

Услуга за поддръжка на хардуер HP на място



Care Pack, част от HP Care

Основни характеристики на услугата

- Дистанционна диагностика на проблеми и поддръжка
- Поддръжка на хардуер на място
- Включени резервни части и материали
- Актуализиране на фърмуер за избрани продукти
- Управление на ескалиране
- Достъп до електронна информация за поддръжка и услуги
- HP електронно решение за дистанционна поддръжка (само за избрани продукти)
- Защита от случайни щети (по избор само за избрани продукти)
- Запазване на дефектни носители (по избор само за избрани продукти)
- Ангажимент за време за реакция вместо време за реакция на място при поддръжка на хардуер (по избор само за избрани продукти)
- Принтери, многофункционални притери и скенери, отговарящи на условията
- Покритие само за десктоп-/работна станция-/ тънък клиент-/ лаптоп (по избор за избрани продукти)
- Подмяна на комплект за поддръжка

Преглед на услугата

Услугата за поддръжка на хардуер на място предоставя помощ от разстояние и поддръжка на място на покрит хардуер и така Ви помага да подобрите оперативното време на продукта си.

Имате възможността да изберете между различни опции за услуги, сред които са няколко вида реакция на място или време за реакция и период на покритие с различна продължителност, които да отговарят на специфичните Ви нужди.

Опциите за услуги с варианти на време за реакция предоставят на ИТ мениджърите специалисти по поддръжка, които бързо ще започнат да отстраняват проблемите в системата, за да се върне хардуера в работно състояние в уточнена времева рамка.

Спецификации

Таблица 1. Характеристики на услугата

Характеристика	Спецификации на доставка на услугата
Дистанционна диагностика на проблеми и поддръжка	<p>Щом Клиентът е направил и HP е приел обаждане, както е описано в раздел „Общи положения/Изключения“, HP ще работи през периода на покритие за изолиране на повредата в хардуера и за отстраняване, поправяне и решаване на проблема на Клиента. До оказване на помощ на място, HP може да започне и да изпълни диагностициране от разстояние с помощта на електронни инструменти за дистанционна поддръжка за достъп до покриваните продукти; или HP може да използва други налични средства, за да улесни решаването на проблема от разстояние.</p> <p>HP ще предостави телефонна помощ за периода на покритие за инсталиране на инсталируеми от Клиента фърмуер и CSR части.</p> <p>Независимо от периода на покритие на Клиента, проблеми с покрит хардуер могат да бъдат докладвани на HP по телефон или електронна поща, според наличието в региона, или като автоматизиран доклад чрез електронните инструменти за дистанционна поддръжка на HP, 24 часа на ден, 7 дни в седмицата. HP си запазва правото да определя крайното решение за всички съобщени проблеми.</p>
Поддръжка на хардуер на място	<p>За проблеми с хардуера, които по преценка на HP не могат да бъдат разрешени дистанционно, упълномощен представител на HP ще предостави техническа поддръжка на място на покрити хардуер продукти до връщането им в работещо състояние. За определени продукти HP може, по собствена преценка, да избере да ги замени, вместо да ги поправя. Тези продукти са нови или функционално равностойни по качество на нови. Заменените продукти стават собственост на HP.</p> <p>Щом упълномощен представител на HP пристигне при Клиента, той ще продължи да предоставя услугата на място или от разстояние, по преценка на HP, до ремонтването на продукта. Работата може временно да бъде преустановена, ако се изискват части или допълнителни ресурси, но ще продължи, когато те са налични. Работа до завършване може да не се прилага при поддръжка на място за настолни, мобилни и потребителски продукти. Ремонтът се счита за приключен при потвърждение от HP, че неизправният хардуер е бил поправен или заменен.</p>

Поддръжка на хардуер на място – продължение

Ремонт при проблем: В допълнение, по време на предоставянето на техническа поддръжка на място, НР може да:

- Инсталира налични инженерни подобрения за покрити хардуерни продукти, за да помогне на Клиента да осигури правилна експлоатация на хардуерните продукти и да поддържа съвместимост със заместващите хардуерни части, предоставени от НР
- Инсталира налични фърмуерни актуализации, определени от НР като не-потребителско инсталируеми за покрити хардуерни продукти, които – по мнението на НР – са необходими, за да върнат продукта в работещо състояние или за да продължи поддръжката от НР

Ремонт при поискване: В допълнение, по желание на Клиента, НР ще инсталира по време на ремонтното време критични фърмуерни актуализации, определени от НР като не-потребителско инсталируеми за покрити хардуерни продукти. Критичните фърмуерни актуализации са фърмуерни актуализации, препоръчани от продуктовия отдел на НР за незабавно инсталиране.

Независимо от други клаузи в настоящия документ или текущите стандартни условия на НР, за избрани масиви за съхранение на данни и лентови продукти НР ще покрие и замени неизправни или изтощени батерии, които са критични за правилната експлоатация на продукта.

Резервни части и материали

НР ще предостави поддържани от НР резервни части и материали, необходими за поддържането на покрития хардуерен продукт в работно състояние, включително части и материали за налични и препоръчителни инженерни подобрения. Резервните части, предоставени от НР, ще бъдат нови или функционално равностойни по качество на нови. Заменените части стават собственост на НР. Клиенти, които искат да задържат, размагнитят или по друг начин физически да повредят резервна част, ще бъдат глобени да заплатят резервната част по ценоразпис.

Резервни части и консумативи не се поддържат и няма да бъдат предоставяни като част от тази услуга; прилагат се стандартните гаранционни условия за консумативи. Ремонтът или замяната на консумативи е отговорност на Клиента. Възможни са изключения. За повече информация, моля, свържете се с НР. Ако консуматив се покрива от гаранцията, както е определено от НР, ангажиментите за време на реакция и реакция на място важат за ремонт или замяна на консуматива.

Максимален жизнен цикъл на поддръжка/максимална употреба:

Части и компоненти, които са достигнали максималния си жизнен цикъл на поддръжка и/или максималния срок на употреба, както е упоменато в наръчника за употреба на производителя, в спецификациите на продукта или в информационния лист, няма да бъдат доставяни, ремонтирани или заменяни като част от тази услуга.

Фърмуерни актуализации за избрани продукти

НР издава фърмуерни актуализации на хардуерни продукти на НР, които са на разположение за Клиенти с действащо споразумение, което им дава право на достъп до тези актуализации.

Като част от тази услуга, Клиентите имат правото да изтеглят, инсталират и използват фърмуерни актуализации за хардуерни продукти, които се покриват от настоящата услуга, предмет на всички приложими ограничения на лиценза в текущите стандартни условия за продажба на НР.

НР ще потвърди правото на актуализации по подходящ начин (като код за достъп или друг идентификатор) и Клиентът е отговорен за използването на тези средства за достъп в съответствие с настоящия информационен лист и други приложими споразумения с НР.

НР може да направи допълнителни подходящи стъпки, включително одити, за да потвърди придържането на Клиента към условията на споразуменията с НР, включително настоящия информационен лист.

За Клиенти с лиценз за базирани на фърмуер софтуерни продукти (характеристики, приложени във фърмуера, активирани с покупката на отделен продукт със софтуерен лиценз), Клиентът трябва да има, ако е приложимо, действащо споразумение с НР за софтуерна поддръжка за получаване, изтегляне, инсталиране и употреба на съответните фърмуерни актуализации. НР ще предостави, инсталира или помогне на Клиента да инсталира фърмуерните актуализации, както е описано по-горе в настоящия документ, само ако Клиентът има лиценз да използва съответните софтуерни актуализации за всяка система, контакт, процесор, процесорно ядро или има софтуерен лиценз за краен потребител, както е определено от оригиналните софтуерни лицензи на НР или на производителя.

Период на покритие	<p>Периодът на покритие посочва времето, през което описаните услуги се извършват на място или дистанционно.</p> <p>Обаждания, получени извън периода на покритие, ще бъдат регистрирани с времето, в което сте се свързали с НР, но няма да бъдат потвърдени както е описано в раздел „Общи положения/Исклучения“ до следващия ден, за който Клиентът има период на покритие.</p> <p>Вариантите за период на покритие за включените продукти са описани в таблицата Опции за услуги (Service-level options).</p> <p>Всички периоди на покритие зависят от наличните в региона. За подробна информация за наличните услуги се свържете с местен офис „Продажби“ на НР.</p>
Време за реакция на място за поддръжка на хардуер	<p>При проблем с покрит хардуер, който не може да се разреши дистанционно, НР ще направи търговско приемливи усилия, за да реагира на място през определеното време за реакция.</p> <p>Времето за реакция на място посочва периода от време, който започва с получаване и регистриране на първоначалната сервисна заявка от страна на НР, както е описано в раздел „Общи положения/Исклучения“.</p> <p>Времето за реакция на място приключва, когато упълномощеният представител на НР пристигне на обекта на Клиента или когато докладваното събитие е приключило с обяснение, че НР установява, че не се налага намеса на място.</p> <p>Времето за реакция се измерва само в рамките на периода на покритие и може да се пренася към следващия ден, за който има период на покритие. Вариантите за време за реакция за приложими продукти са посочени в таблицата Опции за услуги (Service-level options) Всички времена за реакция зависят от наличните в региона. За подробна информация за наличните услуги се свържете с местен офис „Продажби“ на НР.</p>
Управление на ескалиране	<p>НР е установил официални процедури за ескалация за улесняване на разрешаването на сложни проблеми. Местно управление на НР координира ескалацията на проблеми, включвайки уменията на подходящи ресурси на НР и/или избрани трети страни, които да помагат при разрешаването на проблеми.</p>
Достъп до електронна информация за поддръжка и услуги	<p>Като част от тази услуга, НР предоставя на Клиента достъп до определени търговски електронни и уеб базирани инструменти. Клиентът има достъп до:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определени възможности, които са достъпни за регистрираните потребители, като например абониране за проактивни съобщения, отнасящи се за услуги за хардуер и участие във форуми за поддръжка за решаване на проблеми и споделяне на най-добрите практики с други регистрирани потребители • Разширено уеб търсене на документи за техническа поддръжка за улесняване на по-бързото разрешаване на проблеми • Определени инструменти на НР за диагностика с достъп с парола • Уеб базиран инструмент за изпращане на въпроси директно към НР; инструментът помага за бързо решаване на проблеми с предварителен квалификационен процес, който определя маршрута на заявката за поддръжка или желаната услуга към служителя, квалифициран да отговори на въпроса; инструментът също така позволява да се види статусът на всяка подадена заявка за поддръжка или услуга, включително и тези, подадени по телефона • Бази данни, хоствани от НР и трети страни, за продукти на трети страни, където Клиентите могат да търсят и изтеглят информация за продукти, да намират отговори на въпроси за поддръжка, и да участват във форуми за поддръжка; тази услуга може да бъде ограничена от рестрикциите за достъп на третата страна
Електронни решения за дистанционна поддръжка	<p>За избрани продукти, електронното решение на за дистанционна поддръжка предоставя надеждни възможности за отстраняване на неизправности и ремонт. То може да включва дистанционен достъп до системата и може да предложи удобна централизирана администрация и преглед на отворените проблеми и история. НР специалист по поддръжка ще използва дистанционния достъп до системата само с разрешение от Клиента. Дистанционният достъп до системата може да даде възможност специалистът по поддръжка на НР да предостави по-ефикасно отстраняване на неизправности и по-бързо разрешаване на проблеми.</p>

Спецификации (допълнителни)**Таблица 2.** Допълнителни функции на услугата

Функция	Спецификации за изпълнението
Защита от случайни щети	<p>За избрани продукти, някои нива на услуги могат да предлагат защита от случайни щети. Където се прилага защита от случайни щети, Клиентът получава защита от случайни щети за хардуерния продукт като част от услугата.</p> <p>Случайните щети са физически щети на продукта, в резултат на неумишлен инцидент, при положение, че се е случил по време на обичайна употреба. Покритите рискове включват неумишлено разливане на течност в или върху продукта, изпускане, падане или токови удари, както и увредени или счупени монитори с течни кристали (LCD) или счупени части. Допълнителни детайли и изключения, отнасящи се до услугата за защита от случайни щети, са описани подробно в раздел „Ограничения на услугата“.</p>
Запазване на дефектни носители	<p>За избрани продукти, тази сервисна опция позволява на Клиента да запази дефектни компоненти на твърди дискове или на избрани SSD/флаш памет, които Клиентът не желае да преотстъпи, тъй като в покривания диск (диск или SSD/флаш памет) се съдържа важна или конфиденциална информация. Всички дискове или избрани SSD/ флаш памет на покриваната система трябва да участват в запазването на дефектния носител.</p>
Ангажимент за време за реакция за хардуерна поддръжка	<p>Ангажиментът за време за реакция може да бъде предоставен за избрани продукти, вместо време за реакция на място. При критични проблеми (степен 1 или 2) с покрит хардуер, които не могат да бъдат разрешени дистанционно, HP ще направи търговско приемливи усилия за връщане на покрития хардуер в работещо състояние в рамките на определения ангажимент за време за реакция. За некритични проблеми (степен 3 и 4) или по желание на Клиента, HP ще планира с Клиента съгласувано време за започване на ремонтната дейност, от което започва ангажимента за време за реакция. Степените на сериозност на проблема са дефинирани в раздел „Общи положения/Изключения“.</p> <p>Времето за реакция се отнася за периода, който започва с получаването и регистрирането на първоначалната заявка от HP, както е описано в раздел „Общи положения/Изключения“. Времето за реакция приключва с решението на HP, че хардуерът е поправен или когато докладваното събитие е приключено с обяснението, че HP преценява, че за момента не се изисква намеса на място. Времето за реакция се измерва само в рамките на периода на покритие и може да се пренася към следващия ден, в който има период на покритие.</p> <p>Вариантите за време за реакция за избрани продукти са уточнени в таблицата Опции за услуги (Service-level options). Всички времена за реакция зависят от наличните в региона. За повече информация се свържете с местен офис „Продажби“ на HP.</p> <p>Ремонтът се счита за приключен при потвърждаване от HP, че неизправният хардуер е бил поправен или че хардуерът е бил заменен. HP не носи отговорност за загуба на данни и Клиентът е отговорен за прилагане на подходящи процедури за съхранение. Потвърждението от HP може да се извърши чрез автотест при включване, автономно диагностициране или визуална проверка за правилно функциониране. По собствена преценка HP ще определи нивото на тестване, необходимо за удостоверяване, че хардуерът е поправен. По собствена преценка HP може временно или постоянно да замени продукта, за да изпълни ангажимента за време за ремонт. Резервните продукти са нови или функционално равностойни по качество на нови. Заменените продукти стават собственост на HP.</p> <p>Ще отнеме 30 дни от времето на закупуване на тази услуга до настройване и извършване на необходимите проверки и процеси, преди ангажимента за време за ремонт на хардуер да влезе в действие. По време на първоначалния 30-дневен период и до пет допълнителни работни дни след завършването на проверката, HP предоставя 4-часов период за време за реакция на място.</p>

Управление на разширена наличност на резервни части	За да изпълни ангажимента за време за реакция, НР поддържа наличност от важни резервни части за Клиенти на услугата. Тези наличности се съхраняват в специално определен обект на НР. Тези части се управляват така, че да е налице по-голяма наличност и са достъпни за упълномощени представители на НР за избрани заявки за поддръжка. Разширената наличност на резервни части е включена към избрани опции за ангажимент за време за реакция.
Покритие само за десктоп-/работна станция-/тънък клиент-/лаптоп	За избрани РС продукти Клиентът може да избере покритие само за десктоп-/работна станция-/тънък клиент-/ лаптоп. Без да противоречи на този документ или на стандартните условия за продажба на НР, Care Pack с това покритие не покрива следните опции и аксесоари: <ul style="list-style-type: none"> • Външен монитор • Всеки допълнителен аксесоар, който не е закупен и включен в оригиналния пакет на основния десктоп, работна станция, тънък клиент или лаптоп Докинг станцията или порт репликаторът се покриват в страната, в която е закупен Care Pack, но не се покриват извън нея.
Подмяна на комплект за поддръжка	Обучен НР техник посещава обекта на Клиента и предоставя необходимия труд, части и материали за замяна на комплекта за поддръжка и почистване на принтера. НР може да използва възстановени части, чиято работа е равностойна на нови такива; заменените части стават собственост на НР. Задължението за ремонт на принтера на Клиента е изпълнено, когато техникът смени комплекта за поддръжка и успешно разпечата тестова страница. Забележка: принтерът трябва да е в нормално работно състояние, преди комплектът да бъде инсталиран (виж раздел „Ограничения на услугата“).

Спецификации

Таблица 3. Опции за услуги

Опция	Спецификации на доставка
Време за реакция на следващия ден, стандартно работно време (9x5)*	<p>Услугата е налична 9 часа на ден между 8:00 ч. и 17:00 ч. местно време от понеделник до петък, с изключение на почивните дни на НР.</p> <p>Упълномощен представител на НР ще пристигне при Клиента в периода на покритие, за да започне отстраняване на повредата в хардуера на следващия ден след получаване и регистриране на заявката от НР. Заявките, получени извън периода на покритие ще бъдат приети на следващия работен ден и ще се обслужат на следващия ден.</p> <p>С изключение на определени държави в Африка, Източна Европа и Близкия изток, където времето за реакция на място може да варира от няколко работни дни до няколко седмици и зависи от местните възможности за предлагане на услугите. За информация относно стандартното време за реакция на място, приложимо за определена държава, моля, свържете се с местен търговски офис на НР или с упълномощен представител на НР. Времето за реакция може да се пренесе към следващия период на покритие.</p>

* Време за реакция на място за следващ ден не е на разположение за всички страни.

Покритие

Тази услуга предоставя покритие за избрани HP или Compaq хардуерни продукти и поддържани и доставяни от HP вътрешни компоненти, като например памети и DVD-ROM устройства, както и за приложени аксесоари HP или Compaq, закупени заедно с основния продукт, като например мишка, клавиатура, докинг станция, адаптер и външен монитор до 22“.

За HP ПОС системи и пакетни решения като продажба на дребно, павилиони или киоск, услугата покрива основния продукт, както и периферните аксесоари на HP като каси, принтери, клиентски дисплеи, четци на баркод или ръчни скенери, които се продават като част от ПОС системата или пакетното решение.

Покритието за избрани разнородни системи включва всички доставяни от търговеца стандартни вътрешни компоненти и външни монитори, клавиатури и мишки.

Консумативите, включващи – но не само – подвижни устройства, заменяеми от потребителя батерии и писалки за PC таблети, комплекти за поддръжка и други консумативи, както и устройства без марката HP или поддържани от клиента, не се покриват от настоящата услуга. Батерии с дълъг живот за лаптоп или таблет на HP са с покритие до 3 години.

За резервни части и компоненти, които са спрени от производство, може да се наложи използване на надстройка. Надстройката за спрени от производство части или компоненти в някои случаи може да доведе до допълнителни разходи за Клиента. HP ще препоръча на Клиента заместващ продукт. Не всички компоненти ще имат налични заместващи части във всички страни, поради различни местни възможности за поддръжка.

Предпоставки

Клиентът трябва да има законно придобит лиценз за фърмуера, който ще бъде покрит чрез тези услуги.

HP, по собствена преценка, може да изиска одит на покритите продукти. Ако се изиска такъв одит, упълномощен представител на HP се свързва с Клиента и Клиентът трябва да се съгласи и проведе одит в рамките на първите 30 дни. По време на одита се събира важна системна информация и се съставя опис на покритите продукти. Събраната информация от одита дава възможност на HP да планира и поддържа резервни части в достатъчно количество и на подходяща локация и позволява на HP да проучи и отстрани възможни бъдещи хардуерни проблеми, за да може ремонтите да бъдат извършвани колкото е възможно по-бързо и качествено. По преценка на HP одитът може да се проведе на място, чрез дистанционен достъп до системата, чрез дистанционни инструменти за одит или по телефона.

Ако HP изиска одит, ще отнеме 30 дни от закупуване на услугата до започване и извършване на необходимите одити и процеси, преди ангажимента за време на реакция за хардуерна поддръжка да влезе в действие. Ангажиментът за време за реакция за хардуерна поддръжка влиза в сила пет (5) работни дни след извършване на одита. До този момент услугата за покрития хардуер се предоставя според опцията за 4-часово време за реакция на място.

В допълнение, HP си запазва правото да намали услугата до време за реакция на място или да прекъсне договора за услугата, ако критично важни препоръки за одит не са били изпълнени или ако одитът не е извършен в определената времева рамка, освен ако забавянето не е причинено от HP.

За време за реакция на място за хардуер, HP препоръчва Клиентът да инсталира и приведе в действие подходящото решение за дистанционна поддръжка на HP с обезопасена връзка към HP, за да е възможно доставянето на услугата. За ангажимент за време за реакция за хардуер, HP изисква Клиентът да инсталира и приведе в действие подходящото решение за дистанционна поддръжка на HP с обезопасена връзка към HP, за да е възможно доставянето на услугата. Моля, свържете се с местен представител на HP за повече подробности относно изисквания, спецификации и изключения. Ако Клиентът не инсталира съответните инструменти за дистанционна поддръжка на HP, HP може да не е в състояние да предостави описаната услуга и не е задължен да го стори. Могат да се наложат допълнителни разходи за инсталиране на място на фърмуер, ако Клиентът не инсталира съответните инструменти за дистанционна поддръжка на HP в случаите, когато те са препоръчителни и налични. Инсталирането на инсталируеми от потребителя ъпдейти на фърмуер е отговорност на Клиента. Ако Клиентът пожелае HP да инсталира инсталируеми от потребителя ъпдейти на фърмуер и софтуер, ще се наложат допълнителни такси. Всяка допълнителна сума към Клиента ще бъде въз основа на време и материали, освен ако няма друго писмено споразумение между HP и Клиента.

Задължения на Клиента

Ако Клиентът не спазва задълженията си, по преценка на HP, HP или упълномощен доставчик на услугата на HP: а) не е задължен да предостави описаната услуга или б) ще изпълни услугата за сметка на Клиента по стандартни цени за време и материали.

Ако HP изиска, Клиентът или упълномощен представител на HP трябва да регистрира хардуерния продукт, който ще се поддържа, в рамките на 10 дни от датата на закупуване на тази услуга, използвайки регистрационните инструкции в HP Care Pack или имейл документа, получен от HP, или както е инструктиран от HP. В случай че покрит продукт промени локацията си, активирането и регистрацията (или съответното изменение на съществуващата регистрация в HP) трябва да се осъществят до 10 дни след промяната.

Ангажиментът за време за реакция на място зависи от предоставения при поискване от HP навременен и неограничен достъп до системата. Ангажиментът за време за реакция не важи, когато достъп до системата - физически, дистанционен или за диагностика на хардуера - е забавен или отказан. Ако Клиентът пожелае планирана услуга, времето за реакция започва да тече в съгласуваното планирано време.

За време за реакция на място за хардуер и за ангажимент за време за реакция за хардуер, HP препоръчва Клиентът да инсталира подходящото решение за дистанционна поддръжка на HP с обезопасена връзка към HP и да предостави всичко необходимо, съгласно указанията на HP, за да е възможно доставянето на услугата и опциите ѝ. Когато е инсталиран инструмент за дистанционна поддръжка на HP, Клиентът трябва да поддържа данните за контакти, конфигурирани в него, които HP ще използва при поправка на повреда в устройството. Моля, свържете се с местен представител на HP за повече подробности относно изисквания, спецификации и изключения.

Клиентът трябва при поискване от HP да помогне на HP за разрешаване на проблеми дистанционно. Клиентът ще:

- Предостави цялата информация, необходима на HP да предостави навременна и професионална дистанционна поддръжка и ще даде възможност на HP да определи нивото на приложимост на поддръжката
- Започне автотестове и ще инсталира и изпълни други диагностициращи инструменти и програми
- Инсталира клиентски актуализации на фърмуер и пачове
- Изпълни други подходящи действия, за да помогне на HP да идентифицира и разреши проблемите, ако това бъде поискано от HP

Клиентът е отговорен за навременното инсталиране на критични инсталируеми от потребителя фърмуерни актуализации, както и на CSR части и сменяеми продукти, доставени на клиента.

Клиентът се съгласява да заплати допълнителни разноски, ако пожелае HP да инсталира инсталируеми от потребителя фърмуерни актуализации и пачове. Всяка допълнителна сума към Клиента ще бъде въз основа на време и материали, освен ако няма друго писмено споразумение между HP и Клиента.

В случаи, в които CSR части и сменяеми продукти се изпращат за решаване на проблем, Клиентът е отговорен за връщането на дефектната част или продукт в указания от HP срок. Ако HP не получи дефектната част или продукт в указания срок или ако частта или продукта са размагнитени или по друг начин физически увредени при получаване, Клиентът ще заплати увредената част или продукт по определената от HP цена.

При Care Pack, който включва случайни щети при употреба, Клиентът е длъжен да съобщи на HP за щетата до 30 дни, за да може HP да ускори възстановяването на системата. HP си запазва правото да откаже ремонт по тази програма за повреди при системи, които са докладвани след повече от 30 дни. Ако защитни части, като калъфи, чанти или пликове и др., са били предоставени за употреба с покритите продукти, Клиентът е задължен да продължи да използва тези аксесоари за защита от повреда на покрития продукт.

Клиентът носи отговорност за сигурността на своята поверителна информация. Клиентът е отговорен за пълното почистване или премахване на данни от продуктите, които могат да бъдат заменени и върнати на HP като част от ремонтния процес, за да се защити информацията на Клиента. Повече информация за задълженията на Клиента, включително описаните в „Политика за почистване на носители“ и „Политика за употреба на носители за клиенти от Здравеопазването“ на HP, потърсете на адрес hp.com/go/mediahandling.

Ако реши да запази части, покрити от опцията за запазване на дефектни носители, Клиентът носи отговорност за:

- Задържане на съдържащи информация компоненти, които са сменени при поддръжката от HP
- Гарантиране, че лична информация на Клиента на запазената част е унищожена или обезопасена
- Осигуряване на присъствие на упълномощен представител, който да задържи повредения компонент с информация, да приеме резервния компонент, да предостави на HP идентификационна информация, като например серийния номер на всеки задържан компонент, и при поискване от HP да приложи документ, предоставен от HP, потвърждаващ запазването на компонента с данни
- Унищожаване на запазения компонент с информация и/или да се увери, че не се използва отново
- Извървяне на всички запазени компоненти с данни в съответствие с приложимите закони и регулации за опазване на околната среда

За компоненти с данни, предоставени от HP на Клиента на заем, под наем или на лизинг, Клиентът ще върне заместващите компоненти след изтичане или приключване на поддръжката на HP. Клиентът носи пълна отговорност за премахването на лични данни преди връщането на всякакви дадени на заем, под наем или на лизинг компоненти или продукти на HP, HP не носи отговорност за запазване на поверителността на данните, които остават в такива компоненти.

Ограничения на услугата

По преценка на HP, услугата се предоставя заедно с диагностика и дистанционна поддръжка, услуги, извършени на място и други методи за предоставяне на услуги. Други методи за предоставяне на услуги може да включват доставка чрез куриер на сменяеми от потребителя части като клавиатура, мишка или - ако Клиентът е съгласен – други части, класифицирани от HP като CSR части, или цял заместващ продукт. HP определя подходящия метод на доставка, необходим за предоставяне на ефективна и своевременна поддръжка и изпълняване на ангажимента за време за реакция, ако е приложим.

HP инвестира значително в проектирането на продукти, така че да могат да бъдат поправяни от клиентите. Самостоятелен ремонт от клиента (CSR) е ключов компонент на гаранционните условия на HP. Това позволява на HP да доставя резервни части, като клавиатура, мишка и други, класифицирани като CSR части, директно на Клиента след потвърждаване на неизправност. Частите обикновено се доставят за един ден, така че да бъдат получени възможно най-бързо. След това Клиентът може да смени частите в удобно за него време.

„Задължителен“ CSR е част от стандартната гаранция, свързана с някои продукти. CSR е незадължителен за клиенти с HP Care Pack или споразумение за поддръжка. „Незадължителен“ позволява на Клиента да извършва CSR или да избира обслужващ персонал на HP да извършва смяната без допълнителни разходи по време на обхващания период.

Care Pack и споразумения за поддръжка, които включват условия за поддръжка „на място“, биха довели до доставка на CSR части директно до Клиента, ако избере CSR, или в противен случай представител на HP за поддръжка ще дойде на място, за да извърши ремонта, ако Клиентът реши, че не иска да използва CSR.

Care Pack и споразумения за поддръжка, които включват условия за поддръжка „не на място“, като например „Взимане и връщане“ или „Връщане на HP“, ще изискват Клиентът да достави продукта на оторизирано местоположение за ремонт на HP или да изпрати продукта на HP по усмотрение на HP, ако Клиентът реши, че не иска да използва CSR.

Ако Клиентът се съгласи да извърши сам препоръчаната поправка и частта е предоставена, за да се върне системата в работещо състояние, няма да се прилага услугата ремонт на място. В тези случаи е практика HP експресно да изпраща до Клиента CSR части, които са критични за работата на продукта.

Времето за реакция на място няма да важи, ако услугата може да бъде извършена с помощта на дистанционна диагностика, дистанционна поддръжка или други методи за извършване на услугата, описани по-горе.

За HP ПОС системи и пакетни решения като продажба на дребно, павилиони или киоск, услугата на място може да бъде предоставена само за основния продукт. Услуга за периферни устройства ще бъде предоставена с изпращане на резервни части или продукти за смяна от клиента или от техническия куриер, доставящ частта или продукта.

Ако HP изисква предварителен одит, ангажиментът за време за реакция за хардуер влиза в сила до пет (5) работни дни след завършването на одита. В допълнение, HP си запазва правото да намали услугата до време за реакция на място или да прекъсне договора за услугата, ако критично важни препоръки за одит не са били изпълнени или ако одитът не е извършен в определената времева рамка.

Следните действия или ситуации ще преустановят пресмятането (ако е приложимо) на времето за реакция, докато не бъдат завършени или разрешени:

- Действията или бездействията на Клиента или на трети страни, които влияят на ремонтния процес
- Всеки автоматизиран или ръчен процес за възстановяване, задействан от хардуерната повреда, каквито са възстановяване на диска, процедури за резервиране или мерки за защита целостта на данните
- Всяка друга дейност, не специфична за хардуерното възстановяване, но необходима за да се установи, че хардуерният проблем е бил разрешен, като например рестартиране на операционната система

HP си запазва правото да променя ангажимента за време за реакция в зависимост от специфичната конфигурация на продукта на Клиента, неговата локация и среда. Това се установява в момента на заявка за поддръжка и зависи от наличието на ресурси.

Ангажиментът за време за реакция и време за реакция на място не важи за поправка или смяна на дефектни или изтощени батерии на някои масиви за съхранение и лентови продукти.

Ангажиментът за реакция на място не важи, когато Клиентът избере HP да удължи диагностицирането на проблема, вместо да извърши препоръчаните възстановяващи процедури.

Ако Клиентът пожелае планирана услуга, времето за реакция започва в съгласуваното време.

Следните дейности са изключени от услугата:

- Резервно копие, възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер и данни
- Операционен тест на приложения или допълнителни тестове, поискани или изискани от Клиента
- Отстраняване на проблеми със свързаност или съвместимост
- Поддръжка при мрежови проблеми
- Услуги, необходими поради неуспех на Клиента да приложи системна поправка, корекция пач или модификация, предоставени от НР
- Услуги, необходими поради неуспех на Клиента да предприеме превантивни действия, препоръчани от НР
- Услуги, които – по мнението на НР – са необходими поради неправилно третиране или употреба на продукта
- Услуги, които – по мнението на НР – са необходими поради опити на неупълномощени от НР техници за инсталиране, поправка, поддръжка или промяна на хардуер, фърмуер или софтуер

Изключения от опцията за услуга защита от случайни щети

Правото за покупка на услугата за защита от случайни щети изисква продуктът да има фабрична гаранция или разширена гаранция с период на покритие, равен на или по-дълъг от услугата за защита от случайни щети. Услугата за защита от случайни щети предоставя защита от внезапна и непредвидена случайна повреда в случай, че тази щета е настъпила по време на обичайна употреба. Не важи в следните случаи:

- Нормално износване; промяна в цвета, текстурата или покритието, постепенно амортизиране, ръжда, прах, или корозия
- Пожар, пътно-транспортен или домашен инцидент (в случаите, в които съответното произшествие е покрито от застрахователна полица или друг вид гаранция), природно бедствие (включително, без ограничения, наводнения) или други рискове извън продукта
- Излагане на климатични условия или околна среда, които са извън спецификациите на НР, излагане на опасни (включително биологични) материали, небрежност при употреба, злоупотреба, неправилна употреба, неподходящо електрическо захранване, неоторизирани ремонти или опити за ремонт, модификации, приложения или инсталации, вандализъм, повреда или замърсяване от животни или насекоми, дефектни батерии, изтекли батерии, липса на определената от производителя поддръжка (включително употребата на неподходящи препарати за почистване)
- Грешка в производствения дизайн, конструкцията, програмирането или указанията
- Поддръжка, ремонт или замяна, поради загуба или повреда, в резултат от причина, различна от нормална употреба, съхранение и работа с продукта в съответствие със спецификациите на производителя и упътването за употреба
- Кражба, загуба, мистериозно изчезване или преместване
- Загуба или повреда на данни; прекъсване на работа
- Измама (включително, - но не само – неправилно, подвеждащо, погрешно или непълно описание на това как оборудването е било увредено)
- Случайна или друга щета, която е козметична, в смисъл на повреда, която не влияе на работата и функционирането на компютъра
- Несвършенства на екрана на монитора, включително, но не само „изгорели“ и липсващи пиксели, причинени от нормалната употреба и дейност на продукта

- Щети на продукт(-и), серийните номера на които са премахнати или променени
- Щети или повреда в оборудването, които се покриват от гаранцията на производителя, връщане за замяна или фабрични бюлетини
- Щети, причинени по време на транспортиране на продукта до или от друга локация
- Щета на хардуера, софтуера, медията, данните и др., поради- но не само – вируси; програми на приложения; мрежови програми; ъпгрейди; форматиране от всякакъв вид; бази данни; файлове; драйвери; изходен код; входен код или лична информация; всяка поддръжка, конфигурация, инсталация или повторна инсталация на софтуер или данни; или употреба на повредени или дефектни медии
- Всяко обсъятелство, което предшества датата на покупка на Care Pack
- Излизане от употреба на продукта
- Всяко устройство, преместено извън държавата на закупуване и непокрито от Care Pack „Защита при пътуване и случайни щети“
- Повредени или дефектни LCD екрани, когато повредата е причинена от неправилна употреба или е изключена тук
- Умишлена щета, която води до пукнат или увреден компютърен екран или повреден монитор
- Щета при полицейска акция, обявена или необявена война, ядрен инцидент или тероризъм
- Промяна или изменение на продукта по какъвто и да е начин
- Необяснимо или мистериозно изчезване и всяко преднамерено действие, целящо да причини щети на продукта
- Неомислено, небрежно или грубо поведение при работа или употреба на продукта

Ако защитните аксесоари като например калъфи, чанти или пликосе и др. са били предоставени за употреба с продукта, Клиентът трябва да продължи да ги използва, за да отговаря на условията на услугата за защита от случайни щети. Неомислено, небрежно или грубо поведение включва – но не е ограничено до – третиране и употреба на покрития/те продукт/и по увреждащ, ощетяващ или обиден начин, който може да доведе до повредата му и всяка преднамерена или целенасочена повреда на продукта. Всяка щета, произтичаща от такива действия, НЕ се покрива от услугата защита от случайни щети.

За бизнес и потребителските продукти на HP случайната щета при употреба е ограничена до един инцидент на продукт за 12-месечен период, започващ от стартовата дата на Care Pack.

При достигане на това ограничение цената на всеки допълнителен ремонт ще се определя въз основа на изразходваните време и материали, но всички други аспекти от Care Pack ще останат в сила, освен ако специално не е документирано друго в държавата на закупуването.

За Клиенти с богата история на искове, HP също си запазва правото да откаже да закупят услугата Защита от случайни щети при употреба.

Ограничения на опцията на функцията на услугата за запазване на дефектна медия

Опцията на функцията на услугата за запазване на дефектна медия важи само за избрани компоненти с данни, заменени от HP поради неизправност. Тя не важи за смяна на компоненти с данни, които не са дефектни.

Носителите на данни, които са определени от HP като консумативи и/или са достигнали максимално поддържания си живот и/или максимална употреба, както е указано в упътването на производителя, продуктите спецификации QuickSpecs или информационния лист, не се покриват от тази услуга.

Услугата за запазване на дефектни носители за опции, определени от HP като изискващи отделна гаранция, ако е налична, трябва да бъде конфигурирана и закупена отделно.

Процентът на дефекти на тези компоненти се наблюдава постоянно и HP си запазва правото да откаже тази услуга с 30-дневно предизвестие, ако HP смята, че Клиентът използва опцията за запазване на дефектни носители на данни твърде често (например когато смяната на дефектни носители съществено надвишава стандартната статистика за дефекти на съответния тип системи).

Изключения за услугата подмяна на комплект за поддръжка

Изключени от услугата за подмяна на комплект за поддръжка са дейности като (но не само):

- Всеки ремонт освен подмяната на комплект за поддръжка, напр. ако принтерът на Клиента се нуждае от смяна на допълнителни части, ще бъде таксуван отделно.
- Комплектите за поддръжка за HP принтери могат да бъдат заменени само от упълномощени от HP техници.

Общи положения/Изключения

HP приема заявка чрез регистриране на случая, съобщаване на идентификационния номер на случая на Клиента и потвърждаване на сериозността на проблема на Клиента и времевите изисквания за започване на ремонтно действие. Забележка: При случаи, получени чрез електронните инструменти за дистанционна поддръжка на HP, се изисква HP да се свърже с Клиента, да уточни сериозността на проблема и да организира достъп до системата преди да започне времето за реакция или реакция на място за хардуер.

Времето за реакция на място и ангажимента за време за реакция за хардуер може да се различават в зависимост от сериозността на проблема. Клиентът определя степента на сериозност на проблема.

Сериозността на проблема се определя като:

- Степен на сериозност 1 – Критичен срив: например, срив на производствена среда: срив/критичен риск в производствена система или приложение; критичен срив/загуба или риск в данни; сериозно засегнат бизнес; проблем с безопасността
- Степен на сериозност 2 – Критично влошаване: например, сериозно нарушена производствена среда; прекъсната/изложена на риск производствена система или приложение; риск от рецидив; значително въздействие върху бизнеса
- Степен на сериозност 3 – Нормална: например, срив или понижена производителност на непроизводствени системи (напр. тестова система); понижена производителност на работна система или приложение с наличие на заместващо решение; загуба на некритична функционалност; ограничено въздействие върху бизнеса
- Степен на сериозност 4 – Ниска: например, без въздействие върху бизнеса или потребителя

Зони за пътуване

Всички времена за реакция на място за хардуер важат само за обекти, намиращи се на разстояние до 160 км от определения център за поддръжка на НР. Пътуването до обекти, намиращи се до 320 км от определения център за поддръжка на НР не се доплаща. Ако мястото се намира на повече от 320 км от определения център за поддръжка на НР, се заплаща допълнителна такса за пътни разходи.

Ако продуктът се намира или ще бъде инсталиран извън определените зони на пътуване или мястото не е достъпно с шофиране и следователно изисква специален достъп, (напр. нефтени платформи, кораби, отдалечени области в пустини и др.), услугата може да бъде предмет на допълнителни такси, удължено време за реакция или вземане и връщане за извършване на услугата, както е определено от НР. Моля, проверете местните условия на поддръжка при своя търговски представител на НР.

Зоните на пътуване и таксите може да се различават за различните географски райони.

Времето за реакция за обекти, намиращи се на повече от 160 км от определения център за поддръжка на НР е различно, с оглед на удълженото време за път, както е показано в таблицата по-долу.

Ангажимент за време за реакция е на разположение за обекти, които се намират на разстояние до 80 км от определения център за поддръжка на НР.

За обекти, намиращи се на разстояние от 81 до 160 км от определения център за поддръжка на НР се прилагат променени ангажименти за време за реакция, както е показано в таблицата по-долу.

Ангажиментите за време за реакция за хардуер не важат за обекти на разстояние над 160 км от определения център за поддръжка на НР.

Разстояние от определения център за поддръжка на НР	Време за реакция на място на следващ ден
0–160 км	Време за реакция на място на следващ ден
161–320 км	1 допълнителен ден
321–480 км	2 допълнителни дни
Над 480 км	Установява се по време на поръчката и зависи от наличните ресурси

Разстояние от определения център за поддръжка на НР	Ангажимент за време за реакция за хардуер до 24 часа
0–80 км	24 часа
81–160 км	24 часа
Над 160 км	Не е налично

Информация за поръчка

Всички единици и опции с индивидуална услуга HP Care Pack трябва да бъдат поръчани със същото ниво на сервиз като продукта, в който се съдържат, ако то е на разположение за тези единици и опции.

Наличността на функциите на услуги и нивата са различни според местните ресурси и може да са ограничени до избрани продукти и географски местоположения. За да получите повече информация или да поръчате Услуга за поддръжка на хардуер HP на място, се свържете с местния офис „Продажби“ на HP.

За повече информация

За услуги HP Care Pack: hp.com/go/pcandprintingservices

Абониране за актуализации
hp.com/go/getupdated



Споделете с колеги

Услугите на HP са обект на приложимите Общи условия на HP, предоставени на Клиента по време на покупката. Клиентът може да има допълнителни права според приложимите местни закони и такива права в никакъв случай не се накърняват от Общите условия на HP или от Ограничената гаранция на HP (HP Limited Warranty), предоставени Ви с Вашия HP продукт.

© Copyright 2015 – 2016 HP Development Company, L.P. Информацията в настоящия документ подлежи на промяна без предупреждение. Единствените гаранции за продукти и услуги на HP са описани в индивидуалните гаранционни карти, придружаващи съответните продукти и услуги. Нищо от настоящия текст не може да се тълкува като допълнителна гаранция или условие, пряко или косвено, фактически или юридически. HP не носи отговорност за технически или редакторски грешки или за пропуски в настоящия документ.

