



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

A szolgáltatás leírása:

[hp helyszíni hardvertámogatás](#)

[hp helyszíni hardvertámogatás – globális, a bejelentést követő első munkanapi rendelkezésre állás](#)

[hp helyszíni hardvertámogatás – garantált hardverhiba-elhárítás](#)

[hp nem helyszíni hardvertámogatás – csere](#)

[hp nem helyszíni hardvertámogatás – szolgáltató általi el- és visszaszállítás](#)

[hp nem helyszíni hardvertámogatás – véletlen sérülések elleni védelem, elszállítás és visszaszállítás](#)

[hp telepítés szolgáltatás hálózati nyomtatóra, asztali és hordozható számítógépre és szerverre](#)

[HP plusz támogatás](#)

[szoftvertámogatás](#)

[hp telepítési és indítási szolgáltatások ismertetése hp nyomtatókhoz, ügyfelekhez, kiszolgálókhoz és tárolási szolgáltatásokhoz](#)

[hp szoftvertermékek frissítései](#)



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

szolgáltatás áttekintése

hp helyszíni hardvertámogatás

A HP helyszíni hardvertámogatást nyújtó szolgáltatása kiváló minőségű távoli és helyszíni támogatást biztosít HP és Compaq márkájú hardvertermékeihez, és elősegíti a berendezés üzemidejének és termelékenységének fokozását.

Ezen HP szolgáltatás igénybe vételekor az ügyfél választhatja meg saját igényeinek megfelelően a válaszdőt, a rendelkezésre állás idejét, és a szolgáltatás időtartamát, a szolgáltató pedig páratlan minőségű szolgáltatást biztosít.

előnyök

- Hosszabb rendszerüzemidő
- Informatikai beruházások fokozott megtérülése
- Kényelmes helyszíni támogatás
- Magas színvonalú szolgáltatás és támogatás a HP szakembereitől
- Széles földrajzi lefedettség
- Távoli problémabehatárolás és támogatás
- Helyszíni hardvertámogatás
- Szükséges anyagok és alkatrészek biztosítása
- Rugalmas rendelkezésre állás és válaszdők
- Hiba elhárításáig tartó munkavégzés
- Összetett problémák kezelése

legfontosabb szolgáltatások

specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás tartalma (ide értve bizonyos szolgáltatásszintek elérhetőségét, a földrajzi korlátokat, a válaszdőt, a rendelkezésre állás időtartamát) országonként változhat. Ezeket az adatokat vásárláskor ellenőrizheti vagy kapcsolatba léphet a HP-vel a szolgáltatást biztosító országban.

Jellemzők	Részletek
Távoli problémabehatárolás és támogatás	Ha a megadott telefonszámon segítséget kér, a HP segít Önnek azonosítani a hardverproblémát. Bármely helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP távoli diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével (ha lehetséges), hogy elérje az Ön berendezését, és ezáltal megkönnyítse a távoli problémamegoldást.
Helyszíni hardvertámogatás	Ha olyan technikai probléma adódik, melyet távolról nem lehet megoldani, a HP hivatalos képviselője kiszáll, és a helyszínen biztosít technikai támogatást a szerződésben szereplő hardvertermék számára. Szükség szerint megjavítja vagy kicseréli a meghibásodott alkatrészeket, vagy az egész készüléket, hogy a termék újra működőképesse váljon. Ezenkívül előfordulhat, hogy a HP rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztéseket helyez üzembe rendszerén a hardvertermékek megfelelő működésének biztosítása, a teljesítmény fokozása és a HP által biztosított cserealkatrészekkel való kompatibilitás biztosítása érdekében. A HP telepítheti a belső vezérlőprogram (firmware) frissítéseit is, melyek berendezése támogathatóságához szükségesek, és amelyek az ügyfél által nem telepíthetők.
Anyagok	A HP biztosít minden szükséges alkatrészt és anyagot a szerződéssel rendelkező hardvertermék működőképességének helyreállításához, ideértve a rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztések végrehajtásához szükséges alkatrészeket és anyagokat is. A cseretermékek vagy -alkatrészek újak, vagy teljesítményükben megegyeznek az új termékkel. A kicserélt alkatrészek és egységek a HP tulajdonába kerülnek.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Rendelkezésre állás időtartama

A rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a helyszíni vagy távoli szolgáltatás. A rendelkezésre állás időtartamán kívül érkező hívások rögzítése a következő munkanapon történik, a szerződéses rendelkezésre állás időtartamában. A következő rendelkezésre állás időtartamok közül választhat:

- *szokásos munkanapokon, szokásos munkaidőben:* a szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, 8.30-17.00 óra között vehető igénybe.
- *szokásos munkanapokon, hosszabbított munkaidőben:* a szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, 8.30-21.00 óra között vehető igénybe.
- *24x7:* A szolgáltatás a hét minden napján 0-24 óráig vehető igénybe, munkaszüneti napokon is.

Helyszíni válaszdő

A válaszdő a szolgáltatáskérés HP általi fogadása és rögzítése, valamint a HP hivatalos képviselőjének a helyszínre érkezése között eltelt idő az ügyfél által igényelt szolgáltatási időtartamok figyelembevételével.

A következő helyszíni válaszdők közül választhat:

- bejelentést követő első munkanapi rendelkezésre állás : a HP hivatalos képviselője a hívás rögzítését követő munkanapon megjelenik a helyszínen a szerződésben szereplő hardver karbantartásának megkezdése céljából.
- kiszállás 4 órán belül: a HP hivatalos képviselője a hívás rögzítését követő 4 órán belül megjelenik a helyszínen a szerződésben szereplő hardver karbantartásának megkezdése céljából, ha ez az időpont a szerződésben szereplő rendelkezésre állás idején belül van.

A hiba elhárításáig tartó szolgáltatás

Helyszínre érkezés után a HP hivatalos képviselője addig marad a helyszínen, míg a termék ismét működőképes nem lesz, vagy legalább jelentős előrelépés tapasztalható. A munka ideiglenesen félbeszakadhat, ha további alkatrészekre vagy erőforrásokra van szükség, de azonnal tovább folytatódik, amint a hiányzó eszközök rendelkezésre állnak.

Összetett problémák kezelése

Az összetett hardverproblémák megoldására a HP hivatalos eljárási formát dolgozott ki. A HP helyi vezetése koordinálja a probléma megfelelő helyre továbbítását azáltal, hogy rövid időn belül biztosítja a HP fő problémamegoldó szakembereinek segítségét.

Segítségnyújtás a hálózati csatlakozáshoz szükséges HP termékek konfigurációjának visszaállításához

A HP a konfiguráció visszaállításához segítséget egy HP hub, bridge, switch vagy router (esetleg HP bővítmódul vagy transceiver) javítását vagy cseréjét követően kínál fel. A HP együttműködik az ügyféllel a javított termék beállításainak visszaállításában, ha ehhez a javítást megelőző érvényes beállítások azonnal rendelkezésre állnak. Az érvényes konfiguráció lehet elektronikus vagy nyomtatott formátumú, és világosan és minden részletre kiterjedően kell tartalmaznia valamennyi szükséges eszközparamétert.

2. táblázat Különböző szolgáltatásszintek

Nem minden terméknel vehető igénybe az összes szolgáltatási szint. A választott szolgáltatási szint az ügyfél HP Care Pack csomagjához tartozó szerződés dokumentációjában kerül rögzítésre.

Szolgáltatás szintje

Részletek

A bejelentést követő munkanapon, szokásos munkaidőben rendelkezésre álló szolgáltatás

A HP hivatalos képviselője az ügyfél hívásának rögzítését követő első munkanapon helyi idő szerint 8-17 óra között érkezik a helyszínre a hardver karbantartásának megkezdése céljából. Az ügyfél hívásának munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, helyi idő szerint 8.30-17.00 óra között kell beérkeznie. A pénteken 17 óra után beérkezett hívások rögzítése hétfőn történik, és a szolgáltatás csak kedden vehető igénybe.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

4 órán belüli kiszállás
szokásos munkaidőben

A HP hivatalos képviselője helyi idő szerint 8-17 óra között, az ügyfél hívásának rögzítését követő 4 órán belül a helyszínre érkezik a hardver karbantartásának megkezdése céljából. A 4 órán belüli kiszállási idő kizárólag a szolgáltatás rendelkezésre állási időtartamán belül érvényes. A helyi idő szerint 13.00 óra után beérkező hívások megválaszolását a HP a következő munkanapra halaszthatja.

4 órán belüli kiszállás
hosszabbított munkaidőben

A HP hivatalos képviselője helyi idő szerint 8-21 óra között, az ügyfél hívásának rögzítését követő 4 órán belül a helyszínre érkezik a hardver karbantartásának megkezdése céljából. A 4 órán belüli kiszállási idő kizárólag a szolgáltatás rendelkezésre állási időtartamán belül érvényes. A helyi idő szerint 17.00 óra után beérkező hívások megválaszolását a HP a következő munkanapra halaszthatja.

4 órán belüli kiszállás a hét
bármely napján, éjjel-nappal

A HP hivatalos képviselője bármely nap, a nap bármely időszakában, az ügyfél hívásának rögzítését követő 4 órán belül a helyszínre érkezik a hardver karbantartásának megkezdése céljából.

Csak a processzorra
vonatkozó szolgáltatás

Bizonyos termékekhez választható csak a processzorra érvényes szolgáltatás. A csak processzorra vonatkozó szolgáltatás a processzor karbantartására vonatkozik, nem terjed ki a monitorra és a dokkológységre.

Kiszállási terület

A válaszdíjak csak abban az esetben érvényesek, ha a helyszín a HP-képviselőtől számított 100 km-en belül található.

A 100 km-nél távolabbi helyszínre történő kiszállásért utazási költséget számítunk fel. A kiszállási terület néhány országban eltérő lehet.

A szolgáltatás korlátai

A HP belátása szerint távdiagnosztikával és támogatással, vagy más szolgáltatásnyújtási módszerrel is biztosíthatja a szolgáltatást. A cseretermék szállítását kiváltó szolgáltatásnyújtási módszer lehet például az ügyfél által telepítendő részegységek (pl. billentyűzet vagy egér) másnapi szállítása. A HP a szolgáltatás gyorsaságát és hatékonyságát szem előtt tartva határozza meg az adott helyzetben megfelelő szolgáltatásnyújtási módszert.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem terjed ki az alábbi feladatok elvégzésére:

- Helyszíni diagnosztika vagy karbantartás. Ha helyszíni diagnosztikára vagy karbantartásra van szükség, ezeket a HP szokásos szolgáltatási díjai alapján számlázza ki az ügyfélnek.
- A cseretermék helyszíni beállítása és telepítése.
- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok helyreállítása.
- Csatlakozási és kompatibilitási problémák javítása.
- Hálózati és szoftverhibák elhárítása.
- A HP által biztosított rendszerjavítások, javítófájlok, patchek vagy módosítások telepítésének elmulasztása miatt igényelt HP szolgáltatások nyújtása.
- A HP által korábban javasolt megelőző lépések végrehajtásának elmulasztása miatt igényelt szolgáltatások nyújtása.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

A HP biztosíthat öntelepítő alkatrészeket vagy egységeket is, melyeket a HP írott utasításai alapján az ügyfélnek kell telepítenie.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag érvényességének időtartama akkor kezdődik, amikor az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényessége már lejárt – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Azon szolgáltatáscsomagok esetében, ahol meghatározott lapszám is szerepel, a szolgáltatási időtartam a megadott lapszám elérésekor, vagy a megadott idő letelte után jár le attól függően, hogy melyik következik be hamarabb. A lapszám meghatározása aszerint történik, hogy hány (nyomtatott vagy üres) lap ment át a nyomtató nyomtatómotorján, és mennyi a tesztoldalon megjelenített szám.

Ügyfél kötelezettségei

Az ügyfélnek a HP Care Pack támogatási szerződésben leírtak szerint regisztrálnia kell azt a hardverterméket, amelyhez a HP Care Pack csomagot igényli.

A HP kérésére a probléma távoli elhárítása érdekében az ügyfélnek a következő módon kell segítenie a szakemberek munkáját:

- minden szükséges információt meg kell adnia a HP számára a távoli támogatás időben történő, szakszerű biztosítása érdekében, vagy ahhoz, hogy a HP meg tudja határozni a szükséges támogatás szintjét,
- tesztek és/vagy más diagnosztikai eszközöket és programokat kell indítania,
- Más egyszerű műveleteket kell végrehajtania, hogy segítsen a HP-nek azonosítani és megoldani a problémát.

Az ügyfél által is kicserélhető alkatrészecskék cseréje az ügyfél feladata.

A speciális nyelv- és országspecifikus egységek (billentyűzet, tápegység) szállítása és elvámoltatása több hétig tarthat. Ezért ha ilyen egységekre van szükség a javításhoz, és ezek nem állnak rendelkezésre a szerviz helyszínén, az ügyfél az alábbi lehetőségek közül választhat:

- megvárja, amíg megérkeznek az egységek az eredeti beszerzési országból;
- helyi egységet (pl. brit/amerikai billentyűzetet) is elfogad a meghibásodott külföldi egység helyett; vagy
- megvárja, amíg a HP megjavíttatja a terméket az eredeti beszerzési országban.

Termékkör

A szolgáltatás a HP alapegység cikkszámához tartozó összes szokásos tartozékra kiterjed.

A szolgáltatás valamennyi, a fő termékkel együtt vagy utólag megvásárolt, a sorozatszámokkal ellátott rendszerbe telepített, HP vagy HP Compaq márkájú szokásos kiegészítőre és opcióra kiterjed – ilyen például az egér, a billentyűzet, a dokkolóegység és a monitor (a 22"-es méretnél nagyobb monitorok kivételével).

A rack-be szerelt kiszolgálók és tárolóeszközök esetében a szolgáltatás kiterjed az ugyanabba a rack-be szerelt, HP által minősített rack-kiegészítőkre is.

A ProLiant HP Blade Server kártya rendszerű kiszolgálók esetében a szolgáltatás kiterjed a kiszolgáló környezetére és a környezetbe telepített összes kiszolgáló- és hálózati kártyára, valamint a hozzá tartozó tápegységekre.

Ha a HP már nem gyártja az adott egységet, annak kiváltására lehet szükség.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

A HP ilyenkor javaslatot tesz a megfelelő helyettesítő termékre.

Csak processzorra vonatkozó („CPU only”) HP Care Pack szolgáltatások esetén a monitorhoz, a dokkolóegységhez és a többi külső opcióhoz csak a szokásos termékjótállás jár.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem fedi le az alábbi egységeket:

- fogyóeszközök, a kizárólagosság szándéka nélkül az akkumulátorokat, a tintapatronokat, a festékkazettákat és a Tablet PC tollát is beleértve;
- karbantartócsomagok és egyéb kellékanyagok;
- nem HP-s eszközök;
- korábban illetéktelen szerelő vagy felhasználó által javított eszközök;
- az ügyfél által telepített kiegészítő szoftverek és meghajtók;
- projektor izzója.

Földrajzi lefedettség

Ha az ügyfél az **Európai Unió, Norvégia, Andorra, Liechtenstein, Svájc, Izrael, Csehország, Magyarország, Lengyelország, Szlovákia, Bulgária, Szlovénia, Horvátország, Románia, Marokkó, Dél-Afrika, Törökország vagy Oroszország, Estonia, Latvia, Lithuania** területén vásárolja meg a HP Care Pack szolgáltatást vagy berendezéseket, a felsoroltak közül bármely olyan országban kérheti azok biztosítását, amelyben a HP Care Pack szolgáltatás elérhető.

Azzal kapcsolatban, hogy az adott helyszín jogosult-e a fenti szolgáltatás igénybevételére, a HP hivatalos helyi képviselője ad tájékoztatást.

Rendelési információ

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Az ún. jótállás lejártá utáni szolgáltatáscsomag az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényességének lejártá után vásárolható meg – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy viszonteladóját, vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>

<http://www.hp.com/support>

<http://www.hp.com/hps/carepack/>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

szolgáltatás áttekintése

hp helyszíni hardvertámogatás – globális, a bejelentést követő első munkanapi rendelkezésre állás

A HP globális, bejelentést követő első munkanapi rendelkezésre állás szolgáltatása egyszerűen igényelhető, kényelmes és a HP valamennyi támogatott országában (lásd a lenti 1. táblázatot) rendelkezésre álló hardvertámogatást nyújt mobilszámítógép-felhasználóknak hordozható HP-termékeikhez.

Ez a szolgáltatás bizonyos HP és Compaq márkájú hardvertermékekre terjed ki, és a helyi körülményektől függően a következő munkanapon helyszíni kiszállást biztosít a helyi problémabehatároló és -megoldó eszközök igénybe vételével a szokásos helyi munkanapokon és munkaidőben.

előnyök

- Hosszabb rendszerüzemidő
- Kényelmes helyszíni támogatás utazási szokásainak megfelelően akár több országra kiterjedően is
- Az adott ország anyanyelvén telefonos támogatási lehetőség munkanapokon, munkaidőben
- Magas színvonalú szolgáltatás és támogatás a HP szakembereitől
- Globális szolgáltatás: a szolgáltatás 52 országban vehető igénybe.
- Az adott ország nyelvén biztosított távoli hardverprobléma-megállapítás és támogatás a helyi munkanapokon helyi munkaidőben
- A következő napon rendelkezésre álló szolgáltatás a helyi viszonyoknak megfelelően
- Helyszíni hardvertámogatás
- A szükséges anyagok és alkatrészek biztosítása

legfontosabb szolgáltatások

Specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás tartalma(ide értve bizonyos szolgáltatásszintek elérhetőségét, a földrajzi korlátokat, a választást, az rendelkezésre állás időtartamát) országonként változhat. Ezeket az adatokat vásárláskor ellenőrizheti vagy kapcsolatba léphet a HP-vel a szolgáltatást biztosító országban.

Jellemzők	Részletek
Globális szolgáltatás	<p>A HP a következő országokból fogad kéréseket a HP Care Pack csomag Helyszíni hardvertámogatás szolgáltatásának keretein belül a következő napon történő kiszállással:</p> <p>Amerikai Egyesült Államok, Argentína, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bolívia, Brazília, Chile, Cseh Köztársaság, Dánia, Dél-Afrikai Köztársaság, Dél-Korea, Ecuador, Egyesült Arab Emírségek, Egyesült Királyság, Egyiptom, Estonia, Finnország, Franciaország, Fülöp-szigetek, Görögország, Hollandia, Hongkong, India, Indonézia, Írország, Izrael, Japán, Kanada, Kína, Kolumbia, Lettország, Lengyelország, Litvánia, Luxemburg, Magyarország, Malajzia, Mexikó, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Peru, Portugália, Puerto Rico, Spanyolország, Svédország, Svájc, Szaúd-Arábia, Szingapúr, Tajvan, Thaiföld, Új-Zéland, Venezuela, Vietnam.</p>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Távoli problémabehatárolás és támogatás

Ha a megadott telefonszámon segítséget kér, a HP segít Önnek azonosítani a hardverproblémát, és alapvető technikai segítségnyújtást biztosít az Ön számára hardvertermékei telepítéséhez, konfigurálásához és beállításához, valamint a problémák megoldásához. Bármely helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP távoli diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével (ha lehetséges), hogy elérje az Ön berendezését, és ezáltal megkönnyítse a távoli problémamegoldást.

Ha a hardverproblémát nem abban az országban észleli, ahol a terméket vásárolta, előbb a <http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwcontact.html> oldalon, a „contact hp” hivatkozás alatt megadott helyi telefonszámok egyikén, a helyi munkanapokon és munkaidőben hívja segítségért a HP-t.

Helyszíni hardvertámogatás

Ha olyan technikai probléma adódik, melyet távolról nem lehet megoldani, a HP hivatalos képviselője kiszáll, és a helyszínen biztosít technikai támogatást a szerződésben szereplő hardvertermék számára. Szükség szerint megjavítja vagy kicseréli a meghibásodott alkatrészeket, vagy az egész készüléket, hogy a termék újra működőképesé váljon.

Ezenkívül az is előfordulhat, hogy a HP rendelkezésre álló műszaki fejlesztéseket helyez üzembe rendszerén a hardvertermékek megfelelő működésének biztosítása, a teljesítmény fokozása és a HP által biztosított cserealkatrészekkel való kompatibilitás biztosítása érdekében. A HP telepítheti a belső vezérlőprogram (firmware) frissítéseit is, melyek berendezése támogathatóságához szükségesek, és amelyek az ügyfél által nem telepíthetők.

Anyagok

A HP biztosít minden szükséges alkatrészt és anyagot a hardvertermék működőképeségének helyreállításához, ideértve a rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztések végrehajtásához szükséges alkatrészeket és anyagokat is. A cseretermékek vagy -alkatrészek újak, vagy teljesítményükben megegyeznek az új termékkel. A kicserélt alkatrészek és egységek a HP tulajdonába kerülnek.

Rendelkezésre állás időtartama

Az rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a helyszíni vagy távoli szolgáltatás. A rendelkezésre állás időtartamán kívül érkező hívások rögzítése a következő munkanapon történik, a szerződéses rendelkezésre állás időtartamában.

- A szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig 8.30-17.00 óra között, vagy a szolgáltatásigénylés országában szokásos munkanapokon és munkaidőben vehető igénybe.

Helyszíni kiszállás ideje

A helyszíni kiszállás ideje a szolgáltatáskérés HP általi fogadása és rögzítése, valamint a HP képviselőjének helyszínre érkezése között, a szolgáltatás rendelkezésre állási időtartamán belül eltelt idő.

Szükség esetén a HP hivatalos képviselője a hívás rögzítését követő első – a szerződésben foglalt rendelkezésre állási időtartam által lefedett – munkanapon érkezik a helyszínre és kezdi meg a hardverkarbantartást.

A kiszállási területekre, a szokásos munkaidőre és a kiszállási időre vonatkozó helyi korlátozások a hardvertámogatás igénylési országában érvényes szokásos korlátozásoknak és kiszállási időnek felelnek meg. A pontos rendelkezésre állási időtartamról és kiszállási időről a HP helyi irodája ad részletes tájékoztatást. Ha a szolgáltatásigénylés országában a következő napon nyújtott szolgáltatás pillanatnyilag nem vehető igénybe, az ügyfél a következő legmagasabb szintű szolgáltatásban részesül.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

2. táblázat Szolgáltatásszintek

Nem minden termékénél vehető igénybe az összes szolgáltatási szint. A választott szolgáltatási szint az ügyfél HP Care Pack csomagjához tartozó szerződés dokumentációjában kerül rögzítésre.

Szolgáltatásszint	Részletek
A bejelentést követő munkanapon, szokásos munkaidőben rendelkezésre álló, globális szolgáltatás	<p>A HP hivatalos képviselője munkaszüneti napok kivételével az ügyfél hívásának rögzítését követő első munkanapon, hétfőtől péntekig, helyi idő szerint 8-17 óra között érkezik a helyszínre a hardver karbantartásának megkezdése céljából. A szokásos helyi munkanapokon és munkaidőn kívül érkező hívások rögzítése a következő munkanapon történik, a szolgáltatás pedig az ezt követő munkanapon vehető igénybe.</p> <p>Ha a vásárlás országán kívülre viszi a szerződéssel rendelkező terméket, a HP</p> <ul style="list-style-type: none">• megadja az ügyfélnek a HP aktuális országhívó központjának telefonszámát a www.hp.com webhely „Contact Us” hivatkozása alatt,• fogadja az ügyfél hívását az utazás célországából, vagy az ügyfél vállalatának belső támogató részlegéből,• diagnosztizálja a hardvermeghibásodás szintjét,• jogosult országban megszervezi a következő munkanapon történő helyszíni kiszállást, vagy biztosítja a szükséges cserealkatrészt (az ügyfélnek az adott ország szokásos munkaidejében és munkanapjainak valamelyikén kell lebonyolítania hívását),• biztosítja a javításhoz szükséges alkatrészeket a hardverspecifikációnak megfelelően, de csak abban az esetben, ha a honosított alkatrészek az adott országban beszerezhetők. <p>A helyi korlátozások, például a szolgáltatási terület, a helyi munkaidő és válaszdő a hardvertámogatási szolgáltatás igénylésének országában található HP-képviselő útmutatójában lefektetett szokásos korlátozásoktól és válaszdőktől függ. A szolgáltatás rendelkezésre állási időtartamával kapcsolatban a HP helyi irodája ad részletes tájékoztatást.</p>
Csak a processzorra vonatkozó szolgáltatás	<p>Bizonyos termékekhez választható csak a processzorra érvényes szolgáltatás. A csak processzorra vonatkozó szolgáltatás a processzor karbantartására vonatkozik, nem terjed ki a monitorra és a dokkolóegységre.</p>
Kiszállási terület	<p>Bár az egyes résztvevő országok helyi adottságainak és utazási feltételeinek megfelelően ez a szám változhat, a szolgáltatáshoz járó, következő napon igénybe vehető, helyszínre történő kiszállás általában a HP-képviselő 100 km-es körzetén belül vehető igénybe.</p> <p>A 100 km-nél távolabbi helyszínre történő kiszállásért utazási költséget számítunk fel.</p> <p>A HP-képviselőtől több, mint 100 km-re található helyszínekre a válaszdő változó.</p>
A szolgáltatás korlátai	<p>A HP belátása szerint távdiagnosztikával és támogatással, vagy más szolgáltatásnyújtási módszerrel is biztosíthatja a szolgáltatást. A cseretermék szállítását kiváltó szolgáltatásnyújtási módszer lehet például az ügyfél által telepítendő részegységek (pl. billentyűzet vagy egér) másnapi szállítása. A HP a szolgáltatás gyorsaságát és hatékonyságát szem előtt tartva határozza meg az adott helyzetben megfelelő szolgáltatásnyújtási módszert.</p> <p>A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem terjed ki az alábbi feladatok elvégzésére:</p>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

- Helyszíni diagnosztika vagy karbantartás. Ha helyszíni diagnosztikára vagy karbantartásra van szükség, ezeket a HP szokásos szolgáltatási díjai alapján számlázza ki az ügyfélnek.
- A cseretermék helyszíni beállítása és telepítése.
- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok helyreállítása.
- Csatlakozási és kompatibilitási problémák javítása.
- Hálózati és szoftverhibák elhárítása.
- A HP által biztosított rendszerjavítások, javítófájlok, patchek vagy módosítások telepítésének elmulasztása miatt igényelt HP szolgáltatások nyújtása.
- A HP által korábban javasolt megelőző lépések végrehajtásának elmulasztása miatt igényelt szolgáltatások nyújtása.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.

Az ún. jótállás lejártá utáni szolgáltatáscsomag érvényességének időtartama akkor kezdődik, amikor az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényessége már lejárt – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Ügyfél kötelezettségei

Az ügyfélnek a HP Care Pack támogatási szerződésben leírtak szerint regisztrálnia kell azt a hardverterméket, amelyhez a HP Care Pack csomagot igényli.

A HP kérésére a probléma távoli elhárítása érdekében az ügyfélnek a következő módon kell segítenie a szakemberek munkáját:

- Minden szükséges információt meg kell adnia a HP számára a távoli támogatás időben történő, szakszerű biztosítása érdekében, vagy ahhoz, hogy a HP meg tudja határozni a szükséges támogatás szintjét.
- Teszteket és/vagy más diagnosztikai eszközöket és programokat kell indítania.
- Más egyszerű műveleteket kell végrehajtania, hogy segítsen a HP-nek azonosítani és megoldani a problémát.

Az ügyfél által is kicserélhető alkatrészek cseréje az ügyfél feladata.



Termékkör

A szolgáltatás a HP alapegység cikkszámához tartozó összes szokásos tartozékra kiterjed.

A szolgáltatás valamennyi, a fő termékkel együtt vagy utólag megvásárolt, a sorozatszámval ellátott rendszerbe telepített, HP vagy HP Compaq márkájú szokásos kiegészítőre és opcióra kiterjed – ilyen például az egér, a billentyűzet, a dokkolóegység és a monitor (a 22"-es méretnél nagyobb monitorok kivételével).

Ha a bejelentést követő első munkanapon rendelkezésre álló, globális szolgáltatás keretében az ügyfél a beszerzés országán kívül kér segítséget, az alapegységen kívül vásárolt kiegészítőkre (pl. a dokkolóegységre, a portreplikátorra és a monitorra) csak a szokásos termékjótállás érvényes.

Nyomtatók esetében a nem HP-s tintapatronok/festékkazetták vagy kellékanyagok, illetve az újratöltött patronok/kazetták használata nem befolyásolja a szolgáltatás érvényességét. Ha azonban a nyomtató meghibásodását vagy sérülését a nem HP-s tintapatron/festékkazetta vagy kellékanyag, illetve az újratöltött patron/kazetta használata okozta, a HP –szokásos óradíja és anyagköltsége alapján – többletdíjat számít fel a konkrét hiba vagy sérülés elhárítására.

Ha a HP már nem gyártja az adott egységet, annak kiváltására lehet szükség. A HP ilyenkor javaslatot tesz a megfelelő helyettesítő termékre.

Csak processzorra vonatkozó („CPU only”) HP Care Pack szolgáltatások esetén a monitorhoz, a dokkolóegységhez és a többi külső opcióhoz csak a szokásos termékjótállás jár.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem fedi le az alábbi egységeket:

- fogyóeszközök, a kizárólagosság szándéka nélkül az akkumulátorokat, a tintapatronokat, a festékkazettákat és a Tablet PC tollát is beleértve;
- karbantartócsomagok és egyéb kellékanyagok;
- nem HP-s eszközök;
- korábban illetéktelen szerelő vagy felhasználó által javított eszközök;
- az ügyfél által telepített kiegészítő szoftverek és meghajtók;
- projektor izzója.

Rendelési információ

A HP Care Pack szolgáltatások közül a bejelentést követő napon rendelkezésre álló globális szolgáltatás a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék vásárlási helyén, az 1. táblázatban felsorolt országok bármelyikében igénybe vehető. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényességének lejárt után vásárolható meg – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy viszonteladóját, vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>
<http://www.hp.com/support>
<http://www.hp.com/hps/carepack/>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

hp helyszíni hardvertámogatás – garantált hardverhiba-elhárítás

szolgáltatás áttekintése

Manapság a vállalatok az informatikai rendszerre támaszkodva osztják meg adataikat az alkalmazottak, a különböző osztályok és telephelyek között. A hardvermeghibásodás okozta rendszerleállás több órányi termeléskiesést és frusztrációt okozhat az alkalmazottak számára. Emiatt az informatikai rendszer felügyelőitől a felső vezetés és a többi alkalmazott is egyre inkább azt várja el, hogy a rendszer minél folyamatosabban üzemeljen, így segítve az üzleti siker elérését.

A HP garantált helyszíni hardverhiba-elhárítás szolgáltatás olyan támogatási erőforráscsoportot biztosít az informatikai rendszerfelügyelők számára, mely azonnal megkezd a rendszer hibájának elhárítását, ezenkívül a szolgáltató vállalja, hogy a hardver üzemképességét a hívás fogadásától számított ó munkaórán belül helyreállítja.

előnyök

- A meghosszabbított üzemidő következtében növelhető a vállalati produktivitás.
- Hatékonyabbá tehető az informatikai erőforrástervezés, és fokozható az informatikai személyzet termelékenysége.
- A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a problémát a meghatározott időn belül megoldja.
- Azonos szintű hardvertámogatást biztosít az MPE, HP-UX rendszer, Windows NT, NetWare vagy vegyes környezetek számára.
- A szolgáltató vállalja, hogy az adott HP és Compaq márkájú hardvertermékeket legfeljebb hat munkaórán belül megjavítja.
- Egy profi szaktanácsadó azonnal felveszi a kapcsolatot az ügyféllel.
- A szolgáltató közvetlen kiszolgálóvizsgálatot hajt végre a legfontosabb konfigurációs adatok megismeréséhez és a berendezések listájának elkészítéséhez.
- Helyszíni hardvertámogatás
- Összetett problémák kezelése

legfontosabb szolgáltatások

Specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás tartalma (ideértve bizonyos szolgáltatásszintek elérhetőségét, a földrajzi korlátokat, a válaszidőt, az rendelkezésre állás időtartamát) országonként változhat. Ezeket az adatokat vásárláskor ellenőrizheti vagy kapcsolatba léphet a HP-vel a szolgáltatást biztosító országban.

Jellemzők	Részletek
Távoli problémabehatárolás és támogatás	A hívás beérkezését követően a HP az ügyféllel közösen próbálja behatárolni a hardverproblémát. Bármilyen helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP távoli diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével, és egyéb módszereket is bevet a távoli problémamegoldás megkönnyítésére.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Helyszíni hardvertámogatás

Ha olyan súlyos technikai probléma adódik, amelyet nem lehet távolról megoldani, a HP hivatalos képviselője kiszáll, és a helyszínen biztosít technikai támogatást a szerződésben szereplő hardvertermékhez. A termék működőképességének helyreállítása érdekében szükség szerint megjavítja illetve kicseréli a meghibásodott alkatrészeket vagy az egész készüléket.

Ezen kívül előfordulhat, hogy a HP rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztéseket helyez üzembe rendszerén a hardvertermékek megfelelő működésének biztosítása, a teljesítmény fokozása és a HP által biztosított cserealkatrészekkel való kompatibilitás biztosítása érdekében. A HP telepítheti a belső vezérlőprogram (firmware) frissítéseit is, melyek berendezése támogatathatóságához szükségesek, és amelyek az ügyfél által nem telepíthetők.

Anyagok

A HP biztosít minden szükséges alkatrészt és anyagot a szerződéssel rendelkező hardvertermék működőképességének helyreállításához, ideértve a rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztések végrehajtásához szükséges alkatrészeket és anyagokat is. A cseretermékek vagy -alkatrészek újak, vagy teljesítményükben megegyeznek az új termékkel. A kicserélt alkatrészek és egységek a HP tulajdonába kerülnek.

Rendelkezésre állás időtartama

Az rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a helyszíni vagy távoli szolgáltatás.

A HP az alábbi rendelkezésre állási időtartamokon belül biztosítja a szolgáltatást és rögzíti a beérkező hívásokat:

- *szokásos munkanapokon, hosszabbított munkaidőben:* a szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig 8.00-21.00 óra között vehető igénybe.
- *24x7:* a szolgáltatás a hét minden napján 0-24 óráig igénybe vehető, munkaszüneti napokon is.

Hat órán belüli javítás vállalása

A HP minden üzleti szempontból ésszerűen elvárható eszközzel igyekszik a hívás szervizközpontba érkezését követő hat órán belül helyreállítani a támogatott hardvertermék működőképességét. A javítási idő a hívás HP szervizközpontba történő beérkezésekor kezdődik és akkor ér véget, amikor a HP megjavítottnak nyilvánítja a hardvert.

A javítás akkor tekinthető elvégzettnek, amikor a HP igazolja a hardverhiba kijavítását. Ennek igazolása önteszt (POST) vagy önálló diagnosztika futtatásával, esetleg a megfelelő működés vizuális ellenőrzésével történhet. A HP saját belátása szerint, maga határozhatja meg, milyen szintű vizsgálatra van szükség a hardverhiba kijavításának ellenőrzéséhez. Ez a szolgáltatás nem foglalja magában az adathelyreállítást, az operációs rendszer helyreállítását, az alkalmazások működésének vizsgálatát, illetve az ügyfél által igényelt egyéb teszteket.

Javítási kötelezettségeinek teljesítése érdekében a HP – saját belátása szerint – ideiglenes vagy tartós csereterméket biztosíthat az ügyfél részére. A cseretermék új, vagy teljesítményét tekintve újjal egyenértékű termék lehet. A lecserélt termék a HP tulajdona.

Ha az ügyfél közvetlenül a HP-től vásárolja meg a szolgáltatást, a vásárlás időpontjától számítva 30 napot, ha pedig a HP hivatalos viszonteladója közvetítésével teszi meg ezt, a HP Care Pack regisztrálásától számítva 30 napot vehet igénybe a vállalt hibaelhárítási idő érvénybe lépéséhez szükséges ellenőrzések és eljárások előkészítése és lebonyolítása. A harminc nap alatt a HP négy órán belüli helyszíni kiszállást biztosít, és minden üzleti szempontból ésszerűen elvárható erőfeszítést megtesz a hat órán belüli hibaelhárítás érdekében.

Előzetes rendszerellenőrzés

A HP saját belátása szerint szerver és tárolóeszköz-ellenőrzést írhat elő. Ha a HP ilyen ellenőrzést ír elő, képviselője kapcsolatba lép az ügyféllel, aki kötelezettséget vállal a szerverellenőrzés harminc napon belüli megszervezésére. A szerverellenőrzés során a HP begyűjti a rendszer legfontosabb konfigurációs adatait és elkészíti a támogatással rendelkező berendezés(ek) leltárát. A szerverellenőrzés során begyűjtött adatok megkönnyítik a HP hibaelhárító mérnöke számára az esetleges jövőbeni szerverhardver-problémák vizsgálatát és azonosítását, valamint a javítás gyors és hatékony elvégzését. Saját belátása szerint a HP a helyszínen, távoli hozzáféréssel, távoli vizsgálati eszközök segítségével és/vagy telefonon keresztül is elvégezheti a szerverellenőrzést. Ha a HP ellenőrzést ír elő, a hat órán belüli javítás csak ennek lebonyolítását követően lép életbe.

Amennyiben az ügyfél nem követi a szerverellenőrzés alapján megfogalmazott kritikus ajánlásokat, vagy nem szervezi meg a szerverellenőrzést a megadott határidőn belül, a HP fenntartja magának a jogot a vállalt válaszidő növelésére, illetve a szolgáltatási szerződés felmondására.

A hiba elhárításáig tartó szolgáltatás

Helyszínre érkezés után a HP képviselője addig biztosítja a szolgáltatást, míg a termék ismét működőképes nem lesz, vagy legalább jelentős előrelépés tapasztalható. A munka ideiglenesen félbeszakadhat, ha további alkatrészekre vagy erőforrásokra van szükség, de azonnal tovább folytatódik, amint a hiányzó eszközök rendelkezésre állnak.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Összetett problémák kezelése

Az összetett hardverproblémák megoldására a HP hivatalos eljárási formát dolgozott ki. A HP helyi vezetése koordinálja a probléma megfelelő helyre továbbítását azáltal, hogy rövid időn belül biztosítja a HP fő problémamegoldó szakembereinek segítségét.

Segítségnyújtás a *hálózati csatlakozáshoz szükséges HP termékek konfigurációjának* visszaállításához

A HP a konfiguráció visszaállításához segítséget egy HP hub, bridge, switch vagy router(esetleg HP bővítőmodul vagy transceiver) javítását vagy cseréjét követően kínál fel. A HP együttműködik az ügyféllel a javított termék beállításainak visszaállításában, ha ehhez a javítást megelőző érvényes beállítások azonnal rendelkezésre állnak. Az érvényes konfiguráció lehet elektronikus vagy nyomtatott formátumú, és világosan és minden részletre kiterjedően kell tartalmaznia valamennyi szükséges eszközparamétert.

2. táblázat Szolgáltatásszintek

Nem minden termékénél vehető igénybe az összes szolgáltatási szint. A választott szolgáltatási szint az ügyfél HP Care Pack csomagjához tartozó szerződés dokumentációjában kerül rögzítésre.

Szolgáltatásszint	Részletek
Hat órán belüli hibaelhárítás kibővített munkaidőben	A bejelentés napján történő hat órán belüli hibaelhárításhoz a hívásnak munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, helyi idő szerint 8.30-17.00 óra között kell beérkeznie. A helyi idő szerint 17.00 óra után beérkezett hívások megválaszolását a HP a következő munkanapra halaszthatja.
Hat órán belüli hibaelhárítás 7x24 órában	A HP hivatalos képviselője az év bármely napján, bármilyen időpontban kiszáll a helyszínre, és a hívás szervizközpontba érkezését követő hat órán belül elhárítja a hardverhibát.

Kiszállási terület

A HP Helyszíni hardvertámogatás - garantált hardverhiba-elhárítás a HP-képviselőt 100 km-es körzetében vehető igénybe.

A szolgáltatás korlátai

A HP belátása szerint távdiagnosztikával és támogatással, vagy más szolgáltatásnyújtási módszerrel is biztosíthatja a szolgáltatást. A cseretermék szállítását kiváltó szolgáltatásnyújtási módszer lehet például az ügyfél által telepítendő részegységek (pl. billentyűzet vagy egér) másnapi szállítása. A HP a szolgáltatás gyorsaságát és hatékonyságát szem előtt tartva határozza meg az adott helyzetben megfelelő szolgáltatásnyújtási módszert.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem terjed ki az alábbi feladatok elvégzésére:

- Helyszíni diagnosztika vagy karbantartás. Ha helyszíni diagnosztikára vagy karbantartásra van szükség, ezeket a HP szokásos szolgáltatási díjai alapján számlázza ki az ügyfélnek.
- A cseretermék helyszíni beállítása és telepítése.
- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok helyreállítása.
- Csatlakozási és kompatibilitási problémák javítása.
- Hálózati és szoftverhibák elhárítása.
- A HP által biztosított rendszerjavítások, javítófájlok, patchek vagy módosítások telepítésének elmulasztása miatt igényelt HP szolgáltatások nyújtása.
- A HP által korábban javasolt megelőző lépések végrehajtásának elmulasztása miatt igényelt szolgáltatások nyújtása.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

A javítási kötelezettségvállalás időtartama alatt a HP 4 órás helyszíni válaszdíjot biztosít a szerződésben szereplő időszakban, és igyekszik minden ésszerű erőfeszítést megtenni, hogy probléma előfordulása esetén is tartani tudja a vállalt határidőt.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék eredeti vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag érvényességének időtartama akkor kezdődik, amikor az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényessége már lejárt – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Kizáró okok

A HP semmilyen felelősséget nem vállal a meghatározott javítási idő túllépéséért vagy a javítás sikertelenségéért a következő esetekben: a hiba a rendszer egy, a szolgáltatás által nem fedezett vagy a HP-nek be nem jelentett berendezésének köszönhető; az ügyfél által megadott információk vagy adatok hiányosak vagy pontatlanok; az ügyfél nem tudja telepíteni a HP által biztosított rendszerjavításokat, javítófájlokat vagy módosításokat; a javítás az ügyfél miatt szenved késedelmet; az ügyfél nem teljesíti fent említett kötelezettségei egyikét.

Ügyfél kötelezettségei

Az ügyfélnek a HP Care Pack támogatási szerződésben leírtak szerint regisztrálnia kell azt a hardverterméket, amelyhez a HP Care Pack csomagot igényli.

Az ügyfél kötelessége a javasolt műveletek végrehajtása, ha a HP előzetes rendszervizsgálata során születtek ilyen javaslatok.

A HP kérésére a probléma távoli elhárítása érdekében az ügyfélnek a következő módon kell segítenie a szakemberek munkáját:

- minden szükséges információt meg kell adnia a HP számára a távoli támogatás időben történő, szakszerű biztosítása érdekében, vagy ahhoz, hogy a HP meg tudja határozni a szükséges támogatás szintjét.
- tesztekkel kell indítani és/vagy más diagnosztikai eszközöket és programokat kell telepítenie vagy futtatnia.
- más egyszerű műveleteket kell végrehajtania, hogy segítsen a HP-nek azonosítani és megoldani a problémát.

Az ügyfélnek kell telepítenie az ügyfél által is telepíthető firmware-frissítéseket, valamint az ügyfél által is cserélhető alkatrészeket és egységeket.

Termékkör

A szolgáltatás a HP alapegység cikkszámához tartozó összes szokásos tartozékra kiterjed.

A szolgáltatás valamennyi, a fő termékkel együtt vagy utólag megvásárolt, a sorozatszámval ellátott rendszerbe telepített, HP vagy Compaq márkájú szokásos kiegészítőre és opcióra kiterjed – ilyen például az egér, a billentyűzet, a dokkolóegység és a monitor (a 22"-es méretnél nagyobb monitorok kivételével).

A rack-be szerelt kiszolgálók és tárolóeszközök esetében a szolgáltatás kiterjed az ugyanabba a rack-be szerelt, HP által minősített rack-kiegészítőkre is.

A ProLiant HP Blade Server kártya rendszerű kiszolgálók esetében a szolgáltatás kiterjed a kiszolgáló környezetére és a környezetbe telepített összes kiszolgáló- és hálózati kártyára, valamint a hozzá tartozó tápegységekre.

Nyomtatók esetében a nem HP-s tintapatronok/festékkazetták vagy kellékanyagok, illetve az újratöltött patronok/kazetták használata nem befolyásolja a szolgáltatás érvényességét. Ha azonban a nyomtató meghibásodását vagy sérülését a nem HP-s tintapatron/festékkazetta vagy kellékanyag, illetve az újratöltött patron/kazetta használata okozta, a HP –szokásos óradíja és anyagköltsége alapján – többletdíjat számít fel a konkrét hiba vagy sérülés elhárítására.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Ha a HP már nem gyártja az adott egységet, annak kiváltására lehet szükség. A HP ilyenkor javaslatot tesz a megfelelő helyettesítő termékre.

Csak processzorra vonatkozó („CPU only”) HP Care Pack szolgáltatások esetén a monitorhoz, a dokkolóegységhez és a többi külső opcióhoz csak a szokásos termékjótállás jár.

Eltérő rendelkezés hiányában a szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem fedi le az alábbi egységeket:

- fogyóeszközök, a kizárólagosság szándéka nélkül az akkumulátorokat, a tintapatronokat, a festékkazettákat és a Tablet PC tollát is beleértve;
- karbantartócsomagok és egyéb kellékanyagok;
- nem HP-s eszközök;
- korábban illetéktelen szerelő vagy felhasználó által javított eszközök;
- az ügyfél által telepített kiegészítő szoftverek és meghajtók;
- projektor izzója.

Földrajzi lefedettség

Ha az ügyfél az **Európai Unió, Norvégia, Andorra, Liechtenstein, Svájc, Izrael, Csehország, Magyarország, Lengyelország, Szlovákia, Bulgária, Szlovénia, Horvátország, Románia, Marokkó, Dél-Afrika, Törökország vagy Oroszország, Estonia, Latvia, Lithuania** területén vásárolja meg a HP Care Pack szolgáltatást vagy berendezéseket, a felsoroltak közül bármely olyan országban kérheti azok nyújtását, amelyben a HP Care Pack szolgáltatás elérhető.

Azzal kapcsolatban, hogy az adott helyszín jogosult-e a fenti szolgáltatás igénybevételére, a HP hivatalos helyi képviselője ad tájékoztatást.

Rendelési információ

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényességének lejárt után vásárolható meg – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy viszonteladóját, vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>

<http://www.hp.com/support>

<http://www.hp.com/hps/carepack/>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

szolgáltatás átekintése

előnyök

legfontosabb szolgáltatások

hp nem helyszíni hardvertámogatás – csere

A HP csere szolgáltatása megbízható és gyors csereszolgáltatást, valamint költséghatékony és kényelmes alternatívát biztosít a helyszíni javítással szemben.

Ez a HP szolgáltatás végleges cserekészüléket biztosít. A cserekészülék szállítási költség felszámolása nélkül kerül az ügyfélhez. A cserekészülékek újak, vagy azzal megegyező állapotúak.

- Kényelmes megoldás helyszínre szállítással.
- Olcsóbb, mint a helyszíni támogatás.
- A készülék teljes árát és a szállítási költséget a HP fizeti előre.
- Magas színvonalú támogatás a HP szakembereitől.
- Távoli problémabehatárolás és telefonos műszaki támogatás.
- Végleges cserekészülék biztosítása a következő napon.
- A hibás készülék begyűjtése.

Specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás tartalma (ideértve bizonyos szolgáltatásszintek elérhetőségét, a földrajzi korlátokat, a válaszdőt, a rendelkezésre állás időtartamát) országonként változhat. Ezeket az adatokat vásárláskor ellenőrizheti vagy kapcsolatba léphet a HP-vel a szolgáltatást biztosító országban.

Jellemzők	Részletek
Távoli problémabehatárolás és támogatás	Amikor a megadott telefonszámon segítséget kér, a HP alapszintű telefonos műszaki támogatást biztosít a termék telepítéséhez, konfigurálásához, beállításához és a termékkel kapcsolatos problémák megoldásához. A készülékcseré ütemezését megelőzően a HP távoli diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével (ha lehetséges), hogy elérje az Ön berendezését, és ezáltal megkönnyítse a távoli problémamegoldást.
Következő munkanapon történő csere	Ha a műszaki probléma távolról nem oldható meg, a meghibásodott terméket a HP végleges cserekészülékkel cseréli ki. A cserekészülék új vagy felújított termék. A felújított termék modellje megegyezik az eredeti termékkel vagy annál újabb, esztétikai hibáktól mentes, teljesítményében új készülékkel egyenértékű, és legalább ugyanolyan funkcionalitást biztosít, mint az eredeti készülék. A HP ingyenesen szállítja a helyszínre a csereegységet a bejelentést követő első olyan munkanapon, amelyre a rendelkezésre állás időtartama vonatkozik. A HP a hibás termék visszaszállításakor felhasználható tárolódobozban szállítja a ki a csereterméket. A lecserélt termék a HP tulajdonába kerül és azt a HP be fogja gyűjteni.
RenDELKÉZÉSRE ÁLLÁS IDŐTARTAMA	Az rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a szolgáltatás. A telefonos támogatás igénybe vételéhez a következő rendelkezésre állás időtartamai közül választhat: <ul style="list-style-type: none">• <i>Normál:</i> a szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, 8.30-17.00 óra között vehető igénybe. A csereszolgáltatás következő napon történő igénybe vételéhez a hívásnak helyi idő szerint 15 óráig kell beérkeznie a szerződés szerinti rendelkezésre állás időtartamában. A cserekészüléket a szerződésben szereplő rendelkezésre állás időtartamában szállítják házhoz.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

A szolgáltatás korlátai

A HP belátása szerint távdiagnosztikával és támogatással, vagy más szolgáltatásnyújtási módszerrel is biztosíthatja a szolgáltatást. A cseretermék szállítását kiváltó szolgáltatásnyújtási módszer lehet például az ügyfél által telepítendő részegységek (pl. billentyűzet vagy egér) másnapi szállítása. A HP a szolgáltatás gyorsaságát és hatékonyságát szem előtt tartva határozza meg az adott helyzetben megfelelő szolgáltatásnyújtási módszert.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem terjed ki az alábbi feladatok elvégzésére:

- Helyszíni diagnosztika vagy karbantartás. Ha helyszíni diagnosztikára vagy karbantartásra van szükség, ezeket a HP szokásos szolgáltatási díjai alapján számlázza ki az ügyfélnek.
- A cseretermék helyszíni beállítása és telepítése.
- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok helyreállítása.
- Csatlakozási és kompatibilitási problémák javítása.
- Hálózati és szoftverhibák elhárítása.
- A HP által biztosított rendszerjavítások, javítófájlok, patchek vagy módosítások telepítésének elmulasztása miatt igényelt HP szolgáltatások nyújtása.
- A HP által korábban javasolt megelőző lépések végrehajtásának elmulasztása miatt igényelt szolgáltatások nyújtása.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék eredeti vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag érvényességének időtartama akkor kezdődik, amikor az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényessége már lejárt – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Ügyfél kötelezettségei

Az ügyfélnek a HP Care Pack támogatási szerződésben leírtak szerint regisztrálnia kell azt a hardverterméket, amelyhez a HP Care Pack csomagot igényli.

A HP kérésére a probléma távoli elhárítása érdekében az ügyfélnek a következő módon kell segítenie a szakemberek munkáját:

- minden szükséges információt meg kell adnia a HP számára a távoli támogatás időben történő, szakszerű biztosítása érdekében, vagy ahhoz, hogy a HP meg tudja határozni a szükséges támogatás szintjét,
- tesztek és/vagy más diagnosztikai eszközöket és programokat kell indítania,
- más egyszerű műveleteket kell végrehajtania, hogy segítsen a HP-nek azonosítani és megoldani a problémát.

Az ügyfél kötelessége a következők végrehajtása is:

- a szállítólevélen aláírásával igazolnia kell a cseretermék kézhezvételét,
- gondoskodnia kell arról, hogy a hibás terméket megfelelően becsomagolva szállítsák vissza a HP-hez. A meghibásodott termék visszaküldése előtt el kell távolítania arról minden opcionális kiegészítőt és kellékanyagot, majd ezeket ismét üzembe kell helyeznie a csereegységen. Ilyen eltávolítandó kiegészítőnek számítanak például a csatlakoztatható és külső tartozékok, valamint egyes nyomtatók levehető lokalizáló vezérlőpanelje is;
- a cseretermék átvételekor vagy azt követően a hibás egységet begyűjtés céljából át kell adnia a HP-nek,
- az ügyfélnek kell üzembe helyeznie az ügyfél által kicserélhető alkatrészeket,
- biztonsági másolatot kell készítenie adatairól rendszeres időközönként és mielőtt elküldené a készüléket a HP-nek, majd vissza kell állítania adatait a cserekészüléken.

A szolgáltatás a HP alapegység cikkszámához tartozó összes szokásos tartozékra kiterjed.

Nyomtatók esetében a szolgáltatás akkor is igénybe vehető, ha nem HP márkájú festékkazettákat, kiegészítőket, vagy újratöltött festékkazettákat használ. Ha azonban a nyomtató meghibásodása nem HP gyártmányú, illetve az újratöltött festékkazetta vagy kiegészítő használatának tulajdonítható, a HP az adott hiba vagy sérülés javításáért a mindenkor munkadíjat és anyagköltséget számítja fel.

Ha a HP már nem gyártja az adott eszközt, frissítés válhat szükségessé. A HP megfelelő cserealkatrész ajánlásával segíti az ügyfelet.

A csak processzorra vonatkozó HP Care Pack szolgáltatás esetében a monitorokra és dokkolóegységekre a szokásos termékjótállás érvényes.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem fedi le az alábbi egységeket:

- fogyóeszközök, a kizárólagosság szándéka nélkül az akkumulátorokat, a tintapatronokat, a festékkazettákat és a Tablet PC tollát is beleértve;
- karbantartócsomagok és egyéb kellékanyagok;
- nem HP-s eszközök;
- korábban illetéktelen szerelő vagy felhasználó által javított eszközök;
- az ügyfél által telepített kiegészítő szoftverek és meghajtók;
- projektor izzója.

Termékkör



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Földrajzi lefedettség

Ha az ügyfél az **Európai Unió, Norvégia, Andorra, Liechtenstein, Svájc, Izrael, Csehország, Magyarország, Lengyelország, Szlovákia, Bulgária, Szlovénia, Horvátország, Románia, Marokkó, Dél-Afrika, Törökország vagy Oroszország, Estonia, Latvia, Lituania** területén vásárolja meg a HP Care Pack szolgáltatást vagy berendezéseket, a felsoroltak közül bármely olyan országban kérheti azok nyújtását, amelyben a HP Care Pack szolgáltatás elérhető.

Azzal kapcsolatban, hogy az adott helyszínen jogosult-e a fenti szolgáltatás igénybevételére, a HP hivatalos helyi képviselője ad tájékoztatást.

Rendelési információ

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag érvényességének időtartama akkor kezdődik, amikor az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényessége már lejárt – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>

<http://www.hp.com/support>

<http://www.hp.com/hps/carepack/>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

hp nem helyszíni hardvertámogatás – el- és visszaszállítási szolgáltatások

a szolgáltatás áttekintése

Az ügyfél telephelyén kívül nyújtott hardvertámogatás keretében a HP kiváló minőségű szolgáltatásokat biztosít a hibás termékek ügyfél illetve HP általi szervizbe szállításához.

A szolgáltatás telefonos támogatást is tartalmaz. Az ügyfél eldöntheti, hogy a HP-t kéri meg a hibás termék begyűjtésére, vagy maga szállítja azt vissza a HP szervizközpontjába. A HP kijelölt szervizközpontjában elvégzi a javítást vagy kicseréli a terméket, majd visszaszállítja a működőképes egységet az ügyfélhez.

Valamennyi szolgáltatás ára tartalmazza az alkatrészek, a munkadíj és a szállítás költségét.

A HP két, alábbiakban részletezett, eltérő szállítási lehetőségeket biztosító szolgáltatási szintet kínál.

előnyök

- Költséghatékony, megbízható támogatási megoldás kevésbé kritikus környezetekben használt termékekhez.
- Az ügyfél többféle módon juttathatja el a hibás terméket a HP kijelölt szervizközpontjába.
- Hosszabb üzemidő és nagyobb termelékenység.
- Magas színvonalú támogatás a HP szakembereitől.
- Távoli problémabehatárolás és telefonos műszaki támogatás
- A meghibásodott egység begyűjtése és elszállítása a megadott HP szervizközpontba
- A felhasznált anyagok és alkatrészek biztosítása.
- A működőképes egység visszaszállítása az ügyfélhez
- 2, 5 vagy 7 napon belüli visszaszállítás a terméktípustól és az igényelt szolgáltatástól függően
- Szokásos munkaidőben igénybe vehető szolgáltatás

legfontosabb szolgáltatások

Specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás tartalma (ideértve bizonyos szolgáltatásszintek elérhetőségét, a földrajzi korlátokat, a válaszidőt, az rendelkezésre állás időtartamát) országonként változhat. Ezeket az adatokat vásárláskor ellenőrizheti vagy kapcsolatba léphet a HP-vel a szolgáltatást biztosító országban.

Jellemzők

Részletek

Távoli problémabehatárolás és támogatás

Amikor a megadott telefonszámon segítséget kér, a HP alapszintű telefonos műszaki támogatást biztosít a termék telepítéséhez, konfigurálásához, beállításához és a termékkel kapcsolatos problémák megoldásához. Bármely távoli vagy nem helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével (ha lehetséges), hogy elérje az Ön berendezését, és ezáltal megkönnyítse a távoli problémamegoldást.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Elszállítás a HP szervizközpontjába

A megvásárolt szolgáltatási szinttől függően a HP kétféle lehetőséget biztosít a hibás termék szervizközpontba szállításához:

Ügyfél általi visszaszállítás: ebben az esetben az ügyfél feladata a meghibásodott egység szervizközpontba szállítása. Az ügyfélnek gondoskodnia kell arról, hogy a termék a kiválasztott szállítási módszernek megfelelő csomagolásban kerüljön vissza a HP-hez.

HP általi begyűjtés: A szolgáltatás földrajzi lefedettségi területén belül a HP futárja gyűjti be a meghibásodott egységet az ügyfél telephelyén, és szállítja azt el a HP kijelölt szervizközpontjába. Az ügyfélnek megfelelően be kell csomagolnia a terméket, és elő kell készítenie azt a szállításra.

Javítás, felhasznált anyagok és alkatrészek

A megadott HP szervizközpont műszaki támogatást biztosít a meghibásodott hardvertermékhez, majd szükség szerint, az egység működőképességének visszaállítására érdekében megjavítja vagy kicseréli a hibás alkatrészeket, vagy az egész készüléket. Ezenkívül előfordulhat, hogy a HP rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztéseket helyez üzembe rendszerén a hardvertermékek megfelelő működésének biztosítása, a teljesítmény fokozása és a HP által biztosított cserealkatrészekkel való kompatibilitás biztosítása érdekében.

A HP biztosít minden szükséges alkatrészt és anyagot a szerződéssel rendelkező hardvertermék működőképességének helyreállításához, ideértve a rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztések végrehajtásához szükséges alkatrészeket és anyagokat is. A cseretermékek vagy -alkatrészek újak, vagy teljesítményükben megegyeznek az új termékkel. A kicserélt alkatrészek és egységek a HP tulajdonába kerülnek.

Visszaszállítás

A HP futárral küldi vissza a megjavított vagy kicserélt terméket az ügyfélnek.

A visszaszállítás határideje

A visszaszállítás határideje a vásárolt áru típusától függően lehet két (2), öt (5) vagy hét (7) munkanap. Több egymást követő meghibásodás esetén a javítás hosszabb időt vehet igénybe. HP általi szervizbe szállítás esetén a visszaszállítási idő a meghibásodott egység elszállítása óta eltelt munkanapok számában mérendő, és a megjavított termék visszaszállításakor ér véget. Ügyfél általi szervizbe szállítás esetén a visszaszállítási idő a meghibásodott egység kijelölt HP-szerviznek történő átadása óta eltelt munkanapok számában mérendő, és a megjavított termék visszaszállításakor ér véget.

Rendelkezésre állás időtartama

Az rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a szolgáltatás. A rendelkezésre állás időtartamán kívül érkező hívások rögzítése a következő munkanapon történik, a szerződéses rendelkezésre állás időtartamában. A következő rendelkezésre állás időtartamok közül választhat:

- *normál:* a szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, 8.30-17.00 óra között vehető igénybe.

A hívásnak helyi idő szerint 15 óráig kell beérkeznie a szerződés szerinti fedezeti időben a másnap történő elszállítás igénybe vételéhez.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

A szolgáltatás korlátai

A HP belátása szerint távdiagnosztikával és támogatással, vagy más szolgáltatásnyújtási módszerrel is biztosíthatja a szolgáltatást. A cseretermék szállítását kiváltó szolgáltatásnyújtási módszer lehet például az ügyfél által telepítendő részegységek (pl. billentyűzet vagy egér) másnapi szállítása. A HP a szolgáltatás gyorsaságát és hatékonyságát szem előtt tartva határozza meg az adott helyzetben megfelelő szolgáltatásnyújtási módszert.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem terjed ki az alábbi feladatok elvégzésére:

- Helyszíni diagnosztika vagy karbantartás. Ha helyszíni diagnosztikára vagy karbantartásra van szükség, ezeket a HP szokásos szolgáltatási díjai alapján számlázza ki az ügyfélnek.
- A cseretermék helyszíni beállítása és telepítése.
- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok helyreállítása.
- Csatlakozási és kompatibilitási problémák javítása.
- Hálózati és szoftverhibák elhárítása.
- A HP által biztosított rendszerjavítások, javítófájlok, patchek vagy módosítások telepítésének elmulasztása miatt igényelt HP szolgáltatások nyújtása.
- A HP által korábban javasolt megelőző lépések végrehajtásának elmulasztása miatt igényelt szolgáltatások nyújtása.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.

Az ún. jótállás lejártá utáni HP Care Pack szolgáltatási időtartama az ezen csomag vásárlási napjától kezdődik.

Ügyfél kötelezettségei

Az ügyfélnek a HP Care Pack támogatási szerződésben leírtak szerint regisztrálnia kell azt a hardverterméket, amelyhez a HP Care Pack csomagot igényli.

A HP kérésére a probléma távoli elhárítása érdekében az ügyfélnek a következő módon kell segítenie a szakemberek munkáját:

- minden szükséges információt meg kell adnia a HP számára a távoli támogatás időben történő, szakszerű biztosítása érdekében, vagy ahhoz, hogy a HP meg tudja határozni a szükséges támogatás szintjét,
- tesztek és/vagy más diagnosztikai eszközöket és programokat kell indítania,
- más egyszerű műveleteket kell végrehajtania, hogy segítsen a HP-nek azonosítani és megoldani a problémát.

Az ügyfél kötelessége a következők végrehajtása is:

- gondoskodnia kell arról, hogy a hibás terméket megfelelően becsomagolva szállítsák vissza a HP-hez. A meghibásodott termék visszaküldése előtt el kell távolítania arról minden opcionális kiegészítőt és kellékanyagot, majd ezeket ismét üzembe kell helyeznie a csereegységen. Ilyen eltávolítandó kiegészítőnek számítanak például a csatlakoztatható és külső tartozékok, valamint egyes nyomtatók levehető lokalizált vezérlőpanelje is;
- az ügyfélnek kell üzembe helyeznie az ügyfél által is kicserélhető alkatrészeket,
- Rendszeres időközönként biztonsági másolatot kell készítenie adatairól, és mielőtt a meghibásodott készüléket elszállításra becsomagolná.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

A szolgáltatás a HP alapegység cikkszámához tartozó összes szokásos tartozékra kiterjed.

Nyomtatók esetében a nem HP márkájú festékkazetták vagy kellékanyagok, illetve az újratöltött kazetták használata nem befolyásolja a szolgáltatás érvényességét. Ha azonban a nyomtató meghibásodását vagy sérülését a nem HP márkájú festékkazetta vagy kellékanyag, illetve az újratöltött kazetta használata okozza, a HP – mindenkori óradíja és anyagköltsége alapján – többletdíjat számít fel a konkrét hiba vagy sérülés elhárításért.

Ha a HP már nem gyártja az adott egységet, annak kiváltására lehet szükség. A HP ilyenkor javaslatot tesz a megfelelő helyettesítő termékekre.

Csak processzorra vonatkozó („CPU only”) HP Care Pack szolgáltatások esetén a monitorhoz, a dokkolóegységhez és a többi külső opcióhoz csak a szokásos termékjótállás jár.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem fedí le az alábbi egységeket:

- fogyóeszközök, a kizárólagosság szándéka nélkül az akkumulátorokat, a tintapatronokat, a festékkazettákat és a Tablet PC tollát is beleértve;
- karbantartócsomagok és egyéb kellékanyagok;
- nem HP-s eszközök;
- korábban illetéktelen szerelő vagy felhasználó által javított eszközök;
- az ügyfél által telepített kiegészítő szoftverek és meghajtók;
- projektor izzója.

Földrajzi lefedettség

Ha az ügyfél az **Európai Unió, Norvégia, Andorra, Liechtenstein, Svájc, Izrael, Csehország, Magyarország, Lengyelország, Szlovákia, Bulgária, Szlovénia, Horvátország, Románia, Marokkó, Dél-Afrika, Törökország vagy Oroszország, Estonia, Latvia, Lithuania** területén vásárolja meg a HP Care Pack szolgáltatást vagy berendezéseket, a felsoroltak közül bármely olyan országban kérheti azok nyújtását, amelyben a HP Care Pack szolgáltatás elérhető.

Azzal kapcsolatban, hogy az adott helyszín jogosult-e a fenti szolgáltatás igénybevételére, a HP hivatalos helyi képviselője ad tájékoztatást.

Rendelési információ

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényességének lejárt után vásárolható meg – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>
<http://www.hp.com/support>
<http://www.hp.com/hps/carepack/>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

szolgáltatás áttekintése

hp nem helyszíni hardvertámogatás – véletlen sérülések elleni védelem, elszállítás és visszaszállítás

A HP Nem helyszíni hardvertámogatás elszállítás és visszaszállítás szolgáltatása kiváló minőségű, háztól házig történő szállítási szolgáltatást foglal magában. Alacsony áron a szolgáltatás telefonos támogatást, elszállítást, javítást vagy a meghibásodott egység megadott HP szervizközpontban történő cseréjét, majd a működőképes egység visszaszállítását foglalja magában. A szolgáltatás ára tartalmazza az alkatrészek, a munkadíj és a szállítás árát is.

A kiegészítő Véletlen sérülések elleni védelem szolgáltatás igénybe vételével megelőzheti a balesetek által okozott, váratlanul felmerülő javítási és cserealkatrész-költségeket, melyek a mobil eszközök normál működése során felmerülhetnek.

előnyök

- Költséghatékony, megbízható megoldás a kevésbé feszített munkaidejű vállalkozások és otthoni felhasználók számára kiegészítő, véletlen sérülések elleni védelemmel.
- A szolgáltatást kiterjeszti mobil eszköze olyan véletlen sérülései elleni védelemre is, melyek egyébként nem tartoznak a gyártói jótállás és a HP Care Pack szolgáltatások érvényessége alá.
- Kényelmes elszállítás és visszaszállítás.
- Hosszabb üzemidő és nagyobb termelékenység.
- Magas színvonalú támogatás a HP szakembereitől.
- Távoli problémabehatárolás és telefonos műszaki támogatás
- A meghibásodott egység begyűjtése és elszállítása a megadott HP szervizközpontba
- A felhasznált anyagok és alkatrészek biztosítása.
- A működőképes egység visszaszállítása az ügyfélhez
- Szokásos munkaidőben igénybe vehető szolgáltatás
- Véletlen sérülések elleni védelem

legfontosabb szolgáltatások

Specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás tartalma (ideértve bizonyos szolgáltatásszintek elérhetőségét, a földrajzi korlátokat, a válaszdíjt, a rendelkezésre állás időtartamát) országonként változhat. Ezeket az adatokat vásárláskor ellenőrizheti vagy kapcsolatba léphet a HP-vel a szolgáltatást biztosító országban.

Jellemzők	Részletek
Távoli problémabehatárolás és támogatás	Amikor a megadott telefonszámon segítséget kér, a HP alapszintű telefonos műszaki támogatást biztosít a termék telepítéséhez, konfigurálásához, beállításához és a termékkel kapcsolatos problémák megoldásához. Bármely távoli vagy nem helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével (ha lehetséges), hogy elérje az Ön berendezését, és ezáltal megkönnyítse a távoli problémamegoldást.
Elszállítás a HP szervizközpontjába	Ha a műszaki probléma távolról nem oldható meg, a HP hivatalos futára a megadott HP szervizközpontba szállítja a meghibásodott terméket az ügyféltől a bejelentést követő, fedezettel rendelkező munkanapon. A termék megfelelő becsomagolása és szállításra történő előkészítése az ügyfél feladata.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Javítás, felhasznált anyagok és alkatrészek

A megadott HP szervizközpont műszaki támogatást biztosít a meghibásodott hardvertermékhez, majd szükség szerint, az egység működőképességének visszaállítása érdekében megjavítja vagy kicseréli a hibás alkatrészeket, vagy az egész készüléket. Ezenkívül előfordulhat, hogy a HP rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztéseket helyez üzembe rendszerén a hardvertermékek megfelelő működésének biztosítása, a teljesítmény fokozása és a HP által biztosított cserealkatrészekkel való kompatibilitás biztosítása érdekében.

Visszaszállítás

A HP biztosít minden szükséges alkatrészt és anyagot a szerződéssel rendelkező hardvertermék működőképességének helyreállításához, ideértve a rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztések végrehajtásához szükséges alkatrészeket és anyagokat is. A cseretermékek vagy -alkatrészek újak, vagy teljesítményükben megegyeznek az új termékkel. A kicserélt alkatrészek és egységek a HP tulajdonába kerülnek.

A visszaszállítás határideje

A HP futárral küldi vissza a megjavított vagy kicserélt terméket az ügyfélnek.

Szokásos javítások esetében a visszaszállítás határideje öt (5) vagy hat (6) HP munkanap. Több egymást követő meghibásodás esetén a javítás hosszabb időt vehet igénybe. Ha a javítás véletlen sérülés miatt válik szükségessé, a visszaszállítás időpontja a sérülés komolysága és természete szerint változhat. A visszaszállítási idő a meghibásodott egység elszállítása óta eltelt munkanapok számában mérendő, és a megjavított termék visszaszállításakor ér véget.

Rendelkezésre állás időtartama

Az rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a szolgáltatás. A rendelkezésre állás időtartamán kívül érkező hívások rögzítése a következő munkanapon történik, a szerződéses rendelkezésre állás időtartamában. A következő rendelkezésre állás időtartamok közül választhat:

- *Normál:* a szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, 8.30-17.00 óra között vehető igénybe.

A hívásnak helyi idő szerint 15 óráig kell beérkeznie a szerződés szerinti fedezeti időben a másnap történő elszállítás igénybe vételéhez.

Véletlen sérülések elleni védelem

A szolgáltatás fedezete kiterjed a támogatással rendelkező hardvertermék véletlen sérüléseire is. Véletlen sérülés minden olyan hirtelen erő, ütődés, túlterhelés vagy egyéb esemény, valamint ezek sorozatának hatására a HP Care Pack szerződés időtartama alatt bármikor fellépő, a terméket érő mechanikai vagy elektromos károsodás, amelyet az ügyfél megfelelő gondossággal és elővigyázatossággal nem kerülhet el. Ide tartoznak a folyadék kiöntéséből, leejtésből, ütődésből, elektromos túlfeszültségből és az LCD kijelző sérüléséből vagy töréséből származó véletlen sérülések is.

Szolgáltatás-nyújtás

A HP belátása szerint távoli problémabehatárolás és támogatás, nem helyszíni szolgáltatásnyújtás vagy egyéb megoldás, esetleg az előbbi szolgáltatástípusok kombinálásával biztosítja a szolgáltatást.

A HP biztosíthat öntelepítő alkatrészeket az ügyfél számára, melyeket a HP írott utasításai alapján az ügyfélnek kell telepítenie.

A szolgáltatás korlátai

A véletlen sérülések miatt szükségessé válók javítások esetében a fő részegységek cseréjére vonatkozó korlátozás értelmében azokból évente egy cserélhető. Fő részegységek a következők: képernyő (LCD), meghajtók (merevlemez, DVD- és CD-ROM), alaplap, processzor és memória. Lopás, tűz, szándékos rongálás vagy normális elhasználódás esetére a szolgáltatás nem biztosít fedezetet.

A HP nem helyszíni támogatás Elszállítás és visszaszállítás szolgáltatása nem foglalja magában a következő szolgáltatásokat:

- helyszíni problémamegoldás, beállítás telepítés vagy karbantartás,
- az operációs rendszer vagy bármely szoftveralkalmazás telepítése és konfigurálása, vagy a meghibásodott készüléken található felhasználói adatok helyreállítása.

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék eredeti vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Ügyfél kötelezettségei

A Rendelési információ című részben leírtak szerint regisztrálnia kell HP Care Pack csomagját és azt a hardverterméket, amelyhez a szolgáltatást igényli.

A HP kérésére a probléma távoli elhárítása érdekében az ügyfélnek a következőkkel kell segítenie a szakemberek munkáját:

- minden szükséges információt meg kell adnia a HP számára a távoli támogatás időben történő, szakszerű biztosítása érdekében, vagy ahhoz, hogy a HP meg tudja határozni a szükséges támogatás szintjét,
- tesztek és/vagy más diagnosztikai eszközöket és programokat kell indítania,
- más egyszerű műveleteket kell végrehajtania, hogy segítsen a HP-nek azonosítani és megoldani a problémát.

Az ügyfél kötelessége a következők végrehajtása is:

- a meghibásodott terméket be kell csomagolnia és elő kell készítenie a kijelölt HP szervizközpontba történő elszállításra,
- a HP kérésére csatolnia kell a meghibásodott egységhez bármely korábban elvégzett teszt eredményét,
- el kell távolítania minden csatlakoztatható vagy külső tartozékot, mielőtt a meghibásodott egységet elszállításra becsomagolná, majd ezeket ismét üzembe kell helyeznie a HP által visszaküldött, megjavított egységen,
- az ügyfélnek kell üzembe helyeznie az ügyfél által is kicserélhető alkatrészeket,
- rendszeres időközönként biztonsági másolatot kell készítenie adatairól, és mielőtt a meghibásodott készüléket elszállításra becsomagolná.

Termékkör

A szolgáltatás a következő termékekre terjed ki: a fő HP vagy Compaq márkájú hardvertermék, a HP által biztosított összes belső összetevő, az összes HP vagy Compaq márkájú szokásos tartozék vagy kiegészítő, melyet a fő termékkel együtt vagy utólag vásárolt meg, és a sorozatszámával ellátott rendszerbe telepített, ilyen például az egér, a billentyűzet, a dokkolóegység és a monitor (a 22"-es méretnél nagyobb monitorok kivételével).

A csak processzorra vonatkozó HP Care Pack szolgáltatás esetében a monitorokra és dokkolóegységekre a szokásos termékjótállás érvényes.

Rendelési információ

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

hp telepítés szolgáltatás hálózati nyomtatóra, asztali és hordozható számítógépre és szerverre

A HP Telepítés szolgáltatás biztosítja a termék/technológia telepítését.

szolgáltatás leírása

előnyök

- A szolgáltató ellenőrzi, hogy a telepítés előtt a szolgáltatás összes előfeltétele megvalósult-e.
- A szolgáltatásnyújtás kölcsönös egyeztetés eredményeképpen megszületett időpontban történik.
- A termék telepítése a termékspecifikációknak megfelelően történik.
- A szolgáltatás keretén belül egy szakember válaszol kérdéseire.
- Szolgáltatástervezés
- Szolgáltatásnyújtás, mely a következőket foglalja magában:
- Telepítésellenőrző teszt végrehajtása

legfontosabb szolgáltatások

specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás tartalma (ideértve bizonyos szolgáltatásszintek elérhetőségét, a földrajzi korlátokat, a válaszidőt, az rendelkezésre állás időtartamát) országonként változhat. Ezeket az adatokat vásárláskor ellenőrizheti vagy kapcsolatba léphet a HP-vel a szolgáltatást biztosító országban.

Jellemzők	Részletek
Szolgáltatástervezés	<p>Ha HP Care Pack szolgáltatása megfelelő regisztrálását követően felhívja a HP-t, a HP hivatalos képviselője a következő fedezett munkanapon egy kölcsönösen megfelelő időpontra, vagy egy kölcsönösen megfelelő későbbi időpontra ütemezi a szolgáltatásnyújtást.</p> <p>A HP képviselője ellenőrzi, hogy a szolgáltatásnyújtás minden előfeltétele adott-e.</p>
Szolgáltatásnyújtás	<p>A HP képviselője a következő szolgáltatási tevékenységeket hajtja végre:</p> <ul style="list-style-type: none">• kicsomagolja a terméket, megvizsgálja, hogy nem sérült-e a termék, a termékspecifikációknak megfelelően telepíti azt, futtatja a szokásos tesztet és diagnosztikai vizsgálatokat végez, majd telepíti a megfelelő Compaq/HP szervizeszközöket,• fizikailag csatlakoztatja a berendezést a megfelelő hálózathoz (LAN vagy WAN),• bekapcsolja a rendszert és tesztet futtat, ellenőrzi a berendezés működését és azt, hogy az aktuális szoftver vagy firmware fel van-e töltve a termékre,• ha a támogatással rendelkező termék rackbe szerelendő, a szakember behelyezi a rackbe,• ha a támogatással rendelkező hardvertermék hibás, annak javítása vagy cseréje a gyártó jótállási feltételei szerint történik.
Telepítésellenőrző teszt	<p>A HP szokásos tesztek futtatásával (például Power On Self Test (POST), diagnosztikai tesztek) ellenőrzi, hogy a támogatással rendelkező terméket valóban a HP feltételei, az iparágban elfogadott szabványok vagy az ügyfél előzetes meghatározása szerint telepítették és konfigurálták.</p>
Rendelkezésre állás időtartama	<p>Az rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a szolgáltatás.</p> <p>A következő rendelkezésre állás időtartamok közül választhat:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Normál:</i> a szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, 8.30-17.00 óra között vehető igénybe.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Kiszállási terület

A HP szervizközpontjától számított 100 km-es körzeten belül külön utazási költséget nem számítunk fel.

A 100 km-nél távolabbi helyszínre történő kiszállásért külön utazási költséget számíthatunk fel.

Előfeltételek

A szolgáltatás megkezdése előtt az alábbi előfeltételeknek kell teljesülniük. Ha ezek az előfeltételek nem teljesülnek, a HP felszámolja a munkadíjat és az anyagköltséget az előfeltételeknek nem megfelelő feladatok elvégzéséért. Az előfeltételek a következők:

- telepített és működő kábelezés és hálózati kapcsolatok,
- a szükséges TCP/IP cím rendelkezésre állása,
- az ügyfél a szükséges szoftverlicencket megvásárolta, és azok érvényesek,
- a HP hivatalos képviselőjének helyszínre érkezésekor a szoftver a szakember rendelkezésére áll,
- a kiszolgálóra nincs telepítve az operációs rendszer korábbi változata,
- az integrálandó kliensek a megfelelő operációs rendszert futtatják és már a hálózathoz vannak csatlakoztatva.

Ügyfél kötelezettségei

A Rendelési információ című részben leírtak szerint regisztrálnia kell HP Care Pack csomagját és azt a hardverterméket, amelyhez a szolgáltatást igényli.

Az ügyfél kötelessége a következők végrehajtása is:

- biztosítani kell, hogy az előfeltételek mind teljesüljenek,
- fel kell hívnia a HP-t a szolgáltatásnyújtás időpontjának egyeztetése végett (az ügyintéző meg fogja kérdezni HP Care Pack szerződésének számát),
- a külső szolgáltatók igénybevételével karbantartott szoftverek/hardverek üzembe helyezését koordinálnia kell a HP szolgáltatásokkal,
- alkalmazottai közül ki kell jelölnie egy személyt, akinek jogában áll a jóváhagyás, az információszolgáltatás, és a HP szakemberei rendelkezésére áll a szolgáltatásnyújtás megkönnyítése érdekében,
- biztosítani kell a szakember számára a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges hardver, szoftver és firmware elérhetőségét,
- teljes és korlátlan hozzáférést kell biztosítani a HP szakembere számára minden helyszínen, ahol a szolgáltatásnyújtás szükséges,
- megfelelő munkaterületet kell biztosítani a szolgáltatásnyújtáshoz, hozzáférést kell biztosítani egy külső telefonvonalhoz, egy áramforráshoz és a hálózathoz,
- az ügyfél felelős az adatok biztonsági mentésének elkészítéséért és azok visszaállításáért.

A szolgáltatás befejezése

A szolgáltatásnyújtás akkor ér véget, amikor a szolgáltatás- és termékspecifikus befejezési feltételeknek a szolgáltató eleget tesz.

Termékkör

A telepítési szolgáltatáshoz a rendszerhez vásárolt kiegészítő lehetőségek telepítése is hozzátartozik.

A szolgáltatás a következő termékekre terjed ki: a fő HP vagy Compaq márkájú termék, a HP által biztosított összes belső összetevő, az összes HP vagy Compaq márkájú szokásos tartozék vagy kiegészítő, melyet a fő termékkel együtt vásárolt meg.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

A szolgáltatás korlátai

A HP Telepítés szolgáltatás, mely biztosítja a termék/technológia telepítését, a következőket nem foglalja magában:

- HP jótállásával vagy szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező bármely hardverterméken történő szolgáltatásnyújtás,
- a rendszer vagy architektúra megtervezése, üzembe helyezése vagy állapotának felmérése.

Ha nem a HP által gyártott vagy biztosított hardverre és/vagy szoftverre köt szerződést, a HP nem garantálja, hogy az ilyen hardver vagy szoftver az Ön környezetében működni fog.

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Rendelési információ

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

szolgáltatás áttekintése

HP plusz támogatás

A HP Plusz támogatás szolgáltatás átfogó hardver- és szoftvertámogatást biztosít az informatikai rendszer jobb kihasználhatósága érdekében. A HP szakemberei az ügyfél saját informatikai szakembereivel együttműködve oldják meg a HP szoftvereivel és hardvereivel, illetve bizonyos más gyártók termékeivel kapcsolatban felmerülő problémákat.

A HP bizonyos HP szoftverekhez és külső gyártók termékeihez szoftverfrissítést biztosít. A támogatott termékek teljes listája a HP helyi irodájánál elérhető.

Ez a szolgáltatás olyan átfogó támogatási információkhoz biztosít elektronikus hozzáférést informatikai szakemberei számára, melyek segítségével munkatársai könnyen megtalálhatják a lényeges termék- és támogatási adatokat.

előnyök

- Hosszabb rendszerüzemidő
- Az informatikai beruházások fokozott megtérülése
- A HP és bizonyos más gyártók hardvereinek és szoftvereinek támogatása
- A HP és bizonyos más gyártók szoftvereinek előre látható áron történő frissítése
- Egyes szoftverfrissítések megvásárlási árának csökkentése az előfizetés révén
- Gyors problémamegoldás gyakorlott szakembereink segítségével
- Az informatikai vezetők értesítése az új szoftververziók megjelenésekor
- Megfelelő licenc biztosítása a HP és bizonyos más gyártók legújabb szoftververzióinak használatához
- Helyszíni hardvertámogatás
- A szükséges anyagokat és alkatrészeket a szolgáltatással biztosítjuk
- Hardvertámogatás esetén a hiba elhárításáig tartó szolgáltatás
- Elektronikus szoftvertámogatás
- Összetett problémák kezelése
- Rugalmas rendelkezésre állás időtartama
- Szoftvertermékek és dokumentációk frissítése
- Licenc a szoftverfrissítések használatához és másolásához
- Távoli problémabehatárolás és támogatás

legfontosabb szolgáltatások



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás tartalma (ideértve bizonyos szolgáltatásszintek elérhetőségét, a földrajzi korlátokat, a választódót, az rendelkezésre állás időtartamát) országonként változhat. Ezeket az adatokat vásárláskor ellenőrizheti vagy kapcsolatba léphet a HP-vel a szolgáltatást biztosító országban.

Jellemzők	Részletek
Távoli problémabehatárolás és támogatás	Ha a megadott telefonszámon segítséget kér, a HP segít Önnek azonosítani a hardverproblémát. Bármely helyszíni segítségnyújtást megelőzően a HP távoli diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével (ha lehetséges), hogy elérje az Ön berendezését, és ezáltal megkönnyítse a távoli problémamegoldást.
Helyszíni hardvertámogatás	Ha olyan technikai probléma adódik, melyet távolról nem lehet megoldani, a HP hivatalos képviselője kiszáll, és a helyszínen biztosít technikai támogatást a szerződésben szereplő hardvertermék számára. Szükség szerint megjavítja vagy kicseréli a meghibásodott alkatrészeket, vagy az egész készüléket, hogy a termék újra működőképessé váljon. Tartalék tárolótechnológiák esetében a helyszíni hardvertámogatás csak akkor vehető igénybe, ha azt a HP létfontosságúnak ítéli. Ezenkívül előfordulhat, hogy a HP rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztéseket helyez üzembe rendszerén a hardvertermékek megfelelő működésének biztosítása, a teljesítmény fokozása és a HP által biztosított cserealkatrészekkel való kompatibilitás biztosítása érdekében. A HP telepítheti a belső vezérlőprogram (firmware) frissítéseit is, melyek berendezése támogathatóságához szükségesek, és amelyek az ügyfél által nem telepíthetők.
Anyagok	A HP biztosít minden szükséges alkatrészt és anyagot a hardvertermék működőképességének helyreállításához, ideértve a rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztések végrehajtásához szükséges alkatrészeket és anyagokat is. A cseretermékek vagy -alkatrészek újak, vagy teljesítményükben megegyeznek az új termékkel. A kicserélt alkatrészek és egységek a HP tulajdonába kerülnek.
Helyszíni kiszállás ideje	A választódó a szolgáltatáskérés HP általi fogadása és rögzítése, valamint a HP hivatalos képviselőjének a helyszínen érkezése között eltelt idő az ügyfél által igényelt szolgáltatási időtartamok figyelembevételével. <ul style="list-style-type: none"><i>Kiszállás 4 órán belül:</i> a HP hivatalos képviselője a hívás rögzítését követő 4 órán belül megjelenik a helyszínen a szerződésben szereplő hardver karbantartásának megkezdése céljából, ha ez az időpont a szerződésben szereplő rendelkezésre állás időtartamra esik.<i>Szoftvertámogatás két órán belül:</i> A szoftverprobléma rögzítését követően a HP szervizközpontjának mérnöke két órán belül reagál a hívásra. Az azonosítható és ügyfél által reprodukálható szoftvertermék-problémák megoldásához a HP korrekatív támogatást biztosít. A HP a nehezen reprodukálható problémák azonosítását is támogatja. Az ügyfél segítséget kap a problémák behatárolásához és a konfigurációs paraméterek javításához. A HP az alkalmazások, operációs rendszerek és segédprogramok jellemzőinek használatához is segítséget nyújt.
Licenc a szoftverfrissítések használatához és másolásához	Az ügyfél az eredeti szoftverlicenc által lefedett valamennyi rendszeren használhatja és lemásolhatja a szoftverfrissítéseket. A HP szoftverfrissítései a jelen szerződés által lefedett valamennyi rendszeren használhatók és lemásolhatók.
Szoftvertermék és dokumentáció frissítése	Amennyiben a HP frissíti bizonyos HP szoftvereit, a szoftver legújabb verzióját és a hozzátartozó frissített kézikönyvet elérhetővé teszi az ügyfél informatikai vezetője számára. Külső gyártók szoftvereinek frissítését a HP akkor vállalja, ha az adott frissítések az aktuális szolgáltatás részét képezik, és a frissítés a külső gyártótól beszerezhető. A HP útmutatást nyújt a szerződés hatálya alá tartozó külső gyártók szoftverfrissítéseinek beszerzését illetően. Ezek a frissítések közvetlenül a HP-től vagy közvetlenül a külső gyártótól szerezhetők be. Bizonyos termékek esetében több adathordozó-típus közül választhat. A szolgáltatás révén hozzáférési kódok vagy licenckulcsok, illetve ezek megszerzésének módját biztosítja a HP, ha ezek egyike a legújabb szoftververzió telepítéséhez vagy futtatásához szükséges.
Távoli hibadiagnosztika és támogatás	A hívást követően a HP segítséget nyújt az ügyfélnek a probléma izolálásához. Amennyiben elektronikus távtámogatás is megvalósítható, a HP mérnöke az ügyfél berendezéseivel távolról hozzáférve is elvégezheti a diagnosztikát.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Elektronikus támogatási szolgáltatások

A HP korlátlan hozzáférést biztosít informatikai erőforrásközpontjához. Ez egy elektronikus úton igénybe vehető lehetőség, mely ismert tünetek és megoldások, termékleírások, specifikációk és a vonatkozó szakirodalom hatalmas tudásbázisát tartalmazza.

Összetett problémák kezelése

Előfordulhat, hogy a HP javítófájlokat bocsát az ügyfél rendelkezésére egy HP szoftverhez, melyet ezen az elektronikus úton elérhető módon tesz hozzáférhetővé az ügyfél számára. Külső gyártók szoftverfrissítéseivel és javítófájlokkal a HP akkor biztosít útmutatást és ismerteti a javítás eredeti szoftvergyártótól történő megszerzésének módját, ha a javítás az eredeti szoftvergyártón keresztül beszerezhetővé válik.

Szoftvertermék és dokumentáció frissítése

Az összetett hardver- és szoftverproblémák megoldására a HP hivatalos eljárási formát dolgozott ki. A HP helyi vezetése koordinálja a problémamegoldást azáltal, hogy rövid időn belül biztosítja a HP és bizonyos külső hardver- és szoftverforgalmazók fő problémamegoldó szakembereinek segítségét.

Amennyiben a HP frissíti bizonyos HP szoftvereket, a szoftver legújabb verzióját és a hozzátartozó frissített kézikönyvet elérhetővé teszi az ügyfél informatikai vezetője számára. Külső gyártók szoftvereinek frissítését a HP akkor vállalja, ha az adott frissítések az aktuális szolgáltatás részét képezik, és a frissítés a külső gyártótól beszerezhető. A HP útmutatást nyújt a szerződés hatálya alá tartozó külső gyártók szoftverfrissítéseinek beszerzését illetően. Ezek a frissítések közvetlenül a HP-től vagy közvetlenül a külső gyártótól szerezhetők be. Bizonyos termékek esetében több adathordozó-típus közül választhat. A szolgáltatás révén hozzáférési kódot vagy licenckulcsot, illetve ezek megszerzésének módját biztosítja a HP, ha ezek egyike a legújabb szoftververzió telepítéséhez vagy futtatásához szükséges.

Elektronikus támogatási szolgáltatások

A HP korlátlan hozzáférést biztosít informatikai erőforrásközpontjához. Ez egy elektronikus úton igénybe vehető lehetőség, mely ismert tünetek és megoldások, termékleírások, specifikációk és a vonatkozó szakirodalom hatalmas tudásbázisát tartalmazza.

Előfordulhat, hogy a HP javítófájlokat bocsát az ügyfél rendelkezésére egy HP szoftverhez, melyet ezen az elektronikus úton elérhető módon tesz hozzáférhetővé az ügyfél számára. Külső gyártók szoftverfrissítéseivel és javítófájlokkal a HP akkor biztosít útmutatást és ismerteti a javítás eredeti szoftvergyártótól történő megszerzésének módját, ha a javítás az eredeti szoftvergyártón keresztül beszerezhetővé válik.

2. táblázat Szolgáltatásszintek

Nem minden termékénél vehető igénybe az összes szolgáltatási szint. A választott szolgáltatási szint az ügyfél HP Care Pack csomagjához tartozó szerződés dokumentációjában kerül rögzítésre.

Szolgáltatásszint

Részletek

Négy órán belüli válaszadást biztosító helyszíni hardvertámogatás kibővített munkaidőben

Helyi idő szerint 08.00 és 21.00 óra között a HP hivatalos képviselője a hívás rögzítését követő négy órán belül kiszáll az ügyfél telephelyére és megkezdja a hardverkarbantartást. A négy órás válaszidő csak a szolgáltatás rendelkezésre állási időtartamán belül érvényes. A helyi idő szerint 17.00 óra után beérkezett hívások megválaszolását a HP a következő munkanapra halaszthatja.

Négy órán belüli válaszadást biztosító helyszíni hardvertámogatás 7x24 órában

A HP hivatalos képviselője az év bármely napján, bármilyen időpontban kiszáll a helyszínre, és a hívás rögzítését követő négy órán belül megkezdja a hardverkarbantartást.

Kiszállási terület

A válaszidők csak abban az esetben érvényesek, ha a helyszín a HP-képviselőtől számított 100 km-en belül található.

A 100 km-nél távolabbi helyszínre történő kiszállásért utazási költséget számítunk fel. A kiszállási terület néhány országban eltérő lehet.

Szolgáltatásnyújtás

A HP belátása szerint távoli problémabehatárolás és támogatás, helyszíni szolgáltatásnyújtás vagy egyéb megoldás révén, esetleg az előbbi szolgáltatástípusok kombinálásával biztosítja a szolgáltatást.

A HP biztosíthat öntelepítő alkatrészeket vagy egységeket is, melyeket a HP írott utasításai



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Ügyfél kötelezettségei

alapján az ügyfélnek kell telepítenie.

Az ügyfélnek meg kell őriznie az eredeti szoftverlicencket, frissítésre vonatkozó licencszerződéseket és licenckulcsokat, és kérésre be kell azokat mutatnia a HP-nek.

A szoftvertermékek a vonatkozó szoftverlicenc-szerződés feltételei szerint használhatók, használatkor a jelen szolgáltatás keretében biztosított szoftverfrissítések licenccfeltételei is figyelembe veendők.

Ha az ügyfél nyomtatott formában vagy e-mailben értesítést kap arról, hogy szoftverjavítás vált elérhetővé, az ügyfélnek kell válaszolnia, hogy kéri-e a szoftverfrissítést.

Az ügyfélnek regisztrálnia kell magát, hogy elérhesse a HP elektronikus úton elérhető szoftverinformációit és letölthesse a HP szoftverjavításait.

A HP kérésére a probléma távoli elhárítása érdekében az ügyfélnek a következőkkel kell segítenie a szakemberek munkáját:

- minden szükséges információt meg kell adnia a HP számára a távoli támogatás időben történő, szakszerű biztosítása érdekében, és/vagy ahhoz, hogy a HP meg tudja határozni a szükséges támogatás szintjét,
- tesztek és/vagy más diagnosztikai eszközöket és programokat kell indítania,
- más egyszerű műveleteket kell végrehajtania, hogy segítsen a HP-nek azonosítani és megoldani a problémát.

Az ügyfél által is kicserélhető alkatrészek és egységeket az ügyfélnek kell kicserélnie.

Más gyártók egyes szoftverfrissítéseit, licencszerződéseit és/vagy licenckulcsait bizonyos esetekben maga az érintett gyártó bocsátja az ügyfél rendelkezésére.

Általános/egyéb rendelkezések

A szoftverfrissítés szolgáltatási korlátai

A szolgáltatás nem minden szoftvertermékhez biztosít frissítést. A szoftverfrissítési szolgáltatás csak a HP és más szállítók bizonyos termékeire vonatkozik. Kérésre a HP átadja az ügyfélnek a támogatott szoftvertermékek listáját. Ahol ez a szolgáltatás nem elérhető, ott a szoftvertámogatás tartalmában sem szerepel.

Az egy helyszínen több rendszerrel is rendelkező ügyfelek esetében a HP korlátozhatja a szoftverfrissítési szolgáltatás keretében biztosított frissítések számát.

A helyszíni hardvertámogatási szolgáltatás korlátai

A HP belátása szerint távdiagnosztikával és támogatással, vagy más szolgáltatásnyújtási módszerrel is biztosíthatja a szolgáltatást. A cseretermék szállítását kiváltó szolgáltatásnyújtási módszer lehet például az ügyfél által telepítendő részegységek (pl. billentyűzet vagy egér) másnapi szállítása. A HP a szolgáltatás gyorsaságát és hatékonyságát szem előtt tartva határozza meg az adott helyzetben megfelelő szolgáltatásnyújtási módszert.

A szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem terjed ki az alábbi feladatok elvégzésére:

- Helyszíni diagnosztika vagy karbantartás. Ha helyszíni diagnosztikára vagy karbantartásra van szükség, ezeket a HP szokásos szolgáltatási díjai alapján számlázza ki az ügyfélnek.
- A cseretermék helyszíni beállítása és telepítése.
- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok helyreállítása.
- Csatlakozási és kompatibilitási problémák javítása.
- Hálózati és szoftverhibák elhárítása.
- A HP által biztosított rendszerjavítások, javítófájlok, patchek vagy módosítások telepítésének elmulasztása miatt igényelt HP szolgáltatások nyújtása.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

- A HP által korábban javasolt megelőző lépések végrehajtásának elmulasztása miatt igényelt szolgáltatások nyújtása.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

Termékkör

A szolgáltatás a HP alapegység cikkszámához tartozó összes szokásos tartozékra kiterjed.

A szolgáltatás valamennyi, a fő termékkel együtt vagy utólag megvásárolt, a sorozatszámmal ellátott rendszerbe telepített, HP vagy Compaq márkájú szokásos kiegészítőre és opcióra kiterjed – ilyen például az egér, a billentyűzet, a dokkolóegység és a monitor (a 22"-es méretnél nagyobb monitorok kivételével).

A rack-be szerelt kiszolgálók és tárolóeszközök esetében a szolgáltatás kiterjed az ugyanabba a rack-be szerelt, HP által minősített rack-kiegészítőkre is.

A ProLiant HP Blade Server kártya rendszerű kiszolgálók esetében a szolgáltatás kiterjed a kiszolgáló környezetére és a környezetbe telepített összes kiszolgáló- és hálózati kártyára, valamint a hozzá tartozó tápegységekre.

Nyomtatók esetében a nem HP márkájú festékkazetták vagy kellékanyagok, illetve az újratöltött kazetták használata nem befolyásolja a szolgáltatás érvényességét. Ha azonban a nyomtató meghibásodását vagy sérülését a nem HP márkájú festékkazetta vagy kellékanyag, illetve az újratöltött kazetta használata okozza, a HP – mindenkori óradíja és anyagköltsége alapján – többletdíjat számít fel a konkrét hiba vagy sérülés elhárításért.

Ha a HP már nem gyártja az adott egységet, annak kiváltására lehet szükség. A HP ilyenkor javaslatot tesz a megfelelő helyettesítő termékre.

Csak processzorra vonatkozó („CPU only”) HP Care Pack szolgáltatások esetén a monitorhoz, a dokkolóegységhez és a többi külső opcióhoz csak a szokásos termékjótállás jár.

Egyéb rendelkezés hiányában a szolgáltatás – a kizárólagosság szándéka nélkül – nem fedi le az alábbi egységeket:

- fogyóeszközök, a kizárólagosság szándéka nélkül az akkumulátorokat, a tintapatronokat, a festékkazettákat és a Tablet PC tollát is beleértve;
- karbantartócsomagok és egyéb kellékanyagok;
- nem HP-s eszközök;
- korábban illetéktelen szerelő vagy felhasználó által javított eszközök;
- az ügyfél által telepített kiegészítő szoftverek és meghajtók;
- projektor izzója.

Földrajzi lefedettség

Ha az ügyfél az **Európai Unió, Norvégia, Andorra, Liechtenstein, Svájc, Izrael, Csehország, Magyarország, Lengyelország, Szlovákia, Bulgária, Szlovénia, Horvátország, Románia, Marokkó, Dél-Afrika, Törökország vagy Oroszország, Estonia, Latvia, Lithuania** területén vásárolja meg a HP Care Pack szolgáltatást vagy berendezéseket, a felsoroltak közül bármely olyan országban kérheti azok nyújtását, amelyben a HP Care Pack szolgáltatás elérhető.

Azzal kapcsolatban, hogy az adott helyszínen jogosult-e a fenti szolgáltatás igénybevételére, a HP hivatalos helyi képviselője ad tájékoztatást.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék eredeti vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag érvényességének időtartama akkor kezdődik, amikor az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényessége már lejárt – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Rendelési információ

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényességének lejárt után vásárolható meg – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>

<http://www.hp.com/support>

<http://www.hp.com/hps/carepack/>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

szolgáltatás áttekintése

szoftvertámogatás

A HP Szoftvertámogatás szolgáltatása átfogó szoftvertámogatási szolgáltatást biztosít a HP és bizonyos külső fél által gyártott szoftverekhez.

A HP Szoftvertámogatás szolgáltatása gyors és megbízható hozzáférést biztosít a HP szervizközpontjaihoz az ügyfél informatikai személyzete számára. A HP szervizközpont szakemberei az ügyfél saját informatikai szakembereivel együttműködve adnak tanácsot a szoftverei szolgáltatásaival és használatával, a problémák azonosításával és megoldásával, valamint a szoftverhibák azonosításával és a javítások elérésével kapcsolatban.

A HP bizonyos szoftvereihez és bizonyos külső gyártók termékeihez szoftverfrissítést, valamint új javításokat, javítófájlokat és frissített kézikönyvet biztosít. A szolgáltatás magában foglalja a szoftvertermékek új változataihoz tartozó, a szoftver használatát és másolását engedélyező licenct is az eredeti szoftverlicenc által fedezett összes rendszerhez.

A szolgáltatás olyan átfogó támogatási információkhoz biztosít elektronikus hozzáférést informatikai szakemberei számára, melyek segítségével könnyen megtalálhatják a lényeges termék- és támogatási adatokat.

előnyök

- Növelhető az informatikai vezetők és az informatikai rendszer kezelőinek produktivitása.
- Növelhető a rendszer teljesítménye és csökkenthető a szoftverproblémákból adódó rendszerállási idő.
- A HP és bizonyos más gyártók szoftvereinek frissítése előre kiszámítható áron vehető igénybe.
- Egyes szoftverfrissítések megvásárlási ára csökkenthető az előfizetés révén
- Az informatikai vezetők értesítést kapnak az új szoftververziók megjelenésekor
- A szolgáltatás megfelelő licenct biztosít a HP és bizonyos más gyártók legújabb szoftververzióinak használatához
- Gyors problémamegoldás gyakorlott szakembereink segítségével
- Szoftvertermék és dokumentáció frissítése
- Licenc a szoftverfrissítések használatához és másolásához
- Elektronikus szoftvertámogatás
- Hozzáférés a technikai erőforrásokhoz
- Problémaelemzés és megoldás
- Összetett problémák kezelése
- Szoftver szolgáltatásaival és működtetésével kapcsolatos tanácsadás
- Probléma-elkülönítés
- Távoli elérés
- Telepítési támogatás
- Rugalmas rendelkezésre állás időtartama

legfontosabb szolgáltatások



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Specifikációk

1. táblázat A szolgáltatás leírása

Jellemzők	Részletek
Licenc a szoftverfrissítések használatához és másolásához	A HP szolgáltatása magában foglalja a szoftvertermékek új változataihoz tartozó, a szoftver használatát és másolását engedélyező licenct is az eredeti szoftverlicenc által lefedett összes rendszerhez. A HP szoftverfrissítései a szolgáltatás által lefedett valamennyi rendszeren használhatók és másolhatók a vonatkozó szoftverlicenc-szerződés feltételei és a HP Care Pack szolgáltatási szerződésében foglaltak szerint.
Szoftvertermék és dokumentáció frissítése	Amennyiben a HP frissíti bizonyos HP szoftvereket, a szoftver legújabb verzióját és a hozzátartozó frissített kézikönyvet elérhetővé teszi informatikai vezetője számára. Külső gyártók szoftvereinek frissítését a HP akkor vállalja, ha az adott frissítések az aktuális szolgáltatás részét képezik, és a frissítés a külső gyártótól beszerezhető. A HP útmutatást nyújt a szerződés hatálya alá tartozó külső gyártók szoftverfrissítéseinek beszerzését illetően. Ezek a frissítések közvetlenül a HP-től vagy közvetlenül a külső gyártótól szerezhetők be. Bizonyos termékek esetében több adathordozó-típus közül választhat. A szolgáltatásban hozzáférési kódot vagy licenckulcsot, illetve ezek megszerzésének módját biztosítja a HP, ha ezek egyike a legújabb szoftververzió telepítéséhez vagy futtatásához szükséges.
Elektronikus támogatási szolgáltatások	A HP korlátlan hozzáférést biztosít egy elektronikus úton igénybe vehető lehetőséghez, mely ismert tünetek és megoldások, termékleírások, specifikációk és a vonatkozó szakirodalom hatalmas tudásbázisát tartalmazza. Előfordulhat, hogy a HP javítófájlokat bocsát az ügyfél rendelkezésére egy HP szoftverhez, melyet ezen az elektronikus úton elérhető módon tesz hozzáférhetővé az ügyfél számára. Külső gyártók szoftverfrissítéseivel és javítófájlokkal a HP akkor biztosít útmutatást és akkor ismerteti a javítás eredeti szoftvergyártón révén történő megszerzésének módját, ha a javítás az eredeti szoftvergyártón keresztül beszerezhetővé válik.
Hozzáférés a technikai erőforrásokhoz	Az ügyfelek a HP technikai erőforrásait telefonon keresztül, elektronikus úton vagy faxon keresztül vehetik igénybe (ha ez a lehetőség helyileg adott) szoftver-üzembehelyezéssel és működtetéssel kapcsolatos problémák megoldása céljából.
Problémaelemzés és megoldás	A HP szakembere segítségével lesz az azonosítható problémák és az ügyfél által újra előidézhető szoftverproblémák megoldásában. A HP segítséget nyújt az olyan problémák megoldásában is, melyek nehezen idézhetők elő újra. Az ügyfél segítséget kap a hibakereséshez és a konfigurációs paraméterek beállításához is.
Összetett problémák kezelése	Az összetett hardverproblémák megoldására a HP hivatalos eljárási formát dolgozott ki. A HP helyi vezetése koordinálja a problémamegoldást azáltal, hogy rövid időn belül biztosítja a HP és bizonyos külső gyártók fő problémamegoldó szakembereinek segítségét.
Szoftver szolgáltatásaival és működtetésével kapcsolatos tanácsadás	A HP tájékoztatja az ügyfelet a termék legújabb szolgáltatásairól, az ismert problémákról és a rendelkezésre álló megoldásokról, valamint tanácsokat és segítséget nyújt a használattal kapcsolatban.
Probléma-elkülönítés	A szolgáltató biztosítja a szoftverprobléma megállapítását. A szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet, ha a probléma hardver eredetű. Amennyiben az ügyfél rendelkezik HP helyszíni hardvertámogatási szerződéssel, a szolgáltató rögzíti szolgáltatásigényét a kiszállást megelőző problémabehatároló részlegnél. Egyéb esetben az ügyfél jóváhagyásával hívásonkénti szolgáltatásigénylés-rögzítés történik.
Távoli elérés	A HP kérésére és az ügyfél jóváhagyásával bizonyos távoli elérésű eszközök alkalmazására, például telefonos támogatási eszköz igénybe vételére kerül sor a problémamegoldás megkönnyítése érdekében. Az ilyen jellegű eszközök használata révén a HP az ügyféllel együttműködve segít távolról megállapítani a problémát. Az ügyfél a kijelölt eszközök bármelyikét használhatja a probléma megoldásának elősegítése érdekében. Ennél a szolgáltatásnál csak a HP által biztosított vagy a HP által jóváhagyott eszközök vehetők igénybe.
Telepítési támogatás	A szolgáltató támogatást biztosít a terméktelepítés során felmerülő problémák megoldásához vagy a megfelelő telepítési módok megállapításához, vagy az önálló alkalmazások frissítéséhez, valamint a hálózati környezetben telepített termékekhez. A szolgáltatás igénybe vétele nem jelenti azt, hogy teljes szoftvercsomagokat tölthet le, vagy hogy elejétől végéig végigvezeti a szolgáltató a telepítési folyamat lépésein. Ezek a szolgáltatások külön díj ellenében vehetők igénybe, és külön vásárolhatók meg a HP-től.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Rendelkezésre állás időtartama

A szolgáltatás rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy hívását mely időszakokban rögzítik.

- *Szokásos munkanapokon, szokásos munkaidőben:* a szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, 8.30-17.00 óra között vehető igénybe. Ez a fedezet a hétfőtől péntekig érvényes szoftvertámogatáshoz jár. A rendelkezésre állás időtartamán kívül érkező hívások rögzítése a következő munkanapon történik, a szerződéses rendelkezésre állás időtartamában.
- *24x7:* a szolgáltatás a hét minden napján 0-24 óráig igénybe vehető, munkaszüneti napokon is. Ez a fedezet a hét minden napján 0-24 óráig érvényes szoftvertámogatáshoz jár.

Ügyfél kötelezettségei

Az ügyfélnek meg kell őriznie az eredeti szoftverlicencket, frissítésre vonatkozó licencszerződéseket és licenckulcsokat, és kérésre be kell azokat mutatnia a HP-nek.

A szoftvertermékek a vonatkozó szoftverlicenc-szerződés feltételei szerint használhatók, használatkor a jelen szolgáltatás keretében biztosított szoftverfrissítések licencfeltételei is figyelembe veendők.

Ha az ügyfél nyomtatott formában vagy e-mailben értesítést kap arról, hogy szoftverjavítás vált elérhetővé, az ügyfélnek kell válaszolnia, hogy kéri-e a szoftverfrissítést.

Az ügyfélnek regisztrálnia kell magát, hogy elérhesse a HP elektronikus úton elérhető szoftverinformációit és letölthesse a HP szoftverjavításait.

A szolgáltatás korlátai

- Előfordulhat, hogy a harmadik fél által gyártott szoftverek frissítései, licencfeltételei és/vagy licenckulcsai közvetlenül a gyártótól lesznek elérhetőek az ügyfél számára.
- A HP nem támogatja tovább a külső gyártó termékét, ha már a külső gyártó sem biztosít az adott termékhez támogatást.
- A szolgáltató nem minden szoftvertermékhez biztosít frissítést. A szoftverfrissítési szolgáltatás csak a HP és bizonyos gyártók bizonyos termékeire vonatkozik. Külön kérésre a HP eljuttatja az ügyfélhez a szerződés hatálya alá tartozó szoftverek listáját.
- Ha több rendszer is található ugyanazon a helyszínen, a HP a szoftverfrissítési szolgáltatás keretén belül korlátozhatja a biztosított szoftverfrissítések számát.

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék eredeti vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag érvényességének időtartama akkor kezdődik, amikor az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényessége már lejárt – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Rendelési információk

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

Az ún. jótállás lejárt utáni szolgáltatáscsomag az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt, vagy a korábban megvásárolt HP Care Pack szolgáltatáscsomag érvényességének lejárt után vásárolható meg – feltéve, hogy a HP támogatja az adott hardverterméket.

Bővebb információ

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.hu/support/carepack>



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

hp telepítési és indítási szolgáltatások ismertetése hp nyomtatókhoz, ügyfelekhez, kiszolgálókhöz és tárolási szolgáltatásokhoz

a szolgáltatás áttekintése

A HP telepítési és indítási szolgáltatás az új hp termék és az operációs rendszer telepítését biztosítja. Ezáltal biztos lehet abban, hogy az új rendszert gyorsan és biztosan megfelelő beállításokkal helyezheti üzembe.

előnyök

A szolgáltatás garantálja, hogy a HP termék képzett szervizszakember által, a HP minőségi előírásai szerint lesz üzembe helyezve, és biztosítja az alábbiakat:

- Annak ellenőrzése, hogy a telepítés előtt a szolgáltatás összes előfeltétele megvalósult-e.
- A szolgáltatásnyújtás kölcsönös egyeztetés eredményeképpen megszületett időpontban történik.
- A termék telepítése a termékspecifikációknak megfelelően történik.
- A szolgáltatás keretén belül egy szakember válaszol kérdéseire.
- Az alábbiakban részletesen ismertetett egyéni telepítés egyedi konfigurációs igényeinek megfelelően.
- Szolgáltatástervezés
- Szolgáltatásnyújtás
- A szolgáltatáshoz szükséges telepítésellenőrző tesztek (IVT).
- Ügyfélorientációs beszélgetés

a legfontosabb szolgáltatások

specifikációk

1. táblázat: A szolgáltatás leírása

Funkció	részletek
Szolgáltatástervezés	A HP szervizszakembere a szolgáltatást a kölcsönösen egyeztetett időpontban nyújtja, a HP és a vevő között megállapodás alapján, a HP az adott területen szokásos munkaidejében, kivéve a HP munkaszüneti napjait (ha nem állapodott meg erről külön a HP-vel). Előfordulhat, hogy a HP szokásos munkaidején kívül nyújtott szolgáltatások magasabb díjért vehetők igénybe.
Szolgáltatásnyújtás	hp nyomtatók: A szolgáltatás körébe tartozó telepítési tevékenységek: A nyomtató fizikai telepítése <ul style="list-style-type: none">• Annak ellenőrzése, hogy megtörtént-e a telepítési hely előkészítése, azaz pl. a nyomtató rendelkezésre áll-e az adott helyen, a hálózati kábelezés és az áramellátás biztosítva van-e, a nyomtató konfigurációja meg van-e határozva, elérhető-e a hálózat rendszergazdája és hogy rendelkezésre állnak-e a rendszerlemezek, illetve CD-k.• A kiszállított tételek ellenőrzése a szállítási jegyzék alapján• A berendezés kicsomagolása• Az esetleges károk ellenőrzése• A termék összeszerelése• A tartozékok üzembe helyezése (pl. külön megvásárolható kétoldalas nyomtatási egység, beviteli eszköz, kimeneti eszköz, simítóeszköz, lapolvasó egység, EIO eszköz stb.)• A fogyóeszközök üzembe helyezése• Tesztoldal nyomtatása



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

- A csomagolás eltávolítása a telepítési helyről (de a szállításkor használt rögzítők helyszínen hagyásával)

Hálózati konfigurálás

- A nyomtató beállítása hálózathasználathoz : a vevő az alábbi lehetőségek közül választhat
 - Automatikus konfigurálás BOOTP vagy DHCP protokoll használatával
 - Kézi beállítás, azaz az IP-cím, az alapértelmezett átjáró és az alhálózati maszk megadása
- Szabványos TCP/IP port létrehozása (kétirányú szolgáltatások nélkül, újraindítás nem szükséges)
- Nyomtató-illesztőprogram telepítése a kiválasztott kiszolgálóra
- Nyomtatási port hozzárendelése a nyomtató-illesztőprogramhoz
- A nyomtató-illesztőprogram konfigurálása a nyomtatási beállításoknak megfelelően
- A nyomtató adatátvitelének ellenőrzése tesztoldal nyomtatásával arról az eszközről (számítógép/kiszolgáló), amelyen a nyomtató telepítésre került

E-mail küldés konfigurálása (csak többfunkciós eszközöknél)

- A többfunkciós eszköz beállítása SMTP-kiszolgálóhoz
- A többfunkciós eszköz beállítása LDAP-kiszolgálóhoz
- A nyomtató adatátvitelének ellenőrzése tesztoldal küldésével egy e-mail címre

IBM-kompatibilis ügyfélszámítógépek - A szolgáltatás körébe tartozó telepítési tevékenységek:

Hardver

Egyetlen ügyfélszámítógép telepítése: A berendezés kicsomagolása, az esetleges károk ellenőrzése, telepítés a termékjellemzők szerint és a megfelelő hp szervizeszközök telepítése.

- A monitor, az egér és a billentyűzet csatlakoztatása
- Hordozható számítógépeknél a dokkolóegység üzembe helyezése
- Helyi nyomtató vagy lapolvasó telepítése.
- Hálózati kártya telepítése.
- A berendezés fizikai csatlakoztatása megfelelő hálózathoz (LAN vagy WAN).
- A csomagolóanyagok, lemezek, dokumentumok stb. Összegyűjtése a szervizszolgáltatás befejeztével annak érdekében, hogy a vevő könnyen tárolhassa azokat.

Szoftver

- Az operációs rendszer telepítése a HP által biztosított CD-ről.
- A vevő által meghatározott TCP/IP cím megadása.
- A hálózati kapcsolat ellenőrzése.
- Az ügyfél helyi hálózati csatlakozásának tesztelése.
- Egy (1) felhasználói fiók létrehozása.

hp kiszolgálók és tárolóeszközök: A szolgáltatás körébe tartozó telepítési tevékenységek:

Hardver

- A kiszolgáló telepítése: A berendezés kicsomagolása, az esetleges károk ellenőrzése,



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

telepítés a termékjellemzők szerint és a megfelelő hp szervizeszközök telepítése. Ha a kiszolgáló tartókeretbe szerelendő, a szakember behelyezi a tartókeretbe.

- A hardverkiegészítők üzembe helyezése: A szolgáltatáshoz a rendszerhez vásárolt, a HP által minősített kiegészítők telepítése is hozzátartozik.
- A berendezés fizikai csatlakoztatása megfelelő hálózathoz (LAN vagy WAN).
- A csomagolóanyagok összegyűjtése és a vevő értesítése arról, hogy az anyagok eltávolíthatók

Szoftver

- A HP által szállított kezelőeszközök, például az Insight Manager telepítése.

Microsoft Windows operációs rendszer esetén:

- Az operációs rendszer és a megfelelő hálózati protokollok telepítése szükség szerint
- Windows kiszolgálófiók és legfeljebb tíz felhasználói fiók létrehozása
- Windows Server fájlmegosztás létrehozása egy helyi lemezen

Novell NetWare esetén:

- Az operációs rendszer és a megfelelő hálózati protokollok telepítése szükség szerint
- Egyrétegű NDS-struktúra létrehozása
- Tíz Novell NetWare ügyfél konfigurálása
- Egy további kiszolgáló konfigurálása a meglévő Novel NetWare NDS-struktúrában

Linux kiszolgálói operációs rendszerek esetén:

- Az operációs rendszer és a megfelelő hálózati protokollok telepítése szükség szerint
- A HP illesztőprogramok telepítése (lehetőség szerint)
- Linux kiszolgálófiók és legfeljebb tíz felhasználói fiók létrehozása

A támogatott Linux-disztribúciók: Red Hat, SuSe, Caldera, TurboLinux, Mandrake, Debian és Conectiva

Telepítésellenőrző tesztek

A HP végrehajtja a szolgáltatás által szükségessé tett telepítésellenőrző tesztet, például a telepített terméknek megfelelő, rendszerindításkor futtatott önteszteket (POST), ellenőrzi a berendezés működését és azt, hogy az aktuális szoftver vagy belső vezérlőprogram (firmware) fel van-e töltve.

Ügyfélorientációs beszélgetés

A HP szervizszakembere tájékoztatást nyújt a termékről és/vagy a technológiáról a következő témakörökben:

- A hardvertermék használatára vonatkozó alapsmeretek, valamint a speciális hardverfunkciók ismertetése.
- A tájékoztatás időtartama legfeljebb 30 perc.

Nyomtatók esetén:

A HP szervizszakembere tájékoztatást nyújt a termékről és/vagy a technológiáról a következő témakörökben, legfeljebb 30 percben:

- A nyomtató be- és kikapcsolása
- A fogyóeszközök behelyezése
- A papírtálcák feltöltése
- Elakadt papír eltávolítása



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

- Konfigurációs oldal nyomtatása és az oldal tartalmának értelmezése
- A nyomtató-illesztőprogram működésének áttekintése
- A nyomtatóeszközök kezelőpaneljén elérhető funkciók bemutatása (másolás, nyomtatás, küldés e-mailben)
 - A beépített webkiszolgáló és a riasztások ismertetése (röviden)

a szolgáltatás igénybe vételének feltételei

A vevőnek a szolgáltatás igénybe vételéhez biztosítania kell az alábbiakat.

Nyomtatók esetén:

- támogatott HP nyomtató az adott helyen
- hálózathasználatra alkalmas nyomtató, amennyiben a vevő hálózati konfigurálást kért
- telepített, tesztelt és működő hálózati kábelezés és hálózati kapcsolatok
- megfelelő és elérhető váltakozó áramú konnektor
- a hálózati rendszergazdának rendelkezésre kell állnia
- megfelelő kijelölt számítógép vagy kiszolgáló az illesztőprogram telepítéséhez
- rendelkezésre álló működő SMTP-kiszolgáló a vevő telephelyén (kötelező, ha digitális küldési lehetőségek szükségesek)

Támogatott nyomtatók:

- HP LaserJet típusok
- HP többfunkciós eszközök (MFP-k)
- HP DesignJet széria (kivéve a DJ 50ps típust)

HP Business Inkjet típusok

IBM-kompatibilis ügyfélszámítógépek esetén:

- Új, támogatott HP ügyfélszámítógép és a megfelelő operációs rendszer, illetve annak licence.
- A szervizszolgáltatás által érintett ügyfélszámítógépen nem lehet az operációs rendszer korábbi verziója.
- Telepített és működő hálózati kábelezés és hálózati kapcsolatok.

Támogatott ügyfélszámítógépek:

- HP asztali számítógép
- HP munkaállomás
- HP hordozható számítógép
- HP Thin Client

Kiszolgálók és tárolóeszközök esetén:

A vevőnek a szolgáltatás igénybe vételéhez biztosítania kell az alábbiakat.

- Új HP kiszolgáló és a Microsoft, Linux vagy Novell operációs rendszer egy támogatott verziója érvényes licenccel.
- A szükséges TCP/IP cím rendelkezésre állása.
- A szervizszolgáltatás által érintett kiszolgálón nem lehet az operációs rendszer korábbi verziója.

Telepített és működő hálózati kábelezés és hálózati kapcsolatok.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

Az ügyfél kötelezettségei

Az ügyfél teendői:

- A HP Care Pack telepítési szolgáltatás regisztrálása a HP Care Pack támogatási szerződésben leírtak szerint.
- Kapcsolatfelvétel a HP céggel a szolgáltatás igénybevételének egyeztetése érdekében a vásárlás napjától számított 90 napon belül.
- A külső szolgáltatók igénybevételével karbantartott szoftverek/hardverek (ha vannak) üzembe helyezésének koordinálása a HP céggel.
- A vevőnek alkalmazottai közül ki kell jelölnie egy személyt, akinek jogában áll a vevő nevében történő jóváhagyás, illetve információszolgáltatás, és aki a HP rendelkezésére áll a szolgáltatásnyújtás megkönnyítése érdekében.
- „A szolgáltatás igénybe vételének feltételei” című részben leírt előfeltételek mindegyikének biztosítása.
- Biztosítania kell a HP szakembere számára a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges hardver, szoftver és firmware elérhetőségét, továbbá a megfelelő szoftverlicencket.
- Teljes és korlátlan hozzáférést kell biztosítania a HP számára minden helyszínen, ahol a szolgáltatásnyújtás szükséges.
- Megfelelő munkaterületet kell biztosítania a szolgáltatásnyújtáshoz, hozzáférést kell biztosítania egy külső telefonvonalhoz, egy áramforráshoz és a hálózathoz.
- Az ügyfél felelős az adatok biztonsági mentésének elkészítéséért és azok visszaállításáért.
- A HP fenntartja magának a jogot arra, hogy a szolgáltatáscsomag díján felül díjat számoljon fel (idő és anyagköltség alapján) a szolgáltatás előfeltételeinek, vagy az ügyfél által nem biztosított egyéb feltételek megteremtése érdekében végzett további munkáért.
- A HP fenntartja magának a jogot a szolgáltatás díjának megváltoztatására, amennyiben az ügyfél a vásárlástól számított 90 napon belül nem egyeztet a szolgáltatás nyújtásának időpontját.
- A HP akkor képes biztosítani a szolgáltatást, ha az ügyfél teljes mértékben és a határidőket betartva együttműködik a HP-vel, továbbá pontos és hiánytalan adatokat nyújt számára.
- Ha a hardver hibás, annak javítása vagy cseréje a gyártó jótállási feltételei szerint történik.

általános rendelkezések/ egyéb

korlátozások

A következő tevékenységek nem tartoznak a szolgáltatás körébe:

- A HP jótállásával vagy szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező bármely hardvertermékkel kapcsolatos szolgáltatásnyújtás.
- Harmadik fél szolgáltatási szerződésének hatálya alá tartozó hardvertermékkel kapcsolatos szolgáltatásnyújtás.
- Az ügyfél rendszerének vagy architektúrájának megtervezése, üzembe helyezése vagy állapotának felmérése.
- Olyan szolgáltatások, amelyek a HP véleménye szerint a hardver, a belső vezérlőprogram (firmware) vagy a szoftver nem a HP képviselője által vagy felügyelete mellett megkísérelt telepítése, javítása vagy módosítása miatt váltak szükségessé.
- Azon szolgáltatások, amelyek a HP által karbantartott hardveren vagy szoftveren kívül álló okok miatt váltak szükségessé.
- A megfelelő környezet megteremtése és a hely előkészítése.
- Külső kábelezés.
- Alkalmazásintegráció, illetve a harmadik fél által gyártott termékek vagy nem a rendszer részét képező perifériák integrálása.
- Külső tárolóeszközök összeszerelése
- Tartókeretek összeszerelése és a számítógépterem előkészítését szolgáló egyéb munkák.
- Szoftverek oktatása, hibaelhárítása, javítása, finomhangolása és tesztesztelése.
- A jelen dokumentumban nem meghatározott bármely szolgáltatás.



hp care pack

hp hardvertámogatás

a szolgáltatás leírása

rendelési adatok

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

A HP Care Pack csomag jótállást követő szolgáltatása az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak alatt vehető igénybe, vagy ha a korábbi HP Care Pack szolgáltatáscsomag már lejárt, de a HP még támogatja a hardverterméket.

bővebb információért

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.com/hps/support>



hp szoftvertermékek frissítései

a szolgáltatás leírása

Az információs rendszerek folyamatos, sikeres működtetéséhez naprakész információk szükségesek az ügyfél rendszeréről és szoftvereiről. Amennyiben a HP frissítést ad ki HP szoftvereihez, a szoftver legújabb verzióját és a hozzátartozó frissített kézikönyvet elérhetővé teszi informatikai vezetője számára, beleértve a HP által támogatott bizonyos külső gyártók által készített szoftverek frissítését, ha az adott frissítések az eredeti külső gyártótól beszerezhetők. A HP szoftvertermék-frissítési szolgáltatás igénybe vételekor a frissítések minden olyan rendszeren használhatók és másolhatók, amelyre a HP vagy a külső gyártó eredeti szoftverlicenc-szerződése kiterjed.

Számos HP szoftvertermék esetén az ügyfél értesítést kap, ha a szoftver egy újabb frissítése vált elérhetővé, és az ügyfélnek kell válaszolnia, hogy kéri-e a szoftverfrissítést. Bizonyos külső gyártó által készített szoftvertermékek, illetve néhány HP szoftvertermék esetében a HP a frissítéseket automatikusan eljuttatja az ügyfélhez.

Ez a szolgáltatás olyan átfogó támogatási információkhoz biztosít elektronikus hozzáférést informatikai szakemberei számára, melyek segítségével munkatársai könnyen megtalálhatják a lényeges termék- és támogatási adatokat.

Bizonyos termékek esetében az ügyfél választhat, hogy milyen adathordozón kéri az adatokat. A DVD-technológia például hatékony és olcsó alternatíva lehet a CD-ROM-mal és más hagyományos adathordozókkal szemben. A szoftverek kézikönyvei papír helyett adathordozón is beszerezhetők.

előnyök

- Növelhető az informatikai vezetők és az informatikai rendszer kezelőinek produktivitása
- Növelhető a rendszer teljesítménye és csökkenthető a szoftverproblémákból adódó rendszerállási idő
- A HP és bizonyos más gyártók szoftvereinek frissítése előre kiszámítható áron vehető igénybe
- Egyes szoftverfrissítések vételára csökkenthető az előfizetés révén
- Az informatikai vezetők értesítést kapnak az új szoftververziók megjelenésekor.
- A szolgáltatás megfelelő licencet biztosít a HP és bizonyos más gyártók legújabb szoftverfrissítéseinek használatához
- Licenc a szoftverfrissítések használatához és másolásához
- Szoftvertermék és dokumentáció frissítése
- Elektronikus információk a szoftverhez

a legfontosabb szolgáltatások

specifikációk

1. táblázat: A szolgáltatás leírása

Funkció	részletek
Licenc a szoftverfrissítések használatához és másolásához	Az ügyfél megkapja a szoftvertermékek frissítéseikhez tartozó, a szoftver használatát és másolását engedélyező licencet is az összes olyan rendszerhez, amelyre az eredeti szoftverlicenc kiterjed. A HP szoftverek frissítései a szolgáltatás körébe tartozó összes rendszeren használhatók és másolhatók a HP E16-os (HP Értékesítési és szolgáltatási feltételek és kikötések), valamint SS5-ös (HP Támogatási szolgáltatások) dokumentumában vagy a HP Care Pack támogatási szerződésben leírtak szerint, amennyiben a terméket hivatalos HP viszonteladótól vásárolta.



hp care pack

hp software support

a szolgáltatás leírása

Szoftvertermék és dokumentáció frissítése

Amennyiben a HP frissítést ad ki a HP gyártmányú vagy a HP által támogatott szoftverekhez, a szoftver legújabb verzióját és a hozzátartozó frissített kézikönyvet elérhetővé teszi informatikai vezetője számára. Bizonyos termékek esetében az ügyfél több adathordozó-típus közül választhat. A szolgáltatásban a HP biztosítja a hozzáférési kódot vagy licenckulcsot az ügyfél részére, illetve közli vele ezek megszerzésének módját, ha ezek a legújabb szoftververzió telepítéséhez vagy futtatásához szükségesek.

Elektronikus információk a szoftverhez

A HP korlátlan hozzáférést biztosít egy elektronikus úton igénybe vehető lehetőséghez, mely ismert tünetek és megoldások, termékleírások, specifikációk és a vonatkozó szakirodalom hatalmas tudásbázisát tartalmazza.

Előfordulhat, hogy a HP javítófájlokat bocsát az ügyfél rendelkezésére egy HP szoftverhez, melyet ezen az elektronikus úton elérhető módon tesz hozzáférhetővé az ügyfél számára. Külső gyártók szoftverfrissítéseivel és javítófájlokkal a HP akkor biztosít útmutatást és akkor ismerteti a javítás eredeti szoftvergyártón révén történő megszerzésének módját, ha a javítás az eredeti szoftvergyártón keresztül beszerezhetővé válik.

a szolgáltatás igénybe vételének feltételei

Az ügyfél akkor jogosult a szoftverfrissítések megvásárlására, ha megfelelő licenccel rendelkezik a szoftvertermék a szolgáltatási szerződés hatályának kezdetekor aktuális verziójának használatára. Ellenkező esetben az ügyfél további díj fizetésére kötelezhető a szolgáltatás igénybevételeért.

A szolgáltatás korlátai

Ha az ügyfél több rendszert is üzemeltet ugyanazon a helyszínen, a HP a szoftverfrissítési szolgáltatás keretén belül korlátozhatja a biztosított szoftverfrissítések számát.

Az ügyfél kötelezettségei

Az ügyfélnek meg kell őriznie az eredeti szoftverlicencket, frissítésre vonatkozó licencszerződéseket és licenckulcsokat, és kérésre be kell azokat mutatnia a HP-nek.

Az ügyfélnek az összes szoftverterméket a HP azon jelenlegi szoftverlicenclési feltételeivel összhangban kell használnia, amelyek megfelelnek az ügyfél előfeltételként szükséges, alapul szolgáló szoftverlicenclésnek, vagy pedig a külső fél aktuális licenclési feltételei szerint, beleértve a szolgáltatás körében biztosított ilyen szoftverfrissítésekre vonatkozó bármely további szoftverlicenclési feltételt is.

Ha az ügyfél nyomtatott formában vagy e-mailben értesítést kap arról, hogy a szoftver új verziója vált elérhetővé, az ügyfélnek kell válaszolnia, hogy kéri-e a szoftverfrissítést.

Az ügyfélnek kell regisztrálnia magát, hogy elérhesse a HP elektronikus úton elérhető szoftverinformációit és letölthesse a HP szoftverjavításait.

általános rendelkezések/ egyéb

Előfordulhat, hogy a harmadik fél által gyártott szoftverek frissítései, licenclétfeltételei és/vagy licenckulcsai közvetlenül a gyártótól lesznek elérhetőek az ügyfél számára.

Időtartam

A szolgáltatás a hardvertermék eredeti vásárlási napjától kezdődően a HP Care Pack dokumentumokban rögzített időpontig vehető igénybe a szerződésben szereplő hardvertermékre.

A HP Care Pack csomag jótállást követő szolgáltatási időszaka a HP Care Pack csomag jótállást követő szolgáltatás csomagjának megvásárlási időpontjától kezdődik.

rendelési adatok

A HP Care Pack csomaggal igénybe vehető szolgáltatások a HP vagy HP Compaq márkájú hardvertermék megvásárlási helyén rendelhetők meg. A HP Care Pack szolgáltatások az eredeti gyártó által vállalt jótállás ideje alatt bármikor megvásárolhatók.

A HP Care Pack csomag jótállást követő szolgáltatása az eredeti gyártó által vállalt jótállási időszak letelte után vehető igénybe, vagy ha a korábbi HP Care Pack szolgáltatás csomag már lejárt.



bővebb információért

A HP szolgáltatásaival kapcsolatban keresse fel a HP helyi képviselőjét vagy látogasson el webhelyünkre a következő címen:

<http://www.hp.com/hps/support>

A jelen dokumentumban foglalt technikai információ előzetes értesítés nélkül változhat.

A HP támogatási szolgáltatásai az SS5-ös adat és a HP Értékesítési és szolgáltatási feltételek és kikötések, a HP Üzleti feltételek, illetve a HP Globális szerződés értelmében vehetők igénybe.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2003

