

KÚPNA ZMLUVA

uzatvorená v súlade s ustanoveniami § 409 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb.
(Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany

Kupujúci: **Rozhlas a televízia Slovenska**
Sídlo: Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
Štatutárny orgán: Václav Mika, generálny riaditeľ
IČO: 47 232 480
DIČ: 2023169973
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.:1922/B
Bankové spojenie: XXXXXX, IBAN: XXXXXX

(ďalej len „**kupujúci**“ alebo „**RTVS**“)

a

Predávajúci: **Gratex International a.s.**
Sídlo: Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava
IČO: 35743468
DIČ: 2020270604
DIČ DPH: SK2020270604
Zastúpený: Ing. Jozef Kožár, predseda predstavenstva
Ing. Martin Polek, člen predstavenstva
Bankové spojenie: XXXXXX
Číslo účtu: XXXXXX
Tel.: 421253411441
Fax.: 421253411522
E-mail: tmazik@gratex.com

(ďalej len „**predávajúci**“)
(kupujúci a predávajúci spolu ďalej len „**zmluvné strany**“)

uzatvárajú túto zmluvu s nasledovným obsahom:

Článok I. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán v súvislosti s predajom a kúpou tovaru, najmä záväzok predávajúceho dodať tovar kupujúcemu a previesť na neho vlastnícke právo k tomuto tovaru a záväzok kupujúceho tovar prevziať a zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za tovar.

Článok II. Predmet kúpy

1. Predmetom kúpy podľa tejto zmluvy je tovar špecifikovaný v Prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

Článok III. Kúpna cena a platobné podmienky

1. Kúpna cena tovaru je stanovená dohodou zmluvných strán a v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov, na základe cenovej ponuky predávajúceho zo dňa 09.07.2015, ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto zmluvy ako jej neoddeliteľnú súčasť a to ako cena konečná, v celkovej výške:

cena bez DPH: 19 060,00 € (slovom: devätnásťtisícšesťdesiat eur)

cena vrátane DPH: 22 872,00 € (slovom: dvadsaťdvatisícosemstosedemdesiatdva eur)

2. V kúpnej cene tovaru sú zahrnuté všetky náklady predávajúceho spojené s plnením jeho povinností podľa tejto zmluvy, najmä doprava tovaru do miesta dodania, záruka a záručný servis.
3. Preadávajúci nie je oprávnený požadovať akúkoľvek inú úhradu za prípadné dodatočné náklady, ktoré mu v súvislosti s plnením jeho povinností podľa tejto zmluvy vznikli a ktoré opomenul zahrnúť do kúpnej ceny tovaru.
4. Preadávajúci je oprávnený vystaviť faktúru na kúpnu cenu podľa bodu 1. tohto článku zmluvy po odovzdaní tovaru podľa článku IV. tejto zmluvy.
5. Preadávajúci je povinný vystaviť faktúru v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a doručiť ju kupujúcemu na adresu jeho sídla uvedenú v záhlaví tejto zmluvy.
6. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia kupujúcemu.
7. V prípade, že doručená faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené touto zmluvou alebo zákonom, resp. bude obsahovať iné nezrovnalosti, je kupujúci oprávnený vrátiť ju predávajúcemu na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry lehota splatnosti plyní odznova odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry kupujúcemu.
8. Kupujúci je povinný fakturovanú kúpnu cenu zaplatiť, a to bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Povinnosť kupujúceho zaplatiť kúpnu cenu je splnená odpísaním kúpnej ceny z jeho účtu.
9. Bankové spojenie predávajúceho uvedené na faktúre musí byť zhodné s bankovým spojením uvedeným v záhlaví tejto zmluvy. V opačnom prípade je kupujúci oprávnený uhradiť fakturovanú kúpnu cenu na bankové spojenie uvedené na faktúre, pričom v takom prípade nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá môže predávajúcemu v dôsledku nesprávne adresovanej úhrady vzniknúť.
10. V prípade omeškania kupujúceho s úhradou faktúry je predávajúci oprávnený požadovať od kupujúceho zaplataenie úroku z omeškania vo výške stanovenej Obchodným zákonníkom za každý deň omeškania.

Článok IV. Dodacie podmienky

1. Preadávajúci dodá tovar kupujúcemu vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a v súlade s touto zmluvou.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že predávajúci dodá kupujúcemu tovar v lehote 30 dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy.
Dodanie tovaru pre účely tejto zmluvy spočíva v odovzdaní a prevzatí tovaru v tom istom mieste a v tom istom čase.
Preadávajúci je povinný oznámiť kupujúcemu presný dátum a čas odovzdania tovaru minimálne 2 pracovné dni pred plánovaným dátumom dodania, a to formou e-mailovej komunikácie príslušnej oprávnenej osoby kupujúceho a predávajúceho.
3. Preadávajúci je povinný informovať kupujúceho bez zbytočného odkladu o skutočnosti, že bude v omeškaní s dodaním tovaru.
4. Miestom dodania tovaru je sídlo kupujúceho, ak nebolo zmluvnými stranami vopred dohodnuté inak.
5. Preadávajúci je povinný v čase a v mieste dodania tovaru odovzdať kupujúcemu aj doklady, ktoré sú potrebné na prevzatie, inštaláciu, užívanie a údržbu tovaru, ako aj prípadné ďalšie doklady vzťahujúce sa na tovar na základe osobitných právnych predpisov alebo technických noriem.
6. Preadávajúci je povinný dodať tovar bez právnych väd, v množstve, kvalite, vyhotovení a s vlastnosťami, ktoré určuje táto zmluva a musí ho zabaliť alebo vybaviť na prepravu obvyklým spôsobom, ktorý zabezpečí dostatočnú ochranu tovaru pred jeho poškodením.
7. Kupujúci má právo neprevziať tovar:
 - a) dodaný s vadami,
 - b) dodaný s neodstrániteľnými vadami,
 - c) dodaný s vadami brániacimi jeho riadnemu použitiu na účel podľa tejto zmluvy,
 Ak kupujúci využije právo neprevziať tovar, dôvody neprevzatia uvedie v dodacom liste.

8. Za okamih dodania tovaru kupujúcemu a jeho prevzatia kupujúcim sa považuje dátum a čas odovzdania a prevzatia tovaru uvedený v dodacom liste podpísanom oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
9. Oprávnenými zástupcami zmluvných strán pre účely tohto článku zmluvy, článku VI. bod 5. a článku VII. bod 3. tejto zmluvy sú:
 - a) za kupujúceho: vedúci odboru IT – Martin Novotný, tel.: XXXXXX, e-mail: martin.novotny@rtvs.sk
 - b) za predávajúceho: Tomáš Mázik , tel.: XXXXXX, e-mail: tmazik@gratex.com

Článok V. Nadobudnutie vlastníckeho práva

1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru okamihom jeho dodania kupujúcemu spôsobom podľa tejto zmluvy. V prípade, ak nedôjde k vyhotoveniu a podpísaniu protokolu alebo dodacieho listu oprávnenými zástupcami zmluvných strán, kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru okamihom jeho faktického odovzdania kupujúcemu; právo kupujúceho neprevziať tovar podľa tejto zmluvy nie je týmto dotknuté.
2. Predávajúci znáša nebezpečenstvo škody na tovare až do faktického odovzdania tovaru kupujúcemu; týmto nie sú dotknuté nároky kupujúceho z väd tovaru podľa tejto zmluvy a Obchodného zákonníka.

Článok VI. Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci je povinný kupujúcemu dodať tovar čo do množstva, kvality, vyhotovenia a vlastností podľa článku IV. bod 6. tejto zmluvy. Predávajúci zodpovedá najmä za to, že dodaný tovar bude nový, nepoužitý, neopotrebovaný a bez faktických a právnych väd.
2. Predávajúci zodpovedá za správnosť, úplnosť a kompletnosť dokladov podľa článku IV. bod 5. tejto zmluvy.
3. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu jeho dodania kupujúcemu, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Predávajúci zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po dobe uvedenej v predchádzajúcej vete, ak je spôsobená porušením jeho zmluvných a/alebo zákonných povinností.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru
 - a) ktoré vznikli po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci plnil svoje povinnosti;
 to neplatí, ak sa vady týkajú množstva, kvality, vyhotovenia a vlastností, ktoré má tovar mať podľa článku IV. bod 6. tejto zmluvy.
5. Kupujúci je povinný prezrieť tovar v lehote vopred dohodnutej oprávnenými zástupcami zmluvných strán, ktorá však nesmie byť kratšia ako 2 pracovné dni odo dňa faktického odovzdania tovaru kupujúcemu.
6. Nároky kupujúceho z väd tovaru podľa bodov 3. až 5. tohto článku zmluvy sa riadia ustanoveniami § 436 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok VII. Záruka

1. Predávajúci preberá záruku za to, že počas záručnej doby bude dodaný tovar plne funkčný a plne spôsobilý a že si zachová obvyklé kvalitatívne vlastnosti vyplývajúce z jeho povahy.
2. Záručná doba na tovar je 36 mesiacov a začína plynúť dňom jeho faktického odovzdania kupujúcemu. Predávajúci je povinný poskytovať záručný servis počas doby trvania záruky bezodplatne. Predávajúci sa zaväzuje, že na dodaný tovar bude poskytnutá záruka podľa tohto článku zmluvy priamo výrobcom dodaného tovaru s územnou platnosťou vo všetkých členských štátoch EÚ.
3. V zmysle ustanovenia § 428 Obchodného zákonníka je kupujúci povinný každú vadu tovaru oznámiť predávajúcemu prostredníctvom správy zaslanej na e-mailovú adresu oprávneného

zástupcu predávajúceho.

4. Ak sa počas záručnej doby vyskytne na tovare vada na ktorú sa záruka vzťahuje, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby k začatiu odstraňovania vady a k jej odstráneniu zo strany predávajúceho alebo výrobcu tovaru alebo výrobcom autorizovaného a certifikovaného subjektu došlo v lehote, rozsahu a spôsobom stanoveným pre jednotlivé tovary v Prílohe č. 1 a v popise služby HP 3Y NBD, ktorý tvorí Prílohu č. 2 tejto zmluvy.
5. V prípade, ak nebude vada tovaru odstránená do 5 pracovných dní od identifikácii a začiatku jej odstraňovania, je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu dodať kupujúcemu nový tovar bez väd, ktorý je kvalitatívne a kvantitatívne zhodný s tovarom podľa článku VI. bod 1. tejto zmluvy.
6. V prípade neodstrániteľnej vady tovaru je predávajúci povinný dodať kupujúcemu do 14 dní odo dňa oznámenia väd tovaru nový tovar bez väd, ktorý je kvalitatívne a kvantitatívne zhodný s tovarom podľa článku VI. bod 1. tejto zmluvy.
7. V prípade omeškania predávajúceho s odstránením vady tovaru v lehotách určených touto zmluvou alebo ak je zrejmé, že predávajúci nie je schopný vady tovaru riadne odstrániť ani v dodatočne kupujúcim poskytnutej lehote v trvaní podľa dohody zmluvných strán, je kupujúci oprávnený odstrániť vady tovaru vlastnými silami a prostriedkami alebo zadať ich odstránenie tretej, odborne spôsobilej osobe na náklady predávajúceho, pokiaľ predávajúci nezjedná nápravu sám.
8. Postupom podľa predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy nie je dotknutý nárok kupujúceho na náhradu škody spôsobenej vynaložením nákladov v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho, ani nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty za omeškanie pri nedodržaní lehôt na odstránenie väd tovaru.
9. Kupujúci je oprávnený skontrolovať splnenie povinnosti predávajúceho odstrániť vady tovaru. V prípade, ak kupujúci toto právo využije, odstránenie vady tovaru bude zmluvnými stranami potvrdené v protokole o odstránení vady, ktorý bude obsahovať najmä:
 - a) označenie oprávnených zástupcov zmluvných strán,
 - b) dátum oznámenia vady,
 - c) popis a rozsah vady a spôsob jej odstránenia,
 - d) dátum začatia a dátum ukončenia prác na odstránení vady,
 - e) vlastnoručné podpisy oprávnených zástupcov zmluvných strán.
10. Certifikát, vyhlásenie o zhode alebo iný obdobný doklad nezbavuje predávajúceho zodpovednosti za vady.

Článok VIII.

Náhrada škody a zmluvné pokuty

1. Zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť zo záväzkového vzťahu, je povinná nahradiť škodu spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
2. V prípade, že predávajúci nedodá kupujúcemu tovar za podmienok a spôsobom určeným v článku IV. tejto zmluvy, je povinný nahradiť kupujúcemu v plnej výške preukázanú škodu, ktorá mu tým vznikla.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že pre určenie limitácie rozsahu náhrady škody sa ustanovenie § 379 veta druhá Obchodného zákonníka nepoužije.
4. V prípade omeškania predávajúceho s dodaním tovaru v termíne podľa článku IV. bod 2. tejto zmluvy, je predávajúci povinný zaplatiť kupujúcemu zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z kúpnej ceny tovaru za každý deň omeškania s dodaním tovaru.
5. V prípade omeškania predávajúceho s odstránením vady tovaru v lehotách stanovených touto zmluvou, je predávajúci povinný zaplatiť kupujúcemu zmluvnú pokutu vo výške 2% z kúpnej ceny tovaru za každý deň omeškania s odstránením vady tovaru.
6. Za každé porušenie článku VI. bod 1. tejto zmluvy je predávajúci povinný zaplatiť kupujúcemu zmluvnú pokutu vo výške 2% z kúpnej ceny tovaru.
7. Zmluvná pokuta je splatná v lehote 30 dní odo dňa odoslania písomnej výzvy a faktúry na jej zaplatenie predávajúcemu.
8. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť nemajú vplyv na povinnosť predávajúceho zaplatiť zmluvnú pokutu.
9. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na nárok kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu

vznikla porušením zmluvnej povinnosti zo strany predávajúceho zabezpečenej zmluvnou pokutou.

10. Maximálna výška všetkých nárokov kupujúceho podľa tejto zmluvy vrátane náhrady škody a zmluvných pokút neprevýši súhrnne 100% kúpnej ceny tovaru s DPH podľa tejto zmluvy.
11. Zaplataenie zmluvnej pokuty a/alebo náhrady škody nezbavuje predávajúceho povinnosti dodať kupujúcemu tovar v súlade s článkom VI. bod 1. tejto zmluvy.

Článok IX. Zánik zmluvy

1. Táto zmluva zaniká splnením záväzkov zmluvných strán, dohodou zmluvných strán alebo odstúpením od tejto zmluvy oprávnenou zmluvnou stranou.
2. Kupujúci, okrem dôvodov na odstúpenie podľa Obchodného zákonníka, môže odstúpiť od tejto zmluvy z nasledovných dôvodov na strane predávajúceho:
 - a) ak má dodaný tovar právne vady,
 - b) ak predávajúci nedodá tovar v množstve, kvalite, vyhotovení a s vlastnosťami, ktoré určuje táto zmluva,
 - c) ak je predávajúci v omeškaní s dodaním tovaru v dohodnutom čase podľa článku IV. bod 2. tejto zmluvy a kupujúci nemá, vzhľadom na povahu tovaru a účel jeho použitia záujem na jeho omeškanom dodaní a ak kupujúci pred uplynutím dohodnutého času podľa článku IV. bod 2. tejto zmluvy písomne neoznámi predávajúcemu, že trvá na dodaní tovaru,
 - d) ak predávajúci neodovzdá kupujúcemu doklady v súlade s článkom IV. bod 5. tejto zmluvy ani v dodatočne poskytnutej lehote zo strany kupujúceho,
 - e) ak predávajúci neodstráni vady tovaru ani v dodatočne poskytnutej lehote zo strany kupujúceho; ustanovenie článku VII. bod 8. tejto zmluvy nie je týmto dotknuté.
3. Predávajúci, okrem dôvodov na odstúpenie podľa Obchodného zákonníka, môže odstúpiť od tejto zmluvy z nasledovného dôvodu na strane kupujúceho:
 - a) ak je kupujúci v omeškaní s plnením si svojich peňažných záväzkov podľa tejto zmluvy o viac ako 15 dní.
4. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
5. Odstúpenie od zmluvy bez ohľadu na zmluvnú stranu, ktorá od zmluvy odstúpila, sa nedotýka práva odstupujúcej zmluvnej strany na zaplataenie zmluvnej pokuty a náhrady škody spôsobenej porušením zmluvnej povinnosti, ani zodpovednosti za vady a plynutia záručnej doby.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od zmluvy si nebudú vracat' už poskytnuté plnenie a najneskôr do 30 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy sa dohodnú na finančnom vyrovnaní.

Článok X. Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Táto zmluva môže byť menená výlučne formou písomných a očíslovaných dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
3. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré táto zmluva výslovne neupravuje, ako aj zmluva samotná sa riadia Podmienkami spoločnosti Gratex International a.s. pre predaj výrobkov a služieb obchodným zákazníkom v Slovenskej republike, ktoré sú súčasťou cenovej ponuky v prílohe č. 1 a právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, najmä Obchodným zákonníkom v platnom znení. V prípade rozporu ustanovení Podmienok spoločnosti Gratex International a.s. pre predaj výrobkov a služieb obchodným zákazníkom v Slovenskej republike a kogentných ustanovení Obchodného zákonníka, sa použije úprava podľa Obchodného zákonníka.
4. Ak sa niektoré ustanovenie tejto zmluvy stane neplatným či neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v tomto prípade zaväzujú bezodkladne písomným dodatkom nahradiť neplatné alebo neúčinné

ustanovenie novým ustanovením, ktoré zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu neplatného alebo neúčinného ustanoveniu a účelu tejto zmluvy. Do doby uzavretia písomného dodatku platí zodpovedajúca úprava všeobecne záväzných právnych predpisov.

5. Všetky podmienky a ustanovenia tejto zmluvy sú záväzné aj pre všetkých právnych nástupcov a osoby, na ktoré boli práva alebo záväzky z tejto zmluvy, či už na základe zákona alebo zmluvy, prevedené alebo postúpené.
6. Predávajúci nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na tretiu osobu, a ani jednostranne započítať vzájomné pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu kupujúceho.
7. Akékoľvek spory a nároky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace sa budú riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou zmluvných strán v dobrej viere a s dobrým úmyslom. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak akékoľvek spory alebo nároky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace nevyriešia dohodou, rozhodne o nich vecne a miestne príslušný súd.
8. Táto zmluva je vyhotovená v 2 originálnych rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, vzájomne vysvetlili, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou ju slobodne, vážne, dobrovoľne, s určitosťou, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok vlastnoručne podpísali, a sú si plne vedomí následkov z nej vyplývajúcich.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
Príloha č. 1. – Cenová ponuka
Príloha č. 2. – Služba HP 3y NBD

V Bratislave dňa

Predávajúci

Ing. Jozef Kožár
predseda predstavenstva

V Bratislave dňa

Kupujúci

Václav Mika
generálny riaditeľ

Ing. Martin Polek
člen predstavenstva

Gratex International, a. s.

Galvaniho ul. 17/C
821 04 Bratislava

Tel.: +421 2 5341 1441
Fax: +421 2 5341 1522
Email: sales@gratex.com

IČO: 35743468
DIČ: 2020270604
IČ DPH: SK2020270604

Rozhlas a televízia Slovenska**Mlynská dolina****845 45 Bratislava**

Vybavuje | Tomáš Mázik
Tel. | +421 903 254 985
Email | tmazik@gratex.com

Dátum ponuky | 9.7.2015
Platnosť ponuky do | 9.8.2015

Vážený pán Novotný

Na základe vašej požiadavky vám predkladám cenovú ponuku:

P.č.	Položka	MJ	Cena bez DPH za ks	Cena bez DPH za MJ	20% DPH	Cena za MJ s DPH
Tovar						
1	HP ZBook 15 G2 Mobile Workstation v1	4	1 890,00 €	7 560,00 €	1 512,00 €	9 072,00 €
2	HP ZBook 17 G2 Mobile Workstation	5	2 000,00 €	10 000,00 €	2 000,00 €	12 000,00 €
3	HP 90W Slim Combo w/USB Adapter	9	80,00 €	720,00 €	144,00 €	864,00 €
4	HP Business Backpack	9	24,00 €	216,00 €	43,20 €	259,20 €
5	AXAGO, ECF-X1, ExpressCard 34, 2x IEEE 1394	8	17,50 €	140,00 €	28,00 €	168,00 €
6	Audio-Technica ATH-750COM	8	53,00 €	424,00 €	84,80 €	508,80 €
Spolu				19 060,00 €	3 812,00 €	22 872,00 €

HP ZBook 15 G2 Mobile Workstation

HP IDS DSC 4D Z17 Base NB PC
 Microsoft Windows 7 Pro 64 w/Microsoft Windows 8.1 Pro Lic CZECH-SK
 Win8.1 Driver DVD
 Intel Core i7-4710MQ Quad Core
 NVIDIA Quadro K1100M Graphics
 WEBCAM Integrated 720p HD
 17.3 inch LED FHD WVA Anti-Glare enabled for Webcam (1920x1080)
 8GB 1600MHz DDR3L 1DM
 512GB SATA-3 Self Encrypted OPAL2 Solid State Drive
 DVD+/-RW SuperMulti DL
 Intel 7260AN abgn 2x2 +Bluetooth 4.0 LE WW
 HP It4112 LTE HSPA+ Gobi 4G w/GPS Huawei ME906E
 No Service Provider EMEA
 No Fingerprint Reader
 8 Cell 75 WHr Long Life
 200 Watt Smart PFC Slim AC Adapter
 C13 1.8m Power Cord CZECH-SK
 3/3/0 Warranty EURO
 NO vPro AMT supported Module
 Dual Point Backlit with numeric keypad CZECH-SK
 Country Localization CZECH-SK
 3 year Battery Warranty Card
 eStar PCID Setting
 Core i7-14 BLU Label
 HP 3 year Next Business Day Onsite Notebook Only Hardware Support
 HP Deliv SVC Door/Dock NB

HP ZBook 17 G2 Mobile Workstation

HP IDS DSC 4D Z17 Base NB PC
 Microsoft Windows 7 Pro 64 w/Microsoft Windows 8.1 Pro Lic CZECH-SK
 Win8.1 Driver DVD
 Intel Core i7-4710MQ Quad Core
 NVIDIA Quadro K1100M Graphics
 WEBCAM Integrated 720p HD
 17.3 inch LED FHD WVA Anti-Glare enabled for Webcam (1920x1080)
 8GB 1600MHz DDR3L 1DM
 512GB SATA-3 Self Encrypted OPAL2 Solid State Drive
 DVD+/-RW SuperMulti DL
 Intel 7260AN abgn 2x2 +Bluetooth 4.0 LE WW
 HP It4112 LTE HSPA+ Gobi 4G w/GPS Huawei ME906E
 No Service Provider EMEA
 No Fingerprint Reader
 8 Cell 75 WHr Long Life
 200 Watt Smart PFC Slim AC Adapter
 C13 1.8m Power Cord CZECH-SK
 3/3/0 Warranty EURO
 NO vPro AMT supported Module
 Dual Point Backlit with numeric keypad CZECH-SK
 Country Localization CZECH-SK
 3 year Battery Warranty Card
 eStar PCID Setting
 Core i7-14 BLU Label
 HP 3 year Next Business Day Onsite Notebook Only Hardware Support
 HP Deliv SVC Door/Dock NB

S pozdravom

Tomáš Mázik, Ing.

Sales representative

Gratex International, a. s.

SLUŽBA HARDWAROVEJ PODPORY HP NA MIESTE U ZÁKAZNÍKA

Služby HP Care Pack

Technické dáta

Služba hardwarovej podpory HP na mieste u zákazníka poskytuje vysoko kvalitnú vzdialenú podporu a podporu na mieste u zákazníka pre Vaše pokryté systémy, čím Vám napomáha vylepšiť dobu nepretržitej prevádzky produktu.

Máte možnosť výberu medzi rôznymi preddefinovanými možnosťami úrovne služieb, obsahujúcimi viaceré reakčné časy pre opravy na mieste u zákazníka alebo pre opravy v stanovenom čase od zavolania a kombinácie časových okien pokrytia v rôznych dĺžkach tak, aby to vyhovovalo špecifickým potrebám Vašej služby.

Služby s opravou v stanovenom čase od zavolania poskytujú IT manažérom špecialistov podpory, ktorí dokážu pohotovo začať hľadanie závery problému daného systému a pomôcť tak vrátiť hardware do prevádzkyschopného stavu v rámci špecifikovaného časového obdobia.

Hlavné vlastnosti služby

- Vzdialená diagnostika problému a podpora na diaľku
- Hardwarová podpora na mieste u zákazníka
- Zahnuté náhradné diely a materiály

- Možnosti úrovne služieb s rôznymi časovými oknami pokrytia
- Možnosti úrovne služieb s rôznymi reakčnými časmi pre opravy na mieste u zákazníka
- Práca až do ukončenia opravy
- Eskalačný manažment
- Prístup k elektronickej podpore a službám
- Riešenie pre elektronicke vzdialenú podporu od HP (len pre vybrané produkty)
- Možnosti úrovne služby s ochranou proti náhodnému poškodeniu (len pre vybrané produkty)
- Možnosti úrovne služby pre ponechanie pokazených médií (len pre vybrané produkty)
- Možnosti úrovne služby so záväzkom opravy v stanovenom čase od zavolania namiesto reakčného času na mieste u zákazníka (len pre vybrané produkty)
- Rozšírený sklad náhradných dielov (obsiahnuté v časovom záväzku pre opravy v stanovenom čase od zavolania)

Špecifikácie

Tabuľka 1. Vlastnosti služby

Vlastnosť	Špecifikácie dodávky
Vzdialená diagnostika problému a podpora na diaľku	Akonáhle zákazník zadá servisnú požiadavku a HP potvrdí prijatie danej požiadavky v súlade s popisom v sekcii "Všeobecné ustanovenia", HP bude počas časových okien pokrytia pracovať spolu so zákazníkom na identifikovaní hardwarovej poruchy a vzdialene hľadať záradu, možný spôsob nápravy a odstránenia poruchy. Predtým, než dôjde ku podpore na mieste u zákazníka, môže HP vyvolať a vykonať vzdialenú diagnostiku pomocou riešení pre elektronicke vzdialenú podporu za účelom prístupu ku pokrytým produktom, pričom HP taktiež môže využiť ďalšie dostupné metódy umožňujúce vzdialené odstránenie poruchy. HP poskytne telefonickú podporu pre inštaláciu zákazníkom inštalovateľného firmware a dielov vhodných pre opravu zákazníkom, a to počas časového okna pokrytia služby. Bez ohľadu na časové okná pokrytia zákazníka môžu byť poruchy týkajúce sa pokrytého hardware reportované do HP telefonicky alebo prostredníctvom webového portálu, v závislosti na lokálnej dostupnosti, alebo ako udalosť reportovaná automatizovaným zariadením prostredníctvom riešenia elektronickej vzdialenej podpory HP, 24 hodín denne, 7 dní v týždni. HP potvrdí prijatie servisnej požiadavky vytvorením prípadu, priradením ID čísla pre daný prípad a odkomunikovaním ID čísla zákazníčkovi. HP si ponecháva právo rozhodnúť o konečnom odstránení všetkých reportovaných porúch.
Hardwarová podpora na mieste u zákazníka	V prípade porúch pre pokrytý hardware, ktoré nie je možné vyriešiť na diaľku, príde na miesto u zákazníka autorizovaný zástupca HP aby mohol začať servisnú údržbu pokrytých hardwarových produktov a vrátiť ich tak do funkčného stavu. Pri istých tlačiarňach, osobných počítačoch, ProLiant serveroch, serveroch založených na procesoroch Intel® Pentium® a Intel® Xeon®, perifériách systémov HP Point of Sale (POS) a sieťových a úložných zariadeniach sa môže HP na základe vlastného uváženia rozhodnúť vymeniť takéto produkty namiesto ich opravy. Náhradné produkty sú nové alebo funkčne ekvivalentné novým produktom z pohľadu výkonnosti. Vymenené produkty sa stávajú majetkom HP. "Oprava pri poruche": HP môže dodatočne v rámci času dodávania technickej podpory na mieste u zákazníka • nainštalovať dostupné technické vylepšenia za účelom zabezpečenia korektnej prevádzky hardwarových produktov zákazníka a udržiavania kompatibility s náhradnými dielmi pre hardware dodávaný od HP. • nainštalovať akékoľvek aktualizácie firmware, ktoré sú zo strany HP definované ako zákazníkovi neinštalovateľné a ktoré sú podľa uváženia HP nevyhnutné z pohľadu navrátenia pokrytého produktu do prevádzkyschopného stavu alebo udržiavania možnosti podpory zo strany HP. "Oprava na požiadanie": HP môže dodatočne na žiadosť zákazníka počas časového okna pokrytia nainštalovať kritické aktualizácie firmware, ktoré sú zo strany HP definované ako zákazníkovi neinštalovateľné. Kritické aktualizácie firmware predstavujú aktualizácie odporúčané zo strany produktovej divízie HP na okamžitú inštaláciu. Nehľadiac na akékoľvek opačné tvrdenia uvedené v tomto dokumente, alebo v jednotných obchodných podmienkach HP, HP bude pre vybrané korporátne diskové polia a páskové produkty pokrývať a zabezpečovať náhradu vadných alebo vybitých batérií, ktoré sú kritické z pohľadu korektnej prevádzky pokrytého produktu.



Špecifikácie

Tabuľka 1. Vlastnosti služby

Vlastnosť	Špecifikácie dodávky
Náhradné diely a materiály	HP poskytne diely a materiály, podporované zo strany HP, ktoré sú potrebné pre udržanie pokrytého hardwarového produktu v prevádzkovom stave, vrátane dielov a materiálov pre dostupné a odporúčané technické vylepšenia. Náhradné diely sú nové alebo funkčne ekvivalentné novým z pohľadu ich výkonu. Vymenené diely sa stávajú vlastníctvom HP. Spotrebný materiál a spotrebné diely nie sú podporované a nebudú poskytované ako súčasť tejto služby, na spotrebný materiál a spotrebné diely sa vzťahujú štandardné záručné podmienky. Maximálna podporovaná životnosť / maximálna miera užívania: Súčasť a diely, ktoré prekročili podporovanú životnosť a/alebo maximálnu mieru užívania v súlade s prevádzkovým manuálom výrobcu alebo technickými tabuľkami produktu, nebudú v rámci tejto služby podporované, opravované alebo vymenené.
Časové okno pokrytia	Časové okno pokrytia špecifikuje časové obdobie, počas ktorého sú popísané služby dodané na mieste u zákazníka alebo vzdialenou formou. Prípady prijaté mimo časového okna pokrytia služby budú zaznamenané v najbližší ďalší deň, počas ktorého platí pre zákazníka časové okno pokrytia služby. Možnosti časového okna pokrytia, dostupného pre vybrané produkty, sú špecifikované v tabuľke uvádzajúcej možnosti úrovne služieb. Všetky časové okná pokrytia podliehajú lokálnej dostupnosti. Pre bližšie podrobnosti ohľadom dostupnosti služby sa obráťte na miestne obchodné zastúpenie HP.
Reakčný čas pre hardwarovú podporu na mieste u zákazníka	Pre poruchu pokrytého hardware, ktoré nie je možné vyriešiť vzdialene, HP využije komerčne vhodné metódy pre navrátenie pokrytého hardware do prevádzkyschopného stavu v rámci špecifikovaného reakčného času pre opravy na mieste u zákazníka. Reakčný čas na mieste vymedzuje časové obdobie, ktoré začína počiatočným prijatím servisnej požiadavky a jej potvrdením zo strany HP, tak ako je uvedené v sekcii "Všeobecné ustanovenia". Reakčný čas na mieste u zákazníka je ukončený príchodom autorizovaného zástupcu HP na miesto k zákazníkovi, alebo keď je reportovaná servisná požiadavka zatvorená s vysvetlením, že na základe zistení HP momentálne nie je potrebný zásah na mieste u zákazníka. Reakčné časy sú merané len počas časového okna pokrytia a môžu byť prenesené do nasledujúceho dňa, na ktorý sa rovnako vzťahuje časové okno pokrytia. Možnosti časového okna pokrytia, dostupné pre vybrané produkty, sú špecifikované v tabuľke uvádzajúcej možnosti úrovne služieb. Všetky reakčné časy podliehajú lokálnej dostupnosti. Pre bližšie podrobnosti ohľadom dostupnosti služby sa obráťte na miestne obchodné zastúpenie HP.
Práca až do ukončenia opravy	- Akonáhle autorizovaný zástupca HP dorazí na miesto k zákazníkovi, bude pokračovať v dodávke služby na mieste u zákazníka alebo vzdialenou formou, v závislosti na rozhodnutí HP, až pokiaľ nie sú produkty opravené. Práce môžu byť dočasne pozastavené v prípade, že sú potrebné dodatočné diely, avšak práce budú pokračovať akonáhle sa tieto stanú dostupné. - Práca až do ukončenia opravy sa nemusí vzťahovať na podporu na mieste u zákazníka týkajúcu sa desktopov, mobilných zariadení a spotrebiteľských produktov. - Oprava je považovaná za dokončenú po overení zo strany HP vtedy, keď je hardwarová záhada opravená alebo došlo k náhrade hardware.
Eskačný manažment	HP vytvorilo postupy pre formálnu eskaláciu za účelom umožnenia odstránenia komplexných problémov. Lokálny manažment HP koordinuje eskaláciu problémov, priradujúc vhodné zdroje HP a/alebo vybraných tretích strán podľa znalostí, za účelom podpory pri odstránení problémov.
Prístup k elektronickej podpore a službám	V rámci tejto služby HP poskytuje prístup ku nasledujúcim komerčne dostupným elektronickým a webovým nástrojom. Zákazník má prístup k nasledujúcemu: - Isté vlastnosti dostupné pre registrovaných užívateľov, ako napríklad sťahovanie vybraných aktualizácií pre HP firmware, prihlasovanie sa ku proaktívnym servisným notifikáciám týkajúcich sa hardware, ako aj účasť na fórach podpory pre odstraňovanie problémov a zdieľanie najlepších poznatkov s inými registrovanými užívateľmi - Rozšírené webové vyhľadávanie v dokumentoch technickej podpory za účelom využitia rýchlejších metód odstránenia problémov - Isté proprietárne servisné diagnostické nástroje HP s prístupom na heslo - Webový nástroj pre zadávanie otázok priamo do HP. Nástroj pomáha adresovať problémy rýchlo pomocou predkvalifikačného procesu, ktorý smeruje požiadavku na servis alebo podporu kvalifikovanému technikovi, ktorý ju môže zodpovedať. Tento nástroj taktiež umožňuje náhľad stavu každej požiadavky na servis alebo podporu, vrátane prípadov nahlásených telefonicky. - Vyhľadávanie v znalostných databázach HP alebo tretích strán za účelom získania informácií, odpovedí na otázky v rámci podpory a účasti na podporných fórach. Na túto službu sa môžu vzťahovať prístupové obmedzenia tretej strany.
Riešenie pre elektronicnú vzdialenú podporu od HP	Riešenie pre elektronicnú vzdialenú podporu od HP poskytuje robustné možnosti hľadania závad a ich nápravy. Môže zahŕňať riešenia pre systémový vzdialený prístup a ponúkať pohodlný centrálny bod pre správu a korporátny prehľad otvorených porúch a ich históriu v rámci infraštruktúry celej organizácie. HP špecialista využije vzdialený systémový prístup na základe predchádzajúceho písomného súhlasu zákazníka. Vzdialený systémový prístup umožní HP špecialistovi poskytnúť efektívnejšie možnosti hľadania závad a ich rýchlejšiu nápravu.

Špecifikácie (voliteľné)

Tabuľka 2. Voliteľné vlastnosti služby

Vlastnosť	Špecifikácie dodávky
Ochrana proti náhodnému poškodeniu	Pre vybrané produkty môžu byť špecifické úrovne služby ponúkané spolu s ochranou proti náhodnému poškodeniu. Ak je možné uplatniť ochranu proti náhodnému poškodeniu, zákazník obdrží ochranu proti náhodnému poškodeniu pre pokrytý hardwarový produkt ako súčasť tejto služby. Náhodné poškodenie je definované ako fyzické poškodenie produktu spôsobené náhodnou poruchou. Pokryté riziká zahŕňajú neúmyselné rozlitanie tekutín vnútri alebo na povrchu zariadenia, pády a elektrický výboj. To obsahuje poškodené alebo rozbité LCD obrazovky, alebo zlomené diely. Ochrana proti náhodnému poškodeniu neposkytuje ochranu proti bežnému opotrebeniu, krádeži, strate, požiaru, poškodeniu spôsobenému autonehodou, prírodným živlom (vrátane záplav a to bez obmedzenia), záhadnému zmiznutiu, nesprávnemu umiestneniu, vírusom, bezohľadnému, nemiestnemu, alebo zámernému správaniu spojenému s používaním produktu, kozmetickému poškodeniu a/alebo inému poškodeniu, ktoré nemá vplyv na funkčnosť zariadenia, alebo poškodeniu spôsobenému počas prepravy pokrytého produktu zákazníkom z alebo do inej lokality. Ďalšie výnimky pre pokrytie programom ochrany náhodného poškodenia sú podrobnejšie popísané v sekcii "Sekcia obmedzení služby" uvedenej nižšie. Ak boli spolu s pokrytým produktom poskytnuté alebo dostupné ochranné prvky ako obaly, tašky na prenos alebo púzdra, očakáva sa, že zákazník bude neustále využívať tieto príslušenstvá v rámci ochrany proti poškodeniu pokrytého produktu. Úmyselné nevyužívanie ochranných prvkov počas doby používania produktu je definované ako zneužitie, rovnako ako narábanie so zakúpeným produktom (produktami) škodlivým, nebezpečným alebo útočným spôsobom, ktorý môže mať za následok jeho poškodenie. Akékoľvek poškodenie následkom podobného narábania NIE JE pokryté programom pre ochranu náhodného poškodenia. Nárok na kúpu ochrany proti náhodnému poškodeniu je podmienený továrenskou zárukou alebo službou rozšírenia záruky pokrytého produktu s dĺžkou trvania pokrytia rovnakou alebo dlhšou ako služba ADP.
Ponechanie pokazených médií	Pre vybrané produkty umožňuje vlastnosť tejto služby zákazníkom ponechať si diely pokazených pevných diskov alebo SSD/Flash diskov, ktorých sa zákazník nechce vzdať z dôvodu citlivých dát uložených na disku ("disku alebo SSD/Flash disku") pokrytým v rámci tejto služby. Všetky disky alebo SSD/Flash disky pokrytého systému musia byť súčasťou ponechania pokazených médií. Nehľadiac na akékoľvek opačné tvrdenia uvedené v tomto dokumente, alebo v jednotlivých obchodných podmienkach HP, HP sa zrieka práva prevziať nárok a vlastníctvo pokazeného disku alebo SSD/Flash disku pokrytého voliteľnou vlastnosťou služby pre ponechanie pokazených médií v prípade, že náhradný produkt je doručený zákazníkovi zo strany HP. Zákazník si ponechá všetky pokazené disky alebo SSD/Flash disky podporované zo strany HP v rámci zmluvy o podpore s HP, pričom zákazník zostáva plne zodpovedný za ochranu súkromia dát uložených na pokazenom disku alebo SSD/Flash disku.
Záväzok hardwarovej opravy v stanovenom čase od zavolania	Záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania môže byť pre vybrané produkty zvolený namiesto reakčného času na mieste u zákazníka. V prípade závažných porúch pokrytého hardware (závažnosť 1 alebo 2), ktoré nie je možné vyriešiť vzdialenou formou, využije HP komerčne vhodné prostriedky pre navrátenie pokrytého hardware do prevádzkyschopného stavu v rámci záväzku pre opravy v stanovenom čase od zavolania. Pre nekritické poruchy (závažnosť 3 alebo 4), alebo na žiadosť zákazníka, HP bude spolupracovať so zákazníkom na naplánovaní dohodnutého počiatočného času pre nápravné aktivity, pričom začiatok záväzku opravy v stanovenom čase od zavolania bude platiť pre tento čas. Úrovně závažnosti porúch sú definované v sekcii "Všeobecné ustanovenia." Záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania sa vzťahuje na časové obdobie, ktoré začína počiatočným prijatím servisnej požiadavky a jej potvrdením zo strany HP, tak ako je uvedené v sekcii "Všeobecné ustanovenia". Záväzok hardwarovej opravy v stanovenom čase od zavolania je ukončený, keď HP rozhodne, že hardware je opravený, alebo keď je reportovaná servisná požiadavka zatvorená s vysvetlením, že na základe zistení HP momentálne nie je potrebný zásah na mieste u zákazníka. Záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania je meraný len počas časového okna pokrytia a môžu byť prenesené do nasledujúceho dňa, na ktorý sa rovnako vzťahuje časové okno pokrytia. Časové možnosti záväzku opravy v stanovenom čase od zavolania pre vybrané produkty sú špecifikované v tabuľke uvádzajúcej možnosti úrovne služieb. Všetky záväzky opravy v stanovenom čase od zavolania podliehajú lokálnej dostupnosti. Pre bližšie podrobnosti ohľadom dostupnosti kontaktujte lokálne obchodné zastúpenie HP. Oprava je považovaná za ukončenú po kontrole zo strany HP, pričom musí platiť, že závrada hardware bola odstránená, hardware bol vymenený, alebo ak bol v prípade úložných zariadení obnovený prístup k zákazníckym dátam. Kontrola môže byť vykonaná spustením autotestu pri zapnutom stave, samostatnej diagnostiky, alebo vizuálnej kontroly korektnej prevádzky. HP na základe vlastného uváženia stanoví potrebnú úroveň testovania, za účelom kontroly opravy hardware. HP môže na základe vlastného uváženia dočasne alebo trvalo vymeniť produkt v záujme splnenia časového záväzku na opravu. Náhradné produkty sú nové alebo funkčne ekvivalentné novým produktom z pohľadu výkonnosti. Vymenené produkty sa stávajú majetkom HP. Je potrebných 30 dní od zakúpenia služby na nastavenie a výkon auditov a procesov, ktoré musia byť dokončené skôr, než vstúpi do platnosti záväzok hardwarovej opravy v stanovenom čase od zavolania. Počas tohto úvodného 30-dňového obdobia a počas ďalších 5 pracovných dní po ukončení auditu bude HP poskytovať službu so 4-hodinovým reakčným časom na mieste u zákazníka.
Rozšírená správa skladu dielov (obsiahnutá v niektorých službách so záväzkom opravy v stanovenom čase od zavolania)	Za účelom podpory záväzku opravy v stanovenom čase od zavolania, poskytovaného zo strany HP, je udržiavaný sklad kritických náhradných dielov pre zákaznícke opravy v stanovenom čase od zavolania. Tento sklad je umiestnený v lokalite stanovenej zo strany HP. Tieto diely sú spravované tak, aby umožnili zvýšenú dostupnosť skladu a boli dostupné pre technikov HP podpory, reagujúcich na oprávnené servisné požiadavky.
Desktop / pracovná stanica / tenký klient / Výhradné pokrytie pre notebook	Pre vybrané PC produkty si môže zákazník vybrať medzi výhradným pokrytím pre desktopy / pracovné stanice / tenkých klientov / notebooky. Nehľadiac na akékoľvek opačné tvrdenia uvedené v tomto dokumente, alebo v jednotlivých obchodných podmienkach HP pre podporu HP Care Pack, služby s týmto obmedzením pokrytia nezahŕňajú nasledujúce možnosti a príslušenstvo: - Externý monitor - Dokovací stanicu, kolísku alebo replikátor portov - Akékoľvek externé príslušenstvo, ktoré nie je zakúpené a zahrnuté v originálnom balení samotného desktopu, pracovnej stanice, tenkého klienta, alebo notebooku
Povolené množstvo strán	Niektoré tlačiarenské produkty môžu mať stanovené maximálne povolené množstvo vytlačených strán. Počítadlo strán je pre každú tlačiareň definované ako počet štandardných strán (vytlačených alebo prázdnych), ktoré prešli vnútornými mechanizmami tlačiarne a je zobrazované na testovacej stránke. Rozdielne formáty papierov a tlačové voľby môžu byť spojené s rôznymi ekvivalentnými hodnotami štandardných strán pre účely kalkulácie počtu strán. Pre tlačiarne, ktoré si vyžadujú inštaláciu zo strany HP, sa začína zmluvné obdobie dátumom inštalácie danej tlačiarne na mieste u zákazníka. Ak sa aplikuje maximálne povolené množstvo vytlačených strán, podpora v rámci pokrytia sa končí keď je dosiahnutý koniec zmluvného obdobia, alebo ak počet strán presiahol maximálny povolený počet strán, v závislosti na tom, ktoré nastane skôr. Ak zákazník prekročí maximálny povolený počet strán skôr, než sa ukončí zmluvné obdobie, všetky ďalšie služby poskytnuté počas doby platnosti zmluvy budú spoplatnené sadzbou HP za čas a materiál, ktorá bola aktuálna v danom čase, pokiaľ nebol zakúpený ďalší Care Pack predtým, ako boli služby poskytované.

Špecifikácie

Tabuľka 3. Možnosti úrovne služby

Nie všetky možnosti úrovne služieb sú dostupné pre všetky produkty. Možnosti úrovne služieb, ktoré si zákazník vybral, budú špecifikované v zákaznickej zmluvnej dokumentácii.

Voľba	Špecifikácie dodávky
Štandardný reakčný čas, štandardné pracovné dni (9x5)	Služba je dostupná 9 hodín denne, medzi 8:00 a 17:00 miestneho času, od pondelka do piatku, okrem sviatkov HP. Autorizovaný zástupca HP príde na miesto k zákazníkovi počas časového okna pokrytia, aby mohol začať službu hardwarovej údržby v rámci reakčného času stanoveného lokálne na mieste u zákazníka, a to po potvrdení a zaznamenaní servisnej požiadavky zo strany HP. Reakčné časy stanovené lokálne na mieste u zákazníka sa môžu líšiť od niekoľkých pracovných dní až po niekoľko týždňov v závislosti na lokálnych možnostiach. Servisné požiadavky prijaté mimo časového okna pokrytia budú zaznamenané v najbližší deň pokrytia a následne vybavené v rámci reakčného času stanoveného lokálne na mieste u zákazníka. Pre bližšie informácie ohľadom štandardného reakčného času na mieste u zákazníka, ktoré sa vzťahujú na konkrétnu krajinu alebo zemepisnú oblasť, sa obráťte na lokálne obchodné zastúpenie HP.
Reakčný čas do tretieho dňa, štandardné pracovné hodiny (9x5)	Služba je dostupná 9 hodín denne, medzi 8:00 a 17:00 miestneho času, od pondelka do piatku, okrem sviatkov HP. Autorizovaný zástupca HP príde na miesto k zákazníkovi počas časového okna pokrytia, aby mohol začať službu hardwarovej údržby do tretieho pokrytého dňa po potvrdení a zaznamenaní servisnej požiadavky zo strany HP. Servisné požiadavky prijaté mimo časového okna pokrytia budú zaznamenané v najbližší deň pokrytia a následne vybavené počas nasledujúcich 3 dní pokrytia.
Reakčný čas do nasledujúceho dňa, štandardné pracovné hodiny (9x5)	Služba je dostupná 9 hodín denne, medzi 8:00 a 17:00 miestneho času, od pondelka do piatku, okrem sviatkov HP. Autorizovaný zástupca HP príde na miesto k zákazníkovi počas časového okna pokrytia, aby mohol začať službu hardwarovej údržby počas nasledujúceho pokrytého dňa po potvrdení a zaznamenaní servisnej požiadavky zo strany HP. Servisné požiadavky prijaté mimo časového okna pokrytia budú zaznamenané v najbližší deň pokrytia a následne vybavené počas nasledujúceho pokrytého dňa.
Reakčný čas do 4 hodín, štandardné pracovné hodiny (9x5)	Služba je dostupná 9 hodín denne, medzi 8:00 a 17:00 miestneho času, od pondelka do piatku, okrem sviatkov HP. Autorizovaný zástupca HP príde na miesto k zákazníkovi počas časového okna pokrytia, aby mohol začať službu hardwarovej údržby do 4 hodín po potvrdení a zaznamenaní servisnej požiadavky zo strany HP. Reakčný čas do 4 hodín pre opravy na mieste u zákazníka je meraný len počas vymedzeného časového okna pokrytia. Pre servisné požiadavky prijaté po 13:00 lokálneho času môže byť reakčný čas prenesený do ďalšieho časového okna pokrytia.
Reakčný čas do 4 hodín, rozšírené pracovné hodiny (13x5)	Služba je dostupná 13 hodín denne, medzi 8:00 a 21:00 miestneho času, od pondelka do piatku, okrem sviatkov HP. Autorizovaný zástupca HP príde na miesto k zákazníkovi počas časového okna pokrytia, aby mohol začať službu hardwarovej údržby do 4 hodín po potvrdení a zaznamenaní servisnej požiadavky zo strany HP. Reakčný čas do 4 hodín pre opravy na mieste u zákazníka je meraný len počas vymedzeného časového okna pokrytia. Pre servisné požiadavky prijaté po 17:00 lokálneho času môže byť reakčný čas prenesený do ďalšieho časového okna pokrytia.
Reakčný čas do 4 hodín, rozšírené pracovné hodiny (13x7)	Služba je dostupná 13 hodín denne, medzi 8:00 a 21:00 miestneho času, od pondelka do nedele, vrátane sviatkov HP. Autorizovaný zástupca HP príde na miesto k zákazníkovi počas časového okna pokrytia, aby mohol začať službu hardwarovej údržby do 4 hodín po potvrdení a zaznamenaní servisnej požiadavky zo strany HP. Reakčný čas do 4 hodín je meraný len počas vymedzeného časového okna pokrytia. Pre servisné požiadavky prijaté po 17:00 lokálneho času môže byť reakčný čas prenesený do ďalšieho časového okna pokrytia.
4-hodinový reakčný čas, 24x7	Služba je dostupná 24 hodín denne, od pondelka do nedele, vrátane sviatkov HP. Autorizovaný zástupca HP dorazí na miesto k zákazníkovi počas ktoréhokoľvek dňa v roku a v akomkoľvek čase, aby mohol začať službu hardwarovej údržby do 4 hodín po potvrdení a zaznamenaní servisnej požiadavky zo strany HP.
Oprava do 6 hodín od zavolania 24x7	Služba je dostupná 24 hodín denne, od pondelka do nedele, vrátane sviatkov HP. V prípade závažných porúch pokrytého hardware využije HP komerčne vhodné prostriedky pre navrátenie pokrytého hardware do prevádzkyschopného stavu do 6 hodín od prijatia prvej servisnej požiadavky a jej následného potvrdenia* zo strany HP.
Oprava do 24 hodín od zavolania, 24x7	Služba je dostupná 24 hodín denne, od pondelka do nedele, vrátane sviatkov HP. V prípade závažných porúch pokrytého hardware využije HP komerčne vhodné prostriedky pre navrátenie pokrytého hardware do prevádzkyschopného stavu do 24 hodín od prijatia prvej servisnej požiadavky a jej následného potvrdenia* zo strany HP.

Vzdialenosti

Všetky hardwarové reakčné časy na mieste u zákazníka sa vzťahujú len na lokality vzdialené do 100 km od určeného strediska podpory HP. Cestovanie do lokalít vzdialených do 200 km od určeného strediska podpory HP je poskytované bez dodatočných poplatkov. Ak je lokalita vzdialená viac ako 200 km od určeného strediska podpory HP, budú uplatnené dodatočné cestovné poplatky.

Vzdialenosti a s tým súvisiace prípadné poplatky sa môžu líšiť v niektorých zemepisných lokalitách.

Reakčné časy pre lokality vzdialené viac ako 100 km od určeného strediska podpory HP budú mať upravené reakčné časy z dôvodu potreby cestovania na väčšie vzdialenosti tak, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Vzdialenosť od určeného strediska podpory HP	4-hodinový reakčný čas pre podporu na mieste u zákazníka	Reakčný čas na mieste u zákazníka počas nasledujúceho / tretieho dňa
0-100 km	4 hodiny	Nasledujúci / tretí deň pokrytia
Viac ako 100 km	4 hodiny + čas potrebný na prepravu	Nasledujúci / tretí deň pokrytia

Oprava v stanovenom čase od zavolania je dostupná pre lokality vzdialené do 50 km od určeného strediska podpory HP.

v stanovenom čase od zavolania tak, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Pre lokality vzdialené viac ako 50 km od určeného strediska podpory HP sa bude vzťahovať upravený záväzok opravy

Vzdialenosť od určeného strediska podpory HP	6-hodinový časový záväzok pre hardwarové opravy v stanovenom čase od zavolania	24-hodinový časový záväzok pre hardwarové opravy v stanovenom čase od zavolania
0-50 km	6 hodín	24 hodín
Viac ako 50 km	6 hodín + čas potrebný na prepravu	24 hodín

Pokrytie

Táto služba poskytuje pokrytie pre hardwarové produkty značky HP alebo Compaq a všetky interné diely dodávané od HP (ako napr. HP Jetdirect karty, pamäte a CD-ROM mechaniky), ako aj pre pripojené príslušenstvo značky HP alebo Compaq, zakúpené spolu s hlavným produktom, ako napr. myš, klávesnica, dokovacia stanica, napájací adaptér a externý monitor s rozlíšením max. 22 palcov.

Niektoré serverové a úložiskové produkty, CPU, disky, a iné významné interné a externé diely budú pokryté pokiaľ bola podpora adekvátne nakonfigurovaná a sú uvedené na zozname zariadení v rámci zmluvy (ak sa to na dané produkty vzťahuje).

Pre niektoré HP point-of-sale (POS) systémy a niektoré produktové riešenia v rámci balíka, ako napr. maloobchodné riešenia, kiosky, alebo mobilné stánky, táto služba pokrýva základnú časť zariadenia ako aj pripojené periférie značky HP, ako napr. pokladnice, tlačiarne, zobrazovacie zariadenia pre monitory a čítačky čiarových kódov, alebo ručné skenery, ktoré boli predané ako súčasť POS, alebo produktového riešenia v rámci balíka.

Pokrytie pre vybrané multidodávateľské systémy zahŕňa všetky štandardné interné diely dodávané predajcom a tiež externý monitor, klávesnicu a myš.

Spotrebný materiál, mimo iné napr. odpojiteľné médiá, batérie a perá pre Tablet PC, sady na údržbu a iné príslušenstvo, ako aj užívateľská údržba a zariadenia nepochádzajúce od HP, nie sú pokryté touto službou.

Pre diely, ktorých výroba sa už skončila, môže byť požadovaná náhrada aktuálnym produktom. HP bude spolupracovať so zákazníkom na odporúčanej náhrade. Všetky diely nemusia mať dostupné náhrady vo všetkých krajinách z dôvodu možností lokálnej podpory.

Pre servery ProLiant a úložiská táto služba pokrýva možnosti dostupné pre daný server pre hardware značky HP, ktorý bol zakúpený v tom istom čase alebo neskôr, interný pre enclosure, ako aj externé monitory do veľkosti 22 palcov a vybrané UPS produkty, pričom tieto produkty budú pokryté tou istou úrovňou služby a počas rovnakého obdobia pokrytia ako server.

Pre BladeSystem enclosures pokrýva táto služba enclosure, napájania, ventilátory a zariadenia enclosure, vrátane pass thru, Ethernet interkonetu a virtuálnych moduloch pripojenia.

Pre servery ProLiant, úložiská alebo BladeSystem enclosures inštalované v racku, služba taktiež pokrýva všetky vybrané možnosti HP rackov, vrátane UPS produktov, ktoré neprevyšujú 12kVA, KVM prepínače, konzoly a PDU, inštalované v tom istom racku. Pokrytie UPS batérie nie je zahrnuté a uplatňujú sa štandardné záručné podmienky.

Predpoklady

HP si môže na základe vlastného rozhodnutia vyžiadať audit pokrytých produktov. Ak je takýto audit potrebný, autorizovaný zástupca HP kontaktuje zákazníka a ten odsúhlasí prípravu auditu a jeho vykonanie v období úvodných 30 dní. Počas auditu sú zozbierané kľúčové konfigurácie systémov a je vykonaná inventarizácia pokrytých produktov. Informácie zozbierané auditom umožňujú HP plánovanie a údržbu skladu náhradných dielov na potrebnej úrovni a vo vhodnej lokalite, a zároveň umožňujú technikovi HP, pracujúcemu na odstránení problémov, preskúmať a vyriešiť možné budúce hardwarové poruchy a vykonať ich opravu v najkratšom možnom čase a tou najefektívnejšou cestou. V závislosti na rozhodnutí zo strany HP môže byť audit vykonaný na mieste u zákazníka, prostredníctvom vzdialeného prístupu, nástrojov vzdialeného auditu, alebo telefonicky.

Ak je zo strany HP požadovaný audit, na jeho vykonanie a nastavenie súvisiacich procesov je potrebných 30 dní od zakúpenia služby. Záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania vstupuje do platnosti až po uplynutí týchto 30 dní. Časový záväzok pre hardwarové opravy v stanovenom čase od zavolania vstúpi do platnosti po piatich (5) pracovných dňoch po ukončení auditu. Dovtedy bude HP poskytovať službu pre pokrytý hardware so 4-hodinovým reakčným časom na mieste u zákazníka.

HP si zároveň vyhradzuje právo ponížiť službu na úroveň reakčného času na mieste u zákazníka alebo zrušiť servisnú zmluvu v prípade, že závažné odporúčania vyplývajúce z auditu nie sú dodržané, alebo audit nie je vykonaný v rámci špecifikovaného časového obdobia, pokiaľ voneskorenie nie je spôsobené zo strany HP.

Pri výbere hardwarových reakčných časov na mieste u zákazníka, HP zákazníkovi silne odporúča inštaláciu a sprevádzkovanie vhodného riešenia elektronickej vzdialenej podpory od HP, zahŕňajúcim zabezpečené pripojenie do HP, za účelom umožnenia dodania služby. Pre záväzky hardwarovej opravy v stanovenom čase od zavolania HP vyžaduje, aby mal zákazník nainštalované a sprevádzkované vhodné riešenia elektronickej vzdialenej podpory HP, spolu so zabezpečeným pripojením do HP, za účelom umožnenia dodania služby. Pre bližšie podrobnosti ohľadom požiadaviek, špecifikácií a výnimiek sa obráťte na lokálneho zástupcu HP. Ak zákazník nenasadí vhodné riešenie elektronickej vzdialenej podpory HP, HP nemusí byť schopné poskytovať službu tak, ako je zadaná a zároveň nenesie povinnosť ju poskytnúť. V prípade potreby inštalácie firmware, ktorý nie je inštalovateľný zákazníkom, ak zákazník nenasadí vhodné riešenie elektronickej vzdialenej podpory HP v prípadoch, kedy je to odporúčané a dostupné, budú uplatnené dodatočné poplatky. Za inštaláciu zákazníkom inštalovateľného firmware je zodpovedný zákazník. Pokiaľ zákazník požiadá HP o inštaláciu zákazníkom inštalovateľného firmware a aktualizácií software, budú uplatnené dodatočné poplatky. Akékoľvek ďalšie poplatky smerom k zákazníkovi budú účtované na základe spotrebovaného času a materiálu, pokiaľ nebola uzatvorená iná písomná dohoda medzi HP a zákazníkom.

Zodpovednosti zákazníka

V prípade, že zákazník nedodržiava svoje vymedzené zodpovednosti, môže HP alebo autorizovaný poskytovateľ HP služieb na základe vlastného zváženia byť oprávnený i) nedodať služby podľa dohodnutého popisu, alebo ii) vykonať takúto službu na náklady zákazníka podľa aktuálnych sadzieb za čas a materiál.

Ak je to požadované zo strany HP, zákazník alebo autorizovaný zástupca HP musí aktivovať hardwarový produkt, ktorý má byť predmetom podpory, do 10 dní od zakúpenia služby, podľa inštrukcií na registráciu v rámci Care Pack alebo emailového dokumentu poskytnutého zo strany HP, alebo podľa patričných inštrukcií od HP. V prípade, že pokrytý produkt zmení lokalitu, aktivácia a registrácia (alebo požadované prispôbenie existujúcej HP registrácii) musí nastať do 30 dní od danej zmeny.

Závazok opravy v stanovenom čase od zavolania je na žiadosť HP podmienený okamžitým a neobmedzeným prístupom k systému na strane zákazníka. Závazok opravy v stanovenom čase od zavolania sa neuplatňuje v prípadoch, keď prístup k systému, vrátane fyzického, vzdialeného odstraňovania problémov a hardwarová diagnostika nie sú sprístupnené, sú oneskorené alebo odopreté. Ak si zákazník vyžiada zásah v dohodnutom čase, záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania sa začína v dohodnutom naplánovanom čase.

Pre časové záväzky hardwarovej opravy na mieste u zákazníka HP zákazníkovi silne odporúča inštaláciu a sprevádzkovanie vhodného riešenia elektronickej vzdialenej podpory HP, spolu so zabezpečeným pripojením do HP, ako aj zabezpečenie všetkých potrebných zdrojov v súlade s poznámkami vydanými pre riešenie vzdialenej podpory HP, za účelom umožnenia dodania služby a možností. Keď je riešenie pre vzdialenú správu HP nainštalované, zákazník musí taktiež udržiavať kontakty zadané v riešení pre vzdialenú podporu, ktoré bude HP využívať v prípade potreby odzvy na zlyhanie zariadenia. Pre bližšie podrobnosti ohľadom požiadaviek, špecifikácií a výnimiek sa obráťte na lokálneho zástupcu HP.

Na žiadosť HP bude zákazník povinný poskytnúť súčinnosť so snahou HP o odstránenie problémov vzdialenou formou. Zákazník sa zaväzuje:

- Poskytnúť všetky informácie potrebné pre HP, aby bolo možné dodať včasnú a profesionálnu vzdialenú podporu a umožniť HP stanoviť úroveň nároku na podporu
- Spustiť auto-testovanie a nainštalovať alebo spustiť ostatné diagnostické nástroje a programy

- Nainštalovať zákazníkom inštalovateľné aktualizácie a záplaty pre firmware
- Na požiadanie vykonať ostatné náležité aktivity za účelom umožnenia HP identifikovať a vyriešiť problémy Zákazník je zodpovedný za včasnú inštaláciu kritických zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmware, ako aj dielov a náhradných produktov vhodných pre opravu zákazníkom, ktoré mu boli doručené.

Zákazník súhlasí s úhradou dodatočných poplatkov v prípade, že bude požadovať od HP inštaláciu zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmware a bezpečnostných záplat. Akékoľvek ďalšie poplatky smerom k zákazníkovi budú na základe potrebného času a materiálu, pokiaľ nebola uzatvorená iná písomná dohoda medzi HP a zákazníkom.

V prípadoch, keď sú zákazníkom opraviteľné diely alebo náhradné produkty zaslané v snahe vyriešiť problém, je zákazník zodpovedný za vrátenie vadného dielu alebo produktu v rámci časového obdobia stanoveného zo strany HP. Pokiaľ HP neobdrží vadný diel alebo produkt v stanovenom časovom období, alebo je diel alebo produkt pri prevzatí fyzicky poškodený, zákazník bude povinný uhradiť poplatok za daný diel alebo produkt tak, ako to stanoví HP.

Zákazník je zodpovedný za registráciu pre účely používania elektronických prostriedkov HP, aby tak bolo možné získať prístup ku obmedzeným produktovým informáciám a obdržať proaktívnu servisnú notifikáciu, alebo iné služby dostupné pre zákazníka.

V prípade možnosti vlastnosti služby ponechania pokazených médií sa zákazník zaväzuje:

- Ponechať si fyzickú kontrolu nad diskami alebo SSD/Flash diskami za každých okolností počas dodávania služby zo strany HP; HP nepreberá zodpovednosť za dáta uložené na disku alebo SSD/Flash diskoch
- Zabezpečiť, že všetky zákaznicke citlivé dáta na ponechanom disku alebo SSD/Flash disku sú zničené alebo zostávajú zabezpečené
- Autorizovať svojho zástupcu, ktorý bude ponechávať vadné disky alebo SSD/Flash disky, prijímať náhradné disky SSD/Flash disky, poskytovať HP identifikačné informácie pre každý disk alebo SSD/Flash disk ponechaný za týchto podmienok a na vyžiadanie zo strany HP vypracovať dokument, poskytnutý zo strany HP, ktorý potvrdzuje ponechanie disku alebo SSD/Flash diskov
- Zničiť ponechaný disk alebo SSD/Flash disk a/alebo zabezpečiť, že daný disk alebo SSD/Flash disk nebude opätovne použitý
- Zlikvidovať všetky ponechané disky alebo SSD/Flash disky v súlade s platnými environmentálnymi zákonmi a nariadeniami

V prípade diskov alebo SSD/Flash diskov dodaných zákazníkom od HP v rámci pôžičky, náhrady alebo prenájmu vráti zákazník urýchlene náhradné disky alebo SSD/Flash disky v dobe vypršania alebo zrušenia podpory zo strany HP. Zákazník bude výhradne zodpovedný za odstránenie všetkých citlivých dát pred vrátením požičaného, náhradného alebo prenajatého disku alebo SSD/Flash disku HP, pričom HP nenesie zodpovednosť za udržiavanie utajenosti a ochranu súkromia v prípade akýchkoľvek citlivých dát, ktoré ostanú na podobných diskoch alebo SSD/Flash diskoch.

Obmedzenia služby

Podľa uváženia HP bude služba poskytnutá využitím kombinácie vzdialenej diagnostiky a podpory, služieb dodaných na mieste u zákazníka a iných metód dodania služby. Iné metódy dodania služby môžu zahŕňať doručenie zákazníkom nahraditeľných dielov prostredníctvom kuriéra, akými sú klávesnica, myš a iné diely klasifikované ako diely vhodné pre opravu zákazníkom, alebo celý náhradný produkt. HP podľa okolností stanoví primeranú metódu doručenia potrebnú pre poskytnutie efektívnej a včasnej zákaznickej podpory a splnenie časového záväzku pre opravu v stanovenom čase od zavolania, ak je to aplikovateľné.

V prípade, že pre navrátenie systému do prevádzky je potrebný len diel nevhodný pre opravu zákazníkom, úroveň služby na mieste u zákazníka sa nebude uplatňovať. V takých prípadoch je preferovaným postupom zo strany HP expresné zaslanie dielov vhodných pre opravu zákazníkom, ktoré sú kritické pre prevádzku produktu, priamo na miesto ku zákazníkovi. Podrobnejšie informácie ohľadom procesu a dielov vhodných pre opravu zákazníkom je možné nájsť prostredníctvom nasledujúceho linku: www.hp.com/go/selfrepair

Reakčný čas na mieste u zákazníka sa nebude uplatňovať v prípade, že služba môže byť dodaná pomocou vzdialenej diagnostiky, vzdialenej podpory, alebo inými vyššie popísanými metódami dodania služby.

Pre systémy HP point-of-sale (POS) a produktové riešenia v rámci balíka, ako napr. maloobchodné riešenia, kiosky, alebo mobilné stánky, môže byť služba poskytnutá na mieste u zákazníka len pre základnú časť zariadenia. Služba pre pripojené príslušenstvo bude poskytnutá zaslaním náhradných dielov alebo kompletnou výmenou produktu pre opravu alebo inštaláciu zákazníkom, pričom doručenie dielu alebo produktu bude zabezpečené kuriérom.

Ak je predbežný audit vyžadovaný zo strany HP, záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania vstúpi do platnosti až po najbližších piatich (5) pracovných dňoch od ukončenia auditu. HP si zároveň vyhradzuje právo ponížiť službu na úroveň reakčného času na mieste u zákazníka alebo zrušiť servisnú zmluvu v prípade, že závažné odporúčania vyplývajúce z auditu nie sú dodržané, alebo audit nie je vykonaný v rámci špecifikovaného časového obdobia.

Nasledujúce body sú vylúčené zo záväzku opravy v stanovenom čase od zavolania (ak je to uplatniteľné):

- Čas potrebný pre obnovenie disku alebo sparing
- Situácie, pri ktorých môže byť číslo logickej jednotky (LUN) blokován z dôvodu zachovania integrity dát
- Akákoľvek obnova/záchrana kompromitovaných dát
- Akákoľvek obdobie nedostupnosti nespôsobené priamo zlyhaním hardware

HP si vyhradzuje právo upravovať záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania v návaznosti na produktovú konfiguráciu, lokalitu a prostredie. Toto je stanovené v čase objednávky zmluvy o podpore a podlieha dostupnosti zdrojov.

Záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania a reakčné časy na mieste u zákazníka sa neuplatňujú na opravy alebo výmeny vadných alebo vybitých batérií pre vybrané korporátne diskové polia a páskové produkty.

Záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania sa nevzťahuje na prípady, keď si zákazník vyberie predĺženie diagnostiky namiesto výkonu odporúčaných postupov pre obnovu.

Ak si zákazník vyžiada zásah v dohodnutom čase, časová perióda záväzku opravy v stanovenom čase od zavolania sa začne dohodnutým naplánovaným časom.

Niektoré príklady daných aktivít, ktoré sú vylúčené z tejto služby:

- Zálohovanie, obnovovanie a podpora operačného systému, iného software a dát
- Prevádzkové testovanie aplikácií alebo dodatočné testy požadované alebo nevyhnutné zo strany zákazníka
- Odstraňovanie problémov súvisiacich s prepojením alebo kompatibilitou
- Podpora problémov sieťového charakteru
- Služby potrebné z dôvodu zlyhania na strane zákazníka, zahŕňajúce akékoľvek systémové opravy, aktualizácie, alebo modifikácie poskytované zákazníkovi zo strany HP
- Služby potrebné z dôvodu zanedbania odporúčaní HP na aplikáciu systémových opráv, aktualizácií alebo modifikácií zo strany zákazníka
- Služby, ktoré sú podľa uváženia HP potrebné z dôvodu nesprávneho použitia produktu
- Služby, ktoré sú podľa uváženia HP potrebné z dôvodu neoprávnenej snahy lokálneho personálu nainštalovať, opraviť, udržiavať alebo modifikovať hardware, firmware, alebo software

Výnimky pre možnosť vlastnosti pokrytia programom ochrany náhodného poškodenia

Ochrana náhodného poškodenia nepokrýva nasledovné:

- Akékoľvek zariadenie premiestnené mimo krajiny, v ktorej bolo zakúpené a nebolo pokryté v rámci HP Care Packu pre cestovateľov a HP Care Packu proti náhodnému poškodeniu.
- Údržba, oprava, alebo výmena nevyhnutná z dôvodu straty alebo poškodenia, v dôsledku iného dôvodu než bežného používania a prevádzky produktu v súlade so špecifikáciami výrobcu a manuálom vlastníka, mimo iné vrátane krádeže, vystaveniu vplyvom počasia, zanedbania pri prevádzke, nesprávneho používania, zneužitia, nesprávneho elektrického napájania, neoprávnených opráv alebo pokusov o opravy, nesprávnych modifikácií, pripájania alebo inštalácií zariadenia, vandalizmu, napadnutia zverou alebo hmyzom, hrdze, prachu, korózie, vadných batérií, vytečených batérií, nedostatočnej údržby danej špecifikáciami výrobcu, alebo dôsledkov prírodných vplyvov alebo akýchkoľvek iných udalostí daných externými vplyvmi na výrobok.
- Kozmetické poškodenia pokrytého produktu, obalu alebo iných neprevádzkových súčastí alebo dielov, ktoré neovplyvňujú funkcionality, vrátane poškrabania, zmeny farby, náteru alebo laku, alebo postupného opotrebenia.
- Nedokonalosti obrazovky počítača, vrátane vypálenia spôsobeného bežným používaním a prevádzkou produktu.
- Poškodené alebo vadné LCD obrazovky, u ktorých je záhada spôsobená zneužívaním alebo iným tu vylúčeným spôsobom.
- Zámerné poškodenie, ktoré má za následok prasknutú alebo poškodenú obrazovku počítača alebo poškodený monitor
- Produkt(y) s odstránenými alebo pozmenenými sériovými číslami.
- Poškodenie alebo záhada zariadenia, ktorá je pokrytá zárukou výrobcu, stiahnutím z predaja alebo továrenskými správami.
- Poškodenie hardware, software a dát, mimo iné spôsobené vírusmi, aplikáciami, sieťovými programami, povýšeniami, akýmkoľvek formátovaním, databázami, súbormi, ovládačmi, zdrojovým kódom, objektovým kódom alebo proprietárnymi dátami, ako aj podporou, konfiguráciou, inštaláciou alebo reінštaláciou akéhokoľvek software alebo dát, alebo používanie poškodeného alebo vadného média.
- Poškodenie spôsobené vojnou alebo nukleárnou udalosťou, požiarom, záplavami, terorizmom, alebo autonehodou.
- Akákoľvek zmena alebo modifikácia pokrytého produktu.

- Podvod, nevysvetlené alebo záhadné zmiznutie a akýkoľvek úmyselný čin, ktorý spôsobí poškodenie pokrytého produktu.
- Chyba v produktovom návrhu, v jeho konštrukcii, programovaní, alebo inštrukciách.
- Strata dát alebo ich poškodenie, prerušenie chodu biznisu, zmena farby, náteru alebo laku a postupné opotrebenie.
- Akékoľvek skutočnosti existujúce pred dátumom kúpy HP Care Pack.
- Zastaralosť produktu.

Pre PSG produkty, ochrana proti náhodnému poškodeniu je limitovaná na 1 prípad na produkt v priebehu 12 mesiacov.

Obmedzenia možnosti vlastnosti služby pre ponechanie pokazených médií

Možnosť vlastnosti služby pre ponechanie pokazených médií sa vzťahuje len na disky alebo SSD/Flash disky vymenené zo strany HP z dôvodu závady. Nevzťahuje sa na akýkoľvek výmenu disku SSD/Flash disku, ktoré nie sú vadné.

SSD/Flash disky, ktoré sú zo strany HP špecifikované ako spotrebný materiál a/alebo neprekročili svoju maximálnu podporovanú životnosť a/alebo maximálnu povolenú hranicu užívania v súlade s údajmi uvedenými v prevádzkovom manuále od výrobcu alebo technických tabuľkách, nemôžu byť súčasťou možnosti vlastnosti služby pre ponechanie pokazených médií.

Poruchovosť diskov alebo SSD/Flash diskov je neustále monitorovaná a HP si vyhradzuje právo na zrušenie služby s 30-dňovou oznamovacou periódou, pokiaľ sa HP oprávnené domnieva, že zákazník zneužíva možnosť vlastnosti služby pre ponechanie pokazených médií (napríklad v prípade, že výmena vadného disku alebo SSD/Flash disku nákladovo presahuje štandardnú poruchovosť daného systému).

HP NENESIE ŽIADNY ZÁVÄZOK V SÚVISLOSTI S OBSAHOM ALEBO POŠKODENÍM AKÉHOKOĽVEK DISKU ALEBO SSD/FLASH DISKU PONECHANÉHO ZÁKAZNÍKOM. NEHLADIAC NA AKÉKOĽVEK ODLIŠNOSTI UVEDENÉ V JEDNOTNÝCH PODMIENKACH HP PRE OBJEDNANIE PODPORY ALEBO TECHNICKÝCH TABUĽKÁCH, HP ALEBO JEJ SESTERSKÉ SPOLOČNOSTI, SUBDODÁVATELIA ALEBO DODÁVATELIA NENESÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA AKÉKOĽVEK NÁHODNÉ, ŠPECIÁLNE ALEBO NÁSLEDNÉ POŠKODENIE ALEBO ZNEUŽITIE DÁT V RÁMCI TEJTO SLUŽBY PRE PONECHANIE POKAZENÝCH MÉDIÍ.

Všeobecné ustanovenia / ďalšie výnimky

HP potvrdí prijatie servisnej požiadavky zaznamenaním prípadu a odkomunikuje ID prípadu zákazníkovi, pričom potvrdí závažnosť zákazníckej poruchy a časové požiadavky pre vykonanie nápravných aktivít. Poznámka: Pre udalosti prijaté prostredníctvom riešení elektronickej vzdialenej podpory HP má HP povinnosť kontaktovať zákazníka, overiť so zákazníkom závažnosť poruchy a zabezpečiť prístup k systému skôr, než začne čas vyhradený pre záväzok opravy v stanovenom čase od zavolania alebo reakčný čas pre hardwarové opravy na mieste u zákazníka.

Závažnosť poruchy je identifikovaná nasledovne:

- **Závažnosť 1—Kritická nefunkčná:** napríklad výpadok produkčného prostredia, produkčný systém alebo produkčná aplikácia nefunkčná alebo závažne ohrozená, strata dát alebo riziko straty, závažné ohrozenie biznisu, bezpečnostné problémy

- **Závažnosť 2—Kritická degradovaná:** napríklad závažne zasiahnuté produkčné prostredie, produkčný systém alebo produkčná aplikácia prerušená/kompromitovaná, riziko opätovného výskytu, závažný dopad na biznis
- **Závažnosť 3—Normálna:** napríklad výpadok alebo degradácia neprodukčných systémov (napr. testovacie systémy); produkčný systém alebo produkčná aplikácia degradovaná, pričom je známe riešenie, strata nekritickej funkcionality; obmedzený dopad na biznis
- **Závažnosť 4—Nízka:** nie je dopad na biznis ani používateľov

Informácie ohľadom objednávaní

Všetky jednotky v rámci samostatne predávanej služby HP Care Pack (napr. pevné disky v rámci diskového poľa, blade servery a úložné zariadenia, interkonekty, SAN switche v rámci BladeSystem enclosure) musia byť objednávané s tou istou úrovňou služby HP Care Pack ako základný produkt, v ktorom sú obsiahnuté, pokiaľ je daná úroveň služby dostupná pre dané jednotky.

Dostupnosť vlastností služby a úrovne služby sa môže líšiť vzhľadom na lokálne zdroje a môže byť dostupná len pre vybrané skupiny produktov, minimálnu viazanosť a zemepisnú polohu. Bližšie informácie ohľadom možnosti objednania služby hardwarovej podpory HP na mieste u zákazníka je možné získať kontaktovaním lokálneho autorizovaného obchodného zástupcu HP a odvolať sa na nasledujúce produktové čísla (x vyjadruje dĺžku trvania služby v rokoch):

- HA101Ax pre reakčný čas do nasledujúceho dňa, štandardné pracovné hodiny (9x5)
- HA103Ax pre reakčný čas do 4 hodín, rozšírené pracovné hodiny (13x5)
- HA104Ax pre 4-hodinový reakčný čas, 24x7
- HA105Ax pre 4-hodinový reakčný čas pre opravy v stanovenom čase od zavolania

V závislosti na mieste nákupu a požadovanej možnosti úrovne služby sa môžu vyskytovať iné produktové čísla. Bližšie podrobnosti ohľadom správnych produktových čísel pre Vaše potreby je možné získať prostredníctvom lokálneho zástupcu HP alebo HP distribútora.

Podrobnejšie informácie je možné nájsť

Bližšie informácie ohľadom služieb HP Care Pack je možné získať kontaktovaním ktoréhokoľvek zo svetových obchodných zastúpení alebo distribútorov, alebo navštívením nasledujúcej webovej stránky:

www.hp.com/hps/carepack

www.hp.com/hps/support

