



Υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού HP

Υπηρεσίες HP Care Pack

Τεχνικά δεδομένα

Επισκόπηση υπηρεσίας

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 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 για υποστήριξη υλικού
- 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)
- Πλήρης παρακράτηση ελαττωματικών υλικών (προαιρετικά, μόνο για κατάλληλα προϊόντα)
- Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή αντί επιλογής χρόνου επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού (προαιρετικά, μόνο για κατάλληλα προϊόντα)
- Διαχείριση αποθέματος εξαρτημάτων (διατίθεται με επιλεγμένες προαιρετικές υπηρεσίες χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή)
- Κάλυψη μόνο για επιτραπέζιους υπολογιστές/σταθμούς εργασίας/thin client/φορητούς υπολογιστές (προαιρετικά, μόνο για κατάλληλα προϊόντα)
- Όριο σελίδων (προαιρετικά, μόνο για κατάλληλα προϊόντα)

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Εξ αποστάσεως διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη	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 του υλικού και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει εξ αποστάσεως σε συνεργασία με τον Πελάτη. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η HP 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. 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 μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη. 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 προβλημάτων εξοπλισμού μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η HP θα αναγνωρίσει τη λήψη του αιτήματος καταγράφοντας το περιστατικό κλήσης, εκχωρώντας ένα αναγνωριστικό περιστατικού και κοινοποιώντας το στον Πελάτη. Η HP διατηρεί το δικαίωμα προσδιορισμού της τελικής λύσης των αναφερόμενων προβλημάτων.
Επιτόπια υποστήριξη υλικού	Τα προβλήματα υλικού που, κατά την κρίση της HP, δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως, 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 ορισμένα προϊόντα, η HP μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να αντικαταστήσει τα 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 HP. 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 εξαρτήματα ή επιπλέον πόροι, αλλά θα συνεχιστούν μόλις αυτά γίνουν διαθέσιμα. 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 HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί. Επιδιόρθωση σε περίπτωση βλάβης: Επιπλέον, κατά την παροχή επιτόπιας τεχνικής υποστήριξης, η HP μπορεί να κάνει τα εξής: • 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. • 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, εφόσον ο Πελάτης έχει την απαραίτητη άδεια χρήσης, εάν ισχύει. Επιδιόρθωση κατόπιν αιτήματος: Επιπλέον, κατά τις ώρες κάλυψης και εφόσον ζητηθεί από τον Πελάτη, η HP θα εγκαταστήσει τις κρίσιμες ενημερώσεις μικροκώδικα που 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 HP για άμεση εγκατάσταση. Κατά παρέκκλιση των όσων αντιθέτως αναφέρονται στο παρόν έγγραφο ή στους ισχύοντες τυπικούς όρους της σύμβασης υποστήριξης HP, η HP για επιλεγμένες συστοιχίες αποθήκευσης και προϊόντα ταινίας επιχειρησιακής κατηγορίας, θα καλύπτει και θα αντικαθιστά ελαττωματικές ή άδειες μπαταρίες, η παρουσία των οποίων είναι κρίσιμη για τη σωστή λειτουργία του καλυπτόμενου προϊόντος.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Εξαρτήματα αντικατάστασης και υλικά	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 βάση της ισχύουσας τιμής, μείον τυχόν εκπτώσεων που ισχύουν για τα εξαρτήματα αντικατάστασης. 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. Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση: 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.
Παράθυρο κάλυψης	Το παράθυρο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο παρέχονται οι περιγραφόμενες υπηρεσίες, επιτόπια ή εξ αποστάσεως. 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. Οι επιλογές παραθύρου κάλυψης που διατίθενται στα προϊόντα που καλύπτουν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων 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.
Χρόνος επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού	Για τα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό και δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως, η ΗΡ θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να μεταβεί στο χώρο του Πελάτη εντός του καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης. 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. 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 ΗΡ.
Διαχείριση κλιμάκωσης	Η ΗΡ έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων 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.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης	Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η HP παρέχει πρόσβαση σε ορισμένα εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά εργαλεία και εργαλεία web. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση στα ακόλουθα: • 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 • Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης στο web για ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων • Ορισμένα αποκλειστικά εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων της HP με πρόσβαση μέσω κωδικού • 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. • 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.
Λύση ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP	Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, 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.

Προδιαγραφές (προαιρετικά)

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Προστασία από τυχαία ζημιά	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 υπηρεσία αυτή, ο Πελάτης απολαμβάνει την προστασία για το καλυπτόμενο προϊόν υλικού στο πλαίσιο της υπηρεσίας. 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 αυτή 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 ή καταστροφή οθόνης LCD ή εξαρτημάτων. Λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία αυτή παρατίθενται στην ενότητα "Περιορισμοί υπηρεσίας".
Παρακράτηση ελαττωματικών μερών	Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, αυτή η επιλογή υπηρεσίας προβλέπει ότι ο Πελάτης δικαιούται να παρακρατεί τα ελαττωματικά μέρη της μονάδας δίσκου ή SSD/Flash, που καλύπτονται από την υπηρεσία, εφόσον δεν επιθυμεί να τα παραδώσει λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχονται στο δίσκο ("Μονάδα δίσκου ή SSD/Flash"). Όλες οι μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις, συμμετέχουν υποχρεωτικά στην παρακράτηση ελαττωματικών μερών.

Προδιαγραφές (προαιρετικά)**Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)**

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Πλήρης παρακράτηση ελαττωματικών υλικών	Εκτός από την παρακράτηση ελαττωματικών μερών, αυτή η επιλογή επιτρέπει στον Πελάτη να κρατάει πρόσθετα εξαρτήματα που έχουν καθοριστεί από την HP ως εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων, όπως είναι οι μονάδες μνήμης. Όλα τα εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις συμμετέχουν υποχρεωτικά στην επιλογή πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών μερών. Τα εξαρτήματα που μπορούν να παρακρατηθούν στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας περιγράφονται στο έγγραφο που βρίσκεται στη διεύθυνση www.hp.com/services/cdmr.
Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή για υποστήριξη υλικού	Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, μπορεί να επιλεγεί η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή αντί του χρόνου επιτόπιας απόκρισης. Για τα κρίσιμα περιστατικά (κρίσιμότητα 1 ή 2) που δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως, η HP θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο 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 από την κλήση έως την επισκευή θα ξεκινήσει από τη στιγμή εκείνη. Τα επίπεδα κρίσιμότητας των περιστατικών ορίζονται στις "Γενικές διατάξεις". Ο χρόνος από την κλήση έως την επισκευή αναφέρεται στο χρονικό διάστημα που ξεκινά με την παραλαβή και αναγνώριση του αρχικού αιτήματος 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 αναφερόμενο 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 είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη. Οι διαθέσιμες επιλογές χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις ορίζονται στον πίνακα επιλογών επιπέδων υπηρεσιών. Οι χρόνοι από την κλήση έως την επισκευή προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητά τους από τον τοπικό αντιπρόσωπο. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP. Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί εφόσον η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τυχόν απώλεια δεδομένων. Ο Πελάτης φέρει να προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες δημιουργίας αντιγραφών ασφαλείας. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση αυτόματου 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 επισκευής. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Για να ισχύσει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή υλικού, απαιτούνται 30 ημέρες από το χρόνο αγοράς της υπηρεσίας έως τη ρύθμιση και εκτέλεση των ελέγχων και διαδικασιών που πρέπει να ολοκληρωθούν. 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.
Διαχείριση αποθέματος εξαρτημάτων (διατίθεται με επιλογή της προαιρετικής χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή)	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.

Προδιαγραφές (προαιρετικά)**Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)**

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Κάλυψη μόνο για επιτραπέζιους υπολογιστές/σταθμούς εργασίας/thin client/φορητούς υπολογιστές	Για τα προϊόντα 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 ή στους τυπικούς όρους πώλησης της HP, οι υπηρεσίες HP Care Pack με αυτόν τον περιορισμό κάλυψης δεν καλύπτουν τα παρακάτω προαιρετικά εξαρτήματα και βοηθητικό εξοπλισμό: • Εξωτερική οθόνη • 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 υπολογιστή 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.
Όριο σελίδων	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 δοκιμαστική σελίδα. 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. 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. 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 της συμβατικής περιόδου θα χρεωθούν σύμφωνα με τις τρέχουσες, τη δεδομένη στιγμή, χρεώσεις της HP για το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν ο Πελάτης προμηθευτεί μια άλλη υπηρεσία HP Care Pack εν τω μεταξύ.

Προδιαγραφές**Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδων υπηρεσιών**

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
Τυπικός χρόνος απόκρισης, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)	Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της HP. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP 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 HP. 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 απόκρισης για μια συγκεκριμένη χώρα ή γεωγραφική περιοχή, επικοινωνήστε με το τοπικό γραφείο πωλήσεων της HP.
Απόκριση την τρίτη ημέρα, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)	Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της HP. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP 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 HP 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.

Προδιαγραφές**Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδων υπηρεσιών (συνέχεια)**

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
Απόκριση την επόμενη ημέρα, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)	Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της HP. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP 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 HP 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.
Απόκριση εντός 4 ωρών, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)	Η υπηρεσία διατίθεται 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της HP. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP 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 HP 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 τη 1 μ.μ. τοπική ώρα, ο χρόνος απόκρισης μπορεί να μεταφερθεί στο επόμενο παράθυρο κάλυψης.
Απόκριση εντός 4 ωρών, εκτεταμένες εργάσιμες ώρες (13x5)	Η υπηρεσία διατίθεται 13 ώρες την ημέρα, 8:00 - 21:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της HP. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP 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 HP 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.
Απόκριση εντός 4 ωρών, εκτεταμένες εργάσιμες ώρες (13x7)	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 HP. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP 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 HP 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.
Απόκριση εντός 4 ωρών, 24x7	Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HP. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP 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 HP θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα.
6 ώρες από την κλήση έως την επισκευή, 24x7	Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HP. Για τα κρίσιμα περιστατικά με το καλυπτόμενο υλικό, η HP 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 HP.
24 ώρες από την κλήση έως την επισκευή, 24x7	Η υπηρεσία διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HP. Για τα κρίσιμα περιστατικά με το καλυπτόμενο υλικό, η HP 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 HP.

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 βρίσκονται εντός 81 έως 160 km από κύριο αρμόδιο γραφείο 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 5 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 σε όλα τα προαιρετικά στοιχεία ή τους διακομιστές Moonshot. Η κάλυψη για προαιρετικά στοιχεία ή διακομιστές Moonshot διαμορφώνεται και παρέχεται ξεχωριστά. Διαφορετικά, ισχύουν οι όροι της τυπικής εγγύησης. Για την πλήρη λίστα των επιλογών HP ProLiant και BladeSystem και διακομιστών Moonshot που απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη υπηρεσίας, επισκεφτείτε τη διεύθυνση www.hp.com/go/excludedoptions.

Για ορισμένους διακομιστές και προϊόντα αποθήκευσης, οι επεξεργαστές, οι δίσκοι, τα προαιρετικά στοιχεία 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 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 στύλο, 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 κιτ 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 server και τα συστήματα αποθήκευσης ProLiant, η υπηρεσία για το κύριο προϊόν καλύπτει τις επιλογές υλικού μάρκας HP για τις οποίες, σύμφωνα με την HP, δεν απαιτείται ξεχωριστή κάλυψη και οι οποίες χρησιμοποιούνται στο server και έχουν αγοραστεί μαζί με το περίβλημα ή μετά. Η υπηρεσία καλύπτει επίσης εξωτερικές οθόνες έως 22 ίντσες και προϊόντα tower UPS κατά τη διάρκεια της περιόδου υποστήριξης και έως 5 χρόνια από τη διακοπή των πωλήσεων. Τα στοιχεία αυτά καλύπτονται από το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας με αυτό του βασικού προϊόντος.

Όσον αφορά τα περιβλήματα BladeSystem, η υπηρεσία καλύπτει το περίβλημα, τα τροφοδοτικά, τους ανεμιστήρες, τις συσκευές του περιβλήματος και τις επιλογές που, σύμφωνα με την HP, δεν απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη.

Όσον αφορά τα συστήματα Moonshot, αυτή η υπηρεσία καλύπτει το πλαίσιο, τα τροφοδοτικά, τους ανεμιστήρες, τις συσκευές του πλαισίου και τους διακομιστές που, σύμφωνα με την HP, δεν απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη.

Όσον αφορά ProLiant server και περιβλήματα αποθήκευσης ή BladeSystem που έχουν εγκατασταθεί σε rack, η υπηρεσία καλύπτει επίσης όλες τις πιστοποιημένες επιλογές rack HP για τις οποίες, σύμφωνα με την HP, δεν απαιτείται ξεχωριστή κάλυψη. Η κάλυψη περιλαμβάνει προϊόντα UPS έως 12 kVA, μεταγωγέα KVM, κονσόλα και PDU που είναι εγκατεστημένα στο ίδιο rack, κατά τη διάρκεια της περιόδου υποστήριξης και έως 5 χρόνια από τη διακοπή των πωλήσεων. Η μπαταρία UPS καλύπτεται από ξεχωριστούς όρους 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 εσπεύσει και να επιλύει πιθανά μελλοντικά προβλήματα υλικού προκειμένου να ολοκληρώνει την επισκευή 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 επισκευή του υλικού. Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή 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 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 για υλικό, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί 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, η HP απαιτεί ο Πελάτης να εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση εξ αποστάσεως 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 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 βάσει 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 που ενεργοποιούνται με την αγορά ξεχωριστής άδειας χρήσης) 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 ενημερώσεις μικροκώδικα. Η HP θα παρέχει, εγκαθιστά ή βοηθά τον Πελάτη κατά την εγκατάσταση των ενημερώσεων μικροκώδικα, μόνο εφόσον ο Πελάτης διαθέτει άδεια χρήσης για το λογισμικό για κάθε σύστημα, υποδοχή, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή ή λογισμικό τελικού χρήστη.

Ευθύνες του Πελάτη

Εάν ο Πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις υποχρεώσεις του, η HP ή ο εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της HP μπορεί 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.

Εάν το ζητήσει η HP, ο Πελάτης ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να ενεργοποιήσει το προϊόν προς υποστήριξη σε διάστημα 10 ημερών από την αγορά της υπηρεσίας, μέσω των οδηγιών εγγραφής του Care Pack ή του email που στέλνει η HP ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο υποδείξει η HP. Σε περίπτωση αλλαγής της τοποθεσίας ενός καλυπτόμενου προϊόντος, η ενεργοποίηση και η εγγραφή (ή η τροποποίηση της εγγραφής) πρέπει να γίνουν εντός 10 ημερών από την αλλαγή.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή 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 επισκευή 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 επισκευή 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 και να παρέχει τους απαραίτητους πόρους, σύμφωνα με τις σημειώσεις κυκλοφορίας που συνοδεύουν τη λύση υποστήριξης της HP, προκειμένου να είναι εφικτή η παροχή της υπηρεσίας. Για τις χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή του υλικού, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να πράξει τα παραπάνω. Όταν εγκατασταθεί η λύση υποστήριξης της HP, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί τα στοιχεία επικοινωνίας στη λύση υποστήριξης που θα χρησιμοποιεί η HP για την απόκριση σε περίπτωση βλάβης μιας συσκευής. Για λεπτομέρειες, 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 παρέχει 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 εφαρμόζει άλλα εργαλεία και προγράμματα διαγνωστικών ελέγχων
- Να εγκαθιστά τις ενημερώσεις μικροκώδικα και κώδικα που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο.
- Να πραγματοποιεί άλλες εύλογες ενέργειες που του ζητά η HP, προκειμένου να τη βοηθά στον προσδιορισμό 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, τα οποία παρέχονται στον Πελάτη.

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. 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.

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.

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 επισκευή του συστήματος. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την επισκευή 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.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των εμπιστευτικών πληροφοριών του. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη σωστή διαγραφή ή απομάκρυνση των δεδομένων από τα προϊόντα που αντικαθίστανται και επιστρέφονται στην HP στο πλαίσιο της διαδικασίας επισκευής, προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των δεδομένων του Πελάτη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ευθύνες του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των όσων περιγράφονται στην Πολιτική καθαρισμού μέσων και στην Πολιτική χειρισμού μέσων της HP για Πελάτες στον τομέα της υγείας, μεταβείτε στη διεύθυνση <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να κρατήσει τα εξαρτήματα επισκευής που καλύπτονται από την υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ή/και την υπηρεσία πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών υλικών, τότε είναι ευθύνη του Πελάτη:

- Να διατηρεί το φυσικό έλεγχο των εξαρτημάτων διατήρησης δεδομένων που καλύπτονται από την υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την παροχή υποστήριξης από την HP. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα που περιέχονται στο εξάρτημα διατήρησης δεδομένων που καλύπτεται από την υπηρεσία.
- Να διασφαλίσει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο εξάρτημα που καλύπτεται από την υπηρεσία και έχει επιλέξει να κρατήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή
- Να εξασφαλίσει την παρουσία εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου για την παρακράτηση του ελαττωματικού εξαρτήματος, την παραλαβή του ανταλλακτικού εξαρτήματος, την παροχή πληροφοριών ταυτοποίησης στην HP για κάθε εξάρτημα 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 του εξαρτήματος
- Να καταστρέψει το παρακρατηθέν εξάρτημα διατήρησης δεδομένων ή/και να φροντίσει ώστε να μη χρησιμοποιηθεί ξανά
- Να απορρίψει όλα τα εξαρτήματα που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς.

Για τα εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων που παρέχονται από την HP στον Πελάτη εν είδη δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, ο Πελάτης οφείλει να τα επιστρέψει εγκαίρως 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 τέτοιου δανειακού ή μισθωμένου εξαρτήματος στην HP και η HP δεν φέρει καμία ευθύνη για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας ή του απορρήτου των ευαίσθητων δεδομένων που παραμένουν σε αυτά τα εξαρτήματα.

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 πληκτρολόγιο, 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 αποστέλλει 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 Πελάτη, επισκεφθείτε τη διεύθυνση 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, κιάσκια 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 παραδίδει.

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 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.

Οι παρακάτω ενέργειες ή καταστάσεις θα έχουν ως αποτέλεσμα την διακοπή υπολογισμού του χρόνου από την κλήση έως την επισκευή (εάν ισχύει), μέχρι την ολοκλήρωση ή την επίλυσή τους:

- Ενέργειες του Πελάτη ή τρίτων ή αδυναμία δράσης που επηρεάζουν τη διαδικασία επισκευής
- Αυτόματες ή μη αυτόματες διαδικασίες αποκατάστασης που εκκινούνται λόγω της δυσλειτουργίας του υλικού, π.χ. αναδόμηση μηχανισμού στο δίσκο, διαδικασίες εξασφάλισης εφεδρικού χώρου ή μέτρα προστασίας δεδομένων
- Άλλες ενέργειες που δεν αφορούν την επισκευή του υλικού, αλλά είναι απαραίτητες προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι η δυσλειτουργία διορθώθηκε, π.χ. επανεκκίνηση του λειτουργικού συστήματος

Η HP επιφυλάσσεται του δικαιώματος τροποποίησης της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή, όπως αυτή ισχύει για τη συγκεκριμένη διάμόρφωση 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 επισκευή και οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύουν για την επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωματικών ή άδειων μπαταριών επιλεγμένων συστοιχιών αποθήκευσης και προϊόντων ταινίας επιχειρησιακής κατηγορίας.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή 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 επισκευή ξεκινά από το συμφωνημένο, προγραμματισμένο χρόνο.

Από την υπηρεσία εξαιρούνται τα παρακάτω:

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, αποκατάσταση και υποστήριξη λειτουργικού συστήματος, λογισμικού και δεδομένων
- Δοκιμές λειτουργιών 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 επισκευή, επιδιόρθωση, ενημέρωση ή μετατροπή του συστήματος που του έχει παρασχεθεί από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να εκτελέσει 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 να εγκαταστήσει, επισκευάσει, συντηρήσει ή τροποποιήσει υλικό, μικροκώδικα ή λογισμικό

Εξαιρέσεις από την προαιρετική υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά

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

- Φυσιολογική φθορά, αλλαγή στο χρώμα, την υφή ή το φινίρισμα, σταδιακή υποβάθμιση, σκουριά, σκόνη, ή 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 προσθήκες επισκευής, ακατάλληλες ή μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις, επεκτάσεις 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, επισκευή 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 επισκευαστή 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 pixel, 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, ιοί, εφαρμογές, προγράμματα δικτύου, αναβαθμίσεις, διαμορφώσεις οποιασδήποτε μορφής, βάσεις δεδομένων, αρχεία, προγράμματα οδήγησης, κώδικας προέλευσης, κώδικας αντικειμένου ή ιδιόκτητα 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
- Εξοπλισμό που έχει μεταφερθεί εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από υπηρεσία HP Care Pack με κάλυψη για ταξίδια και προστασία από τυχαία ζημιιά
- 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
- Ζημιιά ή βλάβη που οφείλεται σε ενέργειες της αστυνομίας, 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 συνοδευόταν 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 ζημιιά. Η απροσεξία, η αμέλεια και η κατάχρηση αναφέρονται ενδεικτικά στο χειρισμό και τη χρήση του καλυπτόμενου προϊόντος με επιβλαβή, ζημιογόνο ή επιθετικό τρόπο, ο οποίος μπορεί να προκαλέσει τη βλάβη ή ζημιιά, καθώς και σε οποιαδήποτε ηθελημένη ή ακόπιμη πρόκληση βλάβης ή ζημιιάς στο προϊόν. Οποιαδήποτε βλάβη ή ζημιιά προκαλείται από τέτοιες ενέργειες ΔΕΝ καλύπτεται από την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιιά.

Για τα εμπορικά και καταναλωτικά προϊόντα της HP, η τυχαία ζημιιά 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 επισκευής 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 ζημιιά.

Περιορισμοί παρακράτησης ελαττωματικών μερών και πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών υλικών

Η υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών και πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών υλικών ισχύει μόνο για εξαρτήματα με δυνατότητες διατήρησης δεδομένων που πληρούν τις προϋποθέσεις και τα οποία αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για εξαρτήματα με δυνατότητες διατήρησης δεδομένων που δεν έχουν παρουσιάσει δυσλειτουργία.

Τα εξαρτήματα με δυνατότητες διατήρησης δεδομένων που ορίζονται από την HP ως αναλώσιμα ή/και εξαρτήματα που έχουν υπερβεί τη μέγιστη διάρκεια ζωής ή/και χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων, δεν καλύπτονται από την υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ή πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών υλικών.

Η υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών και πλήρους παρακράτησης ελαττωματικών υλικών για τις επιλογές που, σύμφωνα με την HP, απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη, εάν διατίθεται, πρέπει να διαμορφωθεί και να αγοραστεί ξεχωριστά.

Τα ποσοστά παρουσίας βλαβών και ελαττωμάτων σε αυτά τα εξαρτήματα παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσει το δικαίωμα να ακυρώσει την υπηρεσία με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση της υπηρεσίας (π.χ. όταν η αντικατάσταση ελαττωματικών εξαρτημάτων υπερβαίνει 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 ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ. ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΑΝΤΙΘΕΤΟ ΣΤΟΥΣ ΙΣΧΥΟΝΤΕΣ ΤΥΠΙΚΟΥΣ ΟΡΟΥΣ Ή ΣΤΟ ΦΥΛΛΟ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, 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 Ή ΠΛΗΡΟΥΣ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗΣ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΥΛΙΚΩΝ.

Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις

Η HP καταγράφει το περιστατικό γνωστοποιώντας το αναγνωριστικό στον Πελάτη και επαληθεύοντας την κρισιμότητά του και το χρόνο έναρξης των επανορθωτικών ενεργειών. Για τα περιστατικά που λαμβάνονται μέσω των λύσεων εξ αποστάσεως υποστήριξης της HP, η HP θα επικοινωνεί με τον Πελάτη για να καθορίσουν την κρισιμότητα του περιστατικού και 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: π.χ. διακοπή λειτουργίας/απειλή συστήματος ή εφαρμογής παραγωγής, καταστροφή/απώλεια δεδομένων, επιπτώσεις στην επιχείρηση, προβλήματα ασφάλειας.
- Κρισιμότητα 2—Κρίσιμη υποβάθμιση λειτουργίας: π.χ. διακοπή ή επιπτώσεις στο σύστημα ή στις εφαρμογές παραγωγής, κίνδυνος επανεμφάνισης, σημαντικές επιπτώσεις στην επιχείρηση.
- Κρισιμότητα 3—Κανονική: π.χ. διακοπή λειτουργίας ή μειωμένη απόδοση μη παραγωγικού συστήματος, 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 και οι επιλογές που συνοδεύονται από ξεχωριστά αγορασμένες υπηρεσίες HP Care Pack πρέπει να παραγγέλλονται με το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας που έχει το βασικό προϊόν, εφόσον αυτό το επίπεδο είναι διαθέσιμο για τις συγκεκριμένες μονάδες και επιλογές.

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και των επιπέδων υπηρεσιών μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τη διαθεσιμότητα και μπορεί να περιορίζεται σε προϊόντα και τοποθεσίες που πληρούν τις προϋποθέσεις. Για πληροφορίες ή παραγγελία, 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 επίπεδο υπηρεσίας, μπορεί να ισχύουν άλλοι αριθμοί προϊόντων. Για να εντοπίσετε τον αριθμό προϊόντος που καλύπτει τις ανάγκες σας, απευθυνθείτε στον αντιπρόσωπο ή μεταπωλητή της HP.

Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες HP, επικοινωνήστε με ένα γραφείο πωλήσεων ή μεταπωλητή ή επισκεφτείτε μία από τις παρακάτω τοποθεσίες web:

Υπηρεσίες υποστήριξης HP: www.hp.com/services/support

Υπηρεσίες HP Care Pack: www.hp.com/services/carepack

Get connected

hp.com/go/getconnected

Ενημερωμένα προγράμματα οδήγησης, υποστήριξη και ειδοποιήσεις ασφαλείας της HP απευθείας στην επιφάνεια εργασίας σας

© 2005, 2006, 2008, 2009, 2011–2013 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 του παρόντος δεν δύναται να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση ή προϋπόθεση, ρητή ή σιωπηρή, εκ των πραγμάτων ή εκ του νόμου. 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.

5982-6547ELE, Δημιουργήθηκε τον Ιούλιο του 2005. Ενημερώθηκε τον Ιούνιο του 2013, Αναθ. 9

