

HP Active Care

Услуги HP Care Pack



Преимущества услуги

- Сокращение времени простоя благодаря оперативному реагированию
- Оперативное решение проблем пользователей
- Обеспечение стабильной работы ПК независимо от местонахождения
- Защита данных и носителей
- Поддержка в случае непредвиденных ситуаций
- Удовлетворение конкретных потребностей бизнеса
- Поддержка со стороны опытных специалистов с выездом на место эксплуатации устройства

Обзор услуги

HP Active Care – это служба технической поддержки ПК мирового класса для офисных сотрудников и мобильных пользователей. Благодаря службе HP Active Care ИТ-команды получают возможность оперативно устранять проблемы на устройствах HP и обеспечивать оптимальное время бесперебойной работы^{1,4}. Предоставляя услуги удаленной технической поддержки, аналитического прогнозирования состояния устройств, устранения проблем и выездного обслуживания на следующий рабочий день, HP Active Care создает необходимые условия для офисной и удаленной работы.

HP Active Care также обеспечивает ускоренную диагностику и быстрое устранение проблем – благодаря этому пользователи практически не теряют время из-за отказов и сбоев. Функция Automated Case Generation (автоматизированное создание заявок) минимизирует время простоев, немедленно создавая заявку при обнаружении проблемы. Благодаря этому сотрудники, принимающие решения в сфере ИТ, могут спланировать удобный график ремонтных работ. Продолжительность безотказной работы ПК увеличивается благодаря аналитическим прогнозам, которые позволяют ИТ-командам быть в курсе состояния каждого ПК в парке. Специалисты HP помогают быстро выявлять проблемы, место и время их появления, заказывать запасные компоненты и устанавливать их вместо неисправных.

Особенности и характеристики

ВОЗМОЖНОСТИ ПЛАТФОРМЫ HP TECHPULSE⁴

При помощи мощной платформы аналитической обработки данных HP TechPulse, в которой применяются средства искусственного интеллекта (AI), услуга HP Active Care позволяет прогнозировать развитие ситуации и заблаговременно отправлять клиентам соответствующие оповещения. ИТ-команды могут отслеживать состояние устройств и получать оповещения о тех устройствах, которые необходимо в первую очередь проверить, отремонтировать или обновить. Все эти операции можно выполнять, используя унифицированную единую панель управления.

Информация об услуге

- Аналитика на базе HP TechPulse, включающая в себя следующие возможности:
 - Инвентаризация и мониторинг состояния
 - Панель управления с аналитическими данными
 - Аналитические прогнозы
- Удаленная диагностика и техническая поддержка
- Обслуживание на месте эксплуатации
- Запасные части и расходные материалы
- Доступ к услугам удаленной технической поддержки, предоставляемым высококвалифицированными специалистами HP
- Обслуживание в поездках более чем в 90 странах⁶
- Сохранение неисправных носителей⁶
- Защита от случайных повреждений⁶

Особенности и характеристики (продолжение)

Категория	Средства
Прогнозы и заблаговременные оповещения при помощи HP TechPulse	Инвентаризация оборудования (включая модели, тип, серийные номера оборудования и основную информацию о гарантии)
	Новые типы серьезных инцидентов в случае проблем с жесткими дисками, температурным режимом системы и состоянием аккумулятора
	Состояние оборудования, быстрая проверка обновленного состояния устройств в парке
	Обновление системы BIOS и микропрограммного обеспечения
	Состояние жесткого диска
Автоматическое создание заявок	Замена жесткого диска
	Замена аккумуляторов
Удаленная диагностика и техническая поддержка	Круглосуточная техническая поддержка ²
Обслуживание на месте эксплуатации	Обслуживание на месте с выездом специалиста

Обзор основных возможностей поддержки с использованием платформы HP TechPulse

- Устройства, подключенные к панели управления
 - Инвентаризация оборудования: позволяет получить подробную информацию о зарегистрированных устройствах (включая модель, тип, серийные номера оборудования и основную информацию о гарантии), а также историю регистрации устройств.
- Устройства, требующие вмешательства персонала
 - Состояние оборудования: выявляет устройства, не удовлетворяющие отдельным показателям эффективности (например, состоянию аккумулятора, диска, температуре, необходимости применения критически важных обновлений системы BIOS).
- Устройства с нарушениями температурного режима
 - Классификация по температурным режимам: позволяет получить подробную информацию о температуре зарегистрированных устройств.
- Устройства, требующие замены аккумулятора или жесткого диска
 - Замена аккумуляторов: позволяет получить информацию о рекомендуемом времени замены аккумулятора для зарегистрированных устройств.
- Устройства, для которых требуется обновление системы BIOS и микропрограммного обеспечения
 - Обновления BIOS: с HP TechPulse уведомления о наличии обновлений BIOS появляются на панели управления, чтобы вы всегда знали, на каких устройствах необходимо обновить ПО.

Особенности и характеристики (продолжение)

УДАЛЕННАЯ ДИАГНОСТИКА И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

При появлении сбоев жесткого диска и проблем с аккумулятором могут создаваться автоматизированные заявки на техническую поддержку. Для устранения остальных проблем обратитесь в службу поддержки клиентов HP.

После регистрации вашего обращения специалисты HP начинают работу по выявлению, диагностике и устранению проблемы с оборудованием. Перед выездом к клиенту специалисты HP могут выполнить дистанционную диагностику оборудования с помощью различных электронных средств удаленной технической поддержки либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблем. Независимо от выбранного графика обслуживания, о связанных с оборудованием инцидентах можно сообщать в компанию HP по номеру телефона или через веб-сайт (для вашего региона), а также с помощью электронных решений HP для дистанционной поддержки, которые автоматически регистрируют события в круглосуточном режиме². Компания HP подтверждает получение идентификационного номера заявки и сообщает клиенту этот номер. Компания HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил клиент.

ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ С ВЫЕЗДОМ НА СЛЕДУЮЩИЙ РАБОЧИЙ ДЕНЬ

В случае проблем с оборудованием, которые нельзя устранить дистанционно в рамках услуги HP Active Care, представитель компании ответит на следующий рабочий день, чтобы запланировать техническое обслуживание и восстановить рабочее состояние оборудования. В дополнение к обслуживанию основного устройства на месте эксплуатации компания HP может принять решение об удаленной замене определенных продуктов или решений⁵, включая периферийные устройства (такие как док-станции, мониторы, клавиатуры, гарнитуры и мыши), вместо их ремонта. На замену предоставляются либо новые устройства, либо эквивалентные новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные устройства переходят в собственность HP³. После получения устройств представители компании будут выполнять обслуживание по своему усмотрению на месте или дистанционно, пока устройства не будут восстановлены. Если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения.

- Восстановление при сбоях: во время выездного технического обслуживания оборудования специалисты HP могут устанавливать доступные технические усовершенствования и требующие квалифицированной установки обновления микропрограммного обеспечения, если это необходимо для восстановления рабочего состояния оборудования или обеспечения условий проведения технического обслуживания.
- Ремонт по запросу: если требуется заменить жесткий диск или аккумулятор, клиенты могут создать на панели управления HP TechPulse заявку на замену этих компонентов в удобное время, не дожидаясь момента, когда устройство перестанет работать.

ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ И МАТЕРИАЛЫ

Компания HP предоставит необходимые запасные части и материалы для поддержания устройства или решения⁵ 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 детали, должны будут оплатить это в соответствии с прейскурантом на запасные детали.

Особенности и характеристики (продолжение)

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. 7.

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 имеет право загружать, устанавливать и использовать обновления микропрограммного обеспечения для обслуживаемых продуктов с учетом лицензионных ограничений, предусмотренных действующими стандартными условиями продаж компании 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.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Защита от случайных повреждений⁶: на определенных уровнях обслуживания может быть доступна защита от случайного повреждения оборудования, подпадающего под действие этой услуги. Для пакета Solution Care Pack защита от случайных повреждений распространяется только на основной блок конфигурации или решения и не распространяется на периферийные устройства. 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 этот момент у представителя HP.
- Сохранение неисправных носителей⁶: эта услуга позволяет клиенту оставить у себя вышедшие из строя жесткие диски, твердотельные и флеш-накопители, которые он не хочет возвращать из-за хранящихся на них конфиденциальных данных. Возможность сохранения клиентом неисправных носителей распространяется на все жесткие диски, установленные в обслуживаемой системе.
- Поддержка оборудования на следующий рабочий день в поездках⁶: для мобильных пользователей в рамках этой услуги производится техническое обслуживание новых переносных компьютеров HP. Это простое и удобное решение доступно в разных странах и регионах. Услуга технической поддержки оборудования на следующий рабочий день в поездках доступна для некоторых продуктов HP и может включать в себя (если доступно локально) ответ на следующий рабочий день для решения проблем с оборудованием (с дистанционной диагностикой проблемы на языке клиента в странах, где доступна эта услуга). Поддержка осуществляется в стандартные рабочие часы и дни соответствующей страны (или географического региона).

Особенности предоставления услуги

На устройства, управляемые компанией HP, вручную либо на заводе будет установлено клиентское ПО для сбора информации об устройстве (пользовательские данные при этом не собираются). Информация о серийных номерах устройств будет собираться для идентификации устройств во внутренних системах HP и для оказания помощи в случае проблем. HP Active Care не собирает следующие виды данных.

- Демографическая информация (за исключением страны или языковых настроек).
- Информация о финансовых счетах, номера кредитных или дебетовых карт, информация о кредитах и платежах.
- Информация об активности в Интернете и социальных сетях.
- Выдаваемые государством идентификационные данные, такие как номер социального обеспечения, номер социального страхования или государственное удостоверение личности.
- Медицинская информация.
- Конфиденциальные данные, такие как этническое происхождение, политические убеждения, членство в профсоюзах, данные о состоянии здоровья, сексуальная ориентация или генетические данные. Собранные данные хранятся в защищенном облачном хранилище.

ГРАФИК ОБСЛУЖИВАНИЯ

График предоставления услуг – это время, в течение которого предоставляются услуги (на месте эксплуатации оборудования или удаленно). Уполномоченный представитель HP прибудет к клиенту для обслуживания основного устройства или воспользуется удаленными методами для обслуживания периферийных устройств, на которые распространяется услуга данного решения, 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.

За подробной информацией 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.

ВРЕМЯ ВЫЕЗДА НА МЕСТО ЭКСПЛУАТАЦИИ

В случае возникновения проблем с оборудованием, которые невозможно устранить удаленно, компания HP предпримет все возможные усилия для выезда к клиенту в установленные соглашением сроки. 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. Для услуг в рамках Solution Care Pack любые периферийные устройства (такие как мониторы, клавиатуры, мыши, док-станции, гарнитуры и т. д.) будут либо отремонтированы, либо заменены удаленно в зависимости от обстоятельств. Время реагирования рассчитывается только в пределах графика предоставления услуги и может быть перенесено на ближайший рабочий день в пределах этого графика.

Особенности предоставления услуги (продолжение)

УПРАВЛЕНИЕ ЭСКАЛАЦИЕЙ

Для решения сложных проблем в компании HP предусмотрены официальные процедуры эскалации. Руководство местного представительства HP координирует процесс эскалации, привлекая для решения проблемы собственных и/или сторонних экспертов, обладающих соответствующей квалификацией.

ДОСТУП К ЭЛЕКТРОННОЙ ИНФОРМАЦИИ О ПОДДЕРЖКЕ И ОБСЛУЖИВАНИИ

В рамках этой услуги компания HP предоставляет доступ к ряду коммерческих электронных и веб-средств. 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 интернет-поиск необходимой документации по технической поддержке для более быстрого решения проблем.
- 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 сотруднику с соответствующей квалификацией. 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, а также участвовать в форумах по поддержке. На данную услугу могут распространяться ограничения сторонних производителей.

РЕШЕНИЕ ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ СВЯЗИ

Электронное решение для дистанционной поддержки позволяет надежно проводить диагностику и устранять неполадки в поддерживаемых продуктах. 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 клиента.

ВЫПОЛНЕНИЕ 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 необходимые процедуры резервного копирования отвечает клиент. Проверка может быть выполнена HP с помощью теста самодиагностики оборудования (POST), автономной диагностики или визуального контроля корректного функционирования. Уровень тестирования, необходимый для проверки качества ремонта оборудования, определяется компанией HP. Для соблюдения действующих обязательств касательно времени ремонта компания HP может по собственному усмотрению временно или окончательно заменить продукт. Продукты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные устройства возвращаются

Особенности предоставления услуги (продолжение)

в собственность HP. Работа до полного устранения неисправности может быть не связана с обслуживанием на объекте клиента, которое выполняется для настольных компьютеров, мобильных устройств и потребительских решений. Право выбора окончательного способа решения всех проблем, о которых сообщил клиент, остается за компанией HP.

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ

Эта услуга распространяется на ПК HP, удовлетворяющие критериям, включая поддерживаемые и предоставляемые HP внутренние компоненты, такие как память и оптические приводы. Услуга распространяется в том числе на фирменные аксессуары HP, входящие в исходный комплект поставки ПК, например проводные мыши и клавиатуры или адаптеры питания переменного тока.

Услуги HP Care Pack с ограниченной областью действия 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.

Если приобретен пакет HP Solution Care Pack, услуги для решения распространяются на основной блок, а также на шесть поддерживаемых HP периферийных устройств, подключенных к основному блоку, в том числе на внешние мониторы (до 2 шт.), док-станции, беспроводную мышь, беспроводную клавиатуру и гарнитуры HP. Чтобы на периферийные устройства распространялось действие пакета Solution Care Pack, они должны быть приобретены одновременно с основным компьютером.

Док-станции и репликаторы портов HP подпадают под действие услуги только в тех странах, где была приобретена услуга HP Care Pack.

Услуга не распространяется на расходные материалы, в том числе съемные носители, сменные аккумуляторы, стилусы для планшетных ПК и другие материалы, а также на обслуживание пользователей и устройства других производителей. Обслуживание аккумуляторов 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 дополнительных затрат. В этом случае компания HP предложит варианты компонентов на замену. В зависимости от возможностей местной службы технической поддержки замена может быть доступна не для всех компонентов и не во всех странах.

ТРЕБОВАНИЯ К УСТРОЙСТВАМ

Устройства, обслуживаемые в рамках услуги HP Active Care должны представлять собой ПК, изготовленные компанией HP, которые удовлетворяют следующим требованиям.

- Отгружены не ранее 1 января 2021 г.
- Работают под управлением ОС Windows 10 1703 или более поздней версии и только в редакции Pro, Enterprise или Education. Версии Windows 10 Home данной функцией не поддерживаются.

Особенности предоставления услуги (продолжение)

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПАНЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ HP TECHPULSE

Данная функция поддерживается только в Windows-приложении HP TechPulse (Setup.exe) версии 3.20.495 или более поздней.

- Инструкции по использованию и настройке панели управления HP TechPulse см. в руководстве по внедрению по адресу hp.com/active-care.
- Если на устройстве не установлено ПО HP TechPulse Persistence, программное обеспечение TechPulse можно загрузить по адресу hpdaas.com/software.

При несоблюдении клиентом 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.

РЕГИСТРАЦИЯ HP CARE PACK

Эта услуга зависит от соответствующей регистрации HP Care Pack. Информация о доступе к панели управления HP TechPulse будет предоставлена в электронном письме, которое приходит во время регистрации Care Pack. Если вы не укажете адрес эл. почты клиента, который будет пользоваться этой услугой, она может оказаться недоступной или предоставляться с задержкой.

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.

ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

Теперь согласно настройкам по умолчанию на устройства конечных пользователей отправляются предупреждения с прогнозом возможных проблем. Кроме того, конечные пользователи могут создавать заявки на поддержку непосредственно на своих устройствах. Если клиенту требуется панель управления, чтобы контролировать парк оборудования, он может ей воспользоваться.

Ниже указаны требования для доступа к панели управления HP TechPulse.

- Необходимо использовать ПО HP TechPulse Persistence на устройствах, на которых данная функция была включена на заводе.
- Чтобы использовать клиентское ПО на устройствах, необходимо принять условия и положения.
- Зарегистрировать устройства, следуя инструкциям HP.
- Запрашивать добавление и удаление управляемых устройств и пользователей.
- Гарантировать выполнение лицензионных требований программных приложений.
- Стараться устранять типичные проблемы конечных пользователей перед обращением в службу поддержки HP.
- Попробовать откатить обновления ОС в случае сбоя.
- Предоставлять партнерам доступ к учетной записи или управлению ее параметрами (если это применимо).

На устройствах, подключенных к услуге HP Active Care, будет автоматически установлен программный клиент для инициирования обслуживания. Файлы и иные данные не собираются. Информация о серийных номерах устройств будет собираться для идентификации устройств во внутренних системах HP и для оказания помощи в случае проблем. HP Active Care не собирает следующие виды данных.

Особенности предоставления услуги (продолжение)

- Демографическая информация (за исключением страны или языковых настроек).
- Информация о финансовых счетах, номера кредитных или дебетовых карт, информация о кредитах и платежах.
- Информация об активности в Интернете и социальных сетях.
- Выдаваемые государством идентификационные данные, такие как номер социального обеспечения, номер социального страхования или государственное удостоверение личности.
- Медицинская информация.
- Конфиденциальные данные, такие как этническое происхождение, политические убеждения, членство в профсоюзах, данные о состоянии здоровья, сексуальная ориентация или генетические данные. Собранная информация хранится в защищенном облачном хранилище.

Собранная информация хранится в защищенном облачном хранилище. Вы соглашаетесь с тем, что HP будет собирать эту информацию в рамках предоставления данной услуги. Если вы не желаете предоставить эту информацию компании HP, услуга не будет предоставляться надлежащим образом.

В случае нарушения указанных обязательств компания HP может а) отказаться от предоставления услуг согласно описанию либо б) предоставлять такие услуги за счет клиента в соответствии с текущими повременными тарифами и материальными затратами.

Если компания HP того требует, в течение 10 дней после приобретения данной услуги клиент или уполномоченный представитель HP должен активировать поддерживаемое оборудование, используя инструкции по регистрации, содержащиеся в HP Care Pack или в документе, предоставленном HP по электронной почте, либо иными способами, указанными HP. 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 перевозки.

Для обслуживания оборудования на месте эксплуатации настоятельно рекомендуется использовать соответствующее решение HP по дистанционной поддержке с защищенным подключением к HP. Чтобы обеспечить обслуживание, клиент обязан предоставить все необходимые ресурсы в соответствии с требованиями решения HP для дистанционной поддержки. После установки решения HP для дистанционной поддержки клиент должен обеспечить неизменность контактных данных, указанных 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 клиент 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 пакеты исправлений для микропрограммного обеспечения и ПО, предназначенные для самостоятельной установки.
- В разумных пределах оказывать HP содействие в выявлении и устранении неполадок по запросу HP.

Особенности предоставления услуги (продолжение)

Клиент несет ответственность за своевременную установку критически важных обновлений микропрограммного обеспечения, предназначенных для самостоятельной установки, а также доставленных деталей для самостоятельного ремонта (CSR) и устройств на замену.

Если для решения проблемы клиент 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, клиент должен будет заплатить за неисправную деталь или продукт сумму, определенную компанией HP.

Ответственность за безопасность внутренней и конфиденциальной информации клиента, а также удаление данных и очистку накопителей, которые будут заменены и возвращены HP после ремонта, несет клиент. 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 ПОВРЕЖДЕНИЙ⁶ (ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УСЛУГА)

В рамках услуг HP Care Pack, включающих защиту от случайных повреждений, клиент должен сообщать HP о таком повреждении 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 какой именно ущерб был нанесен оборудованию. HP не примет заявку, если она не будет содержать эту информацию, а также если с момента инцидента прошло более 30 дней.

СОХРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНЫХ НОСИТЕЛЕЙ⁶ (ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УСЛУГА)

При использовании услуги сохранения неисправных носителей клиент обязан выполнять следующие требования.

- Осуществлять постоянный физический контроль твердотельных и флеш-накопителей. HP не несет ответственности 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 компании HP идентификационные данные для каждого диска или твердотельного либо флеш-накопителя, сохраненного в рамках услуги, а также подписать предоставленный HP документ, подтверждающий сохранение накопителя.
- Уничтожить сохраненные диски или твердотельные либо флеш-накопители и/или убедиться, что они не возвращены снова в эксплуатацию.
- Утилизировать все сохраненные жесткие диски или твердотельные либо флеш-накопители в соответствии с действующими законами и нормами по защите окружающей среды.

Особенности предоставления услуги (продолжение)

Что касается накопителей, предоставленных компанией HP клиенту временно, в аренду или в рамках лизинга, клиент обязуется своевременно вернуть заменяемые накопители после истечения или прекращения действия услуг поддержки HP. Клиент 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.

ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ ВО ВРЕМЯ ПОЕЗДОК С ВЫЕЗДОМ НА СЛЕДУЮЩИЙ РАБОЧИЙ ДЕНЬ (ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УСЛУГА)

Техническая поддержка в поездках доступна в наиболее развитых регионах мира (список включает многие страны и регионы и постоянно дополняется). Подробный список можно найти [здесь](#). В данном списке представлены сведения о доступности услуг технического обслуживания во время поездок, в том числе защиты от случайных повреждений, а также информация о возможности сохранения неисправных носителей. Список стран и географических регионов может быть изменен без предварительного уведомления.

HP рекомендует проверить доступность услуг технической поддержки во время поездок на данном [веб-сайте](#) до самой поездки.

При выезде клиента в любой из этих регионов за пределами страны, где был приобретен продукт, компания HP:

- предоставит телефонный номер глобального центра решений HP для необходимой страны или региона, список которых можно найти [здесь](#),
- будет принимать звонки по месту пребывания клиента непосредственно от него либо от специалистов внутренней службы поддержки вашей компании,
- будет определять уровень неисправности оборудования,
- обеспечит техническое обслуживание на следующий рабочий день по месту пребывания клиента либо доставку запасных деталей (если необходимо),
- предоставит детали для ремонта оборудования в соответствии с его техническими характеристиками при наличии в стране пребывания локализованных деталей.

Ограничения при предоставлении услуги

Услуга HP Active Care не предполагает выполнение требований закона HIPAA. Поэтому компании, соблюдающие правила конфиденциальности HIPAA, не должны использовать HP Active Care, чтобы обеспечить соответствие необходимым требованиям.

ОГРАНИЧЕНИЯ НА УСЛУГУ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ HP TECHPULSE

К ограничениям на данную услугу относится только функция автоматического создания заявок на жесткие диски и аккумуляторы. Для всех остальных вопросов на панели управления предусмотрена функция создания заявки на поддержку, позволяющая устранить проблему с помощью специалистов поддержки.

Ограничения при предоставлении услуги (продолжение)

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Компьютеры под управлением Windows 8.1 или Windows 10.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

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 клиентом самостоятельно, либо полная замена продукта. 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.

ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ УСЛУГ HP ACTIVE CARE

- Создание резервных копий, восстановление и техническая поддержка операционной системы или иных программ и данных.
- Эксплуатационные испытания приложений или дополнительное тестирование, запрошенное или затребованное клиентом.
- Выявление и устранение неполадок, связанных с проблемами межсетевого 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).

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.



Ограничения при предоставлении услуги (продолжение)

ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ УСЛУГ 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 любые 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 продукта, внутри устройства, 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 клиентом неверной, вводящей в заблуждение, ложной или неполной информации об обстоятельствах повреждения оборудования).
- Случайное или иное повреждение внешнего характера, которое не влияет на эксплуатационные и функциональные характеристики компьютера.
- Мелкие недостатки компьютерного монитора, в том числе, помимо прочего, выгорание экрана и появление дефектных пикселей в процессе целевого использования и надлежащей эксплуатации оборудования.
- Повреждение оборудования 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.

Ограничения при предоставлении услуги (продолжение)

- Любые проблемы, возникшие до 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 HP 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, ядерных инцидентов, а также террористических актов.
- Случаи внесения каких-либо изменений в обслуживаемое оборудование.
- Преднамеренное повреждение обслуживаемого устройства.
- Неосторожное, небрежное, неправильное обращение с оборудованием в процессе его использования.
- 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, падением или пролитой жидкостью).

ОГРАНИЧЕНИЯ УСЛУГИ ЗАЩИТЫ ОТ СЛУЧАЙНЫХ ПОВРЕЖДЕНИЙ

Право на приобретение услуги защиты от случайных повреждений 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.), 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 случайных повреждений 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.

Клиентам с существенно большим количеством обращений компания HP может отказать в приобретении услуги защиты от случайных повреждений.

В некоторых странах действуют ограничения. За подробной информацией о доступности услуги защиты от случайных повреждений обращайтесь в ближайший офис HP.

Ограничения при предоставлении услуги (продолжение)

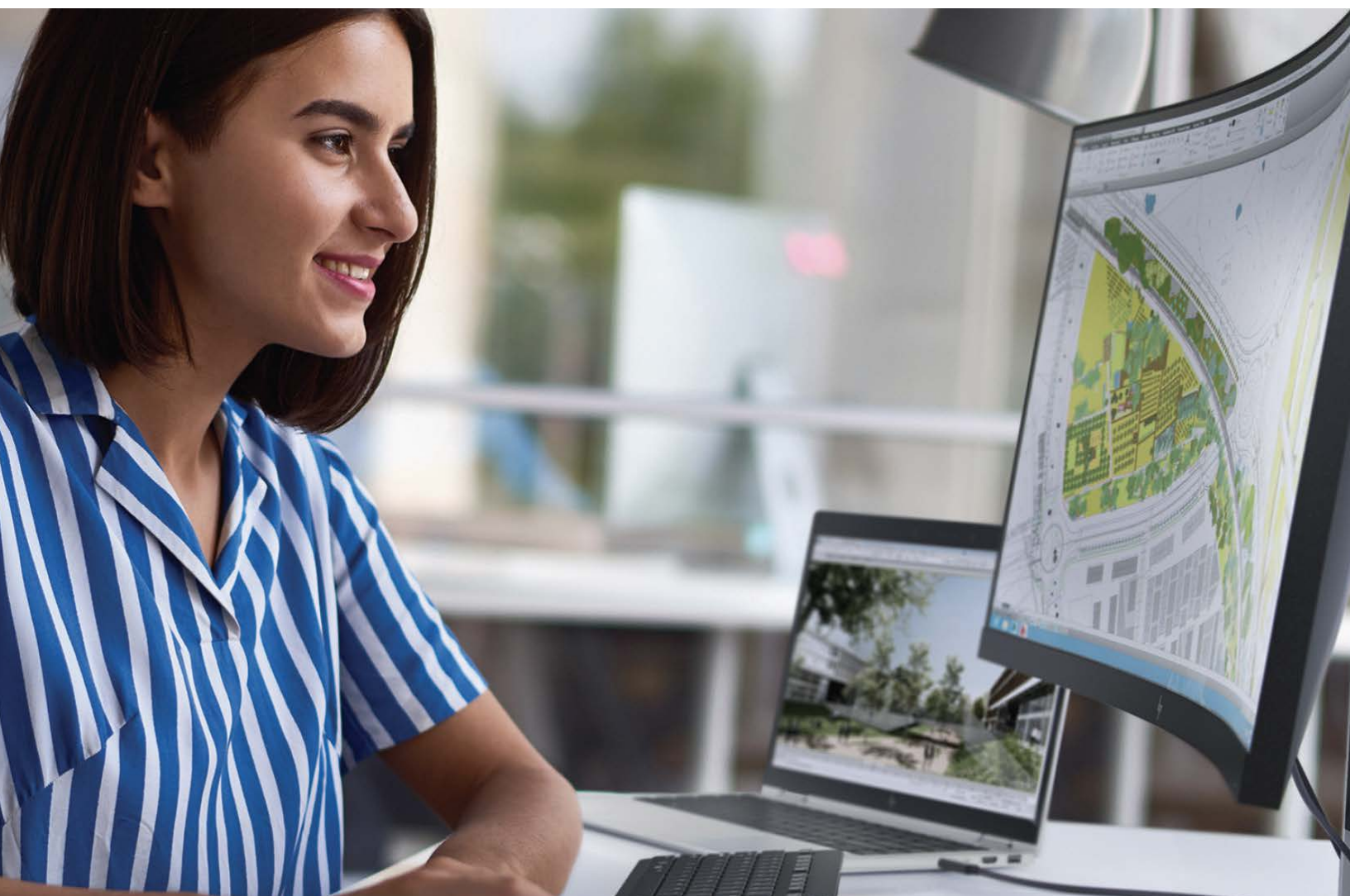
Повреждение внешних периферийных устройств, подключенных к основному блоку. Защита от случайных повреждений распространяется только на основной компьютер.

ОГРАНИЧЕНИЯ УСЛУГИ СОХРАНЕНИЯ КЛИЕНТОМ НЕИСПРАВНЫХ НОСИТЕЛЕЙ У СЕБЯ

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.

Эта 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 клиент злоупотребляет услугой сохранения неисправных носителей (например, если количество заменяемых неисправных носителей значительно превышает стандартные показатели частоты отказов для соответствующих систем).



Ограничения при предоставлении услуги (продолжение)

HP не несет ответственности за содержимое жестких дисков или твердотельных и флеш-накопителей, сохраненных клиентом 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 этой услуги по сохранению неисправных носителей.

ОГРАНИЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ ВО ВРЕМЯ ПОЕЗДОК

HP требует, чтобы неисправный продукт был отправлен в страну приобретения, если для ремонта (включая услугу защиты от случайных повреждений) требуется замена устройства. В рамках этой услуги полная замена продукта недоступна за пределами страны его приобретения. Время обслуживания в поездках ограничивается ремонтом оригинального продукта на месте эксплуатации.

При выезде клиента из страны, где был приобретен продукт, указанные услуги технической поддержки будут предоставляться только в странах и регионах, где они доступны. Их список приведен [здесь](#). В странах и регионах, отсутствующих в данной таблице, услуги в рамках данного соглашения не предоставляются. Тем не менее в некоторых регионах, отсутствующих в данной таблице, услуги могут предоставляться с пониженным уровнем обслуживания.

Если компоненты, необходимые для ремонта, особенно детали с привязкой к конкретному языку или стране, недоступны, можно использовать один из следующих вариантов:

- отложить запрос на предоставление услуги до возвращения в страну, где был приобретен продукт,
- согласиться на замену неисправной детали деталью, предназначенной для местного рынка (например, на клавиатуру только с латинской раскладкой).

Детали с привязкой к конкретному языку или стране, например клавиатуры с другой раскладкой, клавиатуры на других языках или источники питания с региональными параметрами, как правило, недоступны в международных поездках. Действие этого соглашения не распространяется на такие детали, за исключением случаев, когда клиент не выезжает за границы страны, где был приобретен продукт.

Услуги, запрошенные за пределами страны, где было приобретено устройство, предоставляются только для базового модуля. Услуги для внешних мониторов предоставляются только в стране, где было приобретено устройство, в случае, если была оплачена данная расширенная услуга. Док-станции или репликаторы портов обслуживаются в стране, где был приобретен пакет HP Care Pack, но не за ее пределами.

Данная услуга не распространяется на оборудование сторонних производителей.

Ограничения при предоставлении услуги (продолжение)

УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ ИНЦИДЕНТА

Компания HP подтверждает получение обращения путем его регистрации и предоставления клиенту 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 клиентом, выяснить у него уровень критичности и до начала установленного периода времени обслуживания на месте организовать доступ к системе. Время обслуживания оборудования на месте эксплуатации может быть разным и зависеть от уровня критичности инцидента. Уровень критичности определяется клиентом.

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	Низкий	Отсутствует воздействие на бизнес или пользователей.

Ограничения при предоставлении услуги (продолжение)

ЗОНЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПОЕЗДКАХ

Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации соблюдается только в том случае, если клиент находится в пределах 160 км от обозначенного центра технической поддержки HP. Время прибытия специалиста в места, расположенные на расстоянии более 160 км от назначенного центра технической поддержки HP, в случае длительных поездок определяется следующим образом. Указанные ниже расстояния могут отличаться при обслуживании на выезде¹. За подробной информации обратитесь в местный отдел продаж HP.

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

Информация для заказа

Все устройства и компоненты, для которых услуги HP Care Pack приобретаются отдельно, должны заказываться с тем же уровнем обслуживания, что и продукт, в который они входят, чтобы этот уровень обслуживания был доступен для данных устройств и компонентов. Доступные компоненты услуги и уровни обслуживания зависят от местных ресурсов, а также могут быть ограничены для некоторых продуктов и географических регионов. Пакеты услуг HP Solution Care Pack для решения необходимо приобрести во время покупки оборудования и все сразу, чтобы на них распространялись условия и положения для данного решения. Чтобы приобрести услугу обслуживания оборудования HP с выездом к клиенту или запросить дополнительную информацию, свяжитесь с региональным представителем или торговым партнером HP.

Условия

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

УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ ДЛЯ HP TECHPULSE

См. полный список [условий и положений](#) для HP TechPulse. Информационный документ по безопасности и техническим особенностям HP TechPulse доступен на [веб-странице](#).

Цели уровня обслуживания, предоставляемого реселлером или торговым представителем HP, должны включать условия и положения. Услугу HP Active Care с HP TechPulse нельзя перепродавать или передавать другой компании.

Дополнительную информацию об HP Active Care см. на сайте HP Active Care: hp.com/active-care.

Дополнительная информация

За дополнительной информацией обратитесь к региональному торговому представителю или партнеру HP или посетите сайт hp.com/go/pcandprintservices.

Подпишитесь на новости
hp.com/go/getupdated

Отправить коллегам



1. Уровень обслуживания и время ответа службы поддержки при использовании HP Care Pack могут зависеть от местоположения клиента. Срок действия программы обслуживания начинается с даты приобретения оборудования. Действует ряд ограничений и исключений. Подробную информацию можно найти на сайте hp.com/go/cpc. Услуги HP регулируются действующими условиями договора о предоставлении услуг HP, с которыми клиент знакомится в момент приобретения. Клиент 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.
2. Доступность дистанционной технической поддержки зависит от страны и региона.
3. Если возможность сохранения неисправных носителей приобретена вместе с HP Active Care, то любые замененные жесткие диски будут сохраняться у клиента.
4. Для работы HP Active Care требуется установить HP TechPulse. Клиенты должны вручную загрузить приложение HP TechPulse для Windows с сайта www.hpdaas.com/software или предоставить HP согласие на установку HP TechPulse во время первой загрузки устройства с целью сбора информации об этом устройстве. HP Services Scan предоставляется на некоторых коммерческих устройствах через Центр обновления Windows. Эта функция определяет, для каких устройств приобретена услуга с поддержкой HP TechPulse, и автоматически загружает на них соответствующее программное обеспечение. Чтобы отключить эту функцию, следуйте инструкциям на сайте <http://www.hpdaas.com/requirements>. HP TechPulse – это платформа телеметрии и аналитики, которая предоставляет важные данные, связанные с устройствами и приложениями, но не продается как отдельная автономная служба. Платформа HP TechPulse отвечает строгим требованиям регламента GDPR в отношении конфиденциальности и получила сертификаты информационной безопасности ISO27001, ISO27701, ISO27017 и SOC2 Type2. Требуется доступ в Интернет с подключением к панели управления TechPulse. Полные требования к системе см. на сайте <http://www.hpdaas.com/requirements>.
5. Кроме обслуживания основного устройства на месте услуга дополнительно охватывает до шести периферийных устройств, таких как док-станции, мониторы, клавиатуры, гарнитуры и мыши.
6. Продается отдельно или в качестве дополнительной услуги.



© HP Development Company, L.P., 2020, 2023 Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. Гарантийные обязательства для продуктов и услуг HP приведены только в условиях гарантии, прилагаемых к каждому продукту и услуге. 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.

4AA7-8543RUE, 14 сентября 2023 г.