

Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού



Care Pack, στο πλαίσιο των υπηρεσιών HP Care

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Διάγνωση προβλημάτων και απομακρυσμένη υποστήριξη
- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Περιλαμβάνονται ανταλλακτικά και υλικά
- Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα
- Διαχείριση κλιμάκωσης
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης
- Λύση απομακρυσμένης ηλεκτρονικής υποστήριξης HP (μόνο για επιλέξιμα προϊόντα)
- Προστασία από τυχαίες ζημιές (προαιρετική, μόνο για επιλέξιμα προϊόντα)
- Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων (προαιρετική, μόνο για επιλέξιμα προϊόντα)
- Δέσμευση για το χρόνο απόκρισης από την κλήση έως την επισκευή, αντί για το χρόνο επιτόπιας απόκρισης για την υποστήριξη υλικού (προαιρετική, μόνο για επιλέξιμα προϊόντα)
- Εκτυπωτές, πολυλειτουργικοί εκτυπωτές και κατάλληλοι σαρωτές
- Κάλυψη επιτραπέζιου υπολογιστή/σταθμού εργασίας/ υπολογιστή thin client/notebook μόνο (προαιρετική για επιλέξιμα προϊόντα)
- Αντικατάσταση κιτ συντήρησης

Σύνοψη της υπηρεσίας

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

Έχετε την ευελιξία να διαλέξετε μεταξύ πολλαπλών επιλογών επιπέδου υπηρεσιών, που προσφέρουν διάφορους συνδυασμούς χρόνου επιτόπιας απόκρισης ή χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή και παραθύρων κάλυψης με διαφορετική διάρκεια, ώστε να ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες ανάγκες εξυπηρέτησής σας.

Οι επιλογές επιπέδου υπηρεσίας με χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή, παρέχουν στους υπεύθυνους του τμήματος IT βοήθεια από ειδικούς υποστήριξης, οι οποίοι θα αρχίσουν άμεσα να επιλύουν το πρόβλημα του συστήματός σας, ώστε το υλικό να ανακτήσει τη λειτουργικότητά του εντός ενός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη	Αφού ο Πελάτης υποβάλει ένα αίτημα και η HP καταγράψει τη λήψη του όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις», η HP θα εργαστεί εντός του παραθύρου κάλυψης προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει απομακρυσμένα, σε συνεργασία με τον Πελάτη. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η HP ενδέχεται να αρχίσει ή να εκτελέσει απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους χρησιμοποιώντας λύσεις ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης για να αποκτήσει πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα, ή να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να διευκολύνει την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης της υπηρεσίας, η HP θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια για την εγκατάσταση του υλικολογισμικού 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. Ακόμη, υπάρχει η δυνατότητα αυτοματοποιημένης αναφοράς προβλημάτων εξοπλισμού μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει την τελική λύση όλων των αναφερόμενων προβλημάτων.
Επιτόπια υποστήριξη υλικού	Τα προβλήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της HP, δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP, ο οποίος θα παρέχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια της HP να αντικαταστήσει συγκεκριμένα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια σε ό,τι αφορά στην απόδοση. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Μετά την άφιξη του αντιπροσώπου της HP στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, ο αντιπρόσωπος θα συνεχίσει να παρέχει την υπηρεσία επιτόπια ή απομακρυσμένα, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, έως ότου επισκευαστούν τα προϊόντα. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν, εάν απαιτούνται εξαρτήματα ή πρόσθετοι 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 όταν η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί.

Επιτόπια υποστήριξη υλικού, συνέχεια

Επιδιόρθωση σε περίπτωση βλάβης: Επιπρόσθετα, κατά την παροχή επιτόπιας τεχνικής υποστήριξης, η HP μπορεί να κάνει τα εξής:

- Να εγκαταστήσει διαθέσιμες μηχανικές βελτιώσεις στο καλυπτόμενο προϊόν ώστε να βοηθήσει τον Πελάτη να διασφαλίσει την ορθή λειτουργία του υλικού και να διατηρήσει τη συμβατότητά του με τα ανταλλακτικά εξαρτήματα που προμήθευσε η HP
- Να εγκαταστήσει οποιεσδήποτε ενημερώσεις υλικολογισμικού οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον Πελάτη και, κατά την HP, απαιτούνται ώστε να επιστρέψει το καλυπτόμενο προϊόν σε κατάσταση λειτουργίας ή να εξακολουθήσει να διατηρεί τη δυνατότητα υποστήριξής του από την HP

Υποστήριξη κατόπιν αιτήματος: Επιπλέον, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, η HP θα εγκαταστήσει κατά τις ώρες κάλυψης κρίσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού που, κατά την κρίση της, δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον Πελάτη. Κρίσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού είναι αυτές που προτείνονται από το τμήμα προϊόντων της HP για άμεση εγκατάσταση.

Κατά παρέκκλιση όσων αναφέρονται στο παρόν ή στους ισχύοντες βασικούς όρους πώλησης της HP, η HP, για επιλεγμένες συστοιχίες αποθήκευσης και προϊόντα ταμιας επιχειρησιακής κατηγορίας, θα καλύπτει και θα αντικαθιστά ελαττωματικές ή άδειες μπαταρίες, οι οποίες έχουν καίρια σημασία για τη σωστή λειτουργία του καλυπτόμενου προϊόντος.

Ανταλλακτικά και υλικά

Η HP θα παρέχει τα ανταλλακτικά και τα υλικά που υποστηρίζει και είναι απαραίτητα για τη διατήρηση της λειτουργικής κατάστασης του καλυπτόμενου προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων των εξαρτημάτων και υλικών για τις διαθέσιμες και προτεινόμενες μηχανικές βελτιώσεις. Τα ανταλλακτικά που παρέχει η HP θα είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια ως προς την απόδοση.

Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Οι Πελάτες που επιθυμούν να κρατήσουν, απεμαρτυρήσουν ή καταστρέψουν με άλλο τρόπο τα εξαρτήματα που αντικαταστάθηκαν, θα τιμολογούνται και θα πρέπει να πληρώσουν το ανταλλακτικό στην τιμή παρακαταλόγου.

Τα αναλώσιμα εξαρτήματα δεν υποστηρίζονται και δεν παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας. Για τα αναλώσιμα εξαρτήματα ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της βασικής ενυπόθηξης. Η επισκευή ή αντικατάσταση οποιωνδήποτε αναλώσιμων αποτελεί ευθύνη του Πελάτη. Ενδέχεται να ισχύουν εξαιρέσεις – επικοινωνήστε με την HP για περισσότερες πληροφορίες. Εάν ένα αναλώσιμο εξάρτημα πληροί τα κριτήρια κάλυψης, όπως αυτά ορίζονται από την HP, οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή και οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύουν για την επισκευή ή αντικατάσταση του καλυπτόμενου αναλώσιμου εξαρτήματος.

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 και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προαναγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.

Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα

Καθώς η HP κυκλοφορεί ενημερώσεις υλικολογισμικού για προϊόντα υλικού HP, οι εν λόγω ενημερώσεις θα διατίθενται στους Πελάτες αποκλειστικά μέσω ισχύοντος συμφωνητικού το οποίο θα τους παραχωρεί δικαίωμα πρόσβασης σε αυτές.

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, οι Πελάτες θα έχουν το δικαίωμα λήψης, εγκατάστασης και χρήσης των ενημερώσεων υλικολογισμικού για προϊόντα που καλύπτονται από την υπηρεσία, με επιφύλαξη όλων των εφαρμοστέων περιορισμών άδειας που αναφέρονται στους ισχύοντες βασικούς όρους πώλησης της HP.

Η HP θα επιβεβαιώνει το δικαίωμα επί των ενημερώσεων με εύλογα μέσα (όπως κωδικό πρόσβασης ή άλλο αναγνωριστικό) και ο Πελάτης θα φέρει ευθύνη επί της χρήσης οποιουδήποτε τέτοιου εργαλείου σύμφωνα με τους όρους του παρόντος φύλλου δεδομένων και άλλων εφαρμοστέων συμφωνητικών με την HP.

Η HP ενδέχεται να λάβει πρόσθετα εύλογα μέτρα, όπως είναι οι έλεγχοι, προκειμένου να επιβεβαιώσει τη συμμόρφωση του Πελάτη με τους όρους των συμφωνητικών του με την HP, περιλαμβανομένου του παρόντος φύλλου δεδομένων.

Οι Πελάτες με άδειες για προϊόντα λογισμικού με βάση υλικολογισμικό (χαρακτηριστικά που εφαρμόζονται σε υλικολογισμικό και ενεργοποιούνται με την αγορά ξεχωριστής άδειας χρήσης λογισμικού), πρέπει επίσης να διαθέτουν ένα ισχύον συμφωνητικό Υποστήριξης Λογισμικού, εάν είναι διαθέσιμο, για τη λήψη, εγκατάσταση και χρήση των σχετικών ενημερώσεων υλικολογισμικού. Η HP θα παρέχει, εγκαθιστά και βοηθά τον Πελάτη με την εγκατάσταση των ενημερώσεων υλικολογισμικού όπως ορίζονται πιο πάνω, μόνο εάν ο Πελάτης διαθέτει άδεια χρήσης των σχετικών ενημερώσεων λογισμικού για κάθε σύστημα, υποδοχή, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή ή άδεια χρήσης λογισμικού τελικού χρήστη, όπως επιτρέπουν οι βασικοί όροι άδειας χρήσης λογισμικού της HP ή του κατασκευαστή.

Παράθυρο κάλυψης	<p>Το παράθυρο κάλυψης καθορίζει το χρόνο κατά τον οποίο οι περιγραφόμενες υπηρεσίες παρέχονται επί τόπου ή εξ αποστάσεως.</p> <p>Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός παραθύρου κάλυψης θα καταγράφονται κατά την ώρα της κλήσης στην HP, αλλά δεν θα παρέχεται απόκριση όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις» πριν την επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει παράθυρο κάλυψης για τον Πελάτη.</p> <p>Οι επιλογές παραθύρου κάλυψης που διατίθενται στα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών.</p> <p>Όλα τα παράθυρα κάλυψης προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητά τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p>
Χρόνος επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού	<p>Για τα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό και δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HP θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να μεταβεί στο χώρο του Πελάτη εντός του καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης.</p> <p>Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης ορίζεται ως η χρονική περίοδος που ξεκινά μόλις η HP λάβει και καταγράψει το αρχικό αίτημα, όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις». 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 επιλογές χρόνου απόκρισης που διατίθενται στα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών. Όλοι οι χρόνοι απόκρισης προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητά τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p>
Διαχείριση κλιμάκωσης	<p>Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περιπτώσεων περιστατικών. Η τοπική διοίκηση της HP συντονίζει την κλιμάκωση των περιστατικών μέσω των κατάλληλων πόρων της HP ή/και επιλεγμένων τρίτων μερών προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα.</p>
Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης	<p>Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η HP παρέχει στον Πελάτη πρόσβαση σε ορισμένα εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά εργαλεία και εργαλεία web. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δυνατότητες που διατίθενται σε εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η εγγραφή σε ειδοποιήσεις υλικού της υπηρεσίας Proactive 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 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 προκαταρκτικής αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή εξυπηρέτησης στο πρόσωπο που έχει τα κατάλληλα προσόντα για να απαντήσει. Το εργαλείο επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος υποστήριξης ή εξυπηρέτησης που υποβάλλεται, συμπεριλαμβανομένων αυτών που υποβάλλονται τηλεφωνικά • Αναζήτηση σε γνωσιακές βάσεις δεδομένων της HP ή τρίτων μερών για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, όπου οι Πελάτες μπορούν να αναζητήσουν και να ανακτήσουν πληροφορίες προϊόντος, να βρουν απαντήσεις σε ερωτήσεις υποστήριξης και να συμμετάσχουν σε φόρουμ υποστήριξης. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί για την πρόσβαση στην υπηρεσία από τρίτους
Λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης	<p>Για επιλέξιμα προϊόντα, η λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης παρέχει εξαιρετικές δυνατότητες αντιμετώπισης και επιδιόρθωσης προβλημάτων. Μπορεί να περιλαμβάνει λύσεις απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα και να προσφέρει ένα εξυπηρετικό κεντρικό σημείο διαχείρισης και μια σύνοψη των εκκρεμών περιστατικών και του ιστορικού. Οι ειδικοί υποστήριξης της HP θα χρησιμοποιήσουν την απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μόνο κατόπιν σχετικής έγκρισης από τον Πελάτη. Η απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μπορεί να δώσει στον ειδικό υποστήριξης της HP τη δυνατότητα να παρέχει πιο αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων και ταχύτερη επίλυσή τους.</p>

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

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Προστασία από τυχαία ζημιά	<p>Για συγκεκριμένα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, μπορεί να προσφέρονται συγκεκριμένα επίπεδα υπηρεσιών με προστασία από τυχαία ζημιά. Όπου ισχύει προστασία από τυχαία ζημιά, ο Πελάτης προστατεύεται από τυχαία ζημιά του καλυπτόμενου προϊόντος στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας.</p> <p>Ως τυχαία ζημιά ορίζεται η φυσική ζημιά που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ή ως αποτέλεσμα ξαφνικού ή απρόβλεπτου ατυχήματος, με την προϋπόθεση ότι η ζημιά αυτή έχει γίνει κατά τη διάρκεια φυσιολογικής χρήσης. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν την ακούσια ρίψη υγρών πάνω ή μέσα στη συσκευή, πτώσεις και υπέρταση του ηλεκτρικού ρεύματος, καθώς και τη δημιουργία ρωγμών ή το σπάσιμο οθόνης υγρών κρυστάλλων (LCD) ή την καταστροφή εξαρτημάτων. Περισσότερες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά παρατίθενται στην ενότητα «Περιορισμοί υπηρεσίας».</p>
Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων	<p>Για συγκεκριμένα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, αυτή η επιλογή υπηρεσίας προβλέπει ότι ο Πελάτης δικαιούται να διατηρήσει τις ελαττωματικές μονάδες σκληρού δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την υπηρεσία, εφόσον δεν επιθυμεί να τις παραδώσει λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχονται στις εν λόγω μονάδες («Μονάδα δίσκου ή SSD/Flash»). Όλες οι επιλέξιμες μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος συμμετέχουν υποχρεωτικά στην παρακράτηση ελαττωματικών μέσων.</p>
Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή υλικού	<p>Για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, υπάρχει δυνατότητα επιλογής χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή εντός του χρόνου επιτόπιας απόκρισης. Για τα κρίσιμα περιστατικά (κρίσιμότητας 1 ή 2) καλυπτόμενου υλικού τα οποία δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HP θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός της καθορισμένης χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή. Για τα μη κρίσιμα περιστατικά (κρίσιμότητας 3 ή 4), η κατόπιν αίτηματος του Πελάτη, η HP θα προγραμματίσει με τον Πελάτη ημερομηνία και ώρα για την έναρξη της αποκατάστασης και η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή θα ξεκινήσει από τη στιγμή εκείνη. Τα επίπεδα κρίσιμότητας των περιστατικών ορίζονται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις».</p> <p>Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή ορίζεται ως η χρονική περίοδος που ξεκινά μόλις ο HP λάβει και καταγράψει το αρχικό αίτημα, όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις». Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή λήγει με την απόφαση της HP ότι το υλικό έχει επισκευαστεί ή όταν το περιστατικό κλείσει με την απόφαση της HP ότι δεν απαιτείται επιτόπια παρέμβαση τη δεδομένη στιγμή. Οι χρονικές δεσμεύσεις 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.</p> <p>Οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή που διατίθενται στα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών. Όλες οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητα. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p> <p>Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν 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 και ο Πελάτης οφείλει να προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες δημιουργίας αντιγράφων 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 καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια ως προς την απόδοση. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Απαιτούνται 30 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας για τη ρύθμιση και εκτέλεση των αναγκαίων ελέγχων και διαδικασιών, προτού αρχίσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού. Κατά τη διάρκεια αυτής της αρχικής περιόδου 30 ημερών και για έως 5 επιπλέον εργάσιμες ημέρες από την ολοκλήρωση του ελέγχου, η HP θα παρέχει επιτόπια απόκριση εντός 4 ωρών.</p>

Διαχείριση του αποθέματος συμπληρωματικών εξαρτημάτων	Για την υποστήριξη των χρονικών δεσμεύσεων της HP από την κλήση έως την επισκευή, διατηρείται ένα απόθεμα ανταλλακτικών για τους Πελάτες που έχουν αγοράσει την υπηρεσία Κλήση για Επισκευή. Αυτό το απόθεμα φυλάσσεται σε εγκαταστάσεις που καθορίζει η HP. Η διαχείριση αυτών των εξαρτημάτων γίνεται για να επιτρέψει την αυξημένη διαθεσιμότητα του αποθέματος, καθώς και την πρόσβαση στους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της HP που ανταποκρίνονται στα επιλέξιμα αιτήματα υποστήριξης. Η διαχείριση του αποθέματος συμπληρωματικών εξαρτημάτων διατίθεται με επιλεγμένες προαιρετικές χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή.
Κάλυψη επιτραπέζιου υπολογιστή/σταθμού εργασίας/υπολογιστή thin client/notebook μόνο	Για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει κάλυψη επιτραπέζιου υπολογιστή/σταθμού εργασίας/υπολογιστή thin client/notebook μόνο. Κατά παρέκκλιση όσων αναφέρονται στο παρόν ή στους ισχύοντες βασικούς όρους πώλησης της HP, το Care Pack με αυτόν τον περιορισμό κάλυψης δεν καλύπτει τις ακόλουθες επιλογές και αξεσουάρ: <ul style="list-style-type: none"> • Εξωτερική οθόνη • Οποιοδήποτε εξωτερικό αξεσουάρ το οποίο δεν αγοράζεται και δεν περιλαμβάνεται στην αρχική συσκευασία του βασικού επιτραπέζιου υπολογιστή, σταθμού εργασίας, υπολογιστή thin client ή notebook <p>Ο σταθμός τοποθέτησης ή προσομοίωσης θυρών καλύπτεται εντός της χώρας όπου αγοράζεται το Care Pack, ωστόσο δεν καλύπτεται εκτός της χώρας αγοράς.</p>
Αντικατάσταση του κιτ συντήρησης	Εκπαιδευμένος τεχνικός της HP θα μεταβεί στο χώρο του Πελάτη και θα παράσχει όλες τις απαραίτητες εργασίες, εξαρτήματα και υλικά για την αντικατάσταση του κιτ συντήρησης και τον καθαρισμό του εκτυπωτή. Η HP δύναται να χρησιμοποιήσει ανακατασκευασμένα εξαρτήματα τα οποία θα είναι λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια ως προς την απόδοση. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Η δέσμευση επισκευής του εκτυπωτή του Πελάτη ολοκληρώνεται όταν ο τεχνικός αντικαταστήσει το κιτ συντήρησης και εκτυπώσει επιτυχώς μια δοκιμαστική σελίδα. Σημείωση: ο εκτυπωτής πρέπει να λειτουργεί κανονικά προτού εγκατασταθεί το κ.ε (βλ. ενότητα «Περιορισμοί υπηρεσίας»).

Προδιαγραφές

Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
Απόκριση επόμενης ημέρας, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)	<p>Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 9 ώρες την ημέρα μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή εξαιρουμένων των αργιών της HP.</p> <p>Εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα μεταβεί στο χώρο του Πελάτη κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού την επόμενη εργάσιμη ημέρα από τη στιγμή που η HP θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα. Τα αιτήματα που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και εξυπηρετούνται εντός της μεθεπόμενης ημέρας κάλυψης.</p>

* Η επιτόπια απόκριση επόμενης εργάσιμης μέρας δεν διατίθεται σε όλες τις χώρες.

Κάλυψη

Αυτή η υπηρεσία παρέχει κάλυψη για επιλέξιμα προϊόντα υλικού HP ή Compaq, εσωτερικά εξαρτήματα που υποστηρίζει ή προμηθεύει η HP, όπως μνήμη και δίσκους DVD-ROM, καθώς και συνοδευτικά αξεσουάρ HP ή Compaq που αγοράζονται μαζί με το βασικό προϊόν, όπως ποντίκι, πληκτρολόγιο, σταθμό τοποθέτησης, τροφοδοτικό AC και εξωτερική οθόνη έως και 22 ίντσες ή μικρότερη.

Για συστήματα σημείων εξυπηρέτησης (POS) της HP και λύσεις πακέτου προϊόντων όπως λύσεις λιανικού εμπορίου, κίосκια ή βάσεις, η υπηρεσία καλύπτει τη βασική μονάδα και τις περιφερειακές συσκευές HP όπως συρτάρια ταμείου, εκτυπωτές, οθόνες ταμειακών μηχανών και αναγνώστες barcode ή σαρωτές χειρός που πωλήθηκαν ως μέρος της λύσης POS ή πακέτου προϊόντων.

Η κάλυψη για επιλέξιμα συστήματα πολλών προμηθευτών περιλαμβάνει όλα τα βασικά εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχει ο πωλητής, καθώς και την εξωτερική οθόνη, το πληκτρολόγιο και το ποντίκι.

Αναλώσιμα όπως, ενδεικτικά, τα αφαιρούμενα μέσα, οι μπαταρίες και οι γραφίδες υπολογιστών tablet που μπορούν να αντικατασταθούν από τον Πελάτη, τα κιτ συντήρησης και άλλα, οι συσκευές που συντηρούνται από το χρήστη και οι συσκευές που δεν είναι HP, δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία. Οι μπαταρίες μεγάλης διάρκειας ζωής HP Notebook και Tablet φέρουν κάλυψη για έως και 3 έτη.

Σε περιπτώσεις ανταλλακτικών που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Η αναβάθμιση εξαρτημάτων που έχουν αποσυρθεί από την αγορά μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να προϋποθέτει πρόσθετη χρέωση για τον Πελάτη. Η HP θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για να προτείνει το κατάλληλο ανταλλακτικό. Λόγω των διαφορετικών δυνατοτήτων τοπικής υποστήριξης, δεν διατίθενται όλα τα ανταλλακτικά σε όλες τις χώρες.

Προϋποθέσεις

Ο Πελάτης θα πρέπει να έχει αποκτήσει νόμιμα άδεια για οποιοδήποτε υποκείμενο υλικολογισμικό το οποίο θα καλύπτεται από αυτές τις υπηρεσίες.

Η HP, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να απαιτήσει τον έλεγχο των καλυπτόμενων προϊόντων. Εάν απαιτείται τέτοιος έλεγχος, 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 βασικές πληροφορίες διαμόρφωσης του συστήματος και πραγματοποιείται επιγραφή των καλυπτόμενων προϊόντων. Οι πληροφορίες που συλλέγονται κατά τον έλεγχο επιτρέπουν στην HP να σχεδιάσει και να διατηρήσει το απόθεμα ανταλλακτικών εξαρτημάτων στο κατάλληλο επίπεδο και τοποθεσία, και να εποπτεύει και να επιλύει πιθανά μελλοντικά προβλήματα υλικού ώστε οι επισκευές να ολοκληρώνονται όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, ο έλεγχος μπορεί να πραγματοποιηθεί επιτόπια, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, εργαλείων απομακρυσμένου ελέγχου ή τηλεφωνικά.

Εάν η HP κρίνει ότι απαιτείται έλεγχος, θα χρειαστούν 30 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας για τη ρύθμιση και εκτέλεση των ελέγχων και διαδικασιών που πρέπει να ολοκληρωθούν προτού αρχίσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού. Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού αρχίζει 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, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HP, ώστε να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας. Για τις επιλογές χρόνων επιτόπιας απόκρισης, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HP, ώστε να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τις εξαιρέσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της HP. Εάν ο Πελάτης δεν εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, η HP ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παρέχει την υπηρεσία όπως καθορίζεται και δεν θα φέρει καμία σχετική υποχρέωση. Εάν ο Πελάτης δεν εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, στις περιπτώσεις που αυτή συνιστάται και είναι διαθέσιμη, θα επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις για την επιτόπια εγκατάσταση υλικολογισμικού που δεν μπορεί να εγκαταστήσει ο ίδιος.

Η εγκατάσταση υλικολογισμικού που μπορεί να γίνει από τον Πελάτη αποτελεί ευθύνη του ίδιου. Θα υπάρχει πρόσθετη χρέωση, εάν ο Πελάτης ζητήσει από την HP να εγκαταστήσει υλικολογισμικό και ενημερώσεις λογισμικού που μπορούν να γίνουν από τον ίδιο. Οι πρόσθετες χρεώσεις του Πελάτη θα υπολογίζονται με βάση το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς μεταξύ της HP και του Πελάτη.

Ευθύνες του Πελάτη

Αν ο Πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις καθορισμένες υποχρεώσεις Πελάτη, εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της HP ή του εξουσιοδοτημένου παρόχου υπηρεσιών HP να i) μην υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται ή να ii) εκτελεί τις υπηρεσίες με χρέωση του Πελάτη βάσει των ισχύουσων τιμών χρόνου και υλικών.

Εάν το απαιτεί η HP, ο Πελάτης ή Εξουσιοδοτημένος Αντιπρόσωπος της HP πρέπει να δηλώσει το προϊόν του υλικού προς υποστήριξη εντός 10 ημερών από την αγορά αυτής της υπηρεσίας, ακολουθώντας τις οδηγίες εγγραφής που περιέχονται στο Care Pack ή το έγγραφο που απέστειλε η HP μέσω email, ή όπως αλλιώς ορίζεται από την HP. Στην περίπτωση που ένα καλυπτόμενο προϊόν αλλάξει τοποθεσία, η ενεργοποίηση και δήλωση (ή η κατάλληλη προσαρμογή της υπάρχουσας δήλωσης στην HP) πρέπει να πραγματοποιηθεί 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 εν λόγω χρονική δέσμευση δεν ισχύει όταν η πρόσβαση στο σύστημα - περιλαμβανομένης της φυσικής και της απομακρυσμένης επίλυσης 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 τη συμφωνημένη, προγραμματισμένη ώρα.

Για τις επιλογές χρόνου επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, μέσω ασφαλούς σύνδεσης, και να παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους σύμφωνα με τις σημειώσεις κυκλοφορίας που συνοδεύουν τη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, προκειμένου να είναι εφικτή η παροχή της υπηρεσίας και των λοιπών επιλογών. Για τις χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή του υλικού, ο Πελάτης είναι υπόχρεος να πράξει τα παραπάνω. Όταν εγκατασταθεί η λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί διαμορφωμένα τα στοιχεία επικοινωνίας στη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης που θα χρησιμοποιεί η HP για την απόκριση σε περίπτωση βλάβης της 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 θα απαιτηθεί να συνδράμει στις προσπάθειες της HP για την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε η HP να συνδράμει εγκαίρως με επαγγελματική, απομακρυσμένη υποστήριξη και να βοηθήσει την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της επιλέξιμης υποστήριξης
- Να πραγματοποιεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να λειτουργεί άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα
- Να εγκαθιστά τις ενημερώσεις υλικολογισμικού και κώδικα που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο
- Να εκτελεί άλλες εύλογες ενέργειες που θα ζητηθούν από την HP και θα τη βοηθήσουν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη εγκατάσταση των σημαντικών ενημερώσεων υλικολογισμικού και των ανταλλακτικών ή προϊόντων που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο, τα οποία του παρέχονται.

Ο Πελάτης συμφωνεί να επωμισθεί πρόσθετες χρεώσεις εάν ζητήσει από την HP να εγκαταστήσει ενημερώσεις υλικολογισμικού και κώδικες που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο. Οι πρόσθετες χρεώσεις του Πελάτη θα υπολογίζονται με βάση το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς μεταξύ της HP και του 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 ή προϊόντος 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 φέρει φθορές κατά την παραλαβή, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει ως αντίτιμο την τιμή καταλόγου του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος, όπως καθορίζεται από την HP.

Για τις παροχές Care Pack που περιλαμβάνουν το χαρακτηριστικό προστασίας από τυχαία ζημιά, αποτελεί ευθύνη του Πελάτη η αναφορά τυχαίας ζημιάς στην HP εντός 30 ημερών από την ημερομηνία του περιστατικού, προκειμένου η HP να επισπεύσει την επισκευή του συστήματος. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να επισκευάσει ζημιές σε συστήματα που αναφέρθηκαν περισσότερο από 30 ημέρες μετά την ημερομηνία του περιστατικού, δυνάμει του παρόντος προγράμματος κάλυψης. Εάν προστατευτικά αντικείμενα όπως καλύμματα, θήκες μεταφοράς ή τσάντες κ.λπ. παρέχονται ή διατίθενται για να χρησιμοποιούνται με το καλυπτόμενο προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί αυτά τα συνοδευτικά αξεσουάρ σε μόνιμη βάση για την προστασία του καλυπτόμενου προϊόντος από ζημιές.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των αποκλειστικών και 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 διαφυλάξει την ασφάλεια των εν λόγω δεδομένων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ευθύνες του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων όσων περιγράφονται στην Πολιτική Καθαρισμού Μέσων και στην Πολιτική Χειρισμού Μέσων της HP για Πελάτες στον Τομέα της Υγείας, μεταβείτε στη διεύθυνση hp.com/go/mediahandling.

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να κρατήσει τα εξαρτήματα επισκευής που καλύπτονται από το προαιρετικό χαρακτηριστικό παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας, τότε είναι ευθύνη του Πελάτη:

- Να παρακρατήσει τα καλυπτόμενα εξαρτήματα με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων, τα οποία αντικαθίστανται κατά την παροχή υποστήριξης από την HP
- Να διασφαλίσει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο καλυπτόμενο εξάρτημα που έχει επιλέξει να κρατήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή
- Να εξασφαλίσει την παρουσία εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου για την παρακράτηση του ελαττωματικού εξαρτήματος με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων, την παραλαβή του ανταλλακτικού εξαρτήματος, την παροχή πληροφοριών ταυτοποίησης (όπως είναι ο σειριακός αριθμός) 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 με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων
- Να καταστρέψει το παρακρατηθέν εξάρτημα διατήρησης δεδομένων και/ή να φροντίσει ώστε να μη χρησιμοποιηθεί ξανά
- Να απορρίψει όλα τα εξαρτήματα με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς

Για τα εξαρτήματα με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων που παρέχονται από την HP στον Πελάτη υπό μορφή δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, ο Πελάτης οφείλει να τα επιστρέψει εγκαίρως κατά τη λήξη ή τη διακοπή της παροχής υποστήριξης από την HP. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε τέτοιου δανεικού ή μισθωμένου εξαρτήματος ή προϊόντος 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 υποστήριξης απομακρυσμένης διάγνωσης, επιτόπιας παροχής υπηρεσιών και άλλων μεθόδων εξυπηρέτησης. Στις άλλες μεθόδους ενδέχεται να περιλαμβάνεται η παράδοση ανταλλακτικών, μέσω κούριερ, για αντικατάσταση από τον ίδιο τον Πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, ή, εάν έχει συμφωνήσει ο Πελάτης, άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται από την HP ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον ίδιο 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 από την κλήση έως την επισκευή, εάν ισχύει.

Η HP έχει επενδύσει σημαντικά στην κατασκευή των προϊόντων της, ώστε να μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη. Η δυνατότητα επισκευής από τον Πελάτη (CSR) αποτελεί βασικό στοιχείο στην εγγύηση της HP. Επιτρέπει στην HP να στέλνει να εξαρτήματα αντικατάστασης, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι ή άλλα εξαρτήματα CSR, απευθείας στον Πελάτη μόλις επιβεβαιωθεί η βλάβη. Τα εξαρτήματα συνήθως αποστέλλονται μέσα σε ένα βράδυ, ώστε να τα λαμβάνετε το συντομότερο δυνατό. Στη συνέχεια, ο Πελάτης μπορεί να τα αντικαταστήσει όποτε τον εξυπηρετεί.

Η επισκευή από τον Πελάτη είναι «υποχρεωτική» στο πλαίσιο της τυπικής εγγύησης για ορισμένα προϊόντα. Για τους πελάτες που έχουν προμηθευτεί υπηρεσία HP Care Pack ή συμφωνητικό υποστήριξης, η επισκευή από τον Πελάτη είναι προαιρετική. Η προαιρετική επισκευή από τον Πελάτη δίνει στον Πελάτη τη δυνατότητα είτε να αντικαταστήσει μόνος του το προϊόν είτε να ζητήσει από το προσωπικό σέρβις της HP να κάνει την αντικατάσταση, χωρίς επιπλέον κόστος, κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης της υπηρεσίας.

Για τα προϊόντα που καλύπτονται από υπηρεσίες Care Pack και συμφωνητικά υποστήριξης βάσει συμβολαίου που περιλαμβάνουν όρους «επιτόπιας εξυπηρέτησης», τα εξαρτήματα θα αποστέλλονται απευθείας στον Πελάτη, εφόσον ο Πελάτης έχει επιλέξει CSR ή ένας εκπρόσωπος υποστήριξης της HP θα μεταβεί στο χώρο του Πελάτη για την επισκευή, εφόσον ο Πελάτης δεν επιλέξει CSR.

Για τα προϊόντα που καλύπτονται από υπηρεσίες Care Pack και συμφωνητικά υποστήριξης βάσει συμβολαίου που περιλαμβάνουν όρους «μη επιτόπιας εξυπηρέτησης», όπως παραλαβή και επιστροφή ή επιστροφή στην HP, ο Πελάτης πρέπει να παραδώσει το προϊόν σε ένα εξουσιοδοτημένο κέντρο επισκευής της HP ή να στείλει το προϊόν στην HP, σύμφωνα με τη διακριτική ευχέρεια της HP, εφόσον ο Πελάτης δεν επιλέξει CSR.

Εάν ο Πελάτης συμφωνήσει με το προτεινόμενο 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.

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

Για τα συστήματα σημείου εξυπηρέτησης (POS) και τις λύσεις πακέτου προϊόντων της HP όπως λύσεις λιανικού εμπορίου, κιόσκια ή βάσεις, η υπηρεσία παρέχεται επιτόπια για τη βασική μονάδα μόνο. Η εξυπηρέτηση για τις περιφερειακές συσκευές θα παρέχεται αποστέλλοντας τα ανταλλακτικά ή τα προϊόντα αντικατάστασης για επισκευή από τον ίδιο τον Πελάτη ή για εγκατάσταση από τον τεχνικό-κούριερ που θα παραδώσει το εξάρτημα ή το προϊόν. Εάν απαιτείται άμεσος έλεγχος από την HP, η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού αρχίζει να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. 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.

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

- Ενέργειες του Πελάτη ή τρίτων η αδιευκρίνιστη δράση με αντίκτυπο στη διαδικασία επισκευής
- Αυτόματες ή μη αυτόματες διαδικασίες αποκατάστασης που οφείλονται στη δυσλειτουργία υλικού, όπως είναι η αναδόμηση μηχανισμού στα δίσκα, η εξασφάλιση εφεδρικού χώρου ή τα μέτρα προστασίας της ακεραιότητας των δεδομένων
- Οποιοδήποτε άλλες ενέργειες που δεν αφορούν στην επισκευή του υλικού, αλλά είναι απαραίτητες προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι η δυσλειτουργία διορθώθηκε, όπως είναι η επανεκκίνηση του λειτουργικού συστήματος

Η HP επιφυλάσσεται του δικαιώματος τροποποίησης της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή, όπως 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 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 τη συμφωνημένη, προγραμματισμένη ώρα.

Οι ακόλουθες ενέργειες θα εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία:

- Αντίγραφα ασφαλείας (backup), ανάκτηση (recovery), και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών ή πρόσθετες δοκιμές που ζητούνται ή απαιτούνται από τον Πελάτη
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω παράλειψης του Πελάτη να ενσωματώσει οποιεσδήποτε επιδιορθώσεις, επισκευές, ενημερώσεις ή τροποποιήσεις συστήματος που παρέχονται από την HP στον Πελάτη
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να προβεί σε ενέργειες αποφυγής τις οποίες σύστησε προηγουμένως η HP
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών από προσωπικό άλλο από της HP να εγκαταστήσει, επισκευάσει, συντηρήσει ή τροποποιήσει το υλικό, το λογισμικό ή το υλικολογισμικό

Εξαιρέσεις από το προαιρετικό χαρακτηριστικό προστασίας από τυχαία ζημιά

Η αγορά του προαιρετικού χαρακτηριστικού προστασίας από τυχαία ζημιά προϋποθέτει το προϊόν να είναι καλυμμένο από εγγύηση κατασκευαστή ή υπηρεσία επέκτασης της εγγύησης με διάκριση κάλυψης ίση ή μεγαλύτερη από την υπηρεσία προστασίας τυχαίας ζημιάς. Το προαιρετικό χαρακτηριστικό προστασίας από τυχαία ζημιά παρέχει προστασία έναντι ξαφνικής ή απρόβλεπτης τυχαίας ζημιάς κατά το χειρισμό, δεδομένου ότι η ζημιά αυτή έχει γίνει κατά τη διάρκεια φυσιολογικής χρήσης. Δεν καλύπτει τις ακόλουθες περιπτώσεις και ζημιές:

- Φυσιολογική φθορά, αλλαγή χρώματος, υφής ή φινιρίσματος, σταδιακή υποβάθμιση, οξείδωση, 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 άλλον εξωτερικό κίνδυνο μη σχετιζόμενο με το προϊόν Έκθεση σε καιρικές ή περιβαλλοντικές συνθήκες οι οποίες είναι εκτός των προδιαγραφών της HP, έκθεση σε επικίνδυνα (και βιολογικά επικίνδυνα) υλικά, αμέλεια χειριστή, κακή χρήση, κακό χειρισμό, ακατάλληλη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, μη εξουσιοδοτημένες επισκευές ή απόπειρες επισκευών, ακατάλληλες και μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις εξοπλισμού, προσθήκες ή εγκαταστάσεις, βανδαλισμούς, ζημιές ή μολύνσεις από ζώα ή έντομα, ελαττωματικές μπαταρίες, διαρροή μπαταριών, ελλιπή συνιστώμενη από τον κατασκευαστή συντήρηση (περιλαμβανομένης της χρήσης ακατάλληλων καθαριστικών)
- Σφάλμα σχεδιασμού κατασκευής, προγραμματισμού ή οδηγιών του προϊόντος
- Συντήρηση, επισκευή ή αντικατάσταση που επιβάλλεται από απώλεια ή ζημιά ως αποτέλεσμα οποιασδήποτε αιτίας πλην της κανονικής χρήσης, αποθήκευσης και λειτουργίας του προϊόντος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και του εγχειριδίου χρήσης του κατόχου
- Κλοπή, απώλεια, μυστηριώδη εξαφάνιση, ή εσφαλμένη τοποθέτηση
- Απώλεια ή καταστροφή δεδομένων, διακοπή λειτουργίας της επιχείρησης
- Εξαπάτηση (περιλαμβανομένης, χωρίς περιορισμό, της λανθασμένης, παραπλανητικής, εσφαλμένης, ή ελλιπούς γνωστοποίησης στον επισκευαστή, τον πάροχο υπηρεσίας ή την HP σχετικά με τον τρόπο πρόκλησης βλάβης στον εξοπλισμό)
- Τυχαία ή άλλη βλάβη στο προϊόν που επηρεάζει την εμφάνιση του προϊόντος, που σημαίνει ζημιά που δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του υπολογιστή
- Ατέλειες σε οθόνη υπολογιστή όπως, ενδεικτικά, καμένα ή κατεστραμμένα pixel, λόγω κανονικής χρήσης και λειτουργίας του προϊόντος
- Φθορές σε προϊόντα των οποίων ο σειριακός αριθμός έχει αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί
- Ζημιά ή βλάβη σε συσκευή η οποία καλύπτεται από εγγύηση, ανάκληση ή εργοστασιακό δελτίο του κατασκευαστή
- Ζημιά που προκλήθηκε κατά τη διάρκεια αποστολής του καλυπτόμενου προϊόντος από τον Πελάτη προς ή από άλλη τοποθεσία
- Ζημιά στο υλικό, το λογισμικό, τα μέσα, τα δεδομένα κ.λπ. που προκύπτει από αιτίες όπως, χωρίς περιορισμό, ιούς, προγράμματα εφαρμογών, προγράμματα δικτύου, αναβαθμίσεις, διαμορφώσεις οποιουδήποτε είδους, βάσεις δεδομένων, αρχεία, οδηγούς, πηγαίο κώδικα, αντικειμενικό κώδικα ή δεδομένα βιομηχανικής ιδιοκτησίας, οποιαδήποτε υποστήριξη, διαμόρφωση, εγκατάσταση, ή επανεγκατάσταση οποιουδήποτε λογισμικού ή δεδομένων, ή χρήση κατεστραμμένων ή ελαττωματικών μέσων

- Οποιοσδήποτε προϋπάρχουσες καταστάσεις που συνέβησαν προ της ημερομηνίας αγοράς του Care Pack
- Κατάργηση προϊόντος
- Οποιαδήποτε συσκευή βρίσκεται εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από την υπηρεσία Care Pack Προστασίας Ταξιδιού και Τυχαίας Ζημιάς
- Οθόνες LCD με ζημιά ή βλάβη, όταν η βλάβη προκλήθηκε από κακή χρήση ή εξαιρείται από την κάλυψη με άλλο τρόπο, σύμφωνα με το παρόν
- Εσκεμμένη ζημιά που έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ρωγμών ή την καταστροφή οθόνης υπολογιστή ή εξωτερικής οθόνης
- Ζημιά λόγω αστυνομικής δράσης, ακήρυκτου ή κηρυγμένου πολέμου, πυρηνικού ατυχήματος, ή τρομοκρατικής πράξης
- Αλλαγές ή μετατροπές οποιουδήποτε είδους στο καλυπτόμενο προϊόν
- Ανεξήγητη ή μυστηριώδη εξαφάνιση και οποιαδήποτε εσκεμμένη πράξη για πρόκληση ζημιάς στο καλυπτόμενο προϊόν
- Απροσεξία, αμέλεια ή κατάχρηση κατά το χειρισμό ή τη χρήση του προϊόντος

Εάν προστατευτικά αντικείμενα όπως καλύμματα, θήκες μεταφοράς ή τσάντες κ.λπ. παρέχονται ή διατίθενται για να χρησιμοποιούνται με το καλυπτόμενο προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί αυτά τα συνοδευτικά αξεσουάρ σε μόνιμη βάση ώστε να είναι επιλέξιμος για προστασία από την υπηρεσία κάλυψης τυχαίας ζημιάς. Η απροσεξία, αμέλεια ή κατάχρηση περιλαμβάνουν, χωρίς περιορισμό, τη μεταχείριση και τη χρήση του καλυπτόμενου προϊόντος(ων) με επιβλαβή, επιζήμιο, ή επιθετικό τρόπο που μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την καταστροφή του, και οποιαδήποτε εσκεμμένη πρόκληση ζημιάς στο προϊόν. Οποιαδήποτε ζημιά προκαλείται από τρεις ενέργειες ΔΕΝ καλύπτεται από αυτό το προαιρετικό χαρακτηριστικό προστασίας από τυχαία ζημιά της υπηρεσίας.

Για τα εμπορικά και καταναλωτικά προϊόντα της HP, η προστασία τυχαίας ζημιάς από το χειρισμό περιορίζεται σε ένα ατύχημα ανά προϊόν ανά 12 μήνες, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης του 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 του Care Pack που αγόρασε ο Πελάτης θα εξακολουθήσουν να ισχύουν, εκτός εάν άλλως προβλέπεται στη χώρα αγοράς.

Για τους Πελάτες που έχουν ιστορικό υψηλών αιτημάτων κάλυψης, η HP έχει το δικαίωμα να αρνηθεί τα αιτήματα αγοράς του προαιρετικού χαρακτηριστικού προστασίας από τυχαία ζημιά.

Περιορισμοί προαιρετικού χαρακτηριστικού παρακράτησης ελαττωματικών μέσων

Το προαιρετικό χαρακτηριστικό παρακράτησης μέσων ισχύει μόνο για εξαρτήματα που πληρούν τις προϋποθέσεις με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων, τα οποία αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για οποιαδήποτε ανταλλαγή εξαρτημάτων με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων που δεν έχουν προοιμιακή δυσλειτουργία.

Η υπηρεσία δεν θα καλύπτει εξαρτήματα με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων που ορίζονται από την HP ως αναλώσιμα ή/και που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.

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

Τα ποσοστά παρουσίασης βλαβών σε αυτά τα εξαρτήματα παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσεται του δικαιώματος να ακυρώσει την υπηρεσία, με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση του προαιρετικού χαρακτηριστικού παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

Εξαιρέσεις του προαιρετικού χαρακτηριστικού αντικατάστασης του κιτ συντήρησης

Από το προαιρετικό χαρακτηριστικό αντικατάστασης του κιτ συντήρησης εξαιρούνται ενέργειες όπως, ενδεικτικά, οι ακόλουθες:

- Οποιαδήποτε επισκευή πέρα από την αντικατάσταση του κιτ συντήρησης. Σε περίπτωση που ο εκτυπωτής του Πελάτη χρειάζεται πρόσθετες αντικαταστάσεις εξαρτημάτων, θα επιβληθεί ξεχωριστή χρέωση για αυτή την υπηρεσία.
- Τα κιτ συντήρησης για τους εκτυπωτές HP μπορούν να αντικατασταθούν μόνο από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς της HP.

Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις

Η HP καταγράφει το περιστατικό γνωστοποιώντας το αναγνωριστικό 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 απομακρυσμένης ηλεκτρονικής υποστήριξης της HP, η HP οφείλει να επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να καθορίσουν την κρισιμότητα του περιστατικού και να συμφωνήσουν για τη δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα προτού ξεκινήσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή ή το χρονικό διάστημα επιτόπιας απόκρισης.

Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης και η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με την κρισιμότητα του περιστατικού. Το επίπεδο κρισιμότητας καθορίζεται από τον Πελάτη.

Η κρισιμότητα των περιστατικών ορίζεται ως εξής:

- Κρισιμότητα 1 — Κρίσιμη διακοπή λειτουργίας: π.χ. διακοπή λειτουργίας του περιβάλλοντος παραγωγής: διακοπή/σοβαρή απειλή του συστήματος ή της εφαρμογής παραγωγής, καταστροφή/απώλεια ή κίνδυνος δεδομένων, σοβαρές επιπτώσεις στην επιχείρηση, προβλήματα ασφάλειας
- Κρισιμότητα 2 — Κρίσιμη υποβάθμιση λειτουργίας: π.χ. σημαντικά υποβαθμισμένο περιβάλλον παραγωγής, διακοπή/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 (π.χ. συστήματος δοκιμών), υποβάθμιση λειτουργίας συστήματος ή εφαρμογών παραγωγής με διαθέσιμη επίλυση, απώλεια μη κρίσιμων λειτουργιών, περιορισμένες επιπτώσεις στην επιχείρηση
- Κρισιμότητα 4 — Χαμηλή: π.χ. κάποια επίπτωση στην επιχείρηση ή τους χρήστες

Ζώνες μετακίνησης

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

Εάν το προϊόν βρίσκεται ή πρόκειται να εγκατασταθεί εκτός της καθορισμένης ζώνης μετακίνησης, ή εάν η τοποθεσία δεν είναι προσβάσιμη οδικώς και, επομένως, απαιτείται ειδική πρόσβαση (π.χ. εξέδρες άντλησης πετρελαίου, πλοία, απομακρυσμένες περιοχές στην έρημο κ.λπ.), η υπηρεσία ενδέχεται να υπόκειται σε πρόσθετες χρεώσεις, μεγαλύτερους χρόνους απόκρισης, μειωμένες ώρες κάλυψης ή υπηρεσία παραλαβής και επιστροφής, όπως καθορίζεται από την HP. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP για τις προϋποθέσεις τοπικής υποστήριξης.

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

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

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

Για τις τοποθεσίες μεταξύ 81 και 160 χλμ 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 χλμ από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP.

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Επιτόπια απόκριση την επόμενη ημέρα
0 – 160 χλμ	Επιτόπια απόκριση την επόμενη ημέρα
161 – 320 χλμ	1 πρόσθετη ημέρα κάλυψης
321 – 480 χλμ	2 πρόσθετες ημέρες κάλυψης
Περισσότερο από 480 χλμ	Καθορίζεται κατά την παραγγελία και υποκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	24ωρη δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή
0 – 80 χλμ	24 ώρες
81 – 160 χλμ	24 ώρες
Περισσότερο από 160 χλμ	Δεν διατίθεται

Πληροφορίες παραγγελίας

Όλες οι μονάδες και επιλογές με παροχές Care Pack οι οποίες πωλούνται χωριστά, πρέπει να παραγγέλλονται με το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας όπως αυτό του προϊόντος στο οποίο περιέχονται, δεδομένου ότι το εν λόγω επίπεδο υπηρεσίας διατίθεται για τις συγκεκριμένες μονάδες και επιλογές.

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και επιπέδων υπηρεσίας ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τους τοπικούς πόρους και να περιορίζεται σε επιλεγμένα προϊόντα και γεωγραφικές τοποθεσίες. Για να λάβετε επιπλέον πληροφορίες ή για να παραγγείλετε την Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού, απευθυνθείτε σε έναν τοπικό αντιπρόσωπο της HP.

Για περισσότερες πληροφορίες

hp.com/go/pcandprintingservices

Msystems Ltd.
www.msystems.gr

Εγγραφείτε για ενημερώσεις
hp.com/go/getupdated



Μοιραστείτε το με συναδέλφους

Οι Υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις των υπηρεσιών της HP που παρέχονται ή γνωστοποιούνται στους πελάτες τη στιγμή της αγοράς. Ο Πελάτης μπορεί να έχει επιπλέον δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, τα οποία κατά κανένα τρόπο δεν επηρεάζονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις υπηρεσιών της HP ή της Περιορισμένης Εγγύησης της HP που συνοδεύει το προϊόν σας HP.

© Copyright 2015-2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μόνες εγγυήσεις των HP προϊόντων και υπηρεσιών είναι εκείνες που καθορίζονται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν κάθε προϊόν και υπηρεσία. Τίποτα στο παρόν δεν συνιστά ή δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση ή προϋπόθεση, ρητή ή υπονοούμενη, στην πραγματικότητα ή κατά νόμο. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά σφάλματα, σφάλματα σύνταξης ή παραλείψεις που περιέχονται στο παρόν.

