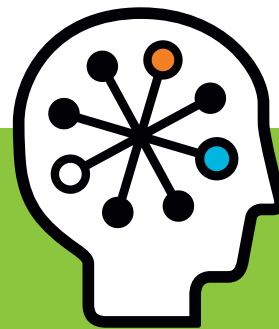




# HP Usluga hardverske podrške na lokaciji korisnika

HP Care Pack usluge



Usluga hardverske podrške na lokaciji korisnika kompanije HP osigurava visokokvalitetnu udaljenu podršku i podršku na lokaciji korisnika za hardver korisnika, smanjujući vreme praznog hoda.

Korisnik ima mogućnost da izabere različite nivoe usluga na osnovu različitog vremena reagovanja i vremena pružanja usluge, kao i nekoliko perioda raspoloživosti usluge, kako bi bile zadovoljene specifične potrebe za uslugama.

Opcione usluge preventivnog održavanja će pomoći korisniku da izbegne probleme zahvaljujući blagovremenoj zameni potrošnog materijala.

## Prednosti usluge

- Poboljšanje rada smanjenjem praznog hoda sistema.
- Pogodna podrška na vašoj lokaciji.
- Pouzdano vreme reagovanja.

## Najvažnije karakteristike usluge

- Daljinsko dijagnostikovanje problema i podrška.
- Hardverska podrška na lokaciji korisnika.
- Uključeni materijali.
- Opcije usluge sa različitim vremenom pružanja usluge i vremenom reagovanja.
- Rad sve do završetka.
- Upravljanje procesom eskalacije.
- Pristup elektronskim informacijama i uslugama podrške.
- Elektronsko daljinsko nadgledanje i podrška, standardna konfiguracija (samo za određene proizvode).
- Preventivno održavanje (opcionarno).

### Specifikacije

#### Tabela 1. Karakteristike usluge

#### Karakteristika

#### Specifikacije isporuke

#### Daljinsko dijagnostikovanje problema i podrška

Kada korisnik uputi zahtev za uslugu pozivajući naznačeni broj telefona za HP podršku, HP će raditi sa klijentom u toku vremena raspoloživosti usluge kako bi se izolovao problem sa hardverom i kako bi se on daljinski utvrdio i otklonio. Pre pružanja bilo kakve pomoći na lokaciji korisnika, HP će možda pokrenuti i izvršiti daljinsko dijagnostikovanje pomoću elektronskih alati za daljinsku podršku (ukoliko su one raspoložive) kako bi pristupio datim proizvodima ili će upotrebiti druga raspoloživa sredstva za daljinsko rešavanje problema. Gde je to neophodno, pomoć korisniku će obezbediti autorizovani predstavnik kompanije HP.

Bez obzira na vreme raspoloživosti usluge, problemi sa hardverom mogu da se prijave HP Call centru preko telefona ili elektronski, i to, ukoliko je raspoloživo na lokalnom nivou, 24 časa na dan, sedam dana u nedelji. HP će potvrditi prijem zahteva za intervenciju i obavestiti lokalnu HP kancelariju u raspoloživo vreme pružanja usluge. HP zadržava pravo da odredi način konačnog rešavanja svih prijavljenih problema. Vreme reagovanja na lokaciji korisnika i vreme popravke po pozivu, za zahteve za uslugu podnete elektronski ili izvan vremena za raspoloživosti usluge, mogu da variraju.

#### Hardverska podrška na lokaciji korisnika

Za tehničke probleme sa hardverom koji, prema proceni kompanije HP, ne mogu da se reše daljinski, autorizovani predstavnik kompanije HP će obezbediti tehničku podršku za uslugom pokrivenih hardverskih proizvoda kako bi ih vratio u radno stanje. Za određene štampače, računare, ProLiant servere, servere zasnovane na Intel® Pentium® i Xeon® procesorima, kao i za mrežne proizvode i proizvode za skladištenje podataka, HP ima jedinstveno pravo da zameni takve proizvode, umesto da ih popravi. Proizvodi koji predstavljaju zamenu su novi ili ekvivalentni novima prema svojim performansama. Zamenjeni proizvodi postaju vlasništvo kompanije HP.

Osim toga, HP može da instalira dostupna tehnička poboljšanja da bi se klijentu obezbedio ispravan rad hardverskih proizvoda i da bi se zadržala kompatibilnost sa hardverskim rezervnim delovima koje obezbeđuje HP. HP zadržava pravo da instalira firmverske nadogradnje koje su neophodne, prema mišljenju kompanije HP, da bi se obuhvaćeni proizvodi vratili u radno stanje ili da bi se zadržala mogućnost podrške od strane kompanije HP.

#### Delovi i materijali

HP će obezbediti delove i materijale koji su neophodni da bi se održalo radno stanje obuhvaćenih proizvoda, uključujući delove i materijale za dostupna i preporučena tehnička poboljšanja, a koje isporučuje HP. Delovi koji predstavljaju zamenu su novi ili ekvivalentni novima prema svojim performansama. Zamenjeni delovi postaju vlasništvo kompanije HP.

Ako se odlučite za uslugu preventivnog održavanja, HP će obezbediti potrošni materijal/komplet za održavanje (Maintenance Kit).

Karakteristika	Specifikacije isporuke
<b>Vreme pružanja usluge</b>	Vreme raspoloživosti usluge označava vreme tokom koga se opisane usluge pružaju na licu mesta ili sa udaljene tačke. Zahtevi za uslugu koji budu primljeni van ovog vremena pružanja usluge biće evidentirani sledećeg dana u kome klijentu može biti pružena usluga. Opcije vremena raspoloživosti usluge za određene proizvode, precizirane su u tabeli Nivoi i opcije usluge. Vreme pružanja usluge zavisi od dostupnosti usluga na lokalnom nivou. Za detaljnije informacije o dostupnosti usluga, obratite se lokalnoj službi prodaje kompanije HP.
<b>Vreme reagovanja na lokaciji korisnika za hardversku podršku</b>	Vreme reagovanja na lokaciji korisnika definiše vremenski period koji počinje u trenutku kad je početni servisni zahtev primljen i evidentiran u kompaniji HP, a završava se kada autorizovani predstavnik kompanije HP dođe na lokaciju klijenta u okviru vremena raspoloživosti usluge. Vreme reagovanja se meri samo u toku vremena pružanja usluge i može da se prenese na sledeći dan za koji postoji definisano vreme raspoloživosti usluge. Opcije vremena reagovanja koje su dostupne za određene proizvode, precizirane su u tabeli Nivoi i opcije usluge. Vreme reagovanja zavisi od dostupnosti usluga na lokalnom nivou. Za detaljnije informacije o dostupnosti usluga, obratite se lokalnoj službi prodaje kompanije HP.
<b>Preventivno održavanje (opcionarno)</b>	Autorizovani predstavnik kompanije HP će zameniti potrošni materijal za HP proizvode koje je precizirala kompanija HP. Kada dobijete poruku na štampaču da je potrebno zameniti neki deo, samo pozovite svog autorizovanog prodavca HP opreme ili HP Customer Care centar u toku uobičajenog radnog vremena da biste zatražili i zakazali uslugu. U dogovoreno vreme obučeni HP serviser će posetiti vašu firmu da bi zamenio deo, očistio štampač i dao vam listu za proveru obavljenih poslova koji su potrebni za održavanje kvaliteta štampanja. Vaš štampač mora biti u odgovarajućem radnom stanju pre nego što deo može da se instalira. Nakon zamene potrošnog materijala, usluga je dovršena kada serviser uspešno odštampa probnu/test stranicu. Potrošni materijal može da zameni samo autorizovani i obučeni HP serviser
<b>Rad sve do završetka</b>	Kad autorizovani predstavnik kompanije HP stigne na lokaciju korisnika, on će nastaviti da pruža uslugu, na toj lokaciji ili daljinski, na osnovu diskrecionog prava kompanije HP, sve dok proizvodi ne prorade ili sve dok se ostvaruje napredak u razumnoj meri. Rad može privremeno da bude prekinut ukoliko su neophodni dodatni delovi ili resursi, ali nastaviće se čim oni postanu dostupni. Dovršavanje posla se možda neće primenjivati na podršku na lokaciji korisnika koja se obezbeđuje za stone i mobilne proizvode, kao i za proizvode za štampanje i široku potrošnju.
<b>Upravljanje procesom eskalacije</b>	HP je ustanovio formalne procedure eskalacije kako bi olakšao rešavanje složenih problema. Lokalni HP menadžeri koordiniraju eskalaciju problema, koristeći stručna znanja odgovarajućih HP stručnjaka i/ili izabranih nezavisnih stručnjaka koji mogu da pomognu u rešavanju problema.
<b>Pristup elektronskim informacijama i uslugama podrške</b>	U okviru ove usluge HP obezbeđuje pristup nekim komercijalno dostupnim elektronskim i Web alatima. Klijent ima pristup sledećem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neke mogućnosti su dostupne registrovanim korisnicima, npr. preuzimanje zakrpa za izabrani HP softver i firmver; pretplata na proaktivna obaveštenja o usluzi koja se odnose na hardver; učešće u forumima za podršku u rešavanju problema i deljenje najboljih primera iz prakse sa ostalim registrovanim korisnicima.</li> <li>• Proširenoj pretrazi za tehničkom dokumentacijom za podršku na Web-u, što treba da omogući brže rešavanje problema.</li> <li>• Određenim HP alatima za dijagnostikovanje kojima se pristupa pomoću lozinke.</li> <li>• Web alatu za slanje pitanja direktno u HP Global Solution centar. Alat pomaže u brzom rešavanju problema pomoću priključnog procesa, koji usmerava zahtev za podršku inženjeru kvalifikovanom za ta pitanja. Alat takođe omogućava da se pregleda status svakog prosleđenog zahteva za podršku ili uslugu, uključujući i slučajeve koji su primljeni preko telefona.</li> <li>• "HP Live", alatu za direktnu komunikaciju preko Interneta sa HP inženjerom za podršku tokom standardnog radnog vremena (8.00 do 17.00 po lokalnom vremenu), od ponedeljka do petka, ne računajući praznike koji važe za kompaniju HP. Omogućavanjem uvida u sadržaj pretraživača na korisničkoj strani, HP inženjer će pomoći da se dođe do odgovarajućeg sadržaja na mreži koji može da pomogne u rešavanju problema. Ovoj opciji interaktivne pomoći, može se pristupiti klikom na "HP Live" na izabranoj Web lokaciji.</li> <li>• Bazi znanja koje hostuju HP ili odabrani proizvođači kako bi se primile informacije o proizvodima, pronašli odgovori na pitanja, bilo moguće učešće u forumima za podršku i preuzimanje softverskih zakrpa.</li> </ul>
<b>Elektronsko daljinsko nadgledanje i podrška, standardna konfiguracija</b>	Za klijente koji ispunjavaju minimalne zahteve, elektronsko daljinsko nadgledanje i podrška, standardna konfiguracija sa daljinskim upravljanjem hardverom u realnom vremenu, obezbeđuje softver za dijagnostikovanje za određene proizvode. Ovaj softver nadgleda status hardvera i generiše obaveštenja kad se otkriju određena prethodno utvrđena stanja. Obaveštenja se primaju i prosleđuju kompaniji HP radi pregledanja i mogućeg preduzimanja aktivnosti podrške. Uz autorizaciju klijenta i kao jedinstveno pravo kompanije HP, HP inženjeri za podršku mogu upotrebiti udaljeni mrežni pristup radi otklanjanja kvarova i bržeg rešavanja problema. Ako žele da saznaju detalje o minimalnim zahtevima, korisnici mogu da se obrate svojoj lokalnoj HP službi prodaje.

**Specifikacije**  
**Tabela 2. Karakteristike**  
**opcionalnih usluga**

<b>Karakteristika</b>	<b>Specifikacije isporuke</b>
<b>Pokrivenost samo za stone uređaje/ radne stanice/tanke servere/ prenosne računare</b>	Za određene PC proizvode, klijent može da izabere pokrivenost uslugom samo za stone uređaje/radne stanice/tanke servere/prenosne računare. Tako izabrane HP Care Pack usluge ne proširuju precizirani nivo usluge na spoljne monitore ili baznu stanicu.
<b>Dozvoljen broj stranica</b>	<p>Za određene štampače, nivoi usluga mogu biti ponuđeni uz ograničenje po broju stranica Broj stranica za bilo koji dati štampač se definiše kao broj standardnih stranica (odštampanih ili praznih) koje su prošle kroz mehanizam za štampanje tog štampača, kao što je to odštampano na probnoj stranici. Različite opcije veličine papira i štampanja mogu se odnositi na različite ekvivalentne vrednosti za standardne stranice kako bi se izračunao ukupan broj stranica.</p> <p>Za štampače za koje je potrebno instaliranje koje vrši HP, uslovi ugovora važe od datuma instaliranja takvog štampača na lokaciji klijenta.</p> <p>U slučaju kada se primenjuje dozvoljeni broj stranica /page count, podrška se prekida isticanjem perioda važenja ugovora ili kada se premaši maksimalno dozvoljen broj stranica, u zavisnosti od toga šta se prvo dogodi. Ukoliko klijent prekorači maksimalan broj dozvoljenih stranica pre isteka važenja ugovora, sve dalje usluge koje se pružaju u toku perioda važenja ugovora će se naplaćivati po stopi koja važi u datom trenutku i za date materijale kompanije HP, osim ukoliko druga usluga HP Care Pack nije nabavljena do trenutka dok vam je HP pružao uslugu.</p>
<b>Zaštita od slučajnih šteta</b>	<p>Za odgovarajuće proizvode ponuđeni su posebni nivoi usluge sa zaštitom od slučajnih oštećenja. Kada se primenjuje zaštita od slučajnih oštećenja, klijent dobija zaštitu od slučajnih oštećenja za određene hardverske proizvode obuhvaćene ovom uslugom. Slučajno oštećenje je fizičko oštećenje proizvoda prouzrokovano neočekivanim nezgodama. Pokriveni rizici uključuju nenamerno prosipanje tečnosti na jedinicu, ispuštanje, padove uređaja i strujne udare. Ovo obuhvata oštećene ili polomljene ekrane od tečnog kristala (LCD) ili polomljene druge delove.</p> <p>Zaštita od slučajnih oštećenja ne pokriva krađu, gubitak, požar, oštećenja nastala u saobraćajnim nesrećama ili u slučaju više sile, uobičajeno habanje, trošenje, namerna oštećenja i druge izuzetke navedene u odeljku "Ograničenja usluge". Zamena glavnih delova podleže određenim ograničenjima kao što je to navedeno u odeljku "Ograničenja usluge".</p> <p>Uređaj je možda potrebno popraviti ili zameniti na za to namenjenoj HP lokaciji, jer svi rezervni delovi ne moraju biti dostupni na lokalnom nivou.</p>
<b>Zadržavanje oštećenog medija</b>	Za određene proizvode, ova opcija omogućava klijentu da zadrži neispravne komponente hard diskova, a kojih klijent ne želi da se odrekne zbog poverljivosti podataka koji se nalaze na disku ("disk jedinici"). Sve disk jedinice na sistemima koji su obuhvaćeni moraju biti uključene u uslugu zadržavanja oštećenog medijuma. Bez obzira na sve što je u suprotnosti sa ovim dokumentom ili HP uslovima podrške za pojedinačnu kupovinu, HP se odriče prava svojine i zadržavanja oštećene disk jedinice obuhvaćene opcijom usluge zadržavanja oštećenog medijuma u slučaju da je HP isporučio klijentu rezervnu komponentu. Klijent će zadržati sve oštećene disk jedinice koje su podržane od strane kompanije HP po uslovima ugovora o podršci.

**Specifikacije**  
**Tabela 3. Opcije nivoa usluge**

Nisu sve opcije nivoa usluge dostupne za sve proizvode. Opcije nivoa usluge koje klijent odabere biće naznačene u ugovornoj dokumentaciji klijenta.

<b>Opcija</b>	<b>Specifikacije isporuke</b>
<b>Reagovanje na lokaciji korisnika u roku od tri dana, standardno radno vreme (9x5)</b>	<p>Usluga je dostupna u toku vremena pružanja usluge, 9 časova dnevno, između 8.00 i 17.00 časova po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, izuzev praznika koji važe za HP.</p> <p>Autorizovani predstavnik kompanije HP će doći na lokaciju korisnika u toku vremena pružanja usluge da bi započeo pružanje usluge održavanja hardvera trećeg dana nakon što je zahtev za intervenciju evidentiran. Zahtevi za intervenciju koji su primljeni izvan vremena pružanja usluge biće evidentirani sledećeg dana definisanog vremenom pružanja usluge i servisirani u toku sledeća 3 radna dana definisana vremenom pružanja usluge.</p>
<b>Reagovanje u toku sledećeg dana, standardno radno vreme (9x5)</b>	<p>Usluga je dostupna u toku vremena pružanja usluge, 9 časova dnevno, između 8.00 i 17.00 časova po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, izuzev praznika koji važe za HP.</p> <p>Autorizovani predstavnik kompanije HP će doći na lokaciju korisnika u toku vremena pružanja usluge da bi započeo pružanje usluge održavanja hardvera, sledećeg dana definisanog vremenom pružanja usluge nakon što je zahtev za intervenciju evidentiran. Zahtevi za intervenciju koji su primljeni izvan vremena pružanja usluge biće evidentirani sledećeg dana definisanog vremenom pružanja usluge i servisirani u toku sledećeg dana definisanog vremenom pružanja usluge.</p>
<b>Reagovanje u roku od 4 časa, standardno radno vreme (9x5)</b>	<p>Usluga je dostupna u toku vremena pružanja usluge, 9 časova dnevno, između 8.00 i 17.00 časova po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, izuzev praznika koji važe za HP.</p> <p>Autorizovani predstavnik kompanije HP će doći na lokaciju korisnika u toku vremena pružanja usluge da bi započeo pružanje usluge održavanja hardvera, u roku od četiri časa nakon što je zahtev za intervenciju evidentiran. Vreme reagovanja od 4 časa se meri samo u toku vremena pružanja usluge. Za zahteve za intervenciju koji su primljeni nakon 13.00 časova po lokalnom vremenu, vreme reagovanja može da se prenese na sledeće vreme pružanja usluge.</p>
<b>Reagovanje u roku od 4 časa, produženo radno vreme (9x5)</b>	<p>Usluga je dostupna u toku vremena pružanja usluge, 13 časova dnevno i to od 8.00 do 21.00 časova po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, izuzev praznika koji važe za HP.</p> <p>Autorizovani predstavnik kompanije HP će doći na lokaciju korisnika u toku vremena pružanja usluge da bi započeo pružanje usluge održavanja hardvera, u roku od četiri časa nakon što je zahtev za intervenciju evidentiran. Vreme reagovanja od 4 časa se meri samo u toku vremena pružanja usluge. Za zahteve za uslugu koji su primljeni nakon 17.00 časova po lokalnom vremenu, vreme reagovanja može da se prenese na sledeće vreme pružanja usluge.</p>
<b>Reagovanje u roku od 4 časa, 24x7</b>	<p>Usluga je dostupna u toku vremena pružanja usluge i to 24 časa dnevno, od ponedeljka do nedelje, uključujući i praznike koji važe za HP.</p> <p>Autorizovani predstavnik kompanije HP će doći na lokaciju korisnika u bilo koje vreme, bilo kog dana u godini da bi započeo pružanje usluge održavanja hardvera, u roku od četiri časa nakon što je zahtev za intervenciju evidentiran.</p>

## Zone putovanja

Vreme reagovanja na lokaciji korisnika za hardver važi samo na lokacijama koje nisu udaljene više od 80 km

od naznačenog HP centra za podršku. Putovanje do lokacija koje nisu udaljene više od 80 km od naznačenog HP centra za podršku se ne naplaćuje dodatno.

Ako je lokacija udaljena više od 80 km od

naznačenog HP centra za podršku, biće naplaćeni dodatni putni troškovi.

Zone i troškovi mogu da se razlikuju na nekim geografskim lokacijama.

Vreme reagovanja na lokacijama koje su udaljene više od 80 km od naznačenog HP centra za podršku će imati sledeće izmenjeno vreme reagovanja zbog dužeg putovanja:

Udaljenost od naznačenog HP centra za podršku	vreme reagovanja na licu mesta u roku od 4 časa	vreme reagovanja u toku sledećeg dana/nakon tri dana
0-80 km (0-50 milja)	4 časa	vreme reagovanja u toku sledećeg dana/do tri dana definisana vremenom pružanja podrške
81-160 km (51-100 milja)	8 časova	1 dodatni dan definisan vremenom pružanja usluge
3Preko 160 km (100 milja)	Utvrđuje se prilikom narudžbine i zavisi od dostupnosti resursa	2 dodatni dan definisan vremenom pružanja usluge

## Pokrivenost

HP Usluga hardverske podrške na lokaciji korisnika važi za HP i Compaq hardverske proizvode, za sve interne komponente koje je isporučila kompanije HP (na primer za HP Jetdirect kartice, memoriju i CDROM-ove), kao i za priključeni HP i Compaq pribor kupljen zajedno sa glavnim proizvodom, kao što su miš, tastatura, bazna stanica i spoljni monitor veličine 22" ili manji.

Određeni serveri i proizvodi za skladištenje podataka, centralni procesori, diskovi i ostale glavne unutrašnje i spoljašnje komponente će biti pokriveni uslugom ukoliko je podrška konfigurisana na odgovarajući način i ako su navedeni u listi opreme u ugovoru (ukoliko je primenljivo).

U slučaju HP Care Pack usluge sa pokrivenošću "samo za stonane uređaje/radne stanice/tanke servere/prenosne računare", spoljni monitori i bazne stanice neće biti pokriveni ovom uslugom.

Pokrivenost za odgovarajuće sisteme većeg broja snabdevača uključuje sve standardne unutrašnje komponente koje je isporučio snabdevač, kao i spoljni monitor, tastaturu i miša.

Ovom uslugom nisu pokriveni potrošni delovi koje uključuju, ali se ne ograničavaju samo na njih, baterije i olovke za Tablet PC, potrošni materijal i

druge isporučene komponente, kao i uređaje za održavanje i uređaje koji nemaju žig kompanije HP.

Komponentama koje su prestale da se proizvode može biti neophodna nadogradnja. HP će, zajedno sa klijentom, raditi na tome da preporuči zamenu. Zbog lokalnih mogućnosti podrške sve komponente neće biti pokriveno u svim zemljama.

Za Proliant servere i sisteme za skladištenje podataka, ova usluga pokriva hardverske opcije sa žigom kompanije HP koje su kvalifikovane za server, kupljene u isto vreme ili kasnije, i nalaze se u kućištu, kao i spoljne monitore veličine 22" i UPS proizvode; ove stavke će biti pokriveno istim nivoom usluge i za isti period pokrivenosti kao i za server.

Za BladeSystem kućišta, ova usluga pokriva kućište, napajanje, ventilatore i uređaje u kućištu uključujući pass thru, Ethernet interconnect i Virtual Connect module.

Za servere, sisteme za skladištenje podataka ili BladeSystem kućišta instalirana u istom ormanu, usluga pokriva i sve HP kvalifikovane opcije ormara uključujući UPS proizvode čija snaga nije veća od 12kVA, KVM switch, konzole i PDU (Power Distribution Unit), koji su instalirani u istom ormanu. UPS baterije nisu pokriveno i primenjuju se standardne odredbe i uslovi garancije.

## Odgovornost korisnika

Ako kompanija HP zahteva, klijent ili autorizovani predstavnik kompanije HP mora da registruje hardverski proizvod za podršku u roku od deset (10) dana od kupovine ove usluge, koristeći uputstva za registraciju koja se nalaze u okviru kupljene HP Care Pack usluge ili dokumenta koji HP prosledi putem epošte ili na drugi način po uputstvima kompanije HP. U slučaju da obuhvaćeni proizvod promeni lokaciju, mora se registrovati (ili se postojeća HP registracija mora usaglasiti) u roku od deset dana od promene.

U skladu sa diskrecionim pravom kompanije HP, nivoi usluga sa vremenom reagovanja na lokaciji korisnika u roku od četiri časa mogu da zahtevaju instaliranje alatki i opreme za daljinsko povezivanje. Ako je daljinska podrška pokrivenog proizvoda dostupna i ako se zahteva, klijent mora da omogući i dozvoli kompaniji HP daljinski pristup kako bi se ostvario vremenski rok reagovanja na licu mesta od četiri časa.

Na zahtev kompanije HP, korisnik mora da podrži nastojanja kompanije HP za daljinsko rešavanje problema. Klijent će:

- pružiti sve informacije koje su neophodne kompaniji HP za obezbeđivanje blagovremene i profesionalne daljinske podrške, kao i za utvrđivanje nivoa opravdanosti podrške;
- pokrenuti automatsko testiranje i instalirati i pokrenuti ostale dijagnostičke alate i programe;
- instalirati nadogradnje i zakrpe firmvera koje klijent može samostalno da instalira;
- preduzeti sve razumne radnje kako bi pomogao kompaniji HP da prepozna i reši probleme na način na koji to zatraži kompanija HP.

Klijent je odgovoran za blagovremeno instaliranje kritičnih klijentskih nadogradnji firmvera koji su predviđeni za samostalno instaliranje, kao i za blagovremenu ugradnju/zamenu delove koji su predviđeni za samostalnu ugradnju/zamenu za delove koji su isporučeni klijentu.

U slučaju da su delovi za samostalnu popravku isporučeni klijentu kako bi se rešio problem, klijent je odgovoran za vraćanje neispravnog dela u vremenskom roku koji je naznačila kompanija HP. U slučaju da kompanija HP ne primi neispravan deo u naznačenom vremenskom roku ili da je primljeni deo fizički oštećen, klijent će morati da plati iznos predviđen za neispravn deo, onako kako je to određeno od strane kompanije HP.

Klijent je odgovoran za registrovanje za korišćenje elektronskih službi kompanije HP kako bi mu bio

omogućen pristup ograničenim informacijama o proizvodu i kako bi primao proaktivna obaveštenja ili druge usluge dostupne klijentu.

Kod opcije usluge uz zadržavanje oštećenog medijuma, korisnik je dužan da:

- fizički zadrži u vlasništvu disk jedinice sve vreme tokom pružanja usluge; HP nije odgovoran za podatke koji se nalaze na disk jedinicama;
- obezbedi da svi poverljivi podaci klijenta na zadržanom disku budu uništeni ili da ostanu zaštićeni;
- u prisustvu ovlašćenog predstavnika zadrži oštećeni disk, primi zamenu diska, da pruži kompaniji HP podatke o identifikaciji svake zadržane disk jedinice i da na zahtev kompanije HP, potpiše dokument kompanije HP kojim se potvrđuje da je klijent zadržao disk jedinice;
- uništi zadržani disk i/ili obezbedi da se on ne upotrebljava ponovo;
- odloži sve zadržane disk jedinice u skladu sa važećim zakonima i propisima o zaštiti životne sredine.

Disk jedinice koje HP kao zamenu obezbeđuje korisniku na osnovu zajma, iznajmljivanja ili zakupa proizvoda, klijent mora vratiti odmah po isteku ili završetku podrške kompanije HP.

Isključivo korisnik je odgovoran za uklanjanje svih poverljivih podataka pre vraćanja ovih pozajmljenih, iznajmljenih ili zakupljenih disk jedinica kompaniji HP.

## Ograničenja usluge

Prema diskrecionom pravu kompanije HP, usluga će biti obezbeđena korišćenjem kombinacije daljinskog dijagnostikovanja i podrške, aktivnosti isporučenih na lokaciji korisnika, i drugih načina pružanja usluge. Drugi načini pružanja usluge mogu da uključuju isporuku delova koje može da zameni korisnik, kao što su tastatura, miš, ostali delovi klasifikovani kao "delovi koje korisnik može da popravi sam" ili cele jedinice koja predstavlja zamenu. HP će odrediti odgovarajući način pružanja usluge da bi se obezbedila efikasna i blagovremena podrška korisniku.

Vreme reagovanja na lokaciji korisnika neće se primenjivati ako usluga može da se pruži korišćenjem daljinskog dijagnostikovanja i podrške ili drugih načina pružanja usluge koji su gore navedeni.

Za potpuno redundantne tehnologije za skladištenje podataka (npr. XP storage array), vreme reagovanja na licu mesta se primenjuje na kritične probleme koji

utiču na poslovanje, a u razumnoj meri koju utvrđuje HP. Vreme reagovanja za zahteve za intervenciju koji nisu kritični može da varira.

Sledeće radnje, bez ograničavanja samo na njih, isključene su iz ove usluge:

- pravljenje rezervnih kopija podataka (backup podataka), spasavanje (recovery) podataka i podrška za operativni sistem kao i za drugi softver i podatke;
- radno testiranje aplikacija ili dodatni testovi koje zahteva ili traži korisnik;
- rešavanje problema međusobnog povezivanja ili kompatibilnosti;
- podrška za probleme vezane za mrežno okruženje;
- usluge koje su zahtevane zbog toga što korisnik nije uspeo da primeni sistemsku ispravku, popravku, zakrpu ili izmenu koju je za njega obezbedila kompanija HP;
- usluge koje su zahtevane zato što korisnik nije preduzeo radnje kojima bi se izbegla greška, a koje mu je to prethodno savetovala kompanija HP;
- korisničko preventivno održavanje (izuzev kada jenabavljeno opcionalno preventivno održavanje).

#### **Izuzeci od opcije usluge zaštite od slučajnih oštećenja**

Zaštita od slučajnih oštećenja ne pokriva sledeće:

- oštećenje prouzrokovano time što nije obezbeđeno održavanje ili radno okruženje po specifikaciji koje preporučuje proizvođač;
- oštećenja nastala zbog rata ili nuklearnih incidenata, požara, terorizma, oštećenja nastala u saobraćajnim nesrećama ili u slučaju više sile, te ona koja su proizvod neovlašćenih pokušaja popravke proizvoda ili upotrebe oštećenih ili neispravnih medijuma;
- gubitak podataka ili njihovo oštećenje, prekid u poslovanju, zastarevanje, spoljna oštećenja, koroziju, promene boje, teksture ili spoljne površine, habanje i pucanje ili postepenu dotrajalost;
- grešku u dizajnu, izradi, programiranju proizvoda ili uputstvima za proizvod;
- proneveru, krađu, neobjašnjiv ili nerazumljiv nestanak, zloupotrebu, pogrešnu upotrebu ili hotimičan postupak;
- izmene ili prilagođavanja proizvoda na bilo koji način.

Za proizvode HP poslovnih prenosnih računara, zamena osnovnih/glavnih delova je ograničena na tri osnovna dela po proizvodu tokom perioda od 12 meseci počev od datuma početka usluge HP Care Pack;

za sve ostale proizvode, zamena osnovnih delova je ograničena na jedan osnovni deo po proizvodu tokom perioda od 12 meseci počev od datuma početka usluge HP Care Pack.

#### **Ograničenja za zaštitu od slučajnih šteta**

Veći delovi obuhvataju, ali se ne ograničavaju na ekran (LCD), DVD/CD-ROM, matičnu ploču, procesor, hard disk i memoriju. Kada se dostigne navedeno ograničenje, troškovi popravke osnovnih delova biće naplaćeni na osnovu vremena i materijala.

#### **Ograničenja opcije usluge zadržavanja oštećenog medijuma**

Opcija usluge zadržavanja oštećenog medijuma može se primeniti samo na disk jedinice koje HP promeni zbog kvara. Ona se ne primenjuje na druge zamene disk jedinica koje nisu pokvarene.

Broj otkaza hard diskova se stalno nadgleda i HP zadržava pravo da otkáže ovu uslugu uz obaveštenje u roku od 30 dana ako HP opravdano veruje da korisnik prekomerno upotrebljava funkciju opcionalnog zadržavanja oštećenog medija (na primer, kada oštećeni hard diskovi koje treba zameniti materijalno prevazilaze standardni broj otkaza za dati sistem).

HP NEMA NIKAKVU ODGOVORNOST PREMA SADRŽAJU ILI PREMA UNIŠTAVANJU DISKA KOJI JE KORISNIK ZADRŽAO. BEZ OBZIRA NA SVE ŠTO JE U SUPROTNOSTI SA HP USLOVIMA PODRŠKE POJEDINAČNE KUPOVINE ILI LISTOM TEHNIČKIH PODATAKA, NI U KOM SLUČAJU HP ILI NJEGOVE FILIJALE I DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA SLUČAJNE, POSEBNE ILI POSLEDIČNE ŠTETE ILI ŠTETE NASTALE GUBITKOM ILI ZLOUPOTREBOM PODATAKA U OKVIRU USLUGE ZADRŽAVANJE OŠTEĆENOG MEDIJUMA.

#### **Informacije o naručivanju**

Dostupnost karakteristika usluge i nivoa usluge može da se razlikuje u zavisnosti od lokalnih resursa i može biti ograničeno na odgovarajuće proizvode i geografske lokacije.

#### **Dodatne informacije**

Za više informacija o uslugama kompanije HP, obratite se bilo kojoj od naših prodavnica ili zastupnicima širom sveta, ili posetite naše Web lokacije:

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

#### **Tehnologija za bolje poslovne rezultate**

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije koje se ovde nalaze podležu izmenama bez prethodnog obaveštenja. Jedine garancije za proizvode i usluge kompanije HP date su u izričitim garancijama isporučenim zajedno sa tim proizvodima i uslugama. Ništa što je ovde navedeno ne treba tumačiti kao dodatnu garanciju. HP nije odgovoran za tehničke i uredničke greške ili propuste koji se mogu naći u ovom tekstu.

Da biste saznali više, posetite [www.hp.com](http://www.hp.com)

5982-6547SRE, april 2008.

