

# Υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού HP

## Υπηρεσίες HP Care Pack

### Τεχνικά δεδομένα



Η υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού της HP παρέχει εξ αποστάσεως βοήθεια και επιτόπια υποστήριξη υψηλής ποιότητας για το καλυπτόμενο υλικό, βοηθώντας σας να βελτιώσετε το χρόνο αδιάλειπτης λειτουργίας των συσκευών σας.

Έχετε την ευελιξία να επιλέξετε μεταξύ πολλαπλών προκαθορισμένων επιλογών, οι οποίες περιλαμβάνουν ποικίλους συνδυασμούς χρόνων επιτόπιας απόκρισης ή απόκρισης από την κλήση έως την επισκευή και παραθύρων κάλυψης για διαφορετικά χρονικά διαστήματα, ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες σας.

Οι επιλογές επιπέδου υπηρεσιών που προβλέπουν χρόνους απόκρισης από την κλήση έως την επισκευή προσφέρουν στους διαχειριστές IT τη βοήθεια ειδικών σε θέματα υποστήριξης, οι οποίοι ξεκινούν να επιλύουν το πρόβλημα άμεσα προκειμένου να επαναφέρουν το σύστημα σε λειτουργική κατάσταση εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος.

### Κύρια χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Εξ αποστάσεως διάγνωση προβλημάτων 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 εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP (μόνο για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Προστασία από τυχαία ζημιά (προαιρετικά, μόνο για κατάλληλα προϊόντα)
- Παρακράτηση ελαττωματικών μερών (προαιρετικά, μόνο για κατάλληλα προϊόντα)
- Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή υλικού αντί χρόνων επιτόπιας απόκρισης (προαιρετικά, μόνο για κατάλληλα προϊόντα)
- Διαχείριση αποθέματος εξαρτημάτων (διατίθεται με επιλογή της προαιρετικής χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή)



## Προδιαγραφές

### Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Εξ αποστάσεως διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη</b>	<p>Αφού ο Πελάτης υποβάλει ένα αίτημα και η ΗΡ καταγράψει τη λήψη του αιτήματος, όπως περιγράφεται στις "Γενικές διατάξεις", η ΗΡ θα εργαστεί κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα του υλικού και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει εξ αποστάσεως σε συνεργασία με τον Πελάτη. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η ΗΡ μπορεί να εκτελέσει εξ αποστάσεως διαγνωστικούς ελέγχους αποκτώντας πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα μέσω λύσεων ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως υποστήριξης ή να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να επιλύσει εξ αποστάσεως το πρόβλημα.</p> <p>Κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης, η ΗΡ θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια για την εγκατάσταση του μικροκώδικα που μπορεί να εγκατασταθεί από τον Πελάτη και των εξαρτημάτων που μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη.</p> <p>Ανεξάρτητα από το παράθυρο κάλυψης του Πελάτη, τα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό μπορούν να αναφερθούν στην ΗΡ τηλεφωνικά ή μέσω της πύλης web, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα αυτοματοποιημένης αναφοράς προβλημάτων εξοπλισμού μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως υποστήριξης της ΗΡ, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η ΗΡ θα επιβεβαιώσει το αίτημα για υποστήριξη καταγράφοντας την κλήση, εκχωρώντας ένα αναγνωριστικό περιστατικού και κοινοποιώντας το στον Πελάτη. Η ΗΡ διατηρεί το δικαίωμα προσδιορισμού της τελικής λύσης των αναφερόμενων προβλημάτων.</p>
<b>Επιτόπια υποστήριξη υλικού</b>	<p>Τα προβλήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της ΗΡ, δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως, ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της ΗΡ, ο οποίος θα παρέχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Για ορισμένα προϊόντα, η ΗΡ μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να αντικαταστήσει τα συγκεκριμένα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της ΗΡ.</p> <p>Επιδιόρθωση σε περίπτωση βλάβης: Επιπλέον, κατά την παροχή επιτόπιας τεχνικής υποστήριξης, η ΗΡ 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 ΗΡ.</li><li>• Να εγκαταστήσει διαθέσιμες ενημερώσεις μικροκώδικα, οι οποίες κατά την ΗΡ 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 ΗΡ, εφόσον ο Πελάτης έχει την απαραίτητη άδεια χρήσης, εάν ισχύει.</li></ul> <p>Επιδιόρθωση κατόπιν αιτήματος: Επιπλέον, κατά τις ώρες κάλυψης και εφόσον ζητηθεί από τον Πελάτη, η ΗΡ θα εγκαταστήσει κρίσιμες ενημερώσεις μικροκώδικα, οι οποίες κατά την κρίση της δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον Πελάτη, εφόσον ο Πελάτης έχει την απαραίτητη άδεια χρήσης, εάν ισχύει. Κρίσιμες ενημερώσεις μικροκώδικα είναι οι ενημερώσεις μικροκώδικα που προτείνονται από το τμήμα προϊόντων της ΗΡ για άμεση εγκατάσταση.</p> <p>Με την επιφύλαξη όσων αναφέρονται προς το αντίθετο στο παρόν έγγραφο ή στους όρους παραγγελίας για υποστήριξη της ΗΡ, για επιλεγμένες συστοιχίες αποθήκευσης και προϊόντα ταινίας επιχειρησιακής κατηγορίας, η ΗΡ θα καλύπτει και θα αντικαθιστά τις ελαττωματικές ή άδειες μπαταρίες που είναι απολύτως απαραίτητες για τη σωστή λειτουργία του καλυπτόμενου προϊόντος.</p>
<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 περιέρχονται στην ιδιοκτησία της ΗΡ. Οι Πελάτες που επιθυμούν να κρατήσουν, απομαγνητίσουν ή άλλως καταστρέψουν τα εξαρτήματα αντικατάστασης, θα χρεώνονται βάσει της ισχύουσας τιμής, μείον τυχόν εκπτώσεων που ισχύουν για τα εξαρτήματα αντικατάστασης.</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><b>Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση:</b></p> <p>Στο πλαίσιο 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, στις σύντομες προδιαγραφές 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 εξ αποστάσεως.</p> <p>Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός παραθύρου κάλυψης θα καταγράφονται κατά την ώρα της κλήσης στην ΗΡ, αλλά δεν θα παρέχεται απόκριση όπως περιγράφεται στις "Γενικές διατάξεις" πριν την επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει παράθυρο κάλυψης.</p> <p>Οι επιλογές παραθύρου κάλυψης που διατίθενται στα προϊόντα που καλύπτουν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών.</p> <p>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>

## Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Χρόνος επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού</b>	<p>Για τα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό και δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως, η HP 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 HP λάβει και καταγράψει το αρχικό αίτημα, όπως περιγράφεται στις "Γενικές διατάξεις". Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης λήγει όταν ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP μεταβεί στο χώρο του Πελάτη ή όταν κλείσει το αναφερόμενο περιστατικό με την αιτιολογία ότι η HP 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. 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 HP.</p>
<b>Ολοκλήρωση εργασιών</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Μετά την άφιξη του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου της HP στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, ο αντιπρόσωπος θα παρέχει την υπηρεσία, είτε επιτόπια είτε εξ αποστάσεως, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, έως ότου επισκευαστούν τα προϊόντα. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν προσωρινά, εάν απαιτούνται επιπλέον εξαρτήματα ή πόροι, αλλά θα συνεχιστούν μόλις αυτά γίνουν διαθέσιμα.</li></ul> <p>Η ολοκλήρωση των εργασιών μπορεί να μην ισχύει για την παροχή επιτόπιας υποστήριξης για επιτραπέζια, φορητά και καταναλωτικά προϊόντα.</p> <p>Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί εφόσον η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί.</p>
<b>Διαχείριση κλιμάκωσης</b>	<p>Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων περιστατικών. Η τοπική διοίκηση της HP συντονίζει την κλιμάκωση των περιστατικών μέσω των κατάλληλων πόρων της HP 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 HP 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 λήψη επιλεγμένου μικροκώδικα ή patch της HP για την οποία μπορεί να απαιτούνται πρόσθετα δικαιώματα μέσω συμβάσεων υποστήριξης λογισμικού της HP, η εγγραφή σε προληπτικές ειδοποιήσεις υλικού 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 HP με πρόσβαση μέσω κωδικού</li><li>Εργαλείο web για την υποβολή ερωτήσεων απευθείας στην HP. 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 HP 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 εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP</b>	<p>Η λύση ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP παρέχει εξαιρετικές δυνατότητες αντιμετώπισης και επιδιόρθωσης προβλημάτων. Μπορεί να περιλαμβάνει λύσεις εξ αποστάσεως πρόσβασης στο σύστημα και να προσφέρει ένα εξυπηρετικό κεντρικό σημείο διαχείρισης και μια σύνοψη των εκκρεμών περιστατικών και του ιστορικού. Οι ειδικοί υποστήριξης της HP θα χρησιμοποιήσουν την εξ αποστάσεως πρόσβαση στο σύστημα μόνο κατόπιν σχετικής έγκρισης από τον Πελάτη. Η εξ αποστάσεως πρόσβαση στο σύστημα μπορεί να δώσει στον ειδικό υποστήριξης της HP τη δυνατότητα να παρέχει πιο αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων και ταχύτερη επίλυση.</p>

## Προδιαγραφές (προαιρετικά)

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Προστασία από τυχαία ζημιά</b>	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, συγκεκριμένα επίπεδα υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνουν προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης. Στις περιπτώσεις που ισχύει η προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης, ο Πελάτης απολαμβάνει την προστασία για το καλυπτόμενο προϊόν υλικού στο πλαίσιο της υπηρεσίας.</p> <p>Προστασία από τυχαία ζημιά είναι η φυσική ζημιά/βλάβη που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ξαφνικού ή απρόβλεπτου ατυχήματος, με την προϋπόθεση ότι η ζημιά έχει γίνει κατά τη διάρκεια φυσιολογικής χρήσης. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν μη ηθελημένη ρίψη υγρών μέσα ή πάνω στη μονάδα, πτώσεις, μεταβολή τάσης, καθώς και σπάσιμο της οθόνης υγρών κρυστάλλων ή καταστροφή εξαρτημάτων. Λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά παρατίθενται στην ενότητα "Περιορισμοί υπηρεσίας".</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. Όλες οι μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις, συμμετέχουν υποχρεωτικά στην παρακράτηση ελαττωματικών μερών. Κατά παρέκκλιση όσων αναφέρονται αντιθέτως στο παρόν έγγραφο ή στους όρους παραγγελίας για υποστήριξη της HP, η HP παραιτείται του δικαιώματος κατοχής και ιδιοκτησίας των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών απευθείας παράδοσης προϊόντος αντικατάστασης από την HP στον Πελάτη. Ο Πελάτης θα κρατήσει τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου ή SSD/Flash 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 επίσκεψη για υποστήριξη υλικού</b>	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, μπορεί να επιλεγεί η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψη αντί του χρόνου επιτόπιας απόκρισης. Για τα κρίσιμα περιστατικά (κρυσιμότητα 1 ή 2) που δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως, η HP θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός της προκαθορισμένης χρονικής δέσμευσης. Για τα μη κρίσιμα περιστατικά (κρυσιμότητα 3 ή 4), η 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 από την κλήση έως την επίσκεψη θα ξεκινήσει από τη στιγμή εκείνη. Τα επίπεδα κρυσιμότητας των περιστατικών ορίζονται στις "Γενικές διατάξεις".</p> <p>Ο χρόνος από την κλήση έως την επίσκεψη αναφέρεται στο διάστημα που ξεκινά με την αναγνώριση του αιτήματος από την HP, όπως ορίζεται στην ενότητα "Γενικές διατάξεις". Ο χρόνος από την κλήση έως την επίσκεψη 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 επίσκεψη ισχύουν μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη.</p> <p>Οι διαθέσιμες επιλογές χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επίσκεψη ορίζονται στον πίνακα επιλογών επιπέδων υπηρεσιών. Οι χρόνοι από την κλήση έως την επίσκεψη προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητά τους. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p> <p>Η επίσκεψη θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί εφόσον επιβεβαιώσει η HP ότι η δυσλειτουργία έχει διορθωθεί, ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί ή ότι η πρόσβαση στα δεδομένα έχει αποκατασταθεί. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή οπτικής επαλήθευσης. Η HP θα καθορίσει το επίπεδο ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Η HP μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν προσωρινά ή μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση επίσκεψης. 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>Προκειμένου να τεθεί σε εφαρμογή η χρονική δέσμευση, απαιτούνται 30 ημέρες από την αγορά της υπηρεσίας ώστε να ολοκληρωθεί η διαμόρφωση και η εκτέλεση των απαραίτητων ελέγχων και διαδικασιών. Κατά τη διάρκεια αυτής της αρχικής περιόδου 30 ημερών και για 5 επιπλέον εργάσιμες ημέρες από την ολοκλήρωση του ελέγχου, η HP θα παρέχει επιτόπια απόκριση εντός 4 ωρών.</p>
<b>Διαχείριση αποθέματος εξαρτημάτων (διατίθεται με επιλεγμένες προαιρετικές χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επίσκεψη)</b>	<p>Για την υποστήριξη των χρονικών δεσμεύσεων από την κλήση έως την επίσκεψη 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/Κάλυψη μόνο για 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. Κατά παρέκκλιση όσων αναφέρονται αντιθέτως στο παρόν ή στους ισχύοντες τυπικούς όρους πώλησης της HP, οι υπηρεσίες HP Care Pack με αυτόν τον περιορισμό κάλυψης δεν καλύπτουν τα παρακάτω προαιρετικά εξαρτήματα και βοηθητικό εξοπλισμό:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Εξωτερική οθόνη</li><li>• Όλα τα εξωτερικά βοηθητικά εξαρτήματα που δεν αγοράζονται και δεν περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία του βασικού προϊόντος επιτραπέζιου υπολογιστή, σταθμού εργασίας, thin client ή φορητού ή φορητού υπολογιστή</li><li>• Ο σταθμός σύνδεσης ή η συσκευή πολλαπλασιασμού θυρών καλύπτονται εντός της χώρας όπου αγοράστηκε η υπηρεσία HP Care Pack και δεν παρέχεται κάλυψη κατά τη διάρκεια ταξιδιών εκτός της χώρας αγοράς.</li></ul>
<b>Όριο σελίδων</b>	<p>Ορισμένοι εκτυπωτές μπορεί να διατίθενται με μέγιστο όριο σελίδων. Ο αριθμός σελίδων είναι ο αριθμός των τυπικών σελίδων (εκτυπωμένων ή κενών) που έχουν περάσει από το μηχανισμό εκτύπωσης, όπως αυτόματα καταγράφεται στη δοκιμαστική σελίδα. Προκειμένου να υπολογιστεί ο αριθμός των σελίδων, τα διαφορετικά μεγέθη χαρτί 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 όριο, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτα. Εάν ο Πελάτης υπερβεί το όριο σελίδων πριν από το τέλος της συμβατικής περιόδου, οι περαιτέρω υπηρεσίες που ενδεχομένως θα παρασχεθούν κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου θα χρεωθούν σύμφωνα με τις τρέχουσες χρεώσεις της HP για το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν ο Πελάτης έχει προμηθευτεί κάποια άλλη υπηρεσία HP Care Pack εν τω μεταξύ.</p>

## Προδιαγραφές

### Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδων υπηρεσιών

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>	Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της ΗΡ. 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 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.
<b>Απόκριση την τρίτη ημέρα, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)</b>	Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός 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 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.
<b>Απόκριση την επόμενη ημέρα, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)</b>	Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός 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 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.
<b>Απόκριση εντός 4 ωρών, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)</b>	Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός 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 καταγράψει το αίτημα. Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης εντός 4 ωρών υπολογίζεται αποκλειστικά και μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης. Για τις κλήσεις που λαμβάνονται μετά τη 1 μ.μ. τοπική ώρα, ο χρόνος απόκρισης μπορεί να μεταφερθεί στο επόμενο παράθυρο κάλυψης.
<b>Απόκριση εντός 4 ωρών, εκτεταμένες εργάσιμες ώρες (13x5)</b>	Η υπηρεσία διατίθεται 13 ώρες την ημέρα, 8:00 - 21:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός 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 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.
<b>Απόκριση εντός 4 ωρών, εκτεταμένες εργάσιμες ώρες (13x7)</b>	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.
<b>Απόκριση εντός 4 ωρών, 24x7</b>	Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της ΗΡ. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της ΗΡ επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη, οποιαδήποτε ώρα και ημέρα 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.
<b>Κλήση για επίσκεψη εντός 6 ωρών, 24x7</b>	Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της ΗΡ. Για τα κρίσιμα περιστατικά με το καλυπτόμενο υλικό, η ΗΡ θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός 6 ωρών από την υποβολή και την καταγραφή του αρχικού αιτήματος από την ΗΡ.
<b>Κλήση για επίσκεψη εντός 24 ωρών, 24x7</b>	Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της ΗΡ. Για τα κρίσιμα περιστατικά με το καλυπτόμενο υλικό, η ΗΡ θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός 24 ωρών από την υποβολή και την καταγραφή του αρχικού αιτήματος από την ΗΡ.

## Ζώνες μετακίνησης

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.

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.

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.

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Χρονική δέσμευση 6 ωρών από την κλήση έως την επισκευή υλικού	Χρονική δέσμευση 24 ωρών από την κλήση έως την επισκευή υλικού
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. μονάδες μνήμης και DVD-ROM) και για το συνδεδεμένο βοηθητικό εξοπλισμό HP ή Compaq που αγοράζει ο Πελάτης μαζί με το βασικό προϊόν (π.χ. ποντίκι, πληκτρολόγιο, σταθμός σύνδεσης, τροφοδοτικό AC και οθόνη μεγέθους έως 22 ιντσών ή μικρότερη).

Με την εξαίρεση όσων προβλέπονται στο παρόν, η υπηρεσία που αγοράζετε για το κύριο προϊόν δεν επεκτείνεται στις επιλογές Premium της HP. Η κάλυψη για τις επιλογές Premium της HP, εάν διατίθεται, πρέπει να διαμορφωθεί και να αγοραστεί ξεχωριστά. Διαφορετικά ισχύουν οι όροι της τυπικής εγγύησης. Για την πλήρη λίστα των επιλογών Premium, επισκεφτείτε τη διεύθυνση <http://hp.com/go/premiumoptions>.

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

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

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 αντικατάστασης από το χρήστη, οι γραφίδες για tablet, τα kit συντήρησης και τα λοιπά αναλώσιμα, καθώς και οι συσκευές που συντηρούνται από το χρήστη και οι συσκευές τρίτων προμηθευτών δεν καλύπτονται από την υπηρεσία.

Στις περιπτώσεις εξαρτημάτων αντικατάστασης που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Για την αναβάθμιση των εξαρτημάτων ή των στοιχείων που έχουν αποσυρθεί από την αγορά μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να ισχύει πρόσθετη χρέωση. 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 για το κύριο προϊόν καλύπτει τις επιλογές υλικού μάρκας HP, εκτός των επιλογών Premium που ορίζει η HP, οι οποίες χρησιμοποιούνται στον server και έχουν αγοραστεί μαζί με το περιβλήμα ή μετά, καθώς και οι οθόνες έως 22 ίντσες και τα προϊόντα tower UPS κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης. Τα στοιχεία αυτά καλύπτονται από το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας με αυτό του server.

Για τα περιβλήματα BladeSystem, η υπηρεσία αυτή καλύπτει το περίβλημα, τα τροφοδοτικά, τους ανεμιστήρες και τις συσκευές του περιβλήματος, συμπεριλαμβανομένων των μονάδων pass-through.

Για ProLiant server, συστήματα αποθήκευσης ή περιβλήματα BladeSystem που εγκαθίστανται σε rack, η υπηρεσία καλύπτει επίσης όλες τις πιστοποιημένες επιλογές rack HP, συμπεριλαμβανομένων των UPS προϊόντων που δεν υπερβαίνουν τα 12 kVA, των μεταγωγών KVM, της κονσόλας και του PDU που είναι εγκατεστημένα στο ίδιο rack κατά τη διάρκεια ισχύος της εργοστασιακής εγγύησης. Η κάλυψη της μπαταρίας UPS δεν περιλαμβάνεται και ισχύουν οι τυπικοί όροι και προϋποθέσεις της 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 επίσκεψη όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, ο έλεγχος μπορεί να πραγματοποιηθεί επιτόπια, μέσω εξ αποστάσεως πρόσβασης στο σύστημα, μέσω εργαλείων εξ αποστάσεως 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 και διαδικασιών που απαιτούνται προκειμένου να τεθεί σε εφαρμογή η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψη του υλικού. Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επίσκεψη του υλικού ξεκινά να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Μέχρι τότε, η υπηρεσία για το καλυπτόμενο υλικό θα παρέχεται με χρόνο επιτόπιας απόκρισης 4 ωρών.

Επίσης, η HP επιφυλάσσει το δικαίωμα 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 για υλικό, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιήσει την κατάλληλη λύση εξ αποστάσεως 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 επίσκεψη υλικού, η HP απαιτεί ο Πελάτης να εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP, χρησιμοποιώντας ασφαλή σύνδεση στην 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 εξ αποστάσεως 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 εξ αποστάσεως 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 στον Πελάτη σε βάση χρόνου και υλικών, εκτός και εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς ανάμεσα στην HP και τον Πελάτη.

Οι Πελάτες που έχουν άδεια χρήσης για προϊόντα λογισμικού βάσει μικροκώδικα (χαρακτηριστικά του μικροκώδικα που ενεργοποιούνται με την αγορά ξεχωριστής άδειας χρήσης λογισμικού) ή μικροκώδικα με άδεια χρήσης, πρέπει επίσης να διαθέτουν, εάν ισχύει, ενεργό συμφωνητικό υποστήριξης λογισμικού με την HP προκειμένου να λαμβάνουν, εγκαθιστούν και χρησιμοποιούν τις σχετικές ενημερώσεις μικροκώδικα. Η HP θα παρέχει, εγκαθιστά ή βοηθά τον Πελάτη κατά την εγκατάσταση των ενημερώσεων μικροκώδικα, όπως περιγράφεται στο παρόν, μόνο εφόσον ο Πελάτης διαθέτει άδεια χρήσης για το σχετικό λογισμικό για κάθε σύστημα, υποδοχή, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή ή λογισμικό τελικού χρήστη, όπως επιτρέπεται από τους όρους χρήσης του γνήσιου λογισμικού HP ή άλλου κατασκευαστή.

## 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 το ζητήσει 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 επίσκεψη 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 επίσκεψη δεν ισχύει όταν η πρόσβαση στο σύστημα - περιλαμβανομένης της φυσικής και εξ αποστάσεως 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 επίσκεψη ξεκινά από το συμφωνημένο, προγραμματισμένο χρόνο.

Για τις επιλογές χρόνου επιτόπιας απόκρισης για υλικό, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP, μέσω ασφαλούς σύνδεσης, και να παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους, σύμφωνα με τις σημειώσεις κυκλοφορίας που συνοδεύουν τη λύση εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP, προκειμένου να είναι εφικτή η παροχή της υπηρεσίας και των λοιπών επιλογών. Για τις χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επίσκεψη του υλικού, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να πράξει τα παραπάνω. Όταν εγκατασταθεί η λύση εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί τα στοιχεία επικοινωνίας στη λύση εξ αποστάσεως 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 υποστηρίξει τις προσπάθειες της HP για εξ αποστάσεως επίλυση των προβλημάτων. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η HP για να του παράσχει γρήγορη και επαγγελματική εξ αποστάσεως 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 κώδικα 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 καταβάλει πρόσθετες χρεώσεις εάν ζητήσει από την HP να εγκαταστήσει ενημερώσεις μικροκώδικα ή patches που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο. Οι πρόσθετες χρεώσεις που θα επιβαρύνουν τον Πελάτη 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 ίδιο τον Πελάτη ή προϊόντα αντικατάστασης, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος εντός του χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η HP. Στην περίπτωση που η HP δεν λάβει το ελαττωματικό εξάρτημα ή προϊόν εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος ή εάν το εξάρτημα ή το προϊόν έχει υποστεί φθορές κατά την παραλαβή, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει αντίτιμο για το ελαττωματικό εξάρτημα ή το προϊόν, το οποίο θα καθορίσει η HP, μείον τυχόν εκπτώσεων που ισχύουν.

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.

Για τις υπηρεσίες HP Care Pack που περιλαμβάνουν προστασία από τυχαία ζημιά, ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει την HP εντός 30 ημερών για την τυχαία ζημιά, έτσι ώστε η HP να προβεί στην επίσκεψη του συστήματος. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την επίσκεψη βάσει του συγκεκριμένου προγράμματος για τις ζημιές που αναφέρονται μετά το πέρας των 30 ημερών από το ατύχημα. Εάν το προϊόν συνοδεύεται από προστατευτικά αντικείμενα, όπως καλύμματα, τσάντες ή θήκες μεταφοράς, κ.λπ., τα οποία παρασχεθήκαν για χρήση με το καλυπτόμενο προϊόν, ο Πελάτης οφείλει να τα χρησιμοποιεί σε μόνιμη βάση προκειμένου να προστατεύει το καλυπτόμενο προϊόν.



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

- Να διατηρεί το φυσικό 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/και να διασφαλίσει ότι η μονάδα δίσκου ή SSD/Flash δεν θα χρησιμοποιηθεί ξανά.
- Να απορρίψει όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και 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 επιστρέφει 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 εξ αποστάσεως διάγνωσης και υποστήριξης, επιτόπιων υπηρεσιών και άλλων μεθόδων. Στις άλλες μεθόδους περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων η παράδοση μέσω κούριερ ανταλλακτικών για αντικατάσταση από τον Πελάτη, όπως ηλεκτρολογία, ποντίκι, ή, εφόσον συμφωνήσει ο Πελάτης, άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται από την HP ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον Πελάτη, ή ακόμη και ολόκληρο προϊόν αντικατάστασης. Η HP θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του Πελάτη και την εκπλήρωση της χρονικής δέσμευσης, εάν ισχύει.

Εάν ο Πελάτης συμφωνήσει με το συνιστώμενο εξάρτημα αντικατάστασης που μπορεί να επισκευαστεί από τον ίδιο και το εξάρτημα αυτό παρέχεται για την αποκατάσταση της λειτουργικής κατάστασης του συστήματος, το επίπεδο της υπηρεσίας επιτόπιας υποστήριξης δεν ισχύει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η πρακτική της HP είναι να αποστείλει στο χώρο του Πελάτη τα εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον Πελάτη και είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του προϊόντος. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη διαδικασία και τα προϊόντα που επιδέχονται επισκευή 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 εξ αποστάσεως 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 επισκευής από τον Πελάτη ή θα εγκαθίστανται από τον τεχνικό μεταφορέα που θα τα παραδώσει.

Εάν απαιτείται προκαταρκτικός έλεγχος από την HP, η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή 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 επισκευή (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 προκειμένου να διατηρηθεί η ακεραιότητα των δεδομένων
- Οποιαδήποτε αποκατάσταση/επαναφορά απολεσθέντων 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 επισκευή, 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, προγραμματισμένο 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 την προαιρετική υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά**

Προκειμένου να μπορεί ο Πελάτης να αγοράσει την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά, το προϊόν πρέπει να καλύπτεται από εργοστασιακή εγγύηση ή υπηρεσία επέκτασης εγγύησης με διάρκεια κάλυψης ίση ή μεγαλύτερη από αυτήν της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά. Η υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά παρέχει προστασία από ξαφνικά και απρόβλεπτα ατύχημα χειρισμού, με την προϋπόθεση ότι το ατύχημα έχει γίνει κατά τη διάρκεια φυσιολογικής χρήσης. Δεν παρέχεται κάλυψη για τις εξής περιπτώσεις και για τις ζημιές που οφείλονται σε:

- Φυσιολογική φθορά, αλλαγή στο χρώμα, την υφή ή το φινίρισμα, σταδιακή υποβάθμιση, σκουριά, σκόνη, διάβρωση
- Πυρκαγιά, τροχαίο ατύχημα ή ατύχημα στο σπίτι του ιδιοκτήτη (περιπτώσεις όπου το εν λόγω ατύχημα καλύπτεται από ασφάλεια ή άλλη εγγύηση προϊόντος), φυσικά φαινόμενα συμπεριλαμβανομένων μεταξύ άλλων της πλημμύρας) ή άλλος εξωτερικός κίνδυνος μη σχετιζόμενος με το προϊόν
- Έκθεση σε καιρικές ή περιβαλλοντικές συνθήκες που δεν συμφωνούν με τις προδιαγραφές της HP, έκθεση σε επικίνδυνα (όπως μολυσματικά υλικά, αμέλεια του χειριστή, εσφαλμένη ή κακή χρήση, ακατάλληλη τροφοδοσία ηλεκτρικού ρεύματος, μη εξουσιοδοτημένες επισκευές ή προσπάθειες επισκευής, ακατάλληλες ή μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις, επέκτασεις ή εγκαταστάσεις, βανδαλισμός, μόλυνση από ζώα ή έντομα, ελαττωματικές μπαταρίες, διαρροή μπαταρίας, ελλιπής συντήρηση σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή (όπως η χρήση μη ενδεδειγμένων καθαριστικών).
- Σφάλμα στη σχεδίαση, την κατασκευή, τον προγραμματισμό ή τις οδηγίες του προϊόντος
- Συντήρηση, επίσκεψη ή αντικατάσταση λόγω απώλειας ή βλάβης που οφείλεται σε οποιαδήποτε άλλη αιτία εκτός της φυσιολογικής χρήσης και λειτουργίας του προϊόντος σύμφωνα με τις προδιαγραφές και το εγχειρίδιο του κατασκευαστή
- Κλοπή, απώλεια, μυστηριώδης εξαφάνιση
- Απώλεια ή καταστροφή δεδομένων, διακοπή επαγγελματικών εργασιών
- Απάτη (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά της εσφαλμένης, παραπλανητικής, λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφόρησης του επισκευστή ή της HP σχετικά με τον τρόπο πρόκλησης βλάβης στον εξοπλισμό)
- Τυχαία ή άλλη πρόκληση ζημιάς στη διακόσμηση του προϊόντος, δηλαδή ζημιές που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα της μονάδας
- Ατέλειες στην οθόνη του υπολογιστή, όπως καμένα ή κατεστραμμένα pixels, οι οποίες προκλήθηκαν κατά τη φυσιολογική χρήση και λειτουργία του προϊόντος
- Φθορές σε προϊόντα των οποίων ο σειριακός αριθμός έχει αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί
- Ζημιά ή βλάβη στον εξοπλισμό που καλύπτεται από την εγγύηση ή τις υπηρεσίες επιστροφής προϊόντος του κατασκευαστή ή τα εργοστασιακά δελτία
- Ζημιά ή βλάβη που προκλήθηκε κατά την αποστολή του καλυπτόμενου προϊόντος από τον Πελάτη προς ή από μια τοποθεσία

- Ζημιά ή βλάβη σε υλικό, λογισμικό, μέσα, δεδομένα, κ.λπ., που προκλήθηκε από αίτια όπως, ενδεικτικά, οι εφαρμογές προγράμματα δικτύου αναβαθμίσεις διαμορφώσεις οποιασδήποτε μορφής βάσεις δεδομένων αρχεία προγράμματα οδήγησης κώδικας προέλευσης κώδικας αντικείμενου ή ιδιότητα δεδομένα οποιαδήποτε υποστήριξη, διαμόρφωση, εγκατάσταση ή επανεγκατάσταση λογισμικού ή δεδομένων χρήση κατεστραμμένων ή ελαττωματικών μέσων
- Οποιαδήποτε προϋπάρχουσα κατάσταση που προέκυψε (συνέβη) πριν από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας HP Care Pack
- Κατάργηση προϊόντος
- Εξοπλισμός 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
- Οθόνες LCD με βλάβη ή ελάττωμα, εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε κακή χρήση ή εξαιρείται από την κάλυψη της υπηρεσίας με άλλον τρόπο
- Εσκεμμένες ζημιές που έχουν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ρωγμών ή την καταστροφή της οθόνης του υπολογιστή ή άλλης οθόνης
- Ζημιά ή βλάβη που οφείλεται σε ενέργειες της αστυνομίας, σε πόλεμο, πυρηνικό ατύχημα ή τρομοκρατική ενέργεια
- Τροποποίηση ή αλλαγή του καλυπτόμενου προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο
- Ανεξήγητη ή μυστηριώδης εξαφάνιση και κάθε εσκεμμένη ενέργεια για πρόκληση βλάβης στο καλυπτόμενο προϊόν
- Απροσεξία, αμέλεια ή κατάχρηση κατά το χειρισμό ή τη χρήση του προϊόντος. Εάν το προϊόν συνοδεύεται από προστατευτικά αντικείμενα, π.χ. καλύμματα, τσάντες ή θήκες μεταφοράς, κ.λπ., τα οποία παρασχέθηκαν για χρήση με το καλυπτόμενο προϊόν, ο Πελάτης οφείλει να τα χρησιμοποιεί σε μόνιμη βάση προκειμένου να ισχύει η υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά. Η απροσεξία, η αμέλεια και η κατάχρηση αναφέρονται ενδεικτικά στο χειρισμό και τη χρήση του καλυπτόμενου προϊόντος με επιβλαβή, ζημιόγено ή επιθετικό τρόπο, ο οποίος μπορεί να προκαλέσει τη βλάβη ή ζημιά, καθώς και σε οποιαδήποτε ρηθιζμένη ή σκόπιμη πρόκληση βλάβης ή ζημιάς στο προϊόν. Οποιαδήποτε βλάβη ή ζημιά που προκαλείται από τέτοιες ενέργειες ΔΕΝ καλύπτονται από την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά.

Για τα εμπορικά και καταναλωτικά προϊόντα της HP, η τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό περιορίζεται σε ένα ατύχημα ανά προϊόν ανά 12 μήνες, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας HP Care Pack.

Όταν καλυφθεί το καθορισμένο όριο, το κόστος επίσκεψης για κάθε επιπλέον ατύχημα θα χρεώνεται βάσει χρόνου και υλικών, αλλά όλα τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας HP Care Pack θα εξακολουθήσουν να ισχύουν, εκτός εάν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στη χώρα αγοράς.

Για τους Πελάτες που έχουν ιστορικό υψηλών αιτημάτων κάλυψης, η HP έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την πώληση της επιλογής προστασίας από τυχαία ζημιά.

#### **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 εξαρτήματα που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηρίξιμη διάρκεια ζωής ή/και χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή στις σύντομες προδιαγραφές 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 του δικαιώματος 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 ΑΝΗΚΟΥΝ Ή/ΚΑΙ 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. Σημείωση: Για τα περιστατικά που λαμβάνονται μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως 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 ξεχωριστά αγορασμένες υπηρεσίες HP Care Pack (π.χ. σκληροί δίσκοι με συστοιχία αποθήκευσης, server blade αποθήκευσης, διασυνδέσεις, επιλογές Premium της HP, μεταγωγείς SAN σε περίβλημα BladeSystem, κ.α.), πρέπει να παραγγέλλονται με το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας που έχει το βασικό προϊόν, εφόσον το συγκεκριμένο 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 προϊόντος (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 (9x5)
- 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 καλύτερα 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/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack)

[www.hp.com/services/alwayson](http://www.hp.com/services/alwayson)

