

# 硬件支持现场服务

金牌服务, 部分惠普服务



## 主要服务功能

- 远程问题诊断与支持
- 现场硬件支持
- 替换零件和材料
- 选定产品固件更新
- 服务提供时段选择
- 硬件支持的现场响应时间选择
- 升级管理
- 电子支持信息和服务获取
- 惠普电子远程支持解决方案 (仅针对符合条件的产品)
- 意外损坏保护 (仅符合条件的产品可选择)
- 缺陷媒介保存 (仅符合条件的产品可选择)
- 呼叫即维修时间承诺, 替代硬件支持现场响应时间 (仅符合条件的产品可选择)
- 改进后的零件库存管理 (包含在部分可选的呼叫即维修时间承诺中)
- 仅限台式机/工作站/瘦客户端/笔记本保障 (仅符合条件的产品可选择)
- 打印机、多功能打印机及符合条件的扫描仪
- 维护套件替换

## 服务概览

硬件支持现场服务能够为您的硬件产品提供远程协助和现场支持, 提升产品的运行时间。

您可以选择采用提供多种现场响应的多个级别服务, 也可以选择多种持续时间的呼叫即维修 (call-to-repair) 时间和服务提供时段组合来解决您特定的服务需求。

通过服务级别选择和呼叫即维修时间, IT 管理人员能够得到支持专家的协助, 迅速地开始为系统进行故障排除, 在规定的时间内让硬件回归到运行状态。

## 规格

表 1. 服务描述

功能	远程问题诊断与支持
<b>服务提供说明</b>	<p>一旦客户按照《一般性规定/其他排除条件》中所描述的拨打电话, 提出服务请求后, 并且惠普给予收悉确认后, 惠普将在服务提供时段内隔离硬件故障, 进行远程故障排除, 采取补救措施, 与客户一切解决问题。在提供现场协助之前, 惠普可使用电子远程支持解决方案来访问服务保障中的产品, 进行远程诊断, 或者使用其他可用的方式来推动故障的远程解决。</p> <p>惠普将在服务提供时段内为客户可安装固件和客户自行维修 (CSR) 零件的安装提供电话协助。</p> <p>无论客户的服务提供时段如何, 如果服务保障中的硬件出现故障, 客户都可以通过当地可选择的电话或网络门户向惠普报告, 或者通过惠普一天24小时, 一周7天提供服务的电子远程支持解决方案来将其作为自动化设备报告事件进行报告。惠普保留对所有报告故障最终解决方案的决定权。</p>
<b>现场硬件支持</b>	<p>依据惠普的判断, 针对无法通过远程方式解决的硬件故障, 惠普授权代表将为服务保障中的硬件产品提供现场技术支持, 促使其回归运行状态。针对特定产品, 惠普可自行判断, 以替换产品的方式来替代维修工作。所替换的产品为全新未使用产品, 或者在功能上等同于全新未使用产品。惠普对被替换的产品拥有所有权。</p> <p>惠普授权代表抵达客户现场后, 该代表将依据惠普的判断, 通过现场或者远程的方式来继续提供服务, 直至产品修复。如果在维修的过程中需要获取零件或者额外的资源, 则维修工作可能暂停, 并在获取到相应资源后恢复工作。工作直至完成 (Work to completion) 服务可能不适用于台式机、移动和消费性产品的现场支持服务。一旦惠普确认该硬件功能得到恢复, 或者该硬件已完成替换, 维修工作即视为完成。</p>
<b>现场硬件支持</b>	<p><b>发生故障时进行维修:</b> 此外, 在提供现场技术支持之时, 惠普可:</p> <p>为服务保障中的硬件产品安装可用的工程改进, 从而帮助客户保障硬件产品的正常运行, 同时保持其与惠普供应硬件替换零件的兼容性。</p> <p>对于服务保障中的硬件产品, 依据惠普的意见, 为了让产品回归运行状态, 或者维持惠普的可支持能力, 安装惠普定义为客户不可安装的可用固件更新。</p> <p><b>根据要求安:</b> 此外, 在客户的要求下, 惠普将在服务提供时段内, 为服务保障中的硬件产品安装惠普定义为客户不可安装的关键固件更新。关键固件更新为惠普产品部门推荐立即安装的固件更新。</p> <p>即便有任何与本文件或者惠普现行标准销售条款相反的情况, 惠普仍将针对所选的企业存储阵列和企业磁带产品, 覆盖并替换对于所保障产品正常运行至关重要的有缺陷或废弃的电池。</p>

<b>替换零件和材料</b>	<p>惠普将提供惠普支持的替换零件和材料,从而维护服务保障中硬件产品的运行条件,其中包括安装可用并且所推荐工程改进需要的零件和材料。惠普所提供的替换零件应当为全新未使用产品,或者在功能上等同于全新未使用产品。惠普对被替换的零件拥有所有权。客户如果希望保留,或者对被替换的零件进行消磁或者物理损毁,将产生费用,并且需要支付替换零件的市场标价。</p> <p>耗材和可消耗零件不属于服务保障范围内,在本服务中也将不予提供;标准保修条款和条件适用于耗材和可消耗零件。客户需负责耗材和可消耗零件的维修或者替换。可能适用于部分免责条款;请联络惠普获取更多信息。如果某可消耗零件属于服务保障范围内,则依据惠普的判断,服务即维修时间承诺和现场响应时间不适用于所覆盖的可消耗零件的维修或替换。</p> <p><b>最长支持使用寿命/最大使用限制:</b> 依据制造商使用说明书、产品快速规格说明,或者技术产品数据表,达到最长支持使用寿命以及/或者最大使用限制的零件和部件,在本服务中将不予供应、维修或替换。</p>
<b>选定产品固件更新</b>	<p>对于惠普向惠普硬件产品发布的授权固件更新,仅有签订有效协议的客户可获取该更新。</p> <p>在本服务中,客户将有权为得到本服务保障的硬件产品下载、安装并使用固件更新(需取决于惠普现行标准销售条款中的所有适用许可限制)。</p> <p>惠普将通过合理的手段来对客户获取固件更新的资格进行验证(例如存取代码或者其他标识方式),客户有责任依据本数据表的条款以及其他与惠普的适用协议来使用此类存取工具。</p> <p>惠普可使用包括审查在内的附加合理方式来验证客户是否遵守了其与其所签订协议的条款,其中包括本数据表。</p> <p>对于拥有基于固件的软件产品许可的客户(在固件中应用,并通过购买单独的软件许可产品来激活),客户必须同时拥有(如果有的话)有效的软件支持协议来获取、下载、安装和使用相关的固件更新。根据原装惠普或原装制造商软件许可条款,只有当客户拥有针对每个系统、插座、处理器、处理器内核或者终端用户软件许可的相关软件更新许可时,惠普才可根根本文件此前所描述的为客户提供、安装、或者协助安装固件更新。</p>
<b>服务提供时段</b>	<p>服务提供时段明确了在现场或远程提供所描述服务的时间期限。</p> <p>在服务提供时段之外接收到的呼叫将在惠普接收到呼叫之时进行记录,但是不会如《一般性规定/其他排除条件》中所描述的由惠普给予确认,直至次日达到客户的服务提供时段。</p> <p>服务级别表中列明了符合资格的产品对应的服务提供时段。</p> <p>所有服务供应时间取决于当地的具体情况。您可以联络当地的惠普销售办公室了解服务供应的详细信息。</p>
<b>硬件支持的现场响应时间</b>	<p>对于无法远程解决服务保障中的硬件故障的情况,惠普将使用在商业上合理的方式来在规定的现场响应时间范围内给予现场响应。</p> <p>根据《一般性规定/其他排除条件》,现场响应时间是指从惠普接到第一次电话并给以确认开始的一段时间。现场响应时间的结束时间为惠普授权代表抵达客户现场,或者惠普确定所报告事件目前不需要现场干预,并完成解释工作之时。</p> <p>响应时间仅在服务提供时段范围内进行计算,并且可能推后至存在服务提供时段的次日。服务级别表中列明了符合资格的产品对应的响应时间选择。所有响应时间取决于当地的具体情况。您可以联络当地的惠普销售办公室了解服务供应的详细信息。</p>
<b>升级管理</b>	<p>惠普已经建立了正式的升级程序来加速复杂问题的解决。当地的惠普管理人员负责协调问题的升级工作,争取获取相应的惠普资源所需要的技能人员以及/或者选定的第三方来协助问题解决。</p>
<b>电子支持信息和 服务获取</b>	<p>在这一服务中,惠普让客户能够获取特定的可商品供应的电子和基于网络的工具。客户可获取:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向注册用户提供的特定能力,例如订阅与硬件相关的主动型服务通知,参加支持性论坛来解决问题,并且与其他用户分享最佳的作法</li> <li>• 针对符合资格的技术支持文件提供拓展的基于网络的搜索来加速问题的解决</li> <li>• 提供密码访问的特定的惠普专有服务诊断工具</li> <li>• 通过基于网络的工具来直接向惠普提交问题;这一工具能够通过一个资格预审流程来将某项支持或者服务申请推送到有资格回应该问题的人员中,从而促使问题得到快速解决;这一工具也能够审核每项递交的支持或服务申请的状态,包括通过电话递交的问题</li> <li>• 惠普和第三针对特定第三方产品托管的信息数据库,通过这一数据库,客户可以搜索并检索产品信息,寻找有关支持问题的答案,并参加支持论坛;这一服务可能受到第三方访问的限制</li> </ul>
<b>电子远程支持 解决方案</b>	<p>针对符合资格的产品,电子远程支持解决方案提供强大的故障排除和维修能力。这其中可包含远程系统访问解决方案,并且可提供便捷的管理中心点和对于开放故障和历史的的企业视图。惠普支持专家只有在获得客户授权的情况下才会使用远程系统访问。通过远程系统访问,惠普支持专家可提供更加高效的故障排除和更快的问题解决服务。</p>

**规格 (可选)**

**表 2. 可选的服务描述**

功能	服务提供说明
<b>意外损坏保护</b>	<p>对于符合资格的产品, 特定的服务级别可提供对因操作带来的意外损坏提供保护。对于适用于意外损坏保护的情况, 客户服务保障中的硬件产品可对因操作带来的意外损坏提供保护。</p> <p>意外损坏的定义是, 以该损坏发生在正常使用过程中为前提, 因为突然或者未预见到的事故, 而对产品造成的物理损坏。覆盖的事故包括无意中液体泄漏在组件中或者上面、坠落、跌落、电涌、以及液晶显示器 (LCD) 损坏或破损和零件破损。有关意外损坏保护服务说明的补充细节和排除条件在《服务限制》板块中有详细描述。</p>
<b>缺陷媒介保存</b>	<p>针对符合资格的产品, 在本服务中, 对于保存了敏感数据的缺陷硬盘或者符合资格的 SSD/闪存盘组件, 如果客户不愿意将其废弃, 则可以选择保留。在得到服务保障的系统上, 所有磁盘或者符合资格的 SSD/闪存盘必须参与缺陷媒介保存。</p>
<b>硬件服务的呼叫即维修时间承诺</b>	<p>符合资格的产品可选择用呼叫即维修时间承诺来代替现场响应时间。对于无法远程解决的服务保障中的硬件紧急事件 (1级或2级严重), 惠普将使用在商业上合理的方式来在规定的呼叫即维修时间承诺范围内促使服务保障产品回归运行状态。对于非紧急的事件 (3级或4级严重), 或者应客户的要求, 惠普将与客户一起就开始采取补救措施的时间达成一致意见, 而呼叫即维修时间承诺即从这一时间开始。在《一般性规定/其他排除条件》中对事件严重级别进行了定义。</p> <p>根据《一般性规定/其他排除条件》, 呼叫即维修时间是指从惠普接到第一次电话并给予确认开始的一段时间。呼叫即维修时间的结束时间为惠普确认该硬件已完成维修, 或者惠普确定所报告事件目前不需要现场干预, 并完成解释工作之时。呼叫即维修时间仅在服务提供时段范围内进行计算, 并且可能转交至拥有服务提供时段的次日。</p> <p>在服务级别表中列明了符合资格的产品对应的呼叫即维修时间选择。所有呼叫即维修时间取决于当地的具体情况。您可以联络当地的惠普销售办公室了解更多信息。</p> <p>一旦惠普确认该硬件功能得到恢复, 或者该硬件已完成替换, 维修工作即视为完成。惠普不对任何数据丢失负责, 客户需负责完成相应的备份程序。惠普的验证可能同时包括完成开机自我测试, 独立诊断, 或者正常运行的视觉验证。惠普可自行判断决定验证该硬件是否完成维修所必要的测试级别。惠普可自行判断是否需要临时或永久替换产品, 以实现维修时间承诺。所替换的产品为全新未使用产品, 或者在功能上等同于全新未使用产品。惠普对被替换的产品拥有所有权。</p> <p>从购买该项服务开始, 需花费30天的时间完成设置和必要的审查和流程, 该项硬件呼叫即维修时间承诺方可生效。在最初的30天时间, 以及审核完成后最多额外5个工作日内, 惠普将提供4小时现场响应时间。</p>
<b>改进后的零件库存管理</b>	<p>为了支持惠普呼叫即维修时间承诺, 我们为呼叫即维修服务的客户保留了关键替换零件库存。该库存存储在惠普指定的工厂内。这些零件的目的是增加库存供应, 惠普授权代表可获取这些零件。</p>
<b>仅限台式机/工作站/瘦客户端/笔记本保障</b>	<p>对于符合资格的 PC 产品, 客户可选择仅限台式机/工作站/瘦客户端/笔记本保障服务。即便有任何与本文件或者惠普现行标准销售条款相反的情况, 金牌服务和本服务限制不包括下列选择和配件:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 外接监视器</li> <li>• 任何不包含在主台式机、工作站、瘦客户端或者笔记本产品原包装中购买的外部配件</li> </ul> <p>在金牌服务购买国家内可覆盖均站或者端口复制器, 但在购买国家之外不可覆盖。</p>
<b>维护套件替换</b>	<p>经过培训的惠普技术人员前往客户现场, 并提供替换维护套件和清理打印机所必要的所有人力、零件和材料。惠普可使用在性能上等同新零件的改制零件; 惠普对被替换的零件拥有所有权。当技术人员提供维护套件并成功地打印一个测试页面时, 对于客户打印机的维修工作即视为完成。注意: 在安装套件之前, 打印机必须正常运转 (参见《服务限制》板块)。</p>

规格

表 3. 服务级别选项

选项	服务提供说明
<b>三天响应, 标准工作时间 (9x5)</b>	<p>周一至周五, 从当地时间上午8:00至下午5:00, 每天9小时提供服务, 不包括惠普规定的节假日。</p> <p>在惠普接到服务申请电话并给予确认后的第三个服务提供日, 惠普授权代表将在服务提供时段内抵达客户现场, 开始硬件维修服务。对于在服务提供时段范围外接到的电话, 惠普将在第二个服务提供日给予确认, 并在接下来的3个服务提供日内提供服务。</p>
<b>次日响应, 标准工作时间 (9x5)</b>	<p>周一至周五, 从当地时间上午8:00至下午5:00, 每天9小时提供服务, 不包括惠普规定的节假日。</p> <p>在惠普接到服务申请电话并给予确认后的下一个服务提供日, 惠普授权代表将在服务提供时段内抵达客户现场, 开始硬件维修服务。对于在服务提供时段范围外接到的电话, 惠普将在第二个服务提供日给予确认, 并在接下来的服务提供日内提供服务。</p>
<b>次日响应, 标准工作时间 (9x7)</b>	<p>周一至周日, 从当地时间上午8:00至下午5:00, 每天9小时提供服务, 包括惠普规定的节假日。</p> <p>在惠普接到服务申请电话并给予确认后的下一个服务提供日, 惠普授权代表将在服务提供时段内抵达客户现场, 开始硬件维修服务。对于在服务提供时段范围外接到的电话, 惠普将在第二个服务提供日给予确认, 并在接下来的服务提供日内提供服务。</p>
<b>4小时响应, 标准工作时间 (9x5)</b>	<p>周一至周五, 从当地时间上午8:00至下午5:00, 每天9小时提供服务, 不包括惠普规定的节假日。</p> <p>在惠普接到服务申请电话并给予确认后的4小时内, 惠普授权代表将在服务提供时段内抵达客户现场, 开始硬件维修服务。4小时现场响应时间仅在服务提供时段范围内计算。对于在当地时间下午1:00之后接到的电话申请, 响应时间可能退后至下一个服务提供时段。</p>
<b>4小时响应, 延长工作时间 (13x5)</b>	<p>周一至周五, 从当地时间上午8:00至下午9:00, 每天13小时提供服务, 不包括惠普规定的节假日。</p> <p>在惠普接到服务申请电话并给予确认后的4小时内, 惠普授权代表将在服务提供时段内抵达客户现场, 开始硬件维修服务。4小时现场响应时间仅在服务提供时段范围内计算。对于在当地时间下午5:00之后接到的电话申请, 响应时间可能退后至下一个服务提供时段。</p>
<b>4小时响应, 标准工作时间 (9x7)</b>	<p>周一至周日, 从当地时间上午8:00至下午5:00, 每天9小时提供服务, 包括惠普规定的节假日。</p> <p>在惠普接到服务申请电话并给予确认后的4小时内, 惠普授权代表将在服务提供时段内抵达客户现场, 开始硬件维修服务。4小时现场响应时间仅在服务提供时段范围内计算。对于在当地时间下午1:00之后接到的电话申请, 响应时间可能退后至下一个服务提供时段。</p>
<b>4小时响应, 延长工作时间 (13x7)</b>	<p>周一至周日, 从当地时间上午8:00至下午9:00, 每天13小时提供服务, 包括惠普规定的节假日。</p> <p>在惠普接到服务申请电话并给予确认后的4小时内, 惠普授权代表将在服务提供时段内抵达客户现场, 开始硬件维修服务。4小时响应时间仅在服务提供时段范围内计算。对于在当地时间下午5:00之后接到的电话申请, 响应时间可能推后至下一个服务提供时段。</p>
<b>4小时响应, 24小时x7天</b>	<p>从周一至周日, 每天24小时提供服务, 包括惠普规定的节假日。</p> <p>在惠普接到服务申请电话并给予确认后的4小时内, 惠普授权代表将随时抵达客户现场, 开始硬件维修服务。</p>
<b>6小时呼叫即维修时间</b>	<p>对于服务保障中硬件的紧急问题, 惠普将在接到第一次电话的6小时内 (且该时间在服务提供时段范围内) 使用在商业上合理的方式促使硬件回归到运行状态。</p>
<b>24小时服务即维修, 24小时x7天</b>	<p>从周一至周日, 每天24小时提供服务, 包括惠普规定的节假日。</p> <p>对于服务保障中硬件的紧急问题, 惠普将在接到电话并给予确认后的24小时内使用在商业上合理的方式促使硬件回归到运行状态。</p>

## 覆盖范围

本服务的覆盖范围为：符合资格的惠普或康柏品牌硬件产品以及惠普支持和供应的内部组件，例如内存和 DVD-ROM 驱动器，以及与主产品一同购买的惠普或康柏品牌配件，例如鼠标、键盘、坞站、AC 适配器和尺寸最大为22英寸的外接显示器。

对于惠普的销售终端 (POS) 系统和捆绑的产品解决方案，例如零售解决方案、服务台或购物车，本服务覆盖基础组件以及附加的惠普品牌外围设备，例如作为 POS 或者捆绑产品解决方案的一部分来销售的现金抽屉、打印机、显示器杆和条形码阅读器或者手提式扫描仪。对于符合资格的多供应商系统的覆盖包括所有标准供应商供应的内部组件和外接显示器、键盘和鼠标。

本服务不覆盖可消耗物品，其中包括但不限于可移动的媒介、客户可替换的电池、平板 PC 笔、维护套件、以及用户维护且非惠普的设备。本服务对于惠普笔记本和平板使用寿命电池的保障时间最长为3年。

中断使用的替换零件和组件，可能需要进行升级。在部分情况下，客户对中断使用的零件或组件进行升级可能会产生额外费用。惠普将为客户推荐合适的替换选择。根据当地的供应能力，不是所有国家都能够供应所有替换组件。

## 前提条件

客户必须以正当方式购买这些服务中将涵盖的所有基础固件的许可。

惠普可自行判断是否需要服务保障中的产品进行审查。如果需要进行审查，惠普授权代表将联络客户，而客户将同意在初始30天的时间范围内安排接受审查。审查期间，惠普将搜集关键的系统配置信息，并对所涵盖的产品进行详细记录。在审查期间搜集的信息将使得惠普可以在合适的位置，以合适的级别来规划并维护替换零件库存，让惠普对未来潜在的硬件故障进行调查和故障排除，从而尽可能快速高效地完成维修。根据惠普的自行判断，审查可在现场、通过远程系统访问、远程审查工具或者通过电话进行。

如果惠普要求进行审查，从购买该项服务开始，需花费30天的时间完成设置、审查和流程，该项硬件呼叫即维修时间承诺方可生效。在审查完成后的五 (5) 个工作日后，硬件呼叫即维修时间承诺方可生效。在此之前，惠普将针对服务保障中的硬件提供4小时现场响应时间级别的服务。

此外，如果客户没有遵循关键的审查建议，或者审查没有在规定的时间内进行 (由惠普导致的延迟除外)，惠普保留将服务降级至现场响应时间，或者取消服务合约的权利。

对于硬件现场响应时间选择，为了保障服务的供应，惠普强烈建议客户安装并运行适宜的惠普远程支持解决方案，该方案可安全连接至惠普。对于硬件呼叫即维修时间承诺，为了保障服务的供应，惠普要求客户安装并运行适宜的惠普远程支持解决方案，该方案可安全连接至惠普。请联络当地的惠普代表，了解有关其要求、规格和排除条件的详细信息。如果客户没有安装适宜的惠普远程支持解决方案，惠普可能无法提供所规定的服务，并且没有义务这样提供服务。如果客户在收到推荐且可以安装适宜惠普远程支持解决方案，而没有安装的情况下，对于非客户可安装固件的现场安装，惠普可能需要收取额外费用。客户需负责安装客户可安装的固件。如果客户要求惠普安装客户可安装固件和软件更新，则惠普需收取额外费用。除非惠普和客户以书面形式另外达成一致意见，否则对于客户的任何额外收费将以时间和材料为基础。

## 客户责任

如果客户没有承担所规定的客户责任，按照惠普的自行判断，惠普或者惠普授权服务供应商将 i) 没有义务提供所描述的服务，或者 ii) 按照现行的时间和材料费用，由客户承担服务供应的费用。

如果惠普提出了要求，客户或者惠普授权代表必须在购买本服务的10天内，依据金牌服务中提供的注册指引，或者惠普提供的电子邮件文件，或者依据惠普的指引来激活所支持的硬件产品。如果所保障产品变更了位置，则激活和注册工作 (或者对现有惠普注册信息进行适当的调整) 将在变更的10天内完成。

呼叫即维修时间承诺取决于客户根据惠普的要求提供立即且无限制访问系统的许可。当包括物理、远程故障排除和硬件诊断评估在内的系统访问出现延迟或者被拒绝时，呼叫即维修时间承诺不适用。如果客户要求提供预定的服务，则呼叫即维修时间从达成一致的预定时间开始。

为了保障服务和选择的供应，针对硬件现场响应时间选择，惠普强烈建议客户安装可安全连接至惠普的适宜惠普远程支持解决方案，并根据惠普远程支持解决方案的发布说明，提供所有必要的资源，而针对硬件呼叫即维修时间承诺，这一要求为强制性的。当惠普远程支持解决方案安装完成后，客户也必须保留在远程支持解决方案中配置的联络信息，惠普将在处理设备故障时使用该信息。请联络当地的惠普代表，了解有关其要求、规格和排除条件的详细信息。

经惠普要求，客户需要对惠普的远程问题解决工作给予支持。客户将：

- 提供为惠普提供及时且专业的远程支持所必要的信息，让惠普能够确定服务的级别
- 开始自我测试，并安装和运行其他诊断工具和程序
- 安装客户可安装的固件更新和补丁
- 根据惠普的要求，采取其他合理的行动来帮助惠普判断或解决问题

客户需负责及时安装关键的客户可安装固件更新，以及收到的 CSR 零件和替换产品。

如果客户要求惠普安装客户可安装的固件更新或补丁，则客户同意支付额外费用。除非惠普和客户以书面形式另外达成一致意见，否则对于客户的任何额外收费将以时间和材料为基础。

如果需要通过运送 CSR 零件或者替换产品来解决问题，则客户需负责在惠普规定的时间内返还缺陷的零件或产品。如果惠普没有规定的时间内收到缺陷的零件或产品，或者所收到的该零件或产品出现物理性的损坏，则根据惠普的决定，客户需支付该缺陷零件或产品的惠普标注价格。

针对包含应操作而导致意外损坏的金牌服务，客户需负责在事故发生的30日内向惠普报告，以使惠普能够加快系统维修。对于在事故发生日期的30日后进行报告的情况，惠普保留拒绝提供系统损坏服务保障维修的权利。如果为服务保障中的产品提供或者使用了防护功能的物品，例如盖子、运输箱或者袋子等等，则客户有责任继续使用这些产品配件来保护其免于损坏。

客户需负责保障客户拥有所有权的保密信息的安全。为了保障客户数据的安全，客户有责任对在维修流程中可能被替换或者返回给惠普的产品中的信息进行适当的清理或者移除。如需了解更多有关惠普责任的信息，包括在《惠普媒体信息清理政策》和《医疗客户的媒体信息处理政策》中列出的信息，请访问 [hp.com/go/mediahandling](http://hp.com/go/mediahandling)

如果客户选择保留在缺陷媒介保留服务中维修零件，则客户需负责：

- 保留在惠普提供服务的过程中被替换的数据保留组件
- 确保保留组件中的客户敏感数据完成了损毁或者仍然安全
- 派出一位授权代表来保留缺陷的数据保留组件，接受替换组件，为惠普提供识别信息，例如服务中每个保留组件的序列号，以及根据惠普的要求，签订一份惠普提供的文件，对数据保留组件的保留给予确认
- 损毁已保留的数据保留组件并且/或者确保不再使用该组件
- 依据适用的环境保护法律和法规来处理所有已保留的数据保留组件

对于惠普以出借、租用或者租赁的形式向客户提供的的数据保留组件，在惠普支持到期或者终止之时，客户将立即将该替换组件返还给惠普。客户将全权负责在将所出借、租用或者租赁的组件或产品返还给惠普之前移除所有敏感数据，惠普不负责维护该组件中保留的任何敏感数据的保密性。

## 服务限制

根据惠普的自行判断，惠普将使用远程诊断和支持、现场服务供应和其他服务供应方式相结合的方式提供服务。其他服务供应方式可包括通过键盘、鼠标等客户可替换零件的承运商，或者在客户同意的情况下，通过惠普归类为 CSR 零件的其他零件，或者完整替换产品的形式来提供。惠普将确定合适的供应方式来提供有效及时的客户支持，并实现呼叫即维修的时间承诺（如果适用的话）。

惠普对设计产品给予了大量的投入，使其可以由客户来完成维修。客户自行维修（CSR）是惠普保修条款中的关键部分。它让惠普可以在确认故障之时，将归类为 CSR 零件的键盘、鼠标或其他替换零件直接运送给客户。零件的运送通常可连夜完成，因为客户可以尽快地收到替换零件。随后客户可以在方便的时候完成零件替换。

“强制性”的 CSR 是部分产品标准保修中的一部分。对于享有惠普金牌服务，或者合约性支持协议的客户而言，可自行选择是否要采用 CSR。“自行选择”让客户可以采用 CSR 或者选择让惠普服务人员来完成替换，且在产品服务范围内无需支付额外费用。

包括“现场”条款在内的金牌服务和合约性支持协议让惠普可以在客户选择 CSR 时直接将 CSR 零件运送给客户，相反，如果客户不愿意选择 CSR，则惠普支持代表将抵达客户现场来完成维修服务。

包含“非现场”条款在内的金牌服务和合约性支持协议，例如“收取并返还”（Pickup and Return）或者“返还给客户”，如果客户不愿意选择 CSR，则客户将根据惠普的判断，将产品送至授权的惠普维修地点，或者将产品运送给惠普。

如果客户同意接受所推荐的 CSR，并且已获得了将系统回归运行状态所需的 CSR 零件，则现场服务级别将不适用。在这些情况下，惠普需要向客户传达运送 CSR 零件对于客户所在地产品运行的重要性。

如果可以使用远程诊断、远程支持或者此前描述的其他服务供应方式来提供服务的话，则现场响应时间不适用。

针对惠普 POS 系统和捆绑的产品解决方案，例如零售解决方案、服务台或购物车，可仅针对基础组件提供现场服务。针对附加外围设备的服务供应将通过运输替换零件或完整替换产品以供客户采用 CSR，或者通过零件或产品的技术承运人员安装来完成。

#### **本服务中不包含下列行动：**

- 备份、恢复以及操作系统、其他软件和数据的支持
- 应用的操作测试，或者客户要求的额外测试
- 互连性或兼容性问题的故障排除
- 网络相关问题的支持
- 由于客户未能整合惠普所提供的任何系统修改、维修、布丁或者改进而导致的服务要求
- 由于客户未能避免惠普此前所建议的行为而导致的服务要求
- 在惠普的意见中，因为不恰当地处理或使用产品而导致的服务要求
- 在惠普的意见中，因为非惠普人员未经授权地尝试安装、维修、维护或者修改硬件、固件或软件而导致的服务要求

#### **意外损坏保护服务选择的排除条件**

购买意外损坏保护服务要求该产品得到比意外损坏保护服务时间等同或者更长的厂商保修或者保修延长服务。意外损坏保护服务是指为以该损坏发生在正常使用过程中为前提，因为操作而造成突然或者未预见到的意外损坏提供保护。该服务不涵盖下列情形和因为下列原因导致的损坏：

- 正常的磨损；颜色、质地或者表面处理的改变；自然的耗损；生锈；灰尘；或者腐蚀
- 火灾，车辆或者房主事故（所述事故得到保险保障或者其他产品维修），自然灾害（包括但不限于洪灾），或者其他任何源于产品之外的灾害
- 暴露于惠普规格要求之外的天气状况或者环境条件之下，暴露于危险（包括生物危害）材料之下，操作者的疏忽、误用、误操作、电源不正确、未经授权地维修或者尝试维修、不正确且未经授权地设备更改、附加或安装、破坏、动物或昆虫损坏或侵扰、电池有缺陷、电池漏液、缺少制造商规定的维护工作（包括使用不合适的清洁剂）
- 产品设计、架构、编程或者指引上的错误
- 由于除依据制造商的规格要求和用户手册进行正常的产品使用、存储和操作之外，而导致的损失或损坏所必要的维护、维修或替换
- 被盗、丢失、神秘失踪或者误放
- 数据丢失或损坏；业务受到干扰
- 欺诈（包括但不限于对客户的裁定方、服务商或者惠普错误、误导或者不完整地传达设备损坏的方式和原因）
- 装饰性质的产品意外或其他损坏，也即不影响电脑操作和功能的损坏
- 因为正常使用和操作产品导致的电脑显示屏瑕疵，包括但不限于“烧屏”和像素缺失
- 产品序列号被移除或者更改
- 在制造商保修、召回或者厂商公告范围内的设备损坏或故障
- 在客户将服务保障中产品发往另一个地方或者返回途中出现的损坏

- 因为各种原因而导致的硬件、软件、媒体、数据等损坏, 具体原因包括但不限于病毒; 应用程序; 网络程序; 升级; 任何形式的格式化; 数据库; 文件; 驱动器; 源代码; 目标代码或者专有数据; 任何软件或者数据的支持、配置、安装或者重新安装; 或者使用已损坏或者有缺陷的媒介
- 任何在购买金牌服务之前已经存在的任何状况
- 产品报废
- 任何在购买国家之外迁移, 并且没有享受差旅+意外损坏保护金牌服务的设备
- 因为滥用或者在此处排除的原因而导致的 LCD 屏幕被损坏或者出现缺陷
- 故意损坏, 导致电脑显示屏开裂或损坏或者监视器损坏
- 因为警务行动、未经宣战或者经宣战的战争、核事故或者恐怖主义活动导致的损坏
- 以任何方式对服务保障中的产品进行更改或变更
- 服务保障中的产品未经解释或者神秘的失踪, 以及因为故意行为而导致的损坏
- 在处理或者使用产品时出现粗心、疏忽或者滥用的行为

如果为服务保障中的产品提供或者使用了防护功能的物品, 例如盖子、运输箱或者袋子等等, 则客户必须在此意外损坏保护服务中继续使用这些产品配件。粗心、疏忽或者滥用的行为, 包括但不限于以可造成损害或者暴力的方式处理并使用服务保障中的产品, 可对产品造成有意或者无意的损坏。任何因为此类行为而导致的损坏不受本意外损坏保护服务的保障。

针对惠普商用和消费性产品, 因为操作而导致的意外损坏仅限于从金牌服务开始后每12个月期限内每个产品出现一次事故。

一经达到所规定的限制, 任何因为额外索赔带来的维修成本将按照所耗费时间与材料来收取, 但除非在所购买国家进行了特别的记录, 否则所购买金牌服务的其他方面将继续有效。

对于有着明显过高索赔历史的客户, 惠普拒绝接受其购买因操作导致意外损坏服务的权利。

### 缺陷媒介保留服务的选择限制

缺陷媒体暴力服务仅适用于因为故障而被惠普替换的符合资格的数据保留组件。该服务不适用于交换没有出现故障的数据保留组件。

本服务不涵盖惠普将其确认为可消耗零件, 以及/或者达到制造商的操作手册、产品快速规格说明, 或者技术产品数据表中规定的最大支持使用寿命以及/或者最大使用限制的数据保存组件。

对于惠普指定要求单独覆盖的缺陷媒介保留服务, 如果有的话, 就必须单独完成配置和购买流程。

惠普对这些组件的故障率会进行不间断的检测, 如果惠普合理地认为客户过度地使用了缺陷媒介保留服务(例如替换的缺陷媒介保留组件大量地超过了所涉及系统的标准故障率), 则惠普保留提前30天通知取消该服务的权利。

## 维护套件替换服务的排除条件

维护套件替换可选服务不包括, 但也不限于下列活动:

- 任何在维护套件替换之外的维修工作; 如果客户打印机需要进行额外的零件替换, 则需针对本服务额外收费。
- 只有经授权的惠普技术人员方可替换惠普打印机的维护套件。



## 一般条款/其他免责条款

惠普确认服务申请呼叫的流程包括：记录事件，与客户沟通事件 ID，确认客户事件的严重程度和开始采取补救措施的时间要求。备注：对于通过惠普电子远程支持解决方案接收到的事件，惠普需要联络客户，确定事件的严重程度，并且在硬件呼叫即维修时间或者硬件现场响应时间开始之前安排访问客户的系统。

根据事件的严重程度，硬件支持现场响应时间和呼叫即服务时间承诺可能不同。客户可决定事件的严重程度。

事件的严重程度可分为：

- 1级严重—紧急的系统失效：例如，生产环境失效：生产系统或生产系统失效/处于严重危险中；数据损坏/损失或者处于危险中；业务受到严重影响；存在安全问题
- 2级严重—紧急的系统降级：例如，生产环境受到严重破坏；生产系统或者生产应用受到干扰/影响；有再次发生的风险；对业务造成显著影响
- 3级严重—正常：例如，非生产系统（例如测试系统）失效或者降级；现场工作区的生产系统或者生产应用降级；非紧急的功能损失；对业务造成有限的影响
- 4级严重—低：例如，没有对业务或者用户造成影响

## 差旅区域

所有硬件现场响应时间仅适用于惠普指定支持中心的100英里（160公里）范围内。对于惠普指定支持中心周边200英里（320公里）范围内现场提供的支持，客户无需支付额外费用。如果客户现场位于惠普指定支持中心周边200英里（320公里）以外，则需支付额外的差旅费用。

如果产品的所在地，或者将要安装的所在地超出规定的差旅区域，或者该现场无法通过驾驶车辆，而需要特别的交通方式（例如：石油钻塔、船、沙漠中的遥远区域等等），则供应服务可能需要收取额外的支持费用，响应时间更长，服务供应时间减少，或者根据惠普的要求选择收取并返还（pickup and return）服务。请向您的惠普销售代表了解当地的支持条件。

在部分地理区域内，差旅区域和费用（如果适用的话）可能会发生变动。

按照下方表格所示，对于距离超过惠普指定支持中心周边100英里（160公里）的现场的响应时间将根据延长的差旅行程做出修改。

对于位于惠普指定支持中心周边50英里（80公里）范围内的现场可提供呼叫即维修时间承诺。

按照下方表格所示，对于位于惠普指定支持中心周边51至100英里（81至160公里）范围内的现场，可提供修改后的硬件呼叫即维修时间承诺。

和惠普指定支持中心的距离	4小时现场响应时间	次日现场响应时间
0-100英里 (0 - 160公里)	4 小时	次日现场响应时间
101 - 200英里 (161 - 320公里)	8 小时	附加1天服务提供日
201 - 300英里 (321 - 480公里)	在订购之时确定并取决于可提供的资源	附加2天服务提供日
超过300英里 (480公里)	在订购之时确定并取决于可提供的资源	在订购之时确定并取决于可提供的资源

对于超过惠普指定支持中心周边100英里（160公里）范围外的现场不可提供呼叫即维修时间承诺。

和惠普指定支持中心的距离	6小时硬件呼叫即维修时间承诺	24小时硬件呼叫即维修时间承诺
0-50英里 (0 - 80公里)	6 小时	24 小时
51 - 100英里 (81 - 160公里)	8 小时	24 小时
超过100英里 (160公里)	不可用	不可用

## 订购信息

对于所有组件和选择以及单独销售的金牌服务, 如果所订购的服务级别适用于这些组件和选择的话, 则必须订购其适用产品相同的服务级别。

根据当地的资源不同, 服务功能和服务级别的供应可能不同, 并且可能受限于符合资格的产品和地理位置。如需获取更多信息或者订购硬件支持现场, 请联络当地的惠普销售代表。

### 了解更多信息

[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

### 注册账户获取最新信息

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



与同事分享



为本文件打分

惠普服务依据适用惠普条款和服务条件, 或者在购买之时向客户指明。客户可能依据适用的当地法律享有额外的法定权利, 此类权利不受惠普服务条款与条件或者惠普产品所提供的有限质量保证的影响。

© 惠普公司版权所有 2016 此处包含的信息如有更改, 恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文并不提供任何明示或暗示的、事实上或法律上的担保或保证。惠普对本文中的技术性 or 编辑性错误或遗漏不承担任何责任。

4AA5-6385CHP, 2016年8月

