

Поставка запчастей и удаленное обслуживание



Услуга Care Pack, входящая в пакет услуг HP Care

Основные возможности

- Опытные специалисты HP, осуществляющие удаленную диагностику и техническую поддержку
- Запчасти и расходные материалы, включенные в стоимость услуги
- Приоритетная поставка запчастей в рамках расширенной замены

Общие сведения об услуге

В рамках услуги по поставке запчастей и удаленному обслуживанию заказчикам предоставляется доступ к высококвалифицированным специалистам технической поддержки и осуществляется поставка компонентов для оборудования, на которое распространяется данная услуга. Мы доставим запчасти по указанному адресу на следующий рабочий день – еще до того как вы успеете вернуть HP вышедшие из строя компоненты. Стоимость доставки включена в цену услуги.

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 1. Базовый состав услуг

Возможность	Описание
Удаленная диагностика и техническая поддержка	Перед тем как принять решение о поставке запчастей, авторизованный сервисный партнер HP PartnerFirst совместно с Заказчиком определит причину сбоя оборудования и примет меры по удаленному устранению неполадок.
Расширенная замена запчастей	<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.</p> <p>Вышедшие из строя детали будут заменены на подменные. Компоненты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Запчасти будут доставлены до получения HP вышедших из строя компонентов, чтобы соблюсти сроки поставки. Замененные изделия переходят в собственность HP.</p> <p>Заказчики, желающие сохранить у себя, размагнитить или иным образом уничтожить замененные детали, должны будут заплатить за них по прайс-листу на запасные детали.</p> <p>Данная услуга не подразумевает поддержку и предоставление расходных материалов. В отношении расходных материалов действуют стандартные условия и положения гарантии. Ремонт или замена любых запасных частей и расходных материалов входит в сферу ответственности Заказчика. Возможны некоторые исключения; свяжитесь с представителями компании HP для получения более подробной информации.</p> <p>Если расходная деталь подпадает под определенные HP условия обслуживания, соглашение о времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации не распространяется на ремонт или замену этой детали.</p> <p>Максимальный срок обслуживания / максимальный срок службы: детали и компоненты, достигшие максимального срока обслуживания / максимального срока службы в соответствии с инструкцией производителя, руководством по эксплуатации продукта или технической спецификацией, не предоставляются, не ремонтируются и не заменяются в рамках данной услуги.</p>
Выбор времени доставки запчастей	Заказ необходимо разместить в системе GCSCN до 17:00 по местному времени. Заказы, поступившие позднее, будут обработаны на следующий рабочий день.

Таблица 2. Уровень обслуживания

	Описание
Стандартные рабочие часы, стандартная рабочая неделя (9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)	Услуги предоставляются 9 часов в день, с 8:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.
Доставка запчастей на следующий рабочий день	<p>HP предпримет все коммерчески целесообразные усилия, чтобы запасные части были доставлены на следующий рабочий день.</p> <p>Все варианты времени реагирования зависят от локальной доступности. Для получения информации о доступности услуг обратитесь в региональное представительство HP.</p>

Обязанности сервисного партнера PartnerFirst

В случае невыполнения партнером указанных обязанностей компания HP по собственному усмотрению имеет право отказаться от предоставления услуг в соответствии с обозначенным в данном документе уровнем обслуживания.

Сервисный партнер HP PartnerFirst обязан:

- вернуть подлежащие возврату запчасти компании HP в течение 30 дней с даты поставки Заказчику компанией HP запасных частей для расширенной замены либо оплатить полную стоимость запчастей по действующему прайс-листу;
- поддерживать штат надлежащим образом обученных и сертифицированных специалистов;
- самостоятельно обеспечивать техническую поддержку заказчиков и нести единоличную ответственность за любые проблемы, которые могут возникнуть при оказании услуг. HP несет единоличную ответственность только за поставку запчастей партнеру.

Ограничения услуги

Выездное обслуживание не входит в данную услугу, поэтому трудозатраты компенсируются непосредственно сервисному партнеру PartnerFirst.

Данная услуга не покрывает затраты на запчасти для профилактического обслуживания оборудования. Услуга также не покрывает затраты на иные расходные детали и материалы – например чернила. Услуга предоставляется в соответствии с условиями и положениями стандартной гарантии.

Любые услуги, не указанные явным образом в данном документе или в связанном с данным документом регламенте оказания услуг, не входят в данный пакет услуг.

Следующие виды услуг не входят в данный пакет услуг:

- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов HP, в результате неправильного обращения с устройством или нарушением правил его эксплуатации;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов компании HP, в результате несанкционированной установки, ремонта, обслуживания или внесения изменений в оборудование, микропрограмму или программное обеспечение лицами, не являющимися сотрудниками компании HP;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Заказчиком рекомендаций HP по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Заказчиком профилактических процедур, рекомендованных HP;
- создание резервных копий, восстановление и техническая поддержка операционной системы или иных программ и данных;
- эксплуатационные испытания приложений или дополнительное тестирование, запрошенное или затребованное Заказчиком.

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. Для получения дополнительных сведений об услугах по поставке запчастей и удаленному обслуживанию и о заказе этих услуг свяжитесь с местным представителем компании HP.

Подписать на обновления
hp.com/go/getupdated

Дополнительные сведения см. по адресу
hp.com/go/pcandprintservices

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/cps.

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.

© HP Development Company, L.P., 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.

