

Быстрое резервное копирование и запуск



Услуга HP Hardware Support Exchange Service

Описание компонентов услуги

- Удобная служба доставки к месту установки
- Более дешевая альтернатива ремонту на месте установки
- Пересылку оплачивает HP

Описание компонентов услуги

- Удаленная диагностика и техническая поддержка по телефону
- Замена оборудования
- Наклейка о предварительной оплате пересылки, материалы и инструкции по возврату неисправного продукта
- Гибкие варианты обслуживания

Обзор услуги

Не тратьте время на устранение непредвиденных дефектов или проблем с оборудованием. Услуга HP Hardware Support Exchange Service обеспечивает быстрое восстановление его работоспособности за счет доставки продуктов и деталей для замены в течение указанного периода времени. Услуга HP Hardware Support Exchange Service является удобной и недорогой альтернативой поддержке на месте. Она обеспечивает быструю и надежную замену соответствующих продуктов, особенно тех, доставка которых не вызывает трудностей и которые позволяют легко восстановить данные из резервных файлов. HP предоставляет упаковочные материалы для отправки неисправных компонентов оборудования и возмещает затраты на их пересылку. Продукты и детали, получаемые на замену, являются новыми или имеют ту же производительность, что и у новых продуктов и деталей.

Характеристики

Таблица 1. Компоненты услуги

Функция	Порядок предоставления
Удаленная диагностика и поддержка	Прежде чем планировать замену устройства, HP предоставит по телефону основную техническую поддержку относительно установки, конфигурации продукта, настройке и разрешению проблем.
Замена оборудования	Если проблему невозможно решить удаленно, компания HP произведет замену неисправного продукта или деталь, заменяемую клиентом, на новый, или эквивалентный новому продукт или деталь. Замененный продукт или деталь должны быть возвращены в течение указанного периода времени и становятся собственностью компании HP.
Наклейка о предварительной оплате пересылки, материалы и инструкции для возврата неисправного устройства	Компания HP предоставит контейнер, подходящий для возврата неисправного продукта в компанию HP. Инструкции и наклейка с указанием об оплате пересылки будут вложены в транспортировочный контейнер.

Таблица 2. Варианты уровней обслуживания

Функция	Порядок предоставления
Замена оборудования на следующий рабочий день	Для вызовов, полученных до 14:00 по местному времени в стандартные рабочие дни HP за исключением праздников HP, компания HP поставит продукт на замену на объект Клиента на следующий рабочий день. Запросы, полученные после 14:00 или во внерабочее время, регистрируются на следующий рабочий день, а обслуживание по ним осуществляется еще через день.
Возможность авансовой замены	Компания HP обычно поставит продукт для замены на объект Клиента в течение 4-7 рабочих дней после регистрации запроса на обслуживание. Сроки доставки зависят от географического положения.
Замена на полученное устройство	После получения компанией HP неисправного продукта, его проверки и подтверждения его неисправного состояния компания HP обычно поставит продукт для замены на объект Клиента в течение 4-7 рабочих дней после регистрации запроса на обслуживание. Сроки доставки зависят от географического положения.

Для всех уровней обслуживания продукт или деталь для замены доставляются клиенту бесплатно курьером или транспортной компанией. Доставка через международную таможену запрещена.

Таблица 3. Дополнительные компоненты услуги

Услуга	Порядок предоставления
Случайное повреждение во время транспортировки	Для поддерживаемых продуктов некоторые уровни обслуживания предусматривают дополнительный пункт по защите от случайного повреждения. Если этот вид предоставления услуг применим, Заказчику предоставляется защита поддерживаемого оборудования от случайного повреждения во время транспортировки как часть услуги. Дополнительные сведения см. в разделе «Ограничения предоставления услуг».
Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей	В рамках данной услуги Заказчик может сохранить у себя неисправный жесткий диск или флеш-накопитель, для которых предоставляется обслуживание, поскольку на нем хранятся конфиденциальные данные. Возможность сохранения неисправных носителей распространяется на все жесткие диски и поддерживаемые флеш-накопители, установленные в обслуживаемой системе. Дополнительные сведения см. в разделе «Ограничения предоставления услуг».

Продукты, для которых предоставляется обслуживание

Данная услуга распространяется на все стандартные аксессуары с номером детали основного устройства HP и все поставляемые HP внутренние компоненты, такие как карты Jetdirect, память и диски CD-ROM. Данная услуга не распространяется, кроме всего прочего, на следующие принадлежности:

- расходные материалы, подлежащие замене Заказчиком батареи, перья для планшетных ПК;
- комплекты для обслуживания, футляры для переноски и другие расходные материалы;
- устройства других производителей;
- принадлежности, приобретенные в дополнение к основному устройству, такие как подставки, док-станции и репликаторы портов;

Клиенты могут обратиться к местному авторизованному представителю HP, чтобы уточнить, предоставляется ли данная услуга для конкретного продукта в конкретном месте.

Обязанности Клиента

Клиент должен немедленно зарегистрировать обслуживаемое оборудование и пакет HP Care Pack, как указано в соглашении об услуге поддержки HP Care Pack. По запросу HP Заказчик должен оказать помощь в дистанционном решении проблем. Заказчик берет на себя следующие обязательства:

- Предоставить всю информацию, необходимую HP для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания.
- Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.
- По запросу HP выполнять другие обоснованные действия, которые помогут HP в идентификации или решении проблем.

Для отдельных продуктов клиент должен сообщить компании HP все требования к конфигурации по продукту, предоставляемому для замены, перед выполнением обслуживания. Все такие требования должны быть описаны в каждом заказе на проведение обслуживания.

Во время запроса на обслуживание Клиент должен предоставить компании HP номер кредитной карты или номер заказа на покупку. Если вариант вывоза неисправного продукта компанией HP не был выбран, то Клиент должен отправить неисправный продукт в компанию HP в течение 3 рабочих дней после получения продукта для замены и получить квитанцию об оплате страховки. Эту квитанцию Клиент сохраняет у себя как подтверждение отправки в компанию HP. Если неисправный продукт не будет получен компанией HP в течение 10 рабочих дней с момента получения Клиентом продукта для замены, Клиенту будет выставлен счет на продукт для замены в соответствии с действующим прайс-листом

Заказчик обязан:

- создать актуальную резервную копию операционной системы, разрабатываемой программы и всех других необходимых программ и данных;
- восстановить программное обеспечение и данные на устройстве после ремонта или замены;
- установить пользовательское прикладное программное обеспечение и обеспечить надлежащее лицензирование всего программного обеспечения;
- своевременно устанавливать все критические обновления микропрограммного обеспечения,

заменяемые пользователем детали, а также устройства, доставляемые ему в качестве замены неисправных;

- зарегистрироваться в качестве пользователя информационных ресурсов HP, чтобы получать доступ к ограниченной информации о продукции, а также уведомления и другое доступное для него обслуживание;

Для услуг HP Care Pack, включающих защиту от случайных повреждений во время транспортировки, Клиент должен сообщить о повреждении в HP в течение 30 дней с момента возникновения инцидента, чтобы компания HP могла выполнить надлежащий ремонт.

Ограничения предоставления услуг

Компания HP самостоятельно определяет, какие инструменты удаленной диагностики и поддержки необходимы для предоставления услуг, решает, требуется ли отправка продукта на замену и другие методы предоставления услуг. Среди таких способов — отправка запасных деталей, заменяемых пользователем, например клавиатуры, мыши и других компонентов, которые могут заменяться Заказчиком самостоятельно. HP определит подходящий способ, обеспечивающий эффективную и своевременную поддержку.

В рамках данной услуги не выполняются следующие и некоторые другие операции:

- диагностика или обслуживание на объекте Клиента (если потребуется диагностика или обслуживание на месте, то после соответствующего запроса Клиента ему будет выставлен счет в соответствии со стандартными расценками на обслуживание HP);
- установка и настройка продукта, предоставленного на замену, на месте у Клиента;
- восстановление и поддержка операционной системы, другого программного обеспечения и данных;
- устранение проблем взаимодействия и совместимости;
- устранение проблем, связанных с сетью;
- услуги, вызванные неспособностью Заказчика внедрить результаты ремонта, исправления или модификации систем, выполненных компанией HP;
- услуги, вызванные неспособностью Заказчика осуществить действие по устранению той или иной проблемы, которое ранее было рекомендовано HP;
- обслуживание, которое, по мнению компании HP, необходимо вследствие неправильного обращения или использования продуктов;
- услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HP) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.
- профилактическое обслуживание.

Клиент запросил доставку нового или попросил вывести неисправное устройство из такого места, которое не требует отправки предоставляемых для замены или замененных продуктов или деталей через международные таможи.

Регионы, в которых предоставляется услуга, могут меняться.

Ограничения действия услуги защиты от случайного повреждения во время транспортировки

Право на приобретение услуги защиты от случайного повреждения распространяется на продукты с заводской гарантией или услугой о продлении гарантии с периодом предоставления услуг, равным или превышающим период действия услуги защиты от случайного повреждения.

Услуга защиты от случайного повреждения обеспечивает поддержку в случае физического повреждения изделия в результате непредвиденного происшествия при стандартном использовании. Поддержка не оказывается в перечисленных ниже ситуациях.

- естественный износ продукта; изменение цвета, текстуры или покрытия; постепенное ухудшение качества; ржавчина; пыль или коррозия;
- пожар, транспортное происшествие или несчастный случай (когда названные несчастные случаи застрахованы согласно страховому полису или гарантии на продукт), стихийные бедствия (включая наводнения) и любые другие риски, возникшие извне;
- воздействие погодных или внешних условий, не соответствующих характеристикам HP, воздействие опасных (в том числе биологически опасных) материалов, небрежность оператора, использование не по назначению, неправильное обслуживание, неподдерживаемый источник питания, неавторизованный ремонт или попытки ремонта, ненадлежащая и неавторизованная модификация, установка дополнительных компонентов, вандализм, повреждения, нанесенные животными или насекомыми, засорение,

неисправные аккумуляторы, протечка аккумулятора, недостаток обслуживания, указанного производителем (в том числе использование неподходящих средств очистки);

- ошибки в конструкции продукта, программировании или инструкциях;
- обслуживание, ремонт или замена продукта, связанные с потерей или повреждением по любой причине, выходящей за рамки нормального использования, хранения и эксплуатации в соответствии с характеристиками производителя и руководством пользователя;
- кража, утеря, таинственное исчезновение или неправильное размещение;
- потеря или повреждение данных; прерывание бизнес-операций;
- мошенничество (в том числе неверное, вводящее в заблуждение, ошибочное или неполное объяснение причины повреждения оборудования, представленное обслуживающему персоналу HP);
- случайное или иное повреждение продукта, имеющее косметический характер, т. е. повреждение, не влияющее на работу и функционирование компьютера;
- недостатки экрана монитора компьютера, в том числе выгоревшие и недостающие пиксели, появившиеся в ходе нормального использования и работы продукта;
- повреждение продуктов с удаленными или измененными серийными номерами;
- повреждение или неисправность оборудования, на которую распространяются гарантии производителя, возможность восстановления или заводские бюллетени;
- повреждение, возникшее в ходе транспортировки Клиентом продукта;
- повреждение оборудования, программного обеспечения, носителей, данных и т. д. по причинам, включающим, кроме всего прочего, вирусы, прикладные программы, сетевые программы, обновления, любое форматирование, базы данных, файлы, драйверы, исходный код, объектный код или собственные данные, поддержку, конфигурацию, установку или повторную установку любого программного обеспечения или данных, а также использование поврежденных или неисправных носителей;
- любое условие, возникшее до приобретения услуги HP Care Pack;
- устаревание продукта;
- любое оборудование, вывезенное за пределы страны приобретения, на которое не распространяются услуги поддержки оборудования для лиц, находящихся в поездке, и защиты от случайного повреждения, предоставляемые в рамках пакета услуг HP Care Pack;
- повреждение или дефект ЖК-экранов, вызванные неправильным использованием или какой-либо другой причиной, описанной в этом разделе;
- умышленная порча, в результате которой появились трещины или был поврежден экран компьютера или монитор;
- повреждение в результате полицейской акции, объявленных или необъявленных военных действий, ядерного взрыва или террористического акта;
- любое изменение или модификация обслуживаемого продукта;
- необъяснимое или таинственное исчезновение, а также любое намеренное действие, вызвавшее повреждение обслуживаемого продукта;
- безответственное, небрежное или неправильное обращение с продуктом. Если для обслуживаемого продукта Заказчику были предоставлены защитные элементы, такие как крышки, сумки для переноски или чехлы, обязанностью Заказчика в рамках услуги по защите от случайных повреждений является использование данных принадлежностей. Безответственное, небрежное или неправильное обращение включает, кроме всего прочего, использование обслуживаемых продуктов в опасных, вредных или жестких условиях, которые могут привести к его повреждению, а также любое намеренное повреждение продукта. На повреждения, возникшие в результате таких действий, услуга защиты от случайного повреждения НЕ распространяется.

Для коммерческих и бытовых продуктов HP услуга защиты от случайного повреждения ограничена одной рекламацией на продукт в течение 12 месяцев, начиная с даты приобретения пакета услуг Care Pack. По достижении указанного лимита плата за дополнительный ремонт будет взиматься из расчета затраченного времени и материалов. При этом все остальные аспекты приобретенного обслуживания HP Care Pack останутся в силе, если не указано иное в документации страны приобретения.

Заказчикам с длинной историей обращений HP может отказать в приобретении услуги защиты от случайного повреждения.

Ограничения возможности возврата клиентом накопителей информации

Возможность невозврата клиентом накопителей информации предоставляется только для жестких дисков или допустимых флеш-накопителей, заменяемых HP в случае неисправности. Она не действует для заменяемых исправных жестких дисков или флеш-накопителей. Услуга по сохранению Клиентом неисправных носителей не распространяется на твердотельные носители/флеш-накопители, которые HP классифицирует как расходные материалы и/или у которых превышен максимальный срок службы и/или лимит использования (согласно данным руководства по эксплуатации, кратким техническим характеристикам или технической документации, предоставленной производителем).

Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей, предоставляемая для продуктов, определенных HP как продукты, для которых услуги должны приобретаться отдельно (при наличии), конфигурируется и приобретается отдельно. Частота сбоев жестких дисков и флеш-накопителей непрерывно отслеживается, и HP оставляет за собой право отменить действие этой услуги с уведомлением за тридцать (30) дней в случае, если HP обоснованно считает, что заказчик чрезмерно интенсивно использует услугу по невозврату (например, если количество заменяемых неисправных жестких дисков и флеш-накопителей значительно превышает стандартные показатели частоты сбоев для соответствующих систем).

Даже если в настоящем документе или текущих стандартных условиях продаж HP указано иное, компания HP отказывается от владения и прав на дефектный жесткий диск или флеш-накопитель, на который распространяется действие услуги по сохранению Клиентом неисправных носителей, в случае, если HP предоставляет Клиенту продукт для замены. Заказчик обязан вернуть все дефектные жесткие диски или флеш-накопители, поддерживаемые HP в соответствии с соглашением о поддержке HP, при этом заказчик продолжает нести полную ответственность за защиту и конфиденциальность данных, находящихся на неисправном диске или флеш-накопителе.

HP не принимает на себя никаких обязательств в отношении содержания и уничтожения жестких или твердотельных и флеш-накопителей, которые клиент сохраняет у себя. Даже если в текущих стандартных условиях продаж или технической документации HP указано иное, компания HP, ее филиалы, субподрядчики или поставщики ни при каких условиях не несут ответственности за случайный, специальный или косвенный ущерб или убытки от утери или неправильного использования данных в рамках данной услуги по сохранению дефектных носителей.

Информация о заказе

Доступные услуги поддержки могут отличаться и зависеть от местных ресурсов, а также могут быть ограничены для некоторых продуктов и географических регионов. Для получения дополнительной информации или для заказа услуги HP Hardware Support Exchange Service обращайтесь к местному торговому представителю или реселлеру HP.

Источники подробной информации

Для получения дополнительной информации об услугах HP обратитесь в любое из расположенных по всему миру торговых представительств или посетите веб-сайт: hp.com/go/cpc

Подписка на обновления:
hp.com/go/getupdated

Уровень услуг и время оказания поддержки для пакетов услуг HP Care Pack могут отличаться в зависимости от географического положения. Днем начала обслуживания является день приобретения оборудования. Существуют определенные ограничения. Подробнее см. по адресу hp.com/go/cpc.

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Клиент знакомится при приобретении. Клиент может обладать дополнительными законными правами, предусмотренными в рамках действующих местных законов, и соблюдение этих прав не зависит от условий соглашений HP о предоставлении услуг или условий ограниченной гарантии HP, предоставляемой для продукта.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2015 Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. В отношении продуктов и услуг HP юридически обоснованными являются только те гарантии, которые установлены явным образом в гарантийных обязательствах, прилагаемых к таким продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь сведения не должны истолковываться как дополнительные условия гарантии. Компания HP не несет ответственности за содержащиеся в настоящем документе технические или редакторские ошибки или упущения.

