



Ремонт оборудования (устройств печати и персональных систем) HP с выездом к заказчику с фиксированным временем восстановления

Услуги HP Care Pack

Преимущества услуг

- Увеличение времени бесперебойной работы оборудования
- Прогнозируемое время ремонта
- Более эффективное управление ИТ-ресурсами

Основные возможности

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем
- Поддержка оборудования с выездом к заказчику
- Фиксированное время ремонта
- Запасные части и расходные материалы
- График предоставления услуг
- Доведение работы до конца
- Управление эскалациями
- Доступ к электронной информационной поддержке и электронное обслуживание

Общие сведения об услуге

В рамках услуг по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику с фиксированным временем восстановления заказчику предоставляется ИТ-менеджер с группой специалистов, которые оперативно приступают к диагностике и устранению неполадок в системе, помогая восстановить работоспособность оборудования в установленные сроки.

Вы можете выбрать один из нескольких уровней обслуживания, отличающихся временем ремонта и поддержкой дополнительных возможностей, в том числе возможности сохранения неисправных носителей у себя.

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 1. Возможности услуг

Возможность	Описание
Дистанционная поддержка и диагностика проблем	<p>После обращения Заказчика и подтверждения обращения компанией HP, как описано в разделе «Общие положения», специалисты HP на протяжении определенного времени будут работать над устранением инцидента и удаленно диагностировать и устранять неполадки совместно с Заказчиком. Перед выездом к Заказчику специалист HP может выполнить дистанционную диагностику оборудования с помощью различных электронных средств технической поддержки (если это возможно) либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблемы.</p> <p>HP будет предоставлять поддержку по телефону, помогая Заказчику устанавливать микропрограммное обеспечение и компоненты, предназначенные для самостоятельной установки, на протяжении определенного графика обслуживания срока.</p> <p>Независимо от установленного графика предоставления услуг о неисправностях оборудования можно сообщить в HP по телефону или через веб-портал (в зависимости от региона), а также с помощью электронных решений HP для дистанционной поддержки, которые в круглосуточном режиме автоматически передают отчеты о событиях, связанных с оборудованием. HP подтверждает получение запроса на предоставление услуги путем регистрации звонка, присвоения запросу уникального идентификатора и сообщения этого идентификатора Заказчику. Компания HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик.</p>
Поддержка оборудования с выездом к заказчику	<p>Если, по заключению компании HP, проблему с оборудованием невозможно устранить удаленно в указанные сроки, компания HP привлекает к устранению проблемы инженера службы технической поддержки и при необходимости отправляет его в офис Заказчика для восстановления работоспособности оборудования по месту эксплуатации. Компания HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт определенных моделей ПК и принтеров. Взамен неисправного оборудования предоставляются новое оборудование или функционально эквивалентное новому по своим рабочим характеристикам. Замененные изделия переходят в собственность HP. Кроме того, HP может внести технические усовершенствования, чтобы обеспечить надлежащую эксплуатацию оборудования и совместимость с предоставляемыми компанией HP запчастями. По своему усмотрению специалисты HP имеют право устанавливать любые обновления микропрограммного обеспечения, которые, по их мнению, необходимы для восстановления работоспособности обслуживаемого оборудования или обеспечения возможности его дальнейшего технического обслуживания компанией HP. На внесение технических усовершенствований и установку обновлений микропрограммного обеспечения не распространяется обязательство по выполнению ремонта за фиксированное время.</p>

Возможность	Описание
Фиксированное время ремонта	<p>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.</p> <p>Фиксированное время ремонта представляет собой период времени, начинающийся с регистрации первоначального запроса на предоставление услуги в центре HP Solution и заканчивающийся вынесением компанией HP заключения о том, что оборудование отремонтировано. Фиксированное время ремонта измеряется в соответствии с графиком и может быть перенесено на следующий рабочий день согласно графику.</p> <p>Варианты фиксированного времени ремонта отдельных продуктов указаны в таблице вариантов уровней обслуживания. Все варианты фиксированного времени ремонта зависят от локальной доступности. Для получения информации о доступности услуг обратитесь в региональное представительство HP.</p> <p>Восстановление считается выполненным после того, как компания HP убедится, что неисправности оборудования устранены либо выполнена замена оборудования.</p> <p>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 предоставляются новое оборудование или функционально эквивалентное новому по своим рабочим характеристикам. Замененные изделия переходят в собственность HP.</p> <p>С момента приобретения услуги до вступления в силу соглашения о фиксированном времени ремонта может пройти до 30 дней. В течение этого срока компания HP проводит технический анализ, планирует поставку запчастей и выполняет ряд других необходимых процедур. В случае выполнения анализа уровня обслуживания в течение этих 30 дней (с возможным продлением срока еще на пять рабочих дней) компания HP будет осуществлять выездное обслуживание в кратчайшие сроки в зависимости от наличия запчастей и свободных ресурсов. Время реагирования зависит от региона и расположения офиса Заказчика в соответствующем регионе.</p>
Запасные части и расходные материалы	<p>Компания HP предоставит поддерживаемые HP запасные детали и материалы, необходимые для поддержания обслуживаемого оборудования в рабочем состоянии, включая детали и материалы для доступных и рекомендуемых технических усовершенствований. Продукты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные изделия становятся собственностью HP. Заказчики, желающие сохранить замененные детали у себя, обязаны заплатить за них по текущему прейскуранту за вычетом действующих скидок.</p> <p>Расходные материалы:</p> <p>Данная услуга не распространяется на расходные материалы, включающие в числе прочего заменяемые самостоятельно аккумуляторы, лазерные и струйные картриджи, стилусы для планшетов, комплекты для обслуживания и иные расходные материалы, устройства сторонних производителей и аксессуары, приобретенные в дополнение к основному продукту, например док-станции и репликаторы портов. Батареи с длительным сроком эксплуатации для ноутбуков и планшетов HP обслуживаются в течение 3 лет.</p> <p>Максимальный срок обслуживания / максимальный срок службы:</p> <p>Детали и компоненты, срок службы которых превысил максимальный срок, указанный в руководстве по эксплуатации, технических характеристиках или технической документации, не поставляются, не ремонтируются и не заменяются в рамках данной услуги.</p>
График предоставления услуг	<p>Данный график определяет время предоставления описанного комплекса услуг у Заказчика или в удаленном режиме.</p> <p>Звонки, полученные вне графика предоставления услуг, оперативно регистрируются компанией HP, но принимаются к обработке согласно процедуре, описанной в разделе «Общие положения», только на следующий рабочий день в соответствии с графиком предоставления услуг.</p> <p>Варианты графиков предоставления услуг для отдельных продуктов приведены в таблице вариантов уровней обслуживания.</p> <p>Все графики предоставления услуг зависят от наличия свободных ресурсов в соответствующем регионе. Для получения информации о доступности услуг обратитесь в региональное представительство HP.</p>

Возможность	Описание
Доведение работы до конца	После прибытия уполномоченного представителя компании HP к Заказчику этот представитель продолжит предоставлять обслуживание на месте или дистанционно, по усмотрению компании HP, до тех пор, пока работоспособность оборудования не будет восстановлена полностью либо в достаточной мере для продолжения эксплуатации. Если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения.
Управление эскалациями	Для решения сложных проблем в HP предусмотрены официальные процедуры эскалации. Руководство местного представительства HP координирует процесс эскалации, привлекая для решения проблемы Заказчика экспертов HP и/или третьих лиц, обладающих соответствующей квалификацией.
Доступ к электронной информационной поддержке и электронное обслуживание	В рамках данной услуги HP предоставляет Заказчику доступ к определенным коммерческим электронным или сетевым инструментам. Заказчику предоставляются следующие возможности: <ul style="list-style-type: none">• возможности, доступные зарегистрированным пользователям, включая возможность загрузки микропрограммного обеспечения и исправлений HP, для установки которых могут потребоваться дополнительные разрешения, предоставляемые в рамках соглашений о поддержке программного обеспечения HP, подписку на уведомления об обслуживании оборудования и доступ к форумам 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 квалификации, в результате которого запрос на поддержку или обслуживание отправляется квалифицированному инженеру. Инструмент также предоставляет информацию о состоянии каждого отправленного запроса на поддержку или обслуживание, включая случаи, о которых было сообщено по телефону;• доступ к базам знаний HP и сторонних производителей, где можно найти необходимую информацию о продуктах, получить ответы на вопросы о поддержке и принять участие в форумах по поддержке. На данную услугу могут распространяться ограничения сторонних производителей.

Характеристики (дополнительные)

Таблица 2. Дополнительные возможности услуг

Возможность	Описание
Поддержка только настольных компьютеров / рабочих станций / ноутбуков	Заказчик может выбрать поддержку только определенных продуктов — настольных компьютеров / рабочих станций / тонких клиентов / терминалов в пунктах продаж / ноутбуков. В рамках услуг HP Care Pack с подобным покрытием уровень обслуживания не распространяется на внешние мониторы.
Сохранение неисправных носителей	В рамках данной услуги Заказчик может сохранить у себя неисправный жесткий диск или SSD/флэш-накопитель, для которых предоставляется обслуживание, если для него неприемлем возврат неисправного диска («жесткий диск или SSD/флэш-накопитель»), поскольку на нем хранятся конфиденциальные данные. Возможность сохранения неисправных носителей распространяется на все жесткие диски и поддерживаемые SSD/флэш-накопители, установленные в обслуживаемой системе. Невзирая ни на какие положения настоящего документа или текущих условий продажи HP об обратном, HP отказывается от права собственности на неисправный жесткий диск или SSD/флэш-накопитель, на который распространяется положение о возможности сохранения Заказчиком неисправных носителей у себя, в случае предоставления Заказчику компанией HP исправного оборудования. Заказчик сохраняет у себя все неисправные жесткие диски или SSD/флэш-накопители, поддерживаемые компанией HP в рамках соглашения о технической поддержке, и несет полную ответственность за обеспечение надлежащей защиты и конфиденциальности данных, хранящихся на неисправных жестких дисках и SSD/флэш-накопителях.

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 3. Уровни обслуживания*

Уровень обслуживания	Описание
Фиксированное время ремонта оборудования:	
Ремонт оборудования на следующий рабочий день в рамках установленного графика	В случае серьезных проблем с оборудованием компания HP предпримет все коммерчески целесообразные усилия по восстановлению работоспособности оборудования до конца следующего рабочего дня в рамках установленного графика после регистрации первоначального обращения Заказчика в центр HP Solution Center. Запросы на предоставление услуг, полученные вне определенного графика времени, будут зарегистрированы на следующий день и обработаны в течение последующего дня.
Ремонт оборудования на третий рабочий день в рамках установленного графика	HP предпримет все коммерчески целесообразные усилия по восстановлению работоспособности оборудования до конца третьего рабочего дня в рамках установленного графика после регистрации первоначального обращения Заказчика в центр HP Solution Center. Запросы на предоставление услуг, полученные вне определенного графика времени, будут зарегистрированы на следующий день и обработаны в течение последующих трех рабочих дней.
График предоставления услуг:	
5 дней в неделю, 9-часовой рабочий день	Услуга предоставляется в рабочие часы, с 08:00 по 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании HP.

Оборудование, на которое распространяется услуга

- Данная услуга распространяется на оборудование марок HP или Compaq, а также поддерживаемые и поставляемые компанией HP принтеры, многофункциональные устройства, сканеры и внутренние компоненты HP (например, модули памяти и дисководы для компакт-дисков), а также на все установленные комплектующие HP и Compaq, приобретенные вместе с основным изделием (например, мыши, клавиатуры, брошюровщики, лотки для бумаги, степлеры/укладчики, док-станции и внешние мониторы с диагональю до 55,88 см (22 дюйма)).
- Услуги только для настольных компьютеров / рабочих станций / ноутбуков (например, услуга HP сроком на 3 года с фиксированным временем ремонта на следующий день, 5 дней в неделю, 9-часовой рабочий день) на внешние мониторы не распространяются.
- В рамках данной услуги не осуществляется поддержка конечных пользователей и устройств сторонних производителей.
- Для снятых с производства компонентов может потребоваться модернизация. HP предоставит Заказчику рекомендации по выбору деталей для замены. В зависимости от возможностей местной службы технической поддержки замена может быть доступна не для всех компонентов и не во всех странах.
- Услуга не распространяется на аккумуляторы в источниках бесперебойного питания (ИБП); в этом случае действует стандартная гарантия.

Предварительные требования

HP может по собственному усмотрению потребовать проведения анализа уровня обслуживания для оборудования. В этом случае уполномоченный представитель HP свяжется с Заказчиком и согласует подготовку и проведение анализа в течение ближайших 30 дней. Во время проведения анализа осуществляется сбор необходимых сведений о конфигурации системы. Данная информация позволяет инженеру HP выявить и устранить потенциально возможные в будущем неполадки с оборудованием и провести ремонт в предельно сжатые сроки. По усмотрению HP анализ может быть проведен следующими способами: на месте, с помощью дистанционного доступа к системе, с помощью дистанционных средств анализа или по телефону. В случае необходимости анализа соглашение о фиксированном времени ремонта вступает в силу через 5 (пять) рабочих дней с момента его завершения.

Кроме того, при несоблюдении Заказчиком критически важных рекомендаций, составленных по результатам анализа, или при невозможности провести анализ в обозначенные сроки компания HP оставляет за собой право снизить уровень поддержки оборудования до обслуживания на месте эксплуатации либо прекратить обслуживание.

Для обеспечения фиксированного времени ремонта компания HP по собственному усмотрению может потребовать от Заказчика установки средств дистанционной диагностики.

* Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения Заказчика. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения. Подробные сведения см. по адресу hp.com/go/cpc.

Обязанности Заказчика

При невыполнении Заказчиком своих обязанностей, указанных ниже, компания HP или авторизованный поставщик услуг HP имеет право не оказывать описанные в данном документе услуги.

По требованию HP в течение 10 (десяти) дней с даты приобретения настоящей услуги Заказчик или авторизованный представитель HP должен зарегистрировать соответствующий приобретенный продукт, следуя указаниям, содержащимся в документации пакета Care Pack или 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 повторно зарегистрировать (или внести необходимые изменения в существующие регистрационные данные HP) в течение 10 (десяти) дней с даты переезда.

Соблюдение соглашения о фиксированном времени ремонта зависит от того, предоставляет ли Заказчик незамедлительный и беспрепятственный доступ к системе по требованию 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 Заказчику необходимо плановое обслуживание, отсчет времени ремонта начинается с согласованного и запланированного срока ремонта.

При осуществлении дистанционной поддержки Заказчик должен в соответствии с указаниями специалистов HP содействовать усилиям по устранению неисправностей. Заказчик обязан:

- предоставлять специалистам HP всю информацию, необходимую для своевременного оказания профессиональной технической поддержки в удаленном режиме и определения уровня поддержки в соответствии с условиями обслуживания данного Заказчика;
- 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;
- 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 срок, указанный компанией HP. Если компания HP не получает дефектную деталь или неисправный продукт в течение указанного срока либо полученная деталь или продукт имеют физические повреждения, Заказчик должен будет заплатить за неисправную деталь или продукт сумму, определенную компанией HP.

Заказчик обязан своевременно устанавливать все критические обновления микропрограммного обеспечения, заменяемые пользователем детали, а также продукты, предоставляемые ему в качестве замены.

Если в пакете услуг предусмотрена возможность сохранения неисправного носителя у себя, Заказчик обязан:

- физически контролировать доступ к жесткому диску или SSD/флэш-накопителю на протяжении всего срока действия технической поддержки HP; компания HP не несет ответственности за данные, хранящиеся на таких накопителях;
- обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных Заказчика, хранящихся на обслуживаемом жестком диске или SSD/флэш-накопителе, на котором могут оставаться данные;
- назначить уполномоченного представителя, отвечающего за сохранность неисправных жестких дисков и SSD/флэш-накопителей; принять предоставленные HP жесткие диски или SSD/флэш-накопители; предоставить HP идентификационные сведения для каждого сохраненного Заказчиком у себя жесткого диска или SSD/флэш-накопителя; по запросу HP заполнить предоставленную HP форму, подтверждающую намерение сохранить жесткие диски или SSD/флэш-накопители у себя;
- физически уничтожить сохраненные жесткие диски или SSD/флэш-накопители либо исключить их повторное использование;
- утилизировать все сохраненные жесткие диски или SSD/флэш-накопители в соответствии с действующими законами и нормами по защите окружающей среды.

Что касается жестких дисков и SSD/флэш-накопителей, предоставленных компанией HP Заказчику временно, в аренду или в лизинг, Заказчик обязуется своевременно вернуть предоставленное ему оборудование после истечения срока действия или прекращения услуг HP по поддержке. Заказчик несет единоличную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом в компанию HP любых взятых во временное пользование, в аренду или лизинг жестких дисков или SSD/флэш-накопителей.

Ограничения по предоставлению услуги

Компания НР самостоятельно определяет, какие инструменты дистанционной диагностики и поддержки необходимы для предоставления услуг, решает, требуется ли обслуживание на месте эксплуатации, а также выбирает другие способы предоставления услуг. Среди таких способов — доставка курьером запасных деталей, заменяемых пользователем, например клавиатуры, мыши и других компонентов, которые могут заменяться Заказчиком самостоятельно, либо полная замена продукта. НР определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки Заказчику, а также обеспечит обслуживание с фиксированным временем ремонта (если применимо).

В случае необходимости анализа соглашение о фиксированном времени ремонта вступает в силу через 5 (пять) рабочих дней с момента его завершения. Кроме того, при несоблюдении Заказчиком критически важных рекомендаций, составленных по результатам анализа, или при невозможности провести анализ в обозначенные сроки компания НР оставляет за собой право снизить уровень поддержки оборудования до обслуживания на месте эксплуатации либо прекратить обслуживание.

В случае если для восстановления работоспособности системы требуется только компонент, заменяемый пользователем самостоятельно, обязательство о фиксированном времени ремонта не применяется. Ниже перечислены ситуации, на которые фиксированное время ремонта не распространяется.

- Замена или восстановление механизма диска.
- Восстановление поврежденных данных.
- Периоды простоя, не связанные напрямую с отказом оборудования.

НР оставляет за собой право изменять фиксированное время ремонта на месте эксплуатации в зависимости от конфигурации, расположения и условий эксплуатации изделия. Это определяется в момент заключения соглашения о поддержке и зависит от доступности ресурсов.

Фиксированное время ремонта неприменимо, если вместо выполнения рекомендованных процедур восстановления Заказчик выбрал продленную диагностику НР.

Следующие виды работ, среди прочих, не входят в данный пакет услуг:

- 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 Заказчиком рекомендаций НР по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов НР, в результате неправильного обращения с устройством или нарушением правил его эксплуатации;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов компании НР, в результате несанкционированной установки, ремонта, обслуживания или внесения изменений в оборудование, микропрограмму или программное обеспечение лицами, не являющимися сотрудниками компании НР;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Заказчиком профилактических процедур, рекомендованных НР.

Ограничения услуги по сохранению Заказчиком неисправных носителей

Возможность сохранения Заказчиком неисправных носителей у себя предоставляется только для жестких дисков и SSD/флэш-накопителей, замененных НР в результате выхода из строя. Эта возможность не предоставляется в случае замены исправного диска или SSD/флэш-накопителя.

Данная услуга не распространяется на SSD/флэш-накопители, которые классифицируются НР 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 SSD/флэш-накопителей непрерывно отслеживается, и НР оставляет за собой право отменить действие этой услуги с уведомлением за 30 дней в случае, если НР обоснованно считает, что Заказчик злоупотребляет услугой сохранения неисправных носителей (например, если количество заменяемых неисправных носителей значительно превышает стандартные показатели частоты отказов для соответствующих систем).

НР НЕ ПРИНИМАЕТ НА СЕБЯ НИКАКИХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ В ОТНОШЕНИИ ДАННЫХ, ХРАНЯЩИХСЯ НА ЖЕСТКИХ ДИСКАХ И SSD/ФЛЭШ-НАКОПИТЕЛЯХ, КОТОРЫЕ ЗАКАЗЧИК СОХРАНЯЕТ У СЕБЯ, А ТАКЖЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО УНИЧТОЖЕНИЮ ЭТИХ НАКОПИТЕЛЕЙ. НЕВЗИРАЯ НИ НА КАКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ В ТЕКУЩИХ СТАНДАРТНЫХ УСЛОВИЯХ ПРОДАЖИ НР И ТЕХНИЧЕСКИХ ХАРАКТЕРИСТИКАХ ОБ ОБРАТНОМ, КОМПАНИЯ НР, ЕЕ ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ, СУБПОДРЯДЧИКИ И ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБОЙ КОСВЕННЫЙ, ПОБОЧНЫЙ ИЛИ ОСОБЫЙ УЩЕРБ, А ТАКЖЕ УЩЕРБ, СВЯЗАННЫЙ С ПОТЕРЕЙ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩИМ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДАННЫХ В РАМКАХ ДАННОЙ УСЛУГИ ПО СОХРАНЕНИЮ ЗАКАЗЧИКОМ НЕИСПРАВНЫХ НОСИТЕЛЕЙ У СЕБЯ.

Общие положения и иные исключения

Фиксированное время ремонта зависит от типа поддерживаемого оборудования и расположения офиса Заказчика относительно центра технической поддержки НР. В отдельных регионах обеспечить фиксированное время ремонта невозможно в принципе либо возможно только при расположении офиса заказчика в непосредственной близости к крупным городам. Для получения сведений о доступности услуг обратитесь к представителю НР.

Зоны предоставления услуг

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

Для получения дополнительных сведений о зонах предоставления услуг обратитесь в местное представительство НР.

Расстояние от центра технической поддержки НР	Фиксированное время ремонта оборудования на следующий или третий рабочий день
0–80 км	Фиксированное время ремонта на следующий или третий рабочий день
82–161 км	Фиксированное время ремонта на следующий или третий рабочий день
163–322 км	1 дополнительный день
Более 338 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от доступности

Сведения о заказе

Доступные услуги поддержки и уровни обслуживания могут отличаться и зависеть от местных ресурсов, а также могут быть ограничены для некоторых продуктов и географических регионов.

Перед заказом услуг HP по ремонту оборудования (устройств печати и персональных систем) с выездом к Заказчику с фиксированным временем восстановления следует обратиться к представителю HP, чтобы убедиться в том, что выполнены все условия для получения максимальной отдачи от предоставляемых возможностей и уровня обслуживания.

Дополнительные сведения

Для получения дополнительных сведений об услугах HP обратитесь в один из филиалов компании HP либо посетите наш сайт:

- Техническая поддержка HP и услуги HP Care Pack: hp.com/go/cpsc

Подписаться на новости HP
hp.com/go/getupdated



Поделиться с коллегами

Услуги HP регулируются условиями предоставления услуг HP, сообщаемыми Заказчику при оплате услуг. Заказчику могут предоставляться дополнительные права в соответствии с местным законодательством, и эти права никоим образом не затрагиваются условиями предоставления услуг HP и условиями ограниченной гарантии HP, предоставляемой на продукты HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P., 2009, 2011–2016 Сведения, приведенные в данном документе, могут быть изменены без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

4AA2-5481RUE, Август, 2016 г.

