p>Για τους εκτυπωτές που πρέπει να εγκατασταθούν από την HP, η διάρκεια της σύμβασης ξεκινά από την ημερομηνία εγκατάστασης αυτών των εκτυπωτών στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.</p> <p>Στις περιπτώσεις όπου ισχύουν όρια σελίδων, η κάλυψη υποστήριξης ολοκληρώνεται είτε με τη λήξη της σύμβασης είτε όταν ο αριθμός των σελίδων έχει υπερβεί το μέγιστο όριο, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτα. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβεί το μέγιστο όριο σελίδων πριν από το τέλος της συμβατικής περιόδου, οι περαιτέρω υπηρεσίες που ενδεχομένως θα παρασχεθούν κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου θα χρεωθούν σύμφωνα με τις τρέχουσες, τη δεδομένη στιγμή, χρεώσεις της HP για το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν ο Πελάτης έχει προμηθευτεί κάποια άλλη υπηρεσία CarePack εν τω μεταξύ.</p>

## Προδιαγραφές

### Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδων υπηρεσίας

Δεν είναι διαθέσιμες όλες οι επιλογές για όλα τα προϊόντα. Οι επιλογές επιπέδων υπηρεσιών που θα επιλέξει ο Πελάτης θα καθορίζονται στο συμβόλαιό του.

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
<b>Τυπικός χρόνος απόκρισης, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, από τις 8 π.μ. μέχρι τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της ΗΡ.</p> <p>Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ φτάνει στο χώρο του πελάτη στη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση υλικού, εντός του τοπικά καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης από τη λήψη και καταγραφή του αιτήματος παροχής υπηρεσίας από την ΗΡ. Οι τοπικά καθορισμένοι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης μπορεί να διαφέρουν κατά αρκετές εργάσιμες ημέρες ή και εβδομάδες και εξαρτώνται από τις τοπικές δυνατότητες. Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και εξυπηρετούνται εντός του τοπικά καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης. Για πληροφορίες σχετικά με τον τυπικό χρόνο επιτόπιας απόκρισης για μια συγκεκριμένη χώρα ή γεωγραφική περιοχή, επικοινωνήστε με το τοπικό γραφείο πωλήσεων της ΗΡ.</p>
<b>Απόκριση την τρίτη ημέρα, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, από τις 8 π.μ. μέχρι τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της ΗΡ.</p> <p>Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη στη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού την τρίτη ημέρα κάλυψης από τη στιγμή που η ΗΡ θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα. Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και εξυπηρετούνται εντός των επόμενων 3 ημερών κάλυψης.</p>
<b>Απόκριση την επόμενη ημέρα, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, από τις 8 π.μ. μέχρι τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της ΗΡ.</p> <p>Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη στη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού την επόμενη ημέρα κάλυψης από τη στιγμή που η ΗΡ θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα. Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και εξυπηρετούνται εντός της επόμενης ημέρας κάλυψης.</p>
<b>Απόκριση εντός 4 ωρών, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, από τις 8 π.μ. μέχρι τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της ΗΡ.</p> <p>Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη στη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού εντός 4 ωρών από τη στιγμή που η ΗΡ θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα. Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης εντός 4 ωρών υπολογίζεται αποκλειστικά και μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης. Για τις κλήσεις που λαμβάνονται μετά τις 1 μ.μ. τοπική ώρα, ο χρόνος απόκρισης μπορεί να μεταφερθεί στο επόμενο παράθυρο κάλυψης.</p>
<b>Απόκριση εντός 4 ωρών, εκτεταμένες εργάσιμες ώρες (13x5)</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 13 ώρες την ημέρα, από τις 8 π.μ. μέχρι τις 9 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της ΗΡ.</p> <p>Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη στη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού εντός 4 ωρών από τη στιγμή που η ΗΡ θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα. Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης εντός 4 ωρών υπολογίζεται αποκλειστικά και μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης. Για τις κλήσεις που λαμβάνονται μετά τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, ο χρόνος απόκρισης μπορεί να μεταφερθεί στο επόμενο παράθυρο κάλυψης.</p>
<b>Απόκριση εντός 4 ωρών, εκτεταμένες εργάσιμες ώρες (13x7)</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 13 ώρες την ημέρα, από τις 8 π.μ. μέχρι τις 9 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, περιλαμβανομένων των αργιών της ΗΡ. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη στη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού εντός 4 ωρών από τη στιγμή που η ΗΡ θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα. Ο χρόνος απόκρισης εντός 4 ωρών υπολογίζεται αποκλειστικά και μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης. Για τις κλήσεις που λαμβάνονται μετά τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, ο χρόνος απόκρισης μπορεί να μεταφερθεί στο επόμενο παράθυρο κάλυψης.</p>
<b>Απόκριση εντός 4 ωρών, 24x7</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, περιλαμβανομένων των αργιών της ΗΡ. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη, οποιαδήποτε ώρα και μέρος του έτους, για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού εντός 4 ωρών από τη στιγμή που η ΗΡ θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα.</p>
<b>Κλήση για επίσκεψη εντός 6 ωρών, 24x7</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, περιλαμβανομένων των αργιών της ΗΡ.</p> <p>Για κρίσιμα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό, η ΗΡ θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός 6 ωρών από την υποβολή και την καταγραφή του αρχικού αιτήματος από την ΗΡ.</p>
<b>Κλήση για επίσκεψη εντός 24 ωρών, 24x7</b>	<p>Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, περιλαμβανομένων των αργιών της ΗΡ.</p> <p>Για κρίσιμα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό, η ΗΡ θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός 24 ωρών από την υποβολή και την καταγραφή του αρχικού αιτήματος από την ΗΡ.</p>

## Ζώνες μετακίνησης

Όλοι οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού ισχύουν για τις τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση 160 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. Η μετακίνηση προς τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση 320 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP παρέχεται χωρίς επιπλέον χρέωση. Εάν η τοποθεσία βρίσκεται πάνω από 320 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, ισχύει πρόσθετη χρέωση μετακίνησης.

Οι ζώνες και οι χρεώσεις μετακίνησης, εάν ισχύουν, ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία.

Για τις τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 160 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, οι χρόνοι απόκρισης τροποποιούνται λόγω εκτεταμένης μετακίνησης και διαμορφώνονται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Επιτόπια απόκριση εντός 4 ωρών	Επιτόπια απόκριση την επόμενη/τρίτη ημέρα
0 - 160 km	4 ώρες	Επόμενη/τρίτη ημέρα κάλυψης
161 - 320 km	8 ώρες	1 πρόσθετη ημέρα κάλυψης
321 - 480 km	Καθορίζεται κατά το χρόνο παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων	2 πρόσθετες ημέρες κάλυψης
Πάνω από 480 km	Καθορίζεται κατά το χρόνο παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων	Καθορίζεται κατά το χρόνο παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων

Για τις τοποθεσίες που απέχουν έως 80 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP παρέχεται χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή υλικού δεν διατίθεται για τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 160 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP.

Για τις τοποθεσίες που απέχουν 81 έως 161 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, ισχύει προσαρμοσμένη χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Χρονική δέσμευση 6 ωρών	Χρονική δέσμευση 24 ωρών
0 - 80 km	6 ώρες	24 ώρες
81 - 160 km	8 ώρες	24 ώρες
Πάνω από 160 km	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται

## Κάλυψη

Αυτή η υπηρεσία παρέχει κάλυψη για προϊόντα υλικού HP ή Compaq για όλα τα εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχονται από την HP (π.χ. κάρτες HP Jetdirect, μονάδες μνήμης και μονάδες CD-ROM) και για το συνδεδεμένο βοηθητικό εξοπλισμό HP ή Compaq που αγοράζει ο Πελάτης μαζί με το βασικό προϊόν, π.χ. ποντίκι, πληκτρολόγιο, σταθμός επιτραπέζιας σύνδεσης, τροφοδοτικό AC και εξωτερική οθόνη μεγέθους 22 ιντσών ή μικρότερη.

Για ορισμένους server και προϊόντα αποθήκευσης, οι επεξεργαστές, οι δίσκοι και τα υπόλοιπα βασικά, εσωτερικά και εξωτερικά, εξαρτήματα καλύπτονται, εφόσον έχει διαμορφωθεί κατάλληλα η υπηρεσία υποστήριξης και αναφέρονται στον κατάλογο εξοπλισμού του συμβολαίου (εάν υπάρχει).

Για τα συστήματα HP Point-Of-Sale (POS) και τις λύσεις προϊόντων που παρέχεται σε πακέτο, π.χ. λύσεις λιανικής, κιόσκια ή βάσεις, η υπηρεσία αυτή καλύπτει τη βασική μονάδα και τις συνδεδεμένες περιφερειακές συσκευές HP, π.χ. συρτάρια μετρητών, εκτυπωτές, βάσεις για ανάρτηση οθόνης σε στύλο, και τις συσκευές ανάγνωσης γραμμοκώδικα ή τους σαρωτές χειρός που έχουν πουληθεί στο πλαίσιο της λύσης POS ή του πακέτου προϊόντος.

Η κάλυψη για τα συστήματα πολλών προμηθευτών, που πληρούν τις προϋποθέσεις, περιλαμβάνει όλα τα βασικά εξωτερικά εξαρτήματα που παρέχουν οι προμηθευτές και την εξωτερική οθόνη, το πληκτρολόγιο και το ποντίκι.

Τα αναλώσιμα στοιχεία, όπως ενδεικτικά τα αφαιρούμενα μέσα, οι μπαταρίες και οι γραφίδες για υπολογιστές tablet, τα kit συντήρησης και τα λοιπά αναλώσιμα, οι συσκευές που συντηρούνται από το χρήστη και οι συσκευές άλλων προμηθευτών, εκτός της HP, δεν καλύπτονται από αυτήν την υπηρεσία.

Στις περιπτώσεις εξαρτημάτων που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Η HP θα συνεργαστεί με τον Πελάτη

προκειμένου να προτείνει το κατάλληλο εξάρτημα αντικατάστασης. Λόγω των διαφορετικών τοπικών δυνατοτήτων υποστήριξης, δεν υπάρχουν διαθέσιμα εξαρτήματα αντικατάστασης σε όλες τις χώρες/περιοχές.

Για τους ProLiant server και τα συστήματα αποθήκευσης, η υπηρεσία αυτή καλύπτει τις επιλογές υλικού HP που είναι κατάλληλες για τον server, αγοράστηκαν μαζί με αυτόν ή αργότερα και βρίσκονται μέσα στο περιβλήμα, εξωτερικές οθόνες έως 22" και προϊόντα tower UPS. Τα στοιχεία αυτά καλύπτονται από το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας και για το ίδιο διάστημα με τον server.

Για τα περιβλήματα BladeSystem, η υπηρεσία αυτή καλύπτει το περιβλήμα, τα τροφοδοτικά, τους ανεμιστήρες και τις συσκευές του περιβλήματος, όπως μονάδες pass thru, μονάδες διασύνδεσης Ethernet και μονάδες εικονικής σύνδεσης.

Για ProLiant server, συστήματα αποθήκευσης ή περιβλήματα BladeSystem που εγκαθίστανται σε rack, η υπηρεσία καλύπτει επίσης όλες τις πιστοποιημένες επιλογές rack HP που περιλαμβάνουν προϊόντα UPS που δεν υπερβαίνουν τα 12 kVA, μεταγωγέα KVM, κονσόλα και PDU, εγκατεστημένα στο ίδιο rack. Η κάλυψη της μπαταρίας UPS δεν περιλαμβάνεται. Ισχύουν οι τυπικοί όροι και προϋποθέσεις εγγύησης.

## Προϋποθέσεις

Η HP, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να απαιτήσει τον έλεγχο των καλυπτόμενων προϊόντων. Εάν απαιτείται τέτοιος έλεγχος, ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη και ο Πελάτης θα συμφωνήσει για τη διενέργεια ελέγχου εντός του αρχικού χρονικού πλαισίου των 30 ημερών. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου, συλλέγονται σημαντικές πληροφορίες διαμόρφωσης του συστήματος και πραγματοποιείται απογραφή των καλυπτόμενων προϊόντων. Οι πληροφορίες που συλλέγονται κατά τον έλεγχο επιτρέπουν στην HP να προγραμματίζει

και να διατηρεί απόθεμα εξαρτημάτων αντικατάστασης στο κατάλληλο επίπεδο και τοποθεσία και να εποπτεύει και να επιλύει πιθανά μελλοντικά προβλήματα υλικού προκειμένου να ολοκληρώνει την επίσκεψή όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, ο έλεγχος μπορεί να πραγματοποιηθεί επιτόπια, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, μέσω εργαλείων απομακρυσμένου ελέγχου ή τηλεφωνικά.

Εάν η HP ζητήσει τη διενέργεια ελέγχου, θα χρειαστούν 30 ημέρες από την αγορά της υπηρεσίας μέχρι την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και των σχετικών ελέγχων που απαιτούνται για να τεθεί σε εφαρμογή η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψή. Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψή του υλικού ξεκινά να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Μέχρι τότε, η υπηρεσία για το καλυπτόμενο υλικό θα παρέχεται επιτόπια απόκριση 4 ωρών.

Επίσης, η HP επιφυλάσσεται του δικαιώματος υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπιας απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν οι προτάσεις ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου, εκτός εάν η καθυστέρηση οφείλεται στην HP.

Για τις επιλογές χρόνων επιτόπιας απόκρισης, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HP, ώστε να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας. Για τις χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επίσκεψή υλικού, η HP απαιτεί ο Πελάτης να εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τις εξαιρέσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της HP. Εάν ο Πελάτης δεν εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, η HP ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παρέχει την υπηρεσία όπως καθορίζεται και δεν θα φέρει καμία σχετική υποχρέωση. Εάν ο Πελάτης δεν εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, στις περιπτώσεις που αυτή συνιστάται και είναι διαθέσιμη, θα επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις για την επιτόπια εγκατάσταση μικροκώδικα που δεν μπορεί να εγκατασταθεί από τον ίδιο. Η εγκατάσταση μικροκώδικα που μπορεί να γίνει από τον Πελάτη αποτελεί ευθύνη του ίδιου. Εάν ο Πελάτης ζητήσει από την HP να εγκαταστήσει ενημερώσεις μικροκώδικα και λογισμικού που μπορούν να γίνουν από τον ίδιο, θα επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις. Τυχόν πρόσθετες χρεώσεις θα επιβάλλονται βάσει χρόνου και υλικών, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά.

## Ευθύνες του Πελάτη

Εάν ο Πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις καθορισμένες υποχρεώσεις του, η HP ή ο εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της HP μπορεί κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP i) να αρνηθεί να παράσχει τις υπηρεσίες κατά τον περιγραφόμενο τρόπο ή ii) να παράσχει τις υπηρεσίες επιβαρύνοντας τον Πελάτη με τις χρεώσεις που ισχύουν για το χρόνο εργασίας και τα υλικά που χρησιμοποιήθηκαν.

Εάν ο ζητήσε η HP, ο Πελάτης ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να ενεργοποιήσει το προϊόν υλικού προς υποστήριξη σε διάστημα 10 ημερών από την αγορά της υπηρεσίας, μέσω των οδηγιών εγγραφής που υπάρχουν στο Care Pack ή το μήνυμα email που στέλνει η HP ή με οποιονδήποτε άλλον τρόπο θα υποδείξει η HP. Σε περίπτωση αλλαγής της τοποθεσίας ενός καλυπτόμενου προϊόν, η ενεργοποίηση και η εγγραφή (ή η κατάλληλη τροποποίηση της υπάρχουσας εγγραφής) πρέπει να πραγματοποιηθούν εντός 10 ημερών από την αλλαγή.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψή εξαρτάται από τον Πελάτη ο οποίος πρέπει να παρέχει άμεση και απεριόριστη πρόσβαση στο σύστημα, όπως απαιτείται από την HP. Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψή δεν ισχύει όταν η πρόσβαση στο σύστημα - περιλαμβανομένης της φυσικής και απομακρυσμένης αντιμετώπισης προβλημάτων και των αξιολογήσεων διαγνωστικών ελέγχων υλικού - παρέχεται καθυστερημένα ή δεν παρέχεται καθόλου. Εάν ο Πελάτης ζητήσει προγραμματισμένη υπηρεσία, ο χρόνος από την κλήση έως την επίσκεψή ξεκινά από το συμφωνημένο, προγραμματισμένο χρόνο.

Για τις επιλογές χρόνου επιτόπιας απόκρισης για υλικό, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, μέσω ασφαλούς σύνδεσης, και να παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους, σύμφωνα με τις σημειώσεις κυκλοφορίας που συνοδεύουν τη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, προκειμένου να είναι εφικτή η παροχή της υπηρεσίας και των λοιπών επιλογών. Για τις χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επίσκεψή του υλικού, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να πράξει τα παραπάνω. Όταν εγκατασταθεί η λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί τα στοιχεία επικοινωνίας στη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης που θα χρησιμοποιεί η HP για την απόκριση σε περίπτωση βλάβης μιας συσκευής. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τις εξαιρέσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της HP.

Εφόσον ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης πρέπει να υποστηρίζει τις προσπάθειες της HP για απομακρυσμένη επίλυση των προβλημάτων. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η HP για να του παράσχει γρήγορη και επαγγελματική απομακρυσμένη υποστήριξη και να της δώσει τη δυνατότητα να καθορίσει το επίπεδο καταλληλότητας της υποστήριξης.
- Να εκτελεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να χρησιμοποιεί άλλα εργαλεία και προγράμματα διαγνωστικών ελέγχων.
- Να εγκαθιστά τις ενημερώσεις μικροκώδικα και τα patches που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο.
- Να προβαίνει σε άλλες εύλογες ενέργειες που θα του ζητήσει η HP προκειμένου να την βοηθήσει στον εντοπισμό ή την επίλυση προβλημάτων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη εγκατάσταση των σημαντικών ενημερώσεων μικροκώδικα και των ανταλλακτικών ή προϊόντων που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο και θα οποία θα του παραδοθούν.

Ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλλει πρόσθετες χρεώσεις εάν ζητήσει από την HP να εγκαταστήσει ενημερώσεις μικροκώδικα ή patches που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο. Οι πρόσθετες χρεώσεις θα υπολογίζονται με βάση το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί γραπτώς κάτι διαφορετικό ανάμεσα στην HP και τον Πελάτη.

Στις περιπτώσεις που για την επίλυση ενός προβλήματος αποστέλλονται εξαρτήματα με δυνατότητα αντικατάστασης από τον Πελάτη ή προϊόντα αντικατάστασης, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος εντός του διαστήματος που θα ορίσει η HP. Στην περίπτωση που η HP δεν λάβει το ελαττωματικό εξάρτημα ή προϊόν εντός του καθορισμένου διαστήματος ή εάν το εξάρτημα/προϊόν υποστεί φθορές κατά την παραλαβή, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει αντίτιμο για το ελαττωματικό εξάρτημα ή το προϊόν, το οποίο θα καθορίσει η HP.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εγγραφή του στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της HP και την ενημέρωση των πληροφοριών εγγραφής του, προκειμένου να έχει πρόσβαση σε περιορισμένες πληροφορίες για το προϊόν και να λαμβάνει προληπτικές ειδοποιήσεις ή άλλες υπηρεσίες που καθίστανται διαθέσιμες.

Εφόσον επιλεγεί η υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών, αποτελεί ευθύνη του Πελάτη:

- Να διατηρεί τον έλεγχο των μονάδων δίσκου ή SSD/Flash ανά πάσα στιγμή κατά την παροχή υποστήριξης από την HP. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα που περιέχονται στις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash.
- Να διασφαλίσει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στην ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που έχει διατηρήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή.
- Να εξασφαλίσει την παρουσία εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου για την παρακράτηση των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash, την παραλαβή των μονάδων δίσκου ή SSD/Flash αντικατάστασης, την παροχή πληροφοριών στην HP για κάθε μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που παρακρατείται σύμφωνα με το παρόν και, κατόπιν αιτήματος της HP, την υπογραφή ενός εγγράφου που θα παρέχεται από την HP και στο οποίο θα αναγνωρίζεται η παρακράτηση των μονάδων δίσκου ή SSD/Flash.

- Να καταστρέψει τη μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που παρακράτησε ή να διασφαλίσει ότι η μονάδα δίσκου ή SSD/Flash δεν θα χρησιμοποιηθεί.
- Να απορρίψει όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους περιβαλλοντικούς νόμους/κανονισμούς.

Για τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που παρέχονται από την HP στον Πελάτη εν είδη δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει εγκαίρως τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash αντικατάστασης κατά τη λήξη ή τη διακοπή παροχής υποστήριξης από την HP. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε τέτοιας δανειακής ή μισθωμένης μονάδας δίσκου ή SSD/Flash στην HP και η HP δεν φέρει καμία ευθύνη για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας ή του απόρρητου των δεδομένων που παραμένουν στη μονάδα δίσκου ή SSD/Flash.

## Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης, επιτόπιων υπηρεσιών και άλλων μεθόδων. Στις άλλες μεθόδους περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων η παράδοση μέσω κούριερ ανταλλακτικών για αντικατάσταση από τον ίδιο τον πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται από την HP ως εξαρτήματα που επιδέχονται επίσκεψη από τον ίδιο τον πελάτη, ή ακόμη και ολόκληρο προϊόν αντικατάστασης. Η HP θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο παροχής των υπηρεσιών που απαιτούνται για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του Πελάτη και την εκπλήρωση της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επίσκεψη, εάν ισχύει.

Στην περίπτωση που για την επαναφορά του συστήματος σε λειτουργική κατάσταση απαιτείται εξάρτημα που επιδέχεται επίσκεψη από τον ίδιο τον Πελάτη, το επίπεδο επιτόπιας υποστήριξης δεν ισχύει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η πρακτική της HP είναι να αποστέλλει τα εξαρτήματα που επιδέχονται επίσκεψη από τον ίδιο τον Πελάτη και είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του προϊόντος, στο χώρο του Πελάτη. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη διαδικασία και τα προϊόντα που επιδέχονται επίσκεψη από τον ίδιο τον Πελάτη: [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair)

Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύει εάν η υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί μέσω απομακρυσμένης διάγνωσης ή υποστήριξης ή μέσω άλλων μεθόδων που περιγράφονται παραπάνω.

Για τα συστήματα HP Point-Of-Sale (POS) και τις λύσεις προϊόντων που παρέχονται σε πακέτο, π.χ. λύσεις λιανικής, κιόσκια ή βάσεις, η υπηρεσία μπορεί να παρέχεται επιτόπου μόνο για τη βασική μονάδα. Η υπηρεσία για τις συνδεδεμένες περιφερειακές συσκευές θα παρέχεται μέσω αποστολής ανταλλακτικών εξαρτημάτων ή ολόκληρων προϊόντων αντικατάστασης, τα οποία θα παρέχουν δυνατότητα επίσκεψης από τον Πελάτη ή θα εγκαθίστανται από τον τεχνικό μεταφορέα που θα τα παραλάβει.

Εάν απαιτείται προκαταρκτικός έλεγχος από την HP, η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψη υλικού θα ισχύσει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπιας απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν οι προτάσεις ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου.

Τα ακόλουθα εξαιρούνται από τη χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψη (εάν ισχύει):

- Ο χρόνος για διαδικασίες αναδόμησης του μηχανισμού ή εξασφάλισης εφεδρικού χώρου στο δίσκο
- Περιπτώσεις κατά τις οποίες ένας αριθμός λογικής μονάδας (LUN) μπορεί να μπλοκαριστεί για να διατηρηθεί η ακεραιότητα των δεδομένων
- Οποιαδήποτε αποκατάσταση/επαναφορά απλωθεθέντων δεδομένων
- Οποιαδήποτε περίοδος μη διαθεσιμότητας, η οποία δεν έχει προκληθεί άμεσα από τη βλάβη του υλικού

Η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος τροποποίησης της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επίσκεψη, όπως αυτή ισχύει για τη συγκεκριμένη διαμόρφωση προϊόντος, την τοποθεσία και το περιβάλλον

του Πελάτη. Αυτό καθορίζεται κατά την παραγγελία του συμβολαίου υποστήριξης και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων.

Οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επίσκεψη και οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύουν για την επίσκεψη ή αντικατάσταση ελαττωματικών ή άδειων μπαταριών επιλεγμένων συστοιχιών αποθήκευσης και προϊόντων ταινίας επιχειρησιακής κατηγορίας.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψη δεν ισχύει εάν ο Πελάτης επιλέξει να παρατείνει τη διάγνωση του προβλήματος από την HP αντί να εκτελέσει τις προτεινόμενες διαδικασίες αποκατάστασης.

Εάν ο Πελάτης ζητήσει προγραμματισμένη υπηρεσία, ο χρόνος από την κλήση έως την επίσκεψη ξεκινά από το συμφωνημένο χρόνο.

Η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει ορισμένες ενέργειες, όπως ενδεικτικά:

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, αποκατάσταση και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών ή πρόσθετες δοκιμές που ζητούνται ή απαιτούνται από τον Πελάτη
- Αντιμετώπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να υλοποιήσει οποιαδήποτε επίσκεψη, επιδιόρθωση, ενημέρωση ή μετατροπή του συστήματος που του έχει παρασχεθεί από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να αναλάβει την προτεινόμενη από την HP δράση για την αποφυγή προβλημάτων
- Υπηρεσίες που, σύμφωνα με την HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες που, σύμφωνα με την HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών προσωπικού που δεν ανήκει στην HP να εγκαταστήσει, επισκευάσει, συντηρήσει ή τροποποιήσει υλικό, μικροκώδικα ή λογισμικό

**Εξαιρέσεις από τη χρονοπροαιρετική υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά**  
ή προστασία από τυχαία ζημιά δεν καλύπτει τα εξής:

- Εξοπλισμό που έχει μεταφερθεί εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από υπηρεσία HP Care Pack που παρέχει κάλυψη για ταξίδια και προστασία από τυχαία ζημιά
- Συντήρηση, επίσκεψη ή αντικατάσταση λόγω απώλειας ή βλάβης που οφείλεται σε άλλη αιτία εκτός της φυσιολογικής χρήσης και λειτουργίας του προϊόντος σύμφωνα με τις προδιαγραφές και το εγχειρίδιο του κατασκευαστή, περιλαμβανομένων ενδεικτικά: κλοπή, έκθεση σε καιρικές συνθήκες, αμέλεια χειριστή, εσφαλμένη ή κακή χρήση, ακατάλληλη τροφοδοσία ρεύματος, μη εξουσιοδοτημένες επισκευές ή προσπάθειες επισκευής, τροποποιήσεις, συνδέσεις ή εγκατάσταση εξοπλισμού, βανδαλισμός, μόλυνση από ζώα ή έντομα, σκουριά, σκόνη, διάβρωση, ελαττωματικές μπαταρίες, διαρροή μπαταρίας, ελλιπή συντήρηση, φυσικά φαινόμενα ή άλλος εξωτερικός κίνδυνος μη σχετιζόμενος με το προϊόν
- Ζημιές στην εμφάνιση του καλυπτόμενου προϊόντος, στη θήκη ή σε άλλα, μη λειτουργικά, στοιχεία ή εξαρτήματα, που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα της μονάδας, π.χ. γρατσουνιές, αλλαγές στο χρώμα, την υφή ή το φινιρίσμα, σταδιακή υποβάθμιση ή φυσιολογική φθορά
- Ατέλειες στην οθόνη υπολογιστή, π.χ. μόνιμη αποτύπωση εικόνας (burn-in), που οφείλονται στη φυσιολογική χρήση και λειτουργία του προϊόντος
- Χαλασμένες ή ελαττωματικές οθόνες LCD, όταν το πρόβλημα οφείλεται σε κακή χρήση ή αποκλείεται από την κάλυψη της υπηρεσίας με άλλον τρόπο, σύμφωνα με το παρόν
- Εσκεμμένες ζημιές που έχουν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ρωγμών ή την καταστροφή της οθόνης του υπολογιστή ή άλλης οθόνης
- Προϊόντα απ' τα οποία έχει αφαιρεθεί/τροποποιηθεί ο σειριακός αριθμός
- Ζημιά ή βλάβη στον εξοπλισμό που καλύπτεται από την εγγύηση ή τις υπηρεσίες επιστροφής του κατασκευαστή ή τα εργοστασιακά δελτία
- Βλάβη στο υλικό, το λογισμικό και τα δεδομένα που οφείλεται, ενδεικτικά, σε ιούς, προγράμματα εφαρμογών, προγράμματα δικτύου, αναβαθμίσεις, οποιαδήποτε διαμόρφωση, βάσεις δεδομένων, αρχεία, προγράμματα

οδήγησης, πηγαίο κώδικα, αντικειμενικό κώδικα ή δεδομένα αποκλειστικής ιδιοκτησίας, ή υποστήριξη, διαμόρφωση, εγκατάσταση ή επανεγκατάσταση λογισμικού ή δεδομένων, ή χρήση κατεστραμμένων ή ελαττωματικών μέσων

- Βλάβη λόγω πολέμου ή πυρηνικού ατυχήματος, πυρκαγιάς, πλημμύρας, τρομοκρατικής ενέργειας ή τροχαίου ατυχήματος
- Τροποποίηση ή αλλαγή καλυπτόμενου προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο
- Απάτη, ανεξήγητη ή μυστηριώδης εξαφάνιση και κάθε εσκεμμένη ενέργεια για πρόκληση βλάβης στο καλυπτόμενο προϊόν
- Σφάλμα σχεδίασης, κατασκευής, προγραμματισμού ή στις οδηγίες
- Απώλεια ή καταστροφή δεδομένων, διακοπή επιχειρηματικής δραστηριότητας, αλλαγή στο χρώμα, την υφή ή το φινιρίσμα, σταδιακή υποβάθμιση, φυσιολογική φθορά.
- Κάθε προϋπάρχουσα κατάσταση που προέκυψε πριν από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας HP Care Pack
- Κατάργηση προϊόντος

Για τα προϊόντα PSG, η κάλυψη για προστασία από τυχαία ζημιά περιορίζεται σε ένα αίτημα ανά προϊόν σε διάστημα 12 μηνών, το οποίο ξεκινά από την ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας Care Pack.

### Περιορισμοί προαιρετικής υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μερών

Η προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ισχύει μόνο για τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για οποιαδήποτε αντικατάσταση μονάδας δίσκου ή SSD/Flash, η οποία δεν έχει παρουσιάσει δυσλειτουργία.

Οι μονάδες SSD/Flash που ορίζονται από την HP ως αναλώσιμα εξαρτήματα ή/και που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής ή/και χρήση όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο του κατασκευαστή ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων, δεν καλύπτονται από την υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών.

Τα ποσοστά παρουσίασης βλαβών και ελαττωμάτων στις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσει το δικαίωμα να ακυρώσει αυτή την υπηρεσία με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση αυτής της προαιρετικής υπηρεσίας (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών/ελαττωμάτων που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

Η HP ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΚΑΜΙΑ ΑΠΟΛΥΤΩΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ Ή ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΔΙΣΚΟΥ Ή SSD/FLASH ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΑΝΤΙΘΕΤΟ ΣΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΤΗΣ HP Ή ΣΤΟ ΦΥΛΛΟ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, Η HP Ή ΟΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ, ΟΙ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΙ Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΔΕΝ ΦΕΡΟΥΝ ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΤΥΧΑΙΑ, ΕΙΔΙΚΗ Ή ΑΠΟΘΕΤΙΚΗ ΖΗΜΙΑ Ή ΖΗΜΙΕΣ ΑΠΟ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΚΑΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗΣ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΡΩΝ.

### Γενικές διατάξεις/ Άλλες εξαιρέσεις

Η HP καταγράφει το περιστατικό γνωστοποιώντας το αναγνωριστικό του περιστατικού στον Πελάτη και επαληθεύοντας την κρισιμότητα του περιστατικού και τις χρονικές απαιτήσεις για την έναρξη των επανορθωτικών ενεργειών. Για τα περιστατικά που λαμβάνονται μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, η HP πρέπει να επικοινωνήσει με τον Πελάτη, να καθορίσουν από κοινού την κρισιμότητα

του περιστατικού και να συμφωνήσουν για τη δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα προκειμένου να ξεκινήσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή ή το χρονικό διάστημα επιτόπιας απόκρισης.

Η κρισιμότητα των περιστατικών ορίζεται ως εξής:

- Κρισιμότητα 1—Κρίσιμη διακοπή λειτουργίας: Για παράδειγμα, διακοπή λειτουργίας του περιβάλλοντος παραγωγής, διακοπή λειτουργίας/σοβαρή απειλή του συστήματος ή της εφαρμογής παραγωγής, καταστροφή/απώλεια ή κίνδυνος δεδομένων, σοβαρές επιπτώσεις στην επιχείρηση, προβλήματα ασφάλειας.
- Κρισιμότητα 2—Κρίσιμη υποβάθμιση λειτουργίας: Για παράδειγμα, επιπτώσεις στο περιβάλλον παραγωγής, διακοπή ή επιπτώσεις στο σύστημα ή στις εφαρμογές παραγωγής, κίνδυνος επανεμφάνισης, σημαντικές επιπτώσεις στην επιχείρηση.
- Κρισιμότητα 3—Κανονική: Για παράδειγμα, διακοπή λειτουργίας ή μειωμένη απόδοση μη παραγωγικού συστήματος (π.χ. συστήματος δοκιμών), υποβάθμιση λειτουργίας συστήματος ή εφαρμογών παραγωγής με διαθέσιμη επίλυση, απώλεια μη κρίσιμων λειτουργιών, περιορισμένες επιπτώσεις στην επιχείρηση.
- Κρισιμότητα 4—Χαμηλή: Για παράδειγμα, καμία επίδραση στην επιχείρηση ή τους χρήστες.

### Πληροφορίες παραγγελίας

Όλες οι μονάδες που συνοδεύονται από υπηρεσίες HP Care Pack που πωλούνται ξεχωριστά (π.χ. σκληροί δίσκοι με συστοιχία αποθήκευσης, server blade και blade αποθήκευσης, διασυνδέσεις και μεταγωγείς SAN σε περιβλήμα BladeSystem) πρέπει να παραγγέλονται με το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας HP Care Pack που έχει το βασικό προϊόν, εφόσον αυτό το επίπεδο είναι διαθέσιμο για τις συγκεκριμένες μονάδες.

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και των επιπέδων υπηρεσιών μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα και μπορεί να περιορίζεται σε προϊόντα και γεωγραφικές τοποθεσίες που πληρούν τις προϋποθέσεις. Για πληροφορίες ή παραγγελία της υπηρεσίας επιτόπιας υποστήριξης υλικού της HP, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP χρησιμοποιώντας τους εξής αριθμούς προϊόντων (το x υποδεικνύει τη διάρκεια της υπηρεσίας σε έτη):

- HA101Ax για απόκριση την επόμενη ημέρα, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)
- HA103Ax για απόκριση εντός 4 ωρών, εκτεταμένες εργάσιμες ώρες (13x5)
- HA104Ax για απόκριση εντός 4 ωρών, 24x7
- HA105Ax για κλήση για επισκευή εντός 6 ωρών, 24x7

Ανάλογα με το σημείο αγοράς και το ζητούμενο επίπεδο-υπηρεσίας, μπορεί να ισχύουν άλλοι αριθμοί προϊόντων. Για να εντοπίσετε τον αριθμό προϊόντος που καλύπτει τις ανάγκες σας με τον καλύτερο τρόπο, απευθυνθείτε στον τοπικό αντιπρόσωπο ή μεταπωλητή της HP.

### Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες HP Care Pack, επικοινωνήστε με ένα από τα γραφεία πωλήσεων ή τους μεταπωλητές της HP ή επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της HP στη διεύθυνση:

[www.hp.com/hps/carepack](http://www.hp.com/hps/carepack)

[www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)

© Copyright 2006, 2008, 2010–2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Οι πληροφορίες του παρόντος εγγράφου ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP παρατίθενται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο στο παρόν δε δύναται να ερμηνευθεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν ευθύνεται για τεχνικά, συντακτικά λάθη ή παραλείψεις του παρόντος.

Οι τεχνολογικές υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP που παρέχονται ή υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά το χρόνο της αγοράς.

Οι ονομασίες Intel, Pentium και Intel Xeon είναι εμπορικά σήματα της Intel Corporation στις ΗΠΑ και σε άλλες χώρες/περιοχές.

5982-6547ELE Ενημερώθηκε τον Νοέμβριο του 2011, Αναθ. 4

