

Обслуживание оборудования HP с выездом к заказчику

Услуги HP Care Pack



Преимущества услуги

- Повышение времени бесперебойной работы устройств
- Гибкость и удовлетворение конкретных потребностей в обслуживании
- Помощь опытных специалистов с выездом на объект

Компоненты услуги

- Удаленная диагностика и техническая поддержка
- Обслуживание на месте эксплуатации
- Запасные части и расходные материалы
- Обновления микропрограммного обеспечения отдельных продуктов
- Несколько вариантов графика обслуживания и времени реагирования
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании

Обзор услуги

Услуга HP Hardware Support Onsite предусматривает дистанционную поддержку и выездное обслуживание оборудования, помогает повысить производительность и сократить время простоев. Выберите оптимальный уровень обслуживания из многочисленных вариантов, которые отличаются периодом и продолжительностью обслуживания на месте эксплуатации. Уровни обслуживания с фиксированным временем ремонта включают в себя выезд специалистов поддержки, которые быстро приступают к устранению неполадок и восстанавливают работоспособность оборудования в указанный срок.

Особенности и компоненты услуги

Удаленная диагностика и техническая поддержка

После регистрации вашего обращения специалисты HP начинают работу по диагностике и устранению проблемы. Перед выездом к клиенту специалисты HP могут выполнить дистанционную диагностику оборудования с помощью средств удаленной технической поддержки либо других доступных методов. HP окажет поддержку по телефону в рабочее время, когда заказчик будет устанавливать микропрограммное обеспечение и компоненты, предназначенных для самостоятельной установки. Независимо от выбранного графика обслуживания, о связанных с оборудованием инцидентах можно сообщать HP по телефону или через веб-сайт локально или с помощью электронных решений HP для дистанционной поддержки, которые будут круглосуточно автоматически регистрировать события. Компания HP подтверждает получение обращения, регистрируя его и предоставляя заказчику номера этого обращения. Компания HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил заказчик.

Обслуживание на месте эксплуатации

Если проблема с оборудованием не может быть решена дистанционно, наш уполномоченный представитель выполнит необходимое обслуживание оборудования по месту эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. В некоторых случаях компания HP может решить, что вместо ремонта определенных устройств целесообразнее выполнить их замену. На замену предоставляются либо новые устройства, либо эквивалентные новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные устройства возвращаются в собственность HP. После того, как они будут получены, представители HP по своему усмотрению выполняют услуги по ремонту устройств удаленно либо на месте. Если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения.

Особенности и компоненты услуги (продолжение)

- **Восстановление при сбоях.** По время выездного технического обслуживания специалисты HP могут устанавливать доступные технические усовершенствования и требующие квалифицированной установки обновления микропрограммного обеспечения для обслуживаемого оборудования, если это необходимо для его восстановления до рабочего состояния или обеспечения условий проведения технического обслуживания.
- **Восстановление по запросу.** По запросу клиента компания HP может установить критически важные, требующие квалифицированной установки обновления микропрограммного обеспечения, которые рекомендованы подразделением продуктов HP для оперативной установки на обслуживаемое оборудование.

Запасные части и расходные материалы

Компания HP предоставит запасные компоненты и материалы для поддержания оборудования в рабочем состоянии, а также для рекомендуемой модернизации. На замену предоставляются новые либо эквивалентные новым по своим эксплуатационным характеристикам компоненты. Замененные детали возвращаются в собственность компании HP. Клиенты, желающие сохранить у себя либо размагнитить или иным образом физически уничтожить замененные компоненты, должны будут заплатить за них в соответствии с прейскурантом на запасные детали.

Данная услуга не подразумевает поддержку и предоставление расходных материалов. В отношении расходных материалов действуют стандартные условия и положения гарантии. Ремонт или замена любых запасных деталей и расходных материалов входит в сферу ответственности клиента. Допустимы некоторые исключения; чтобы получить дополнительную информацию, обратитесь в компанию HP. Подробную информацию см. в разделе «Охват» на стр. 6.

Обновления микропрограммного обеспечения отдельных продуктов

Обновления микропрограммного обеспечения HP доступны клиентам, для которых действует соглашение, дающее право доступа к этим обновлениям. В рамках этой услуги клиент получает право загружать, устанавливать и использовать обновления микропрограммного обеспечения для устройств, на которые распространяется эта услуга, при условии соблюдения лицензионных ограничений, указанных в текущих стандартных условиях HP. Компания HP может предоставлять, устанавливать или помогать устанавливать обновления микропрограммного обеспечения в рамках технической поддержки оборудования на месте эксплуатации, если у клиента есть действующая лицензия на использование этих обновлений.

Опциональные возможности

- **Защита от случайных повреждений.** На определенных уровнях обслуживания может быть доступна защита от случайного повреждения оборудования, подпадающего под действие этой услуги. Под случайным повреждением подразумевается физическое повреждение продукта, вызванное или ставшее следствием внезапного и непредвиденного инцидента, при условии, что такое повреждение произошло при надлежащем использовании продукта. Примеры: попадание жидкости внутрь или на поверхность устройства, падение с высоты, резкие скачки напряжения, а также повреждение ЖК-дисплеев и отдельных компонентов. В некоторых странах действуют ограничения. Уточните у представителя HP.
- **Сохранение неисправных носителей.** Это позволяет заказчику оставить у себя вышедшие из строя жесткие диски, твердотельные и флеш-накопители, которые он не хочет возвращать HP из-за хранящихся на них конфиденциальных данных. Возможность сохранения заказчиком неисправных носителей распространяется на все жесткие диски, установленные в обслуживаемой системе.
- **Фиксированное время ремонта.** Для определенных продуктов может быть выбрано соглашение о фиксированном времени ремонта вместо соглашения о времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации. В случае серьезных проблем, которые невозможно устранить удаленно в указанные сроки, компания HP предпримет все коммерчески целесообразные усилия по восстановлению работоспособности оборудования в установленные соглашением сроки после первоначального обращения заказчика в центр HP Solution Center. Фиксированное время ремонта доступно не во всех регионах. За дополнительной информацией обратитесь в местный офис продаж HP.
- **Расширенное управление запасными компонентами.** Чтобы укладываться в фиксированное время ремонта, специалисты HP следят за тем, чтобы на специальном объекте HP всегда имелись важные запасные компоненты. Это позволяет обеспечить наличие и доступность деталей авторизованным представителям HP при решении конкретных задач на объекте заказчика. Приоритетный доступ к этим деталям заказчик получает при заключении определенных соглашений о фиксированном времени ремонта.

Особенности и компоненты услуги (продолжение)

- **Обслуживание настольных ПК, рабочих станций, мобильных рабочих станций, тонких клиентов или ноутбуков.** Можно включить в соглашение об обслуживании только конкретный тип устройств: настольные ПК, рабочие станции, мобильные рабочие станции, тонкие клиенты или ноутбуки. Услуги HP Care Pack не распространяются на внешние мониторы и аксессуары, которые при покупке не были включены в комплектацию.
- **Услуга по замене комплектов обслуживания.** На объект заказчика выезжает опытный специалист HP, который выполняет все работы, используя компоненты и материалы для замены комплекта обслуживания, и чистит принтер. Для установки комплекта принтер должен быть полностью исправен. HP может использовать восстановленные компоненты, эквивалентные новым по эксплуатационным характеристикам. Замененные детали возвращаются в собственность компании HP. Соглашение по ремонту считается выполненным, когда технический специалист заменяет комплект обслуживания и успешно распечатывает тестовую страницу.

Особенности предоставления

График обслуживания

График обслуживания — это время, в течение которого выполняется обслуживание (на месте эксплуатации оборудования или удаленно). Уполномоченный представитель HP прибывает к клиенту для обслуживания оборудования в пределах установленного интервала реагирования на обращение после получения и фиксации этого обращения компанией HP. Звонки, полученные вне указанного интервала, регистрируются с указанием времени и рассматриваются на следующий день, а обслуживание выполняется в течение оговоренного срока.

Графики предоставления услуг зависят от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайший офис HP.

Варианты уровней обслуживания

Для получения подробной информации о доступности услуг и графиках обслуживания обращайтесь в ближайший офис HP.

Уровень обслуживания	График обслуживания
Обслуживание в течение двух рабочих дней с выездом к заказчику, стандартные рабочие часы (9 x 5)	9 часов в день (с 8:00 до 17:00 по местному времени), 5 дней в неделю (с понедельника по пятницу, исключая праздничные дни HP)
Обслуживание на следующий рабочий день с выездом к заказчику, стандартные рабочие часы (9 x 5)	
Обслуживание с выездом к заказчику в течение 4 часов, стандартные рабочие часы (9 x 5)	
Обслуживание на следующий день с выездом к заказчику, стандартные рабочие часы (9 x 7)	9 часов в день (с 8:00 до 17:00 по местному времени), 7 дней в неделю (включая праздничные дни HP)
Обслуживание с выездом к заказчику в течение 4 часов, стандартные рабочие часы (9 x 7)	
Обслуживание с выездом к заказчику в течение 4 часов, расширенные рабочие часы (13 x 5)	13 часов в день (с 8:00 до 21:00 по местному времени), 5 дней в неделю (с понедельника по пятницу, исключая праздничные дни HP)
Обслуживание с выездом к заказчику в течение 4 часов, расширенные рабочие часы (13 x 7)	
Обслуживание с выездом к заказчику в течение 4 часов (24 x 7)	24 часа в сутки, 7 дней в неделю (включая праздничные дни HP)
Ремонт в течение 6 часов после обращения	24 часа в сутки, 7 дней в неделю (включая праздничные дни HP). В случае критических ситуаций с обслуживаемым оборудованием HP примет коммерчески целесообразные меры по восстановлению работоспособности оборудования в течение 6 часов с момента обращения в HP, если это время вписывается в график обслуживания.
Ремонт в течение 24 часов после обращения, 24 x 7	24 часа в сутки, 7 дней в неделю (включая праздничные дни HP). В случае критических ситуаций с обслуживаемым оборудованием HP примет коммерчески целесообразные меры по восстановлению работоспособности оборудования в течение 24 часов с момента обращения в HP и регистрации звонка.

Особенности обслуживания (продолжение)

Время выезда на объект

В случае инцидентов, связанных с обслуживаемым оборудованием, которые невозможно устранить удаленно, HP примет коммерчески целесообразные усилия по выезду на объект заказчика в течение указанного времени (например, в течение трех дней, на следующий день или в течение 4 часов). Отсчет времени реагирования на вызов начинается с момента регистрации компанией HP первого обращения клиента и заканчивается, когда представитель HP прибывает к клиенту или когда компания HP решает, что ситуация не требует выездных работ. Время реагирования рассчитывается только в пределах графика предоставления услуги и может быть перенесено на ближайший рабочий день в пределах этого графика.

Фиксированное время ремонта

Фиксированное время ремонта представляет собой период времени, начинающийся в момент регистрации первоначального запроса на обслуживание в центре HP Solution Center и заканчивающийся вынесением компанией HP заключения о том, что оборудование отремонтировано. Фиксированное время обслуживания измеряется в соответствии с графиком и может быть перенесено на следующий рабочий день согласно графику. Свяжитесь с представителем HP, чтобы узнать, какие варианты фиксированного времени ремонта доступны в вашем регионе. Все варианты фиксированного времени ремонта зависят от локальной доступности.

Ремонт считается выполненным после того, как компания HP убедится, что устранены неисправности оборудования или выполнена его замена. Проверка может быть выполнена HP с помощью теста самодиагностики оборудования (POST), автономной диагностики или визуального контроля правильности функционирования. Уровень тестирования, необходимый для проверки эффективности ремонта оборудования, определяется компанией HP. Для соблюдения действующего соглашения о фиксированном времени ремонта компания HP может по собственному усмотрению временно или навсегда заменить продукт. Взамен неисправного оборудования предоставляется новое или эквивалентное новому по своим рабочим характеристикам оборудование. Замененные устройства возвращаются в собственность HP.

С момента приобретения и регистрации услуги до вступления в силу соглашения о фиксированном времени обслуживания может пройти до 60 дней. В течение этого срока организуется и проводится анализ уровня обслуживания, планируется поставка запасных деталей и выполняется ряд других процедур. Если в течение 60 дней анализ уровня обслуживания выполнен, компания HP будет осуществлять обслуживание на месте в кратчайшие сроки в зависимости от наличия запасных деталей и свободных ресурсов. Время реагирования зависит от региона и объекта заказчика.

Обслуживание осуществляется только в той стране, в которой был куплен пакет услуг HP Care Pack с фиксированным временем обслуживания.

Управление эскалацией

Для решения сложных проблем в HP предусмотрены официальные процедуры эскалации. Руководство местного представительства HP координирует процесс эскалации, привлекая для решения проблемы экспертов HP и/или третьей стороны, обладающих соответствующими навыками.



Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании

В рамках этого компонента HP предоставляет доступ к некоторым коммерческим электронным и веб-средствам. Доступно следующее:

- Возможности, доступные зарегистрированным пользователям, включая подписку на уведомления об обслуживании оборудования и участие в форумах по технической поддержке для устранения неполадок и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями.
- Расширенный поиск документации по технической поддержке в Интернете для более быстрого решения проблемы.
- Отдельные диагностические средства HP, доступ к которым осуществляется по паролю.
- Веб-инструмент для отправки вопросов непосредственно в HP. Инструмент помогает быстро решать проблемы благодаря процессу предварительной оценки, в результате которой запрос на поддержку или обслуживание отправляется квалифицированному инженеру. В нем также отображается состояние всех запросов на поддержку или обслуживание, в том числе отправленных с телефона.
- Базы знаний HP или сторонние базы данных по определенным продуктам других производителей, в которых можно искать информацию о продуктах и ответы на вопросы о поддержке, участвовать в форумах и загружать пакеты исправлений для программного обеспечения. На данную услугу могут распространяться ограничения сторонних производителей.

Решение HP для дистанционной поддержки с помощью электронных средств связи

Электронное решение HP для дистанционной поддержки позволяет устранять неисправности и восстанавливать поддерживаемые продукты. Оно может включать в себя решения для удаленного доступа к системам и обеспечивать удобное централизованное администрирование и отслеживание текущих и решенных инцидентов в масштабах предприятия. С помощью удаленного доступа к системе специалист службы поддержки HP может более эффективно искать неисправности и быстрее устранять проблемы. Специалисты HP будут использовать удаленный доступ к системе только с разрешения заказчика.

Завершение работы

Работа считается выполненной после того, как компания HP убедится, что устранены неисправности или выполнена замена оборудования. HP не несет ответственности за потерю данных. За резервное копирование отвечает заказчик. Проверка может быть выполнена HP с помощью теста самодиагностики оборудования (POST), автономной диагностики или визуального контроля правильности функционирования. Уровень тестирования, необходимый для проверки эффективности ремонта оборудования, определяется компанией HP. Для соблюдения действующего соглашения о фиксированном времени ремонта компания HP может по собственному усмотрению временно или навсегда заменить продукт. Продукты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные устройства возвращаются в собственность HP. Работа до полного устранения неисправности может быть не связана с обслуживанием на объекте заказчика, которое выполняется для настольных компьютеров, мобильных устройств и потребительских решений. Право выбора окончательного способа решения всех проблем, о которых сообщил заказчик, остается за компанией HP.

Особенности обслуживания (продолжение)

Охват

Услуга охватывает поддерживаемые ПК, принтеры, многофункциональные устройства (МФУ) и другое оборудование HP, в том числе поддерживаемые и предоставляемые HP внутренние компоненты, например, модули памяти и оптические накопители. Сюда входят аксессуары HP, приобретенные вместе с основным ПК, рабочей станцией, тонким клиентом, ноутбуком, планшетом, чековым принтером или МФУ и включенные в изначальную поставку, например мышь, клавиатура, док-станция, чехол, репликатор портов, адаптер питания переменного тока, устройства финальной обработки и лотки для бумаги.

Услуги HP Care Pack с ограниченным охватом не распространяются на внешние мониторы HP. Дисплеи моноблоков считаются одним целым с устройством и не расцениваются как внешние мониторы. Однако, для второго монитора, подключенного к моноблоку, услуги HP Care Pack не действуют.

Док-станции и репликаторы портов HP включаются в охват только в тех странах, где были приобретены услуги HP Care Pack.

Для POS-систем HP и других продуктов, которые продаются в комплекте, таких как решения для розничной торговли, и мобильные системы, данная услуга распространяется только на базовый модуль, если это не специальная услуга для POS-систем. Она распространяется на базовый модуль и до 6 периферийных устройств, имеющих артикул и серийный номер HP; например, кассовые аппараты, принтеры, дисплеи, считыватели штрихкодов и ручные сканеры, которые являются частью POS-системы или комплекта решений.

Обслуживание систем с оборудованием нескольких поставщиков распространяется на все стандартные предоставленные поставщиком внутренние компоненты, а также внешний монитор, клавиатуру и мышь.

Услуги не распространяются на расходные материалы, в том числе съемные носители, батареи, стилусы для планшетных ПК, комплекты обслуживания и другие материалы, обслуживание пользователей и устройства других производителей. Обслуживание батарей мобильных коммерческих ПК HP осуществляется только первые три года. Чтобы получить подробную информацию, выполните поиск по ключевой фразе «Сведения о гарантии на аккумуляторы ноутбуков для бизнеса» на веб-сайте hp.com.

Для снятых с производства запасных деталей или компонентов может потребоваться модернизация. В некоторых случаях модернизация снятых с производства запасных деталей или компонентов может потребовать от заказчика дополнительных затрат. В этом случае компания HP предложит несколько вариантов компонентов на замену. В зависимости от возможностей местной службы технической поддержки замена может быть доступна не для всех компонентов и не во всех странах.

Предварительные требования

Клиент должен иметь надлежащие лицензии на все основное микропрограммное обеспечение, на которое распространяются эти услуги. HP может потребовать проведения анализа уровня обслуживания для входящих в соглашение продуктов. В этом случае авторизованный представитель HP свяжется с вами, чтобы уточнить детали его проведения. В ходе этого анализа HP соберет основные данные о конфигурации системы, которые позволят специалистам компании изучить и исправить потенциальные проблемы оборудования и выполнить ремонт максимально быстро и эффективно. Анализ уровня обслуживания может быть выполнен на объекте заказчика с помощью удаленного доступа к системе, дистанционных инструментов или по телефону, по усмотрению компании HP.

Выполнение проверки и обработка ее результатов могут занять до 60 дней, после которых начинается отсчет фиксированного времени ремонта.

Перед обслуживанием с фиксированным временем проводится оценка объекта. Для этого заказчик должен обеспечить доступ HP на все объекты, указанные в соглашении.

Особенности обслуживания (продолжение)

При несоблюдении заказчиком критически важных рекомендаций, составленных на основе проверки, или при невозможности провести проверку в обозначенные сроки не по вине HP, компания HP оставляет за собой право снизить уровень поддержки оборудования до обслуживания на месте эксплуатации либо прекратить обслуживание.

Если клиент выбирает обслуживание на месте эксплуатации с фиксированным временем его проведения, компания HP настоятельно рекомендует установить и использовать специальное решение HP для дистанционной технической поддержки и обеспечить безопасное подключение к компании HP. Для заключения соглашения о фиксированном времени обслуживания необходимо установить решение HP для удаленной поддержки. Если клиент отказывается развернуть соответствующее решение HP для дистанционной технической поддержки, компания HP может быть не в состоянии предоставлять оговоренную услугу и не будет обязана это делать. Если решение не будет развернуто, за установку микропрограммного обеспечения, устанавливаемого HP, с выездом на объект заказчика будет взиматься дополнительная плата.

Обязанности заказчика

Если Заказчик нарушает указанные обязательства, компания HP может а) отказаться от предоставления услуг согласно описанию либо б) предоставлять услуги за счет заказчика в соответствии с текущими временными тарифами и материальными затратами.

Если компания HP того требует, в течение 10 дней с даты приобретения микропрограммного продукта уполномоченный представитель HP должен зарегистрировать его, следуя указаниям, содержащимся в документации пакета HP Care Pack, в электронном сообщении от HP или иным образом направленным компанией HP в адрес заказчика. В случае перевозки оборудования, на которое распространяется услуга, на новое место, его необходимо активировать и зарегистрировать (или внести необходимые изменения в существующие регистрационные данные HP) в течение 10 дней с даты переезда.

HP проведет проверку, чтобы определить возможность обслуживания оборудования на новом объекте. Если по заключению HP ремонт с фиксированным временем его проведения не может быть выполнен в новом месте, услуга предоставляется по стандартным условиям обслуживания на месте эксплуатации на следующий рабочий день.

Обслуживание с фиксированным временем требует мгновенного и неограниченного доступа к системе по запросу HP. Соглашение о фиксированном времени ремонта неприменимо, если доступ к системе (включая физический доступ, дистанционные средства устранения неисправностей и аппаратные средства диагностики) не предоставляется вовремя или запрещается. Если клиент запрашивает плановое обслуживание, фиксированное время ремонта начинается с заранее согласованного времени.

При выездном обслуживании с определенным временем реагирования компания HP настоятельно рекомендует установить и использовать специальное решение HP для дистанционной технической поддержки и обеспечивать безопасное подключение к компании HP. Установка решения является обязательным требованием при заключении договора с указанием фиксированного времени ремонта. Чтобы обеспечить обслуживание заказчик обязан предоставить все необходимые ресурсы в соответствии с требованиями решения HP для дистанционной поддержки. После установки решения HP для дистанционной поддержки заказчик должен обеспечить неизменность контактных данных, настроенных в решении для дистанционной поддержки, которое компания HP будет использовать при устранении неисправностей устройств. За дополнительной информацией о требованиях, технических деталях и исключениях обратитесь к местному представителю HP.

При осуществлении дистанционной поддержки заказчик должен в соответствии с указаниями специалистов HP содействовать усилиям по устранению неисправностей следующим образом.

- Предоставлять специалистам HP всю информацию, необходимую для своевременного оказания профессиональной технической поддержки в удаленном режиме и определения уровня поддержки в соответствии с условиями обслуживания.
- Активировать встроенные средства самодиагностики, а также устанавливать и запускать иные диагностические утилиты и программы.
- Устанавливать обновления и файлы исправления для микропрограммного обеспечения и ПО, предназначенные для самостоятельной установки.
- в разумных пределах оказывать HP содействие в выявлении и устранении неполадок по запросу HP;

Особенности обслуживания (продолжение)

Заказчик обязан своевременно устанавливать все критические обновления микропрограммного обеспечения, заменяемые пользователем детали, а также продукты, доставляемые ему в качестве замены неисправных. За установку специалистом HP обновлений микропрограммного обеспечения и пакетов исправлений, которые обычно устанавливаются заказчиком, взимается дополнительная плата. Размер дополнительной платы будет определяться с учетом затраченных времени и материалов, если иное не согласовано в письменной форме.

Если для решения проблемы заказчик получает детали или запасные части, с помощью которых он может выполнить ремонт самостоятельно, он должен вернуть дефектную деталь или неисправный продукт в течение времени, определенного компанией HP. Если компания HP не получает дефектную деталь или неисправный продукт в течение установленного периода времени или полученная деталь или продукт имеет физические повреждения, заказчик должен будет заплатить за неисправную деталь или продукт сумму, определенную компанией HP.

Ответственность за безопасность внутренней и конфиденциальной информации, а также удаление данных и очистку накопителей, которые будут заменены и возвращены HP после ремонта, несет заказчик. Подробную информацию о таких обязанностях, в том числе тех, что перечислены в Политике очистки накопителей HP и Политике обращения с накопителями HP для сферы здравоохранения, см. на веб-сайте hp.com/go/mediahandling.

Защита от случайных повреждений (опциональный компонент обслуживания)

В рамках услуг HP Care Pack, включающих защиту от случайных повреждений, заказчик должен сообщать HP о случайных повреждениях в течение 30 дней после инцидента, чтобы компания могла запланировать ремонт. Сообщение должно подробно описывать инцидент, в том числе когда, где и как он произошел, а также такой ущерб был нанесен оборудованию. HP не примет заявку, если в ней не будет этой информации, а также если с момента инцидента прошло более 30 дней. С начала предоставления услуг HP Care Pack можно отремонтировать или заменить не более 1 (одного) продукта HP в течение 12 месяцев.

Сохранение неисправных носителей (опциональный компонент обслуживания)

При использовании услуги сохранения заказчиком неисправных носителей заказчик обязан выполнять следующие требования.

- Осуществлять постоянный физический контроль твердотельных и флеш-накопителей. HP не несет ответственность за данные, находящиеся на дисках, твердотельных и флеш-накопителях.
- Обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных, которые остались на сохраненном жестком диске или твердотельном либо флеш-накопителе.
- Предоставить HP идентификационные данные для каждого диска или твердотельного либо флеш-накопителя, сохраненного в рамках услуги, а также подписать предоставленный HP документ, подтверждающий сохранение накопителя.
- Физически уничтожить сохраненные жесткие диски или твердотельные либо флеш-накопители либо исключить их повторное использование;
- Утилизировать все сохраненные жесткие диски или твердотельные либо флеш-накопители в соответствии с действующими законами и нормами по защите окружающей среды.

Что касается накопителей, предоставленных компанией HP заказчику временно, в аренду или в рамках лизинга, заказчик обязуется своевременно вернуть заменяемые накопители после истечения или прекращения действия услуг поддержки HP. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом компании HP любых арендуемых, взятых на время или в рамках лизинга жестких дисков и твердотельных либо флеш-накопителей. При этом компания HP не несет ответственности за соблюдение конфиденциальности или разглашение любых конфиденциальных данных, которые остаются на таких носителях.

Ограничения обслуживания

Компания HP самостоятельно определяет, какие инструменты дистанционной диагностики и поддержки необходимы для предоставления услуг, и решает, требуется ли обслуживание на месте эксплуатации, а также выбирает другие способы предоставления услуг. Среди таких способов — доставка курьером запасных деталей, заменяемых заказчиком самостоятельно, либо полная замена продукта. HP определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки, а также обеспечит обслуживание с фиксированным временем ремонта (если это применимо).

HP разрабатывает решения, которые заказчик может отремонтировать самостоятельно. Выполнение ремонта клиентом (CSR) — это ключевой компонент условий гарантии HP. Он позволяет HP отправлять запасные детали, например клавиатуры, мыши и другие компоненты, относящиеся к заменяемым пользователем, непосредственно заказчику сразу после подтверждения неисправности. Компоненты обычно доставляются на следующий день, а заменить их можно в любое удобное время.

Обязательное выполнение ремонта клиентом (Mandatory CSR) является условием стандартной гарантии, связанным с рядом продуктов. CSR является опциональной возможностью для заказчиков, использующих услугу HP Care Pack или заключивших контрактное соглашение о поддержке. Опциональность означает, что заказчик имеет право выполнить CSR самостоятельно либо привлечь сотрудников службы поддержки HP для выполнения замены без дополнительной оплаты в период действия услуги для продукта.

В период действия услуг Care Pack и контрактных соглашений о поддержке, предусматривающих обслуживание с выездом к заказчику, детали CSR будут доставляться непосредственно заказчику, если он предпочтет выполнять ремонт самостоятельно. Если же заказчик решит привлечь специалистов службы поддержки HP, представитель HP выедет к заказчику для выполнения ремонта на месте.

При использовании услуг Care Pack или наличии контрактных соглашений о поддержке, предусматривающих обслуживание без выезда к заказчику (например, с вывозом и возвратом заказчику или возвратом в сервисный центр HP), заказчик должен будет доставить продукт в авторизованный сервисный центр HP или отправить в компанию HP, если отказывается от самостоятельной замены.

Если заказчик соглашается самостоятельно произвести замену, и деталь, необходимая для восстановления работы системы, ему предоставлена, обслуживание на месте эксплуатации не производится. В таких случаях HP просто оперативно доставляет заказчику детали, необходимые для восстановления рабочего состояния решения.

Обслуживание оборудования на месте эксплуатации с определенным временем реагирования не выполняется, если обслуживание можно осуществить с помощью средств дистанционной диагностики или поддержки или любым другим способом, описанным выше.

Для POS-систем HP и других продуктов, которые продаются в комплекте, таких как решения для розничной торговли, киоски или передвижные системы, данная услуга распространяется только на базовый модуль. Обслуживание дополнительных периферийных устройств HP предусматривает доставку запасных деталей или заменяемого модуля целиком, которые устанавливаются самим клиентом или техником-курьером, осуществляющим доставку.

Исключения для обслуживания оборудования HP с выездом к заказчику

- Создание резервных копий, восстановление и техническая поддержка операционной системы или иных программ и данных.
- Эксплуатационные испытания приложений или дополнительное тестирование, запрошенное или затребованное заказчиком.
- Выявление и устранение неполадок, связанных с проблемами межсетевое взаимодействия или совместимости устройств.
- Устранение проблем, связанных с сетью.
- Услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения клиентом рекомендаций HP по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений.
- Услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения клиентом ранее рекомендованных HP профилактических действий.
- Услуги, необходимость в которых возникла в результате ненадлежащего обращения с продуктом или ненадлежащей эксплуатации продукта.
- Услуги, необходимость в которых возникла в результате несанкционированных попыток выполнить установку, исправление, обслуживание или модификацию оборудования или программного обеспечения (включая микропрограммное обеспечение).



Ограничения обслуживания (продолжение)

Максимальный срок обслуживания/максимальный срок службы

Детали и компоненты, достигшие максимального срока обслуживания или максимального срока службы согласно данным из инструкции производителя, руководства по эксплуатации продукта или технической спецификации продукта, не предоставляются, не ремонтируются и не заменяются в рамках данной услуги.

Исключения из защиты от случайных повреждений

Услуга защиты от случайных повреждений обеспечивает поддержку в случае физического повреждения изделия в результате непредвиденного происшествия при стандартном использовании. Поддержка не оказывается в перечисленных ниже ситуациях.

- Естественный износ продукта, изменение цвета, текстуры или покрытия, постепенное ухудшение качества, ржавчина, пыль, коррозия.
- Повреждения вследствие пожара, дорожно-транспортных происшествий и коммунальных аварий (в случае если данное происшествие покрывается страхованием или другими гарантиями), стихийных бедствий (включая, без ограничений, наводнения) или любых других внешних угроз.
- Случаи, в которых было допущено воздействие на устройство погодных условий или иных условий окружающей среды, не соответствующих требованиям HP, воздействие опасных (в т. ч. биологически опасных) материалов, биологических жидкостей; неосторожность оператора, нецелевое использование, неправильное обращение, не соответствующие эксплуатационным требованиям характеристики электропитания, несанкционированный ремонт или попытки ремонта, некорректные или несанкционированные изменения, дополнения или установка программных или аппаратных компонентов оборудования; акты вандализма, повреждение животными, повреждение или поражение насекомыми; неисправность или протечка аккумуляторных батарей, нарушение рекомендаций производителя по уходу за изделием (включая использование неподходящих чистящих средств).
- Ошибки в конструкции изделия, его внутреннем устройстве, программной части или инструкциях к нему.
- Техническое обслуживание, ремонт или замена оборудования, необходимость в которых вызвана его утратой или повреждением в результате любого нарушения правил использования, хранения и эксплуатации оборудования в соответствии с требованиями производителя и прилагаемой инструкции по эксплуатации.
- Кража, утрата, пропажа по непонятным причинам или потеря по невнимательности.
- Потеря или повреждение данных, прерывание бизнес-операций.
- Факты мошенничества (включая, среди прочего, предоставление заказчиком неверной, вводящей в заблуждение, ложной или неполной информации об обстоятельствах повреждения оборудования арбитражу).
- Случайное или иное повреждение внешнего характера, которое не влияет на эксплуатационные и функциональные характеристики оборудования.
- Мелкие недостатки компьютерного монитора, в том числе, помимо прочего, выгорание экрана и появление дефектных пикселей в процессе целевого использования и надлежащей эксплуатации оборудования.

Ограничения обслуживания (продолжение)

- Повреждение изделия с удаленными или измененными серийными номерами.
- Случаи повреждения или выхода из строя оборудования, на которое распространяются условия гарантии производителя, отзыва некачественных изделий или информационные бюллетени производителя.
- Повреждение оборудования, на которое распространяется защита, при его транспортировке в другое место.
- Повреждение оборудования, программного обеспечения, носителей, данных и т. д. по причинам, включающим, кроме всего прочего, вирусы, приложения и программы, сетевые программы, обновления, любое форматирование, базы данных, файлы, драйверы, исходный код, объектный код или собственные данные, поддержку, конфигурацию, установку или повторную установку любого программного обеспечения или данных, а также использование поврежденных или неисправных носителей.
- Любые факторы, которые имели место до даты приобретения HP Care Pack.
- Моральный износ оборудования.
- Оборудование, перевезенное за пределы страны, в которой оно было приобретено, без оформления страховки на перевозку вместе с защитой от случайного повреждения в рамках Care Pack.
- Повреждение или неисправность ЖК-экранов в результате неправильного обращения или иных причин, на которые распространяются настоящие исключения.
- Преднамеренное повреждение экрана или всего монитора компьютера.
- Повреждения в результате действий полиции, боевых действий в ходе объявленной или необъявленной войны, аварий на атомных энергоблоках, а также террористических актов.
- Случаи внесения каких-либо изменений в оборудование, на которое распространяются условия защиты.
- Преднамеренное повреждение обслуживаемого устройства.
- Неосторожное, небрежное, неправильное обращение с оборудованием или соответствующее его использование.
- Трещины и отверстия, которые не проходят внешний корпус насквозь и (или) не открывают доступ к электронным компонентам устройства и не имеют острых краев.
- Отсутствующие или сломанные клавиши клавиатуры, повреждение которых не связано со случайными инцидентами (например, падениями или проливанием жидкости).

Ограничения защиты от случайных повреждений

Право на приобретение услуги защиты от случайного повреждения распространяется на продукты с заводской гарантией или услугой о продлении гарантии с периодом предоставления услуг, равным или превышающим период действия услуги защиты от случайных повреждений.

Когда вместе с устройством, на которое распространяется защита от случайных повреждений, предоставляются защитные аксессуары (например, крышки, переносные сумки, чехлы и т. п.), то эта услуга действительна, только если клиент систематически пользуется защитными аксессуарами.

К неосторожному, небрежному, заведомо неаккуратному или злонамеренному обращению относится, среди прочего, использование, которое имеет вредительский, разрушительный или агрессивный характер и может привести к повреждению устройства, а также любое намеренное повреждение устройства. На повреждения, возникшие в результате таких действий, услуга защиты от случайного повреждения не распространяется.

По достижении указанного лимита плата за дополнительный ремонт будет взиматься из расчета затраченного времени и материалов. При этом все остальные аспекты приобретенных услуг HP Care Pack останутся в силе, если иное не указано в документации страны приобретения.

Заказчикам с длинной историей обращений HP может отказать в приобретении услуги защиты от случайных повреждений.

Ограничения обслуживания (продолжение)

В некоторых странах действуют ограничения. Для получения подробной информации о доступности услуги защиты от случайных повреждений обращайтесь в ближайший офис HP.

Ограничения услуги сохранения неисправных компонентов

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей предоставляется только для жестких дисков и твердотельных или флеш-накопителей, замененных HP в результате их выхода из строя. Эта возможность не предоставляется в случае замены исправных дисков или твердотельных либо флеш-накопителей.

Данная услуга не распространяется на твердотельные и флеш-накопители, которые классифицируются HP как расходные материалы и (или) срок службы которых превысил максимальный срок, указанный в руководстве по эксплуатации, технических характеристиках или технической документации.

Частота отказов жестких дисков и твердотельных либо флеш-накопителей непрерывно отслеживается, и HP оставляет за собой право отменить действие этой услуги с уведомлением за 30 дней в случае, если HP обоснованно считает, что заказчик злоупотребляет услугой сохранения неисправных носителей (например, если количество заменяемых неисправных носителей значительно превышает стандартные показатели частоты отказов для соответствующих систем).

HP не несет ответственность за содержимое жестких дисков или твердотельных и флеш-накопителей, сохраненных заказчиком или отправленных им в HP, а также их уничтожение. Даже если в текущих стандартных условиях продаж или технической документации HP указано иное, компания HP, ее аффилированные партнеры, субподрядчики или поставщики ни при каких условиях не несут ответственности за случайный, специальный или косвенный ущерб или убытки от утери или неправильного использования данных в рамках данной услуги по сохранению дефектных носителей.

Частота сбоев подобных компонентов непрерывно отслеживается, и HP оставляет за собой право отменить действие этой услуги с уведомлением за 30 дней в случае, если HP обоснованно считает, что клиент чрезмерно интенсивно использует услугу сохранения неисправных носителей (например, если количество заменяемых неисправных носителей значительно превышает стандартные показатели частоты сбоев для соответствующих систем).

Исключения из услуги замены компонентов обслуживания

Эта услуга не включает никакие ремонтные работы, кроме замены комплекта обслуживания. Если принтер нуждается в замене других компонентов, с заказчика взимается отдельная плата за эту услугу. Замену комплектов обслуживания принтеров HP должны проводить только уполномоченные технические специалисты HP.

Ограничения обслуживания (продолжение)

Уровень критичности инцидента

Компания HP подтверждает получение обращения путем его регистрации и предоставления заказчику идентификационного номера этого обращения вместе с указанием времени, с которого начинается срок проведения процедур по устранению неисправностей. Примечание. При возникновении событий, сведения о которых поступили через электронные решения HP для дистанционной поддержки, компания HP должна связаться с заказчиком, выяснить у него уровень критичности и до начала установленного периода времени ремонта организовать доступ к системе. Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации и фиксированное время ремонта могут отличаться в зависимости от уровня критичности инцидента. Уровень критичности определяется заказчиком.

Уровень критичности	Примеры
Уровень критичности 1: простой критически важных систем	Полностью вышла из строя производственная среда; не работает или находится под угрозой производственная система или приложение; есть риск повреждения или потери данных; оказывается серьезное влияние на бизнес; есть угроза безопасности.
Уровень критичности 2: нарушение работы критически важных систем	значительно ограничены возможности рабочей среды; нарушена или находится под угрозой работа производственной системы или приложения; есть риск повторного возникновения проблемы; оказывается значительное воздействие на бизнес.
Уровень критичности 3: обычный	Вышла из строя непроизводственная (например, тестовая) система или снизилась ее производительность; возникли проблемы с рабочей системой или приложением, для которых найдено временное решение; некритичное ограничение функциональности; ограниченное воздействие на бизнес.
Уровень критичности 4: легкая	Отсутствует воздействие на бизнес или пользователей.

Зоны предоставления услуги

Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации соблюдается только в том случае, если Заказчик находится в пределах 160 км от обозначенного центра технической поддержки HP. Время прибытия специалиста к клиенту, организация которого расположена на расстоянии более 160 км от назначенного центра технической поддержки HP, зависит от удаленности клиента и определяется следующим образом. Указанные ниже расстояния приведены только в качестве примера. Для получения дополнительных сведений о зонах предоставления услуг обратитесь в местное представительство HP.

Расстояние от выделенного офиса технической поддержки HP	Время реагирования при обслуживании на месте на следующий рабочий день
0–160 км	Время реагирования при обслуживании на месте на следующий рабочий день
161–320 км	1 дополнительный день
321–480 км	2 дополнительных дня
Более 480 км	Определяется в момент заказа услуги и зависит от наличия ресурсов

Расстояние от назначенного центра обслуживания HP	Установленное фиксированное время ремонта оборудования
0–80 км	Действует установленное фиксированное время ремонта
81–160 км	Действует установленное фиксированное время ремонта
Более 160 км	Для получения подробной информации обратитесь к представителю HP.

Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования применимо только в том случае, если заказчик находится в пределах 80 км от назначенного центра технической поддержки HP. Для заказчиков, находящихся на расстоянии от 81 до 161 км от назначенного центра технической поддержки HP, действуют условия о фиксированном времени ремонта оборудования, указанные в следующей таблице. Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования не заключается, если заказчик находится на расстоянии более 160 км от назначенного центра технической поддержки HP. Указанные ниже расстояния приведены только в качестве примера. Для получения дополнительных сведений о зонах предоставления услуг обратитесь в местное представительство HP.

За выезд на расстояние до 320 км от назначенного центра поддержки HP дополнительная плата не взимается. Если расстояние превышает 320 км, клиент дополнительно оплачивает транспортные расходы.

Если продукт находится или должен быть установлен за пределами зоны предоставления услуг или до места назначения невозможно добраться на автомобиле и необходим другой транспорт (например, буровая вышка, на которую можно попасть только по воде, или отдаленный регион в пустыне), может потребоваться дополнительная плата, увеличение времени реагирования, сокращение часов обслуживания или изменение условий вывоза и доставки по усмотрению HP. Уточняйте условия локальной поддержки в местном офисе HP.

Зоны предоставления услуги и расценки в некоторых географических регионах могут отличаться.

Обслуживание может не осуществляться за пределами страны, в которой был куплен пакет услуг HP Care Pack с фиксированным временем обслуживания. За дополнительной информацией обратитесь к местному представителю HP.

Информация для заказа

Для всех продуктов, содержащих отдельно продаваемые и поддерживаемые устройства и компоненты, должен быть заключен контракт с тем же уровнем обслуживания, что и для базового продукта, если подобный уровень обслуживания предоставляется для этих устройств и компонентов. Доступные компоненты услуги и уровни обслуживания зависят от местных ресурсов, а также могут быть ограничены для некоторых продуктов и географических регионов. Свяжитесь с местным представителем HP или торговым партнерам, чтобы приобрести обслуживание оборудования HP с выездом к заказчику или запросить дополнительную информацию.

Условия и положения

См. полный список [условий и положений для HP Care Pack](#).

Дополнительная информация

Чтобы узнать больше, обратитесь к местному торговому представителю или партнеру HP или перейдите на сайт hp.com/go/pcandprintservices.

Подпишитесь на новости
hp.com/go/getupdated



Отправить коллегам

Услуги HP регулируются действующими условиями договора о предоставлении услуг HP, с которыми заказчик знакомится в момент приобретения. Заказчик может обладать дополнительными законными правами в соответствии с действующим местным законодательством. Указанные права не будут зависеть от условий обслуживания HP или ограниченной гарантии HP, предоставляемой вместе с продуктом HP.

© HP Development Company, L.P., 2019. Информация в этом документе может быть изменена без предварительного уведомления. Все гарантии в отношении продуктов и услуг компании HP выражены исключительно в явном виде в гарантийных обязательствах, прилагаемых к этим продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь сведения не могут рассматриваться как дополнение к этим условиям гарантии. HP не несет ответственности за технические, редакторские и иные ошибки в данном документе.

