

Услуга Hardware Support Onsite



Care Pack, часть HP Care

Основные возможности

- Удаленная диагностика и техническая поддержка
- Обслуживание на месте эксплуатации
- В цену услуги входит стоимость запчастей и расходных материалов
- Обновление микропрограммного обеспечения отдельных продуктов
- Управление эскалациями
- Доступ к электронной информационной поддержке и электронное обслуживание
- Дистанционная электронная поддержка (только для определенных продуктов)
- Защита от случайных повреждений (опция только для определенных продуктов)
- Сохранение неисправных носителей (опция только для определенных продуктов)
- Соглашение о фиксированном времени ремонта вместо соглашения о времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации (опция только для определенных продуктов)
- Принтеры, МФУ и некоторые сканеры
- Поддержка только настольных ПК / рабочих станций / тонких клиентов / ноутбуков (опция для определенных продуктов)
- Услуга по замене комплектов для обслуживания

Общие сведения об услуге

Услуга Hardware Support Onsite предусматривает дистанционную поддержку и выездное обслуживание оборудования и помогает вам повысить производительность и сократить время простоев.

Вы можете выбрать оптимальный для себя уровень обслуживания из многочисленных опций, предусматривающих разные варианты времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации и фиксированного времени ремонта, разные графики и продолжительность обслуживания.

Разные уровни обслуживания с фиксированным временем ремонта обеспечивают ваших ИТ-менеджеров поддержкой специалистов, которые быстро приступают к диагностике и устранению неполадок в системе, помогая восстановить работоспособность оборудования в установленные сроки.

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 1. Базовый состав услуг

Параметр	Описание
Дистанционная диагностика и техническая поддержка	<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 на протяжении определенного графика обслуживания срока, помогая Заказчику устанавливать микропрограммное обеспечение и компоненты, предназначенные для самостоятельной установки.</p> <p>Независимо от установленного графика предоставления услуг о неисправностях оборудования можно сообщить в HP по телефону или через веб-портал (в зависимости от возможностей), а также с помощью электронных решений HP для дистанционной поддержки, которые в круглосуточном режиме автоматически передают отчеты о событиях, связанных с оборудованием. Компания HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик.</p>

Обслуживание на месте эксплуатации	<p>Если, по мнению компании HP, техническая проблема с оборудованием не может быть решена дистанционно, уполномоченный представитель выполнит необходимое обслуживание оборудования по месту эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. Компания HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт определенных продуктов. Продукты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные изделия становятся собственностью HP.</p> <p>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 не будет восстановлена работоспособность продуктов. Если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения. Работа до полного устранения неисправностей может не распространяться на выездное обслуживание настольных ПК, мобильных устройств и потребительских продуктов. Восстановление считается выполненным после того, как компания HP убедится, что неисправности оборудования устранены или выполнена замена оборудования.</p>
---	---

Обслуживание на месте эксплуатации, продолжение

Восстановление при сбоях. Помимо прочего, при обслуживании оборудования у Заказчика, компания HP может выполнить следующее.

- Внедрить доступные технические усовершенствования, чтобы помочь Заказчику обеспечить правильную эксплуатацию оборудования и обеспечить совместимость с предоставляемыми компанией HP запчастями.
- Установить имеющиеся обновления микропрограммного обеспечения, которые не предназначены для установки пользователем и, по мнению HP, необходимы для восстановления работоспособности обслуживаемого оборудования или обеспечения возможности его дальнейшего технического обслуживания компанией HP.

Восстановление по запросу. Помимо прочего, компания HP по запросу Заказчика во время обслуживания может установить необходимое микропрограммное обеспечение, не предназначенное для установки пользователем, на обслуживаемое аппаратное оборудование. Необходимые обновления микропрограммного обеспечения — это обновления, рекомендованные HP для незамедлительной установки.

Даже если в настоящем документе или текущих стандартных условиях продаж HP указано иное, компания HP может выполнить обслуживание и замену дефектных или разряженных аккумуляторов, исправность которых является определяющим условием надлежащей работы ряда поддерживаемых массивов хранения данных или ленточных накопителей корпоративного класса.

Запасные части и расходные материалы

Компания HP предоставит поддерживаемые HP запасные детали и материалы, необходимые для сохранения 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 у себя, размагнитить или иным образом уничтожить замененные детали, должны будут заплатить за них по прайс-листу на запасные детали.

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. Если расходная деталь подпадает под определенные HP условия обслуживания, соглашение о фиксированном времени ремонта и времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации не распространяется на ремонт или замену этой детали.

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.

Обновление микропрограммного обеспечения отдельных продуктов

Обновления микропрограммного обеспечения, выпускаемые HP для своих аппаратных средств, доступны лишь Заказчикам, имеющим действующее соглашение, которое дает им право доступа к этим обновлениям.

В рамках услуги Заказчики получают право загружать, устанавливать и использовать обновления микропрограммного обеспечения для аппаратных средств, на которые распространяется данная услуга, при условии соблюдения всех лицензионных ограничений, указанных в текущих стандартных условиях продажи HP.

HP проверяет наличие прав на использование обновлений с помощью соответствующих средств (таких как код доступа или другой идентификатор), а Заказчик несет ответственность за использование таких инструментов доступа в соответствии с условиями настоящего документа и других действующих соглашений с компанией HP.

HP может предпринимать другие дополнительные меры, включая аудиторские проверки, чтобы удостовериться в том, что Заказчик соблюдает условия соглашений с компанией HP, в том числе перечисленные в данном документе.

Заказчики, имеющие лицензии на микропрограммные продукты (компоненты, внедренные в микропрограммное обеспечение, которое активируется при покупке лицензии на отдельное ПО), должны также иметь (при наличии такового) действующее соглашение о поддержке программного обеспечения, по которому они имеют право на получение, загрузку, установку и использование соответствующих обновлений микропрограммного обеспечения. Компания HP предоставит Заказчику помощь в установке обновлений микропрограммного обеспечения в порядке, ранее описанном в настоящем документе, только в том случае, если у Заказчика имеется лицензия на использование обновлений соответствующих программных продуктов для систем, сокетов, процессоров, процессорных ядер или лицензия на программное обеспечение конечного пользователя в соответствии с условиями исходной лицензии компании HP или разработчика программного обеспечения.

График предоставления услуг	<p>Данный график определяет время предоставления описанного комплекса услуг у Заказчика или в удаленном режиме.</p> <p>Вызовы, полученные вне графика предоставления услуг, сразу же фиксируются НР, но принимаются к обработке по процедуре, описанной в разделе «Общие положения и прочие исключения», только на следующий рабочий день согласно графику предоставления услуг.</p> <p>Варианты графиков предоставления услуг для отдельных продуктов указаны в таблице вариантов уровней обслуживания.</p> <p>Все графики предоставления услуг зависят от наличия местных ресурсов. Для получения информации о доступности услуг свяжитесь с офисом НР в вашем регионе.</p>
Время реагирования при обслуживании на месте эксплуатации	<p>При возникновении инцидентов с оборудованием, которые невозможно устранить удаленно, компания НР предпримет все коммерчески целесообразные усилия для выезда к Заказчику в установленные соглашением сроки.</p> <p>Время реагирования при обслуживании на месте эксплуатации — это период времени, который начинается в момент поступления первого обращения Заказчика и его подтверждения компанией НР, как описано в разделе «Общие положения и прочие исключения», и заканчивается временем прибытия уполномоченного представителя НР на место эксплуатации или временем закрытия инцидента, если компания НР определит, что выезд к Заказчику не требуется.</p> <p>Время реагирования измеряется в соответствии с графиком предоставления услуг и может быть перенесено на следующий день в соответствии с графиком. Время реагирования для отдельных продуктов указано в таблице вариантов уровней обслуживания. Все варианты времени реагирования зависят от локальной доступности. Для получения информации о доступности услуг свяжитесь с офисом НР в вашем регионе.</p>
Управление эскалациями	<p>Для решения сложных проблем в НР предусмотрены официальные процедуры эскалации. Руководство местного представительства НР координирует процесс эскалации, привлекая для решения проблемы Заказчика экспертов НР и/или третьих сторон, обладающих соответствующими навыками.</p>
Доступ к электронной информационной поддержке и электронное обслуживание	<p>В рамках данной услуги НР предоставляет Заказчику доступ к определенным коммерческим электронным или сетевым инструментам. Заказчик получает следующие возможности.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможности, доступные зарегистрированным пользователям с соответствующими правами, включая подписку на уведомление об обслуживании оборудования и участие в форумах 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 НР, доступ к которым осуществляется по паролю. • Веб-инструмент для отправки вопросов непосредственно в НР. Инструмент помогает быстро решать проблемы благодаря процессу предварительной квалификации, в результате которого запрос на поддержку или обслуживание отправляется квалифицированному инженеру. Он также предоставляет информацию о состоянии каждого отправленного запроса на поддержку или обслуживание, включая случаи, о которых было сообщено по телефону. • Базы знаний НР или стороннего производителя по определенным продуктам сторонних производителей, в которых Заказчик может выполнять поиск и получать информацию о продуктах, искать ответы на вопросы о поддержке и участвовать в форумах по поддержке. Предоставление этой услуги может быть ограничено соглашениями с третьими лицами.
Решения для дистанционной поддержки с помощью электронных средств связи	<p>Электронное решение для дистанционной поддержки обеспечивает надежные возможности по устранению неисправностей и восстановлению определенных продуктов. Оно может включать в себя решения для удаленного доступа к системам и обеспечивать удобное централизованное администрирование и возможность отслеживания текущих и разрешенных инцидентов в масштабах предприятия. Специалист службы поддержки НР использует удаленный доступ к системе только с разрешения Заказчика. С помощью удаленного доступа к системе специалист службы поддержки НР может более эффективно выполнить поиск неисправностей и быстрее устранить проблему.</p>

Спецификации (дополнительные)**Таблица 2.** Дополнительные возможности

Параметр	Описание
Защита от случайного повреждения	<p>Для определенных продуктов компания HP предлагает уровни обслуживания, включающие защиту от случайного повреждения. В случаях, где это применимо, Заказчик получает защиту от случайного повреждения оборудования в рамках данной услуги.</p> <p>Под случайным повреждением подразумевается физическое повреждение продукта, вызванное или ставшее следствием внезапного и непредвиденного инцидента, при условии что такое повреждение произошло при стандартном использовании продукта. Защита распространяется на повреждения в результате непреднамеренного проливания жидкости внутрь или на поверхность оборудования, падения с высоты, резких скачков напряжения, а также на поврежденные или сломанные жидкокристаллические дисплеи и отдельные детали. Дополнительную информацию, а также сведения об ограничениях действия услуги защиты от случайного повреждения можно найти в разделе ограничений.</p>
Сохранение неисправных носителей	<p>В рамках данной услуги Заказчик может сохранить у себя неисправный жесткий диск или флеш-накопитель, для которых предоставляется обслуживание, если для него неприемлем возврат неисправного жесткого диска («жесткий диск или флеш-накопитель»), поскольку на нем хранятся конфиденциальные данные. Возможность сохранения неисправных носителей распространяется на все жесткие диски и поддерживаемые флеш-накопители, установленные в обслуживаемой системе.</p>
Соглашения о фиксированном времени ремонта оборудования	<p>Для определенных продуктов может быть выбрано соглашение о фиксированном времени ремонта вместо соглашения о времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации. При возникновении критических инцидентов (уровень критичности 1 или 2), которые невозможно устранить удаленно, компания HP предпримет все экономически целесообразные меры для восстановления работоспособности поддерживаемого оборудования в течение определенного в соглашении фиксированного времени ремонта. Для некритических инцидентов (уровень критичности 3 или 4), а также по запросу Заказчика компания HP совместно с Заказчиком определит подходящее время для выполнения действий по устранению проблемы, и отсчет фиксированного времени ремонта начнется с этого момента. Уровни критичности инцидентов описаны в разделе «Общие положения и прочие исключения».</p> <p>Фиксированное время ремонта — это период времени, который начинается в момент поступления первого обращения Заказчика и его подтверждения компанией HP, как описано в разделе «Общие положения и прочие исключения». Период фиксированного времени ремонта заканчивается, когда компания HP определит, что оборудование отремонтировано, или когда инцидент будет закрыт, если компания HP определит, что выезд к Заказчику не требуется. 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 свяжитесь с офисом HP в вашем регионе.</p> <p>Восстановление считается выполненным после того, как компания HP убедится, что неисправности оборудования устранены или выполнена замена оборудования. Компания HP не несет ответственности за потерю данных, поэтому Заказчик должен обеспечить выполнение всех необходимых процедур резервного копирования. 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. Продукты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные изделия становятся собственностью 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 осуществляется настройка и проведение всех необходимых аудитов и процессов. В течение этого 30-дневного периода, а также 5 дополнительных рабочих дней после завершения аудита, HP предоставляет услугу поддержки на месте эксплуатации с временем реагирования в течение 4 часов с момента обращения.</p>

Расширенное управление запасами деталей	Для выполнения соглашения по предоставлению услуг с фиксированным временем ремонта компания HP обеспечивает запасы критичных для бизнеса запасных деталей для Заказчиков. Такие детали хранятся на специальном складе HP. Эти детали оптимально распределяются для обеспечения их наличия и доступности для уполномоченных представителей HP, выполняющих соответствующее обслуживание. Приоритетный доступ к этим деталям Заказчик получает при заключении определенных соглашений о фиксированном времени ремонта.
Поддержка только настольных ПК / рабочих станций / тонких клиентов / ноутбуков (опция для определенных продуктов)	Заказчик может выбрать поддержку только определенных продуктов — настольных ПК / рабочих станций / тонких клиентов / ноутбуков. Невзирая ни на какие положения настоящего документа или текущих условий продажи HP об обратном, услуги Care Pack с этим ограничением не распространяются на следующие опции и аксессуары. <ul style="list-style-type: none"> • Внешний монитор. • Любые внешние компоненты, не приобретенные вместе с настольным компьютером, рабочей станцией, тонким клиентом или ноутбуком и не входившие в их комплект. Док-станция или порт-репликатор обслуживаются в стране, где был приобретен Care Pack, но не за ее пределами.
Услуга по замене комплектов для обслуживания	Опытный специалист HP выезжает к Заказчику и осуществляет все работы, предоставляя необходимые детали и материалы, необходимые для замены комплекта для обслуживания и чистки принтера. HP оставляет за собой право использовать восстановленные детали, эквивалентные новым по производительности; замененные компоненты становятся собственностью компании HP. Соглашение по ремонту принтера Заказчика считается выполненным, когда технический специалист заменяет комплект для обслуживания и успешно распечатывает тестовую страницу. Внимание: до установки комплекта для обслуживания принтер должен исправно работать (см. раздел ограничений).

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 3. Уровни обслуживания

Уровень обслуживания	Описание
Реагирование на следующий день, стандартные рабочие часы (9x5)*	<p>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.</p> <p>Уполномоченный специалист HP прибудет к Заказчику для обслуживания оборудования в установленные часы на следующий рабочий (по графику) день с момента получения вызова и его подтверждения компанией HP. Вызовы, полученные вне определенного графиком времени, будут зарегистрированы на следующий день и обслужены в течение последующего дня.</p> <p>За исключением некоторых африканских, восточноевропейских и ближневосточных стран, в которых время отклика может составлять от нескольких рабочих дней до нескольких недель в зависимости от местных возможностей предоставления услуг. За информацией о стандартном времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации в конкретной стране обращайтесь в офис HP в вашем регионе или к уполномоченным представителям HP. Реагирование на вызовы может перенестись на следующий рабочий день.</p>

* Выездное обслуживание на следующий день доступно не во всех странах.

Продукты, для которых предоставляется обслуживание

Обслуживание распространяется на оборудование HP и Compaq, все поддерживаемые и поставляемые HP внутренние компоненты (например, модули памяти и дисководы DVD-ROM), а также на все установленные комплектующие HP и Compaq, приобретенные вместе с основным изделием (например, мышь, клавиатура, док-станция, адаптер питания переменного тока и внешний монитор с диагональю не более 22 дюймов).

Для кассовых терминалов HP (POS) и других продуктов, которые продаются в комплекте, таких как решения для розничной торговли, киоски или передвижные системы, данные услуги распространяются на базовый модуль и дополнительные периферийные устройства HP (например, выдвижной денежный ящик, принтеры, выносной дисплей, устройство для считывания штрих-кода и ручные сканеры), которые продаются как часть решений POS или в комплекте с другими продуктами.

Предоставление услуг для систем с оборудованием нескольких поставщиков распространяется на все стандартные предоставленные поставщиком внутренние компоненты, а также внешний монитор, клавиатуру и мышь.

Предоставление услуг не распространяется на расходные материалы, в том числе на съемные носители, батареи, перья для планшетных ПК, ремонтные комплекты и другие материалы, обслуживание пользователей и устройства других производителей (не HP). Батареи с длительным сроком эксплуатации для ноутбуков и планшетов HP обслуживаются в течение 3 лет.

Для снятых с производства запасных деталей или компонентов может потребоваться модернизация. В некоторых случаях модернизация снятых с производства запасных деталей или компонентов может потребовать от Заказчика дополнительных затрат. 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.

Предварительные требования

Заказчик должен иметь законно приобретенные лицензии на все основное микропрограммное обеспечение, на которое распространяются данные услуги.

HP может по собственному усмотрению потребовать проведения аудита обслуживаемых продуктов. В этом случае уполномоченный представитель HP свяжется с Заказчиком и согласует подготовку и проведение аудита в течение ближайших 30 дней. В ходе аудита выполняется сбор основной информации о конфигурациях систем, а также проводится инвентаризация продуктов, подлежащих обслуживанию. Информация, полученная с помощью аудита, позволяет HP планировать и поддерживать необходимый объем запасных частей в нужных местах, а также быстро обнаруживать и устранять потенциальные проблемы с оборудованием для выполнения срочного и эффективного ремонта. По усмотрению HP аудит может быть проведен следующими способами: на месте, с помощью дистанционного доступа к системе, с помощью дистанционных средств аудита или по телефону.

Если компания HP считает необходимым проведение аудита, настройка и проведение всех необходимых аудитов и процессов осуществляются в течение 30 дней с момента приобретения услуги до вступления в силу соглашения о фиксированном времени ремонта. Соглашение о фиксированном времени ремонта вступает в силу через пять (5) рабочих дней с момента завершения аудита. До этого времени предоставляется обслуживание оборудования на месте эксплуатации с реагированием в течение 4 часов.

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

Если Заказчик выбирает обслуживание на месте эксплуатации с определенным временем реагирования, компания HP настоятельно рекомендует ему установить и использовать специальное решение HP для дистанционной технической поддержки и обеспечить безопасное подключение к компании HP, что позволит предоставлять обслуживание. Если Заказчик выбирает обслуживание с фиксированным временем ремонта, компания HP требует от него установить и использовать специальное решение HP для дистанционной технической поддержки и обеспечить безопасное подключение к компании HP, что позволит предоставлять обслуживание. Пожалуйста, свяжитесь с местным представителем HP для выяснения дальнейших подробностей, спецификаций и исключений. Если Заказчик не использует рекомендуемое решение HP для дистанционной технической поддержки, компания HP может быть не в состоянии предоставлять оговоренную услугу и не будет обязана это делать. Дополнительная плата взимается за установку микропрограммного обеспечения, не предназначенного для самостоятельной установки, если Заказчик не выполнил развертывание необходимого решения дистанционной поддержки, в случае если оно было рекомендовано и доступно. Установка микропрограммного обеспечения, предназначенного для самостоятельной установки, должна осуществляться Заказчиком. По запросу Заказчика компания HP может осуществить установку микропрограммного обеспечения и обновлений ПО, предназначенных для самостоятельной установки, за отдельную плату. Размер дополнительной платы будет определяться с учетом затраченного времени и материалов, если иное не согласовано между HP и Заказчиком в письменной форме.

Ответственность Заказчика

Если Заказчик нарушает указанные обязательства, компания HP либо уполномоченный поставщик услуг HP имеет право, по усмотрению компании HP: а) отказаться от предоставления услуг согласно описанию либо б) предоставлять услуги за счет Заказчика в соответствии с текущими повременными тарифами и материальными затратами.

Если компания HP того требует, в течение 10 дней с даты приобретения микропрограммного продукта Заказчик или уполномоченный представитель HP должен зарегистрировать его, следуя указаниям, содержащимся в документации пакета Care Pack, 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 активировать и зарегистрировать (или внести необходимые изменения в существующие регистрационные данные HP) в течение 10 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 Заказчик запрашивает плановое обслуживание, фиксированное время ремонта начинается с заранее согласованного времени.

При выборе обслуживания оборудования на месте эксплуатации с определенным временем реагирования компания HP настоятельно рекомендует, а при выборе фиксированного времени ремонта требует от Заказчика установить и использовать специальное решение HP для дистанционной технической поддержки и обеспечивать безопасное подключение к компании HP, а также предоставлять все необходимые ресурсы в соответствии с требованиями решения HP для дистанционной поддержки, что позволит предоставлять обслуживание. После установки решения HP для дистанционной поддержки Заказчик должен обеспечить неизменность контактных данных, настроенных в решении для дистанционной поддержки, которое компания HP будет использовать при устранении неисправностей устройств. Пожалуйста, свяжитесь с местным представителем HP для выяснения дальнейших подробностей, спецификаций и исключений.

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

- 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.

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

Установка микропрограммного обеспечения и ПО, предназначенного для самостоятельной установки, будет осуществляться специалистами HP по запросу Заказчика за отдельную плату. Размер дополнительной платы будет определяться с учетом затраченного времени и материалов, если иное не согласовано между HP и Заказчиком в письменной форме.

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 течение времени, определенного компанией HP. Если компания HP не получает дефектную деталь или неисправный продукт в течение установленного периода времени или полученная деталь или продукт имеет физические повреждения, Заказчик должен будет заплатить за неисправную деталь или продукт сумму, определенную компанией HP.

Если в предложение Care Pack входит защита от случайных повреждений, Заказчик сам должен уведомить HP о повреждении в течение 30 дней с момента возникновения инцидента, чтобы компания HP могла выполнить надлежащий ремонт. HP сохраняет за собой право отказать в ремонте по данной программе, если с момента повреждения систем прошло более 30 дней. Если для обслуживаемого продукта Заказчику были предоставлены защитные элементы, такие как крышки, сумки для переноски, чехлы и др., обязанностью Заказчика является использование данных принадлежностей для защиты продукта от повреждений.

Заказчик отвечает за безопасность своей личной и конфиденциальной информации. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных с носителей, которые могут быть заменены и возвращены в HP в процессе ремонта. Для получения дополнительной информации об обязанностях Заказчика, включая те, которые перечислены в «Правилах очистки носителей» и «Правилах обращения с носителями для специалистов в области здравоохранения», посетите веб-сайт hp.com/go/mediahandling.

Если Заказчик решит сохранить у себя ремонтируемые детали в соответствии с услугой сохранения Заказчиком неисправных носителей и комплексной услугой сохранения дефектных материалов, то Заказчик обязан выполнять следующее.

- Осуществлять постоянный физический контроль над компонентами, на которых могут оставаться данные, на протяжении всего процесса обслуживания компанией HP.
- Обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных Заказчика, содержащихся на обслуживаемом компоненте, на котором могут оставаться данные.
- Выделить уполномоченного специалиста, который будет осуществлять такие процедуры, как сохранение в организации Заказчика неисправного компонента, на котором могут оставаться данные, прием компонента, предоставляемого для замены, предоставление компании HP идентификационных данных о каждом компоненте, на котором могут оставаться данные и который сохраняется в организации Заказчика, и по требованию HP — подписание предоставленного HP документа, подтверждающего сохранение компонента, на котором могут оставаться данные.
- Уничтожить сохраненный компонент, на котором могут оставаться данные, и/или исключить возможность его дальнейшего использования.
- Утилизировать все сохраненные компоненты, на которых могут оставаться данные, в соответствии с действующими законами и нормами по защите окружающей среды.

Что касается компонентов, на которых могут оставаться данные, предоставленные компанией HP Заказчику временно, в аренду или в рамках лизинга, Заказчик обязуется своевременно вернуть предоставленные для замены компоненты после истечения или прекращения действия услуг HP по поддержке. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом в компанию HP любых арендуемых, взятых на время или в рамках лизинга компонентов или продуктов. При этом компания HP не несет ответственности за соблюдение конфиденциальности или разглашение любых конфиденциальных данных, которые остаются на таких компонентах.

Ограничения услуги

Компания HP 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. HP определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки Заказчику, а также обеспечит обслуживание с фиксированным временем ремонта (если применимо).

Компания HP инвестировала большие средства в создание продуктов, которые Заказчик может ремонтировать самостоятельно. Выполнение ремонта клиентом (CSR) — это ключевой компонент условий гарантии HP. Он позволяет HP отправлять запасные детали, например клавиатуры, мыши и другие компоненты, классифицируемые как заменяемые пользователем детали (CSR), непосредственно Заказчику сразу после подтверждения неисправности. Детали обычно доставляются на следующий день, что позволяет Заказчику оперативно заменить их в удобное время.

Обязательное выполнение ремонта клиентом (Mandatory CSR) является условием стандартной гарантии, связанным с рядом продуктов. CSR является опциональной возможностью для заказчиков, использующих услугу HP Care Pack или заключивших контрактное соглашение о поддержке. Опциональность означает, что Заказчик имеет право выполнить CSR самостоятельно либо привлечь сотрудников службы поддержки HP для выполнения замены без дополнительной оплаты в период действия услуги для продукта.

В период действия услуг Care Pack и контрактных соглашений о поддержке, предусматривающих обслуживание с выездом к Заказчику, детали CSR будут доставляться непосредственно Заказчику, если он предпочтет выполнять ремонт самостоятельно. Если же Заказчик решит привлечь специалистов службы поддержки HP, представитель HP выедет к заказчику для выполнения ремонта на месте.

При использовании услуг Care Pack или наличии контрактных соглашений о поддержке, предусматривающих обслуживание без выезда к Заказчику (например, вывоз и возврат или возврат в HP), Заказчику будет необходимо доставить продукт в авторизованный сервисный центр HP или отправить в компанию HP, если Заказчик откажется от выполнения CSR. Выбор места доставки отнесен на усмотрение компании HP.

Если Заказчик соглашается самостоятельно произвести замену, и деталь, необходимая для восстановления работы системы, ему предоставлена, обслуживание на месте эксплуатации не предоставляется. В таких случаях HP просто оперативно доставляет Заказчику детали, необходимые для восстановления рабочего состояния продукта.

Обслуживание оборудования на месте эксплуатации с определенным временем реагирования не предоставляется, если обслуживание можно осуществить с помощью средств дистанционной диагностики или поддержки или любым другим способом, описанным выше.

Для кассовых терминалов HP (POS) и других продуктов, которые продаются в комплекте, таких как решения для розничной торговли, киоски или передвижные системы, данная услуга распространяется только на базовый модуль. Обслуживание дополнительных периферийных устройств HP предусматривает доставку запасных деталей или заменяемого модуля целиком, которые устанавливаются Заказчиком или техником-курьером, осуществляющим доставку. Если компании HP необходимо проведение аудита, соглашение о фиксированном времени ремонта вступает в силу через пять (5) рабочих дней с момента его завершения. Кроме того, при несоблюдении Заказчиком критически важных рекомендаций, составленных на основе аудита, или при невозможности провести аудит в обозначенные сроки компания HP оставляет за собой право снизить уровень поддержки оборудования до обслуживания на месте эксплуатации либо прекратить обслуживание.

В случае следующих действий или при следующих ситуациях расчет фиксированного времени, необходимого для обслуживания оборудования, будет приостановлен до момента их завершения.

- Любое действие или бездействие Заказчика или третьих лиц, влияющее на процесс ремонта.
- Любые автоматические процессы восстановления, запускаемые при обнаружении неисправности оборудования, такие как восстановление или замена механизма диска.
- Любые другие действия, не имеющие отношения к ремонту оборудования, но позволяющие убедиться в том, что неисправности оборудования устранены, например перезагрузка операционной системы.

HP 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.

Соглашения о фиксированном времени ремонта и времени предоставления услуг на месте не распространяются на ремонт и замену неисправных или разряженных аккумуляторов для определенных корпоративных массивов хранения данных и корпоративных ленточных устройств.

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

Если Заказчику необходимо плановое обслуживание, отсчет времени ремонта начинается с согласованного и запланированного срока ремонта.

Следующие виды работ 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 межсетевого взаимодействия или совместимости устройств.
- Устранение проблем, связанных с сетью.
- Услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Заказчиком рекомендаций ИР по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений.
- Услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Заказчиком профилактических процедур, рекомендованных ИР.
- Услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов ИР, в результате неправильного обращения с устройством или нарушения правил его эксплуатации.
- Услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов компании ИР, в результате несанкционированной установки, ремонта, обслуживания или внесения изменений в оборудование, микропрограмму или программное обеспечение лицами, не являющимися сотрудниками компании ИР.

Исключения из защиты от случайного повреждения

Приобретение защиты от случайного повреждения возможно только при наличии действующей заводской гарантии или продленной гарантии со сроком действия равным или превышающим срок действия защиты от случайного повреждения. Услуга защиты от случайного повреждения обеспечивает защиту от последствий внезапных и непредвиденных инцидентов, при условии что повреждение произошло при стандартном использовании продукта. Защита от случайного повреждения не распространяется на следующие случаи и повреждения.

- Естественный износ; изменение цвета, текстуры или отделки поверхности; постепенное ухудшение состояния оборудования; ржавчина, пыль, коррозия.
- Повреждения вследствие пожара, дорожно-транспортных происшествий и коммунальных аварий (в случае если данное происшествие покрывается страхованием или другими гарантиями), стихийных бедствий (включая, без ограничений, наводнения) или любых других внешних угроз.
- Случаи, в которых было допущено воздействие на устройство погодных условий или иных условий окружающей среды, не соответствующих требованиям ИР, воздействие опасных (в т. ч. биологически опасных) материалов, биологических жидкостей; неосторожность оператора, нецелевое использование, неправильное обращение, не соответствующие эксплуатационным требованиям характеристики электропитания, несанкционированный ремонт или попытки ремонта, некорректные или несанкционированные изменения, дополнения или установка программных или аппаратных компонентов оборудования; акты вандализма, повреждение животными, повреждение или поражение насекомыми; неисправность или протечка аккумуляторных батарей, нарушение рекомендаций производителя по уходу за изделием (включая использование неподходящих чистящих средств).
- Ошибки в конструкции изделия, его внутреннем устройстве, программной части или инструкциях к нему.
- Техническое обслуживание, ремонт или замена оборудования, необходимость в которых вызвана его утратой или повреждением в результате любого нарушения правил использования, хранения и эксплуатации оборудования в соответствии с требованиями производителя и прилагаемой инструкцией по эксплуатации.
- Кража, утрата, пропажа по непонятным причинам или потеря по невнимательности.
- Утрата или повреждение данных; перебои в рабочем процессе.
- Факты мошенничества и обмана (включая, среди прочего, предоставление Заказчиком неверной, вводящей в заблуждение, ложной или неполной информации об обстоятельствах повреждения оборудования арбитру, сервисному агенту или представителю компании ИР).
- Случайное или иное повреждение внешнего характера, которое не влияет на эксплуатационные и функциональные характеристики оборудования.
- Мелкие недостатки компьютерного монитора, в том числе выгорание экрана и появление дефектных пикселей в процессе целевого использования и надлежащей эксплуатации оборудования.

- Повреждение изделия(ий) с удаленными или измененными серийными номерами.
- Случаи повреждения или выхода из строя оборудования, на которые распространяются условия гарантии производителя, отзыва некачественных изделий или дополнительно выпускаемых информационных бюллетеней производителя.
- Повреждение оборудования, на которое распространяется защита, при его транспортировке Заказчиком в другое место.
- Повреждение аппаратной части, программного обеспечения, носителей информации, данных и т. д. по причинам, включающим, среди прочего, компьютерные вирусы, приложения, сетевые программы, обновления, форматирование любого рода, базы данных, файлы, драйверы, исходный код, объектный код или данные, являющиеся частной собственностью; любые действия по технической поддержке, настройке конфигурации, установке или переустановке любого программного обеспечения или данных; использование поврежденных или неисправных носителей данных.
- Любые факторы, которые имели место до даты приобретения Care Pack.
- Моральный износ оборудования.
- Оборудование, перевезенное за пределы страны, в которой оно было приобретено, без оформления страховки на перевозку вместе с защитой от случайного повреждения в рамках Care Pack.
- Повреждение или неисправность ЖК-экранов в результате неправильного обращения или иных причин, на которые распространяются настоящие исключения.
- Преднамеренное повреждение экрана или всего монитора компьютера.
- Повреждения в результате действий полиции, боевых действий в ходе объявленной или необъявленной войны, аварий на атомных энергоблоках, а также террористических актов.
- Случаи внесения каких-либо изменений в оборудование, на которое распространяются условия защиты.
- Исчезновение оборудования по необъяснимым или непонятным причинам, а также любое намеренное действие, направленное на повреждение оборудования, на которое распространяются условия защиты.
- Неосторожное, небрежное, неправильное обращение с оборудованием или соответствующее его использование.

Если вместе с устройством, на которое распространяется защита от случайного повреждения, предоставляются или предлагаются изделия для его защиты, такие как защитные крышки, переносные сумки, чехлы и т. п., то данная защита действительна только в том случае, если Заказчик систематически пользуется указанными аксессуарами. Неосторожное, небрежное, заведомо неаккуратное или злонамеренное поведение включает, среди прочего, обращение с устройством(-ами) или его (их) использование, которое является вредительским, разрушительным или агрессивным и может привести к его повреждению, а также любое намеренное повреждение устройства. Действие защиты от случайного повреждения НЕ распространяется ни на какие повреждения, полученные в результате подобных действий.

Для коммерческих и бытовых продуктов HP услуга защиты от случайного повреждения ограничена одной рекламацией на продукт в течение 12 месяцев, начиная с даты приобретения Care Pack.

По достижении указанного лимита плата за дополнительный ремонт будет взиматься из расчета затраченного времени и материалов. При этом все остальные аспекты приобретенного Care Pack останутся в силе, если иное не указано в документации страны приобретения.

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

Ограничения услуги по сохранению Заказчиком дефектных носителей

Возможность невозврата Заказчиком дефектных носителей предоставляется только для носителей, заменяемых HP в случае неисправности. Она не распространяется на замененные исправные носители.

Данная услуга не распространяется на носители, которые определены HP как расходные материалы и/или которые достигли максимального срока обслуживания и/или максимального срока службы в соответствии с инструкцией производителя, руководством по эксплуатации продукта или технической спецификацией.

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 подобных компонентов непрерывно отслеживается, и HP оставляет за собой право отменить действие этой услуги с уведомлением за 30 дней в случае, если HP обоснованно считает, что Заказчик чрезмерно интенсивно использует услугу сохранения неисправных носителей (например, если количество заменяемых неисправных носителей значительно превышает стандартные показатели частоты сбоев для соответствующих систем).

Исключения по замене комплектов для обслуживания

В услуги по замене комплектов для обслуживания, помимо прочего, не входит следующее.

- Любой ремонт сверх замены комплекта для обслуживания; если принтер Заказчика требует дополнительной замены каких-либо деталей, эти услуги будут оплачиваться отдельно.
- Замену комплектов для обслуживания принтеров HP должны проводить только уполномоченные технические специалисты HP.

Общие положения и иные исключения

Компания HP подтверждает получение обращения путем его регистрации и предоставления Заказчику идентификационного номера этого обращения вместе с указанием времени, с которого начинается срок проведения процедур по устранению неисправностей. Примечание. При возникновении событий, сведения о которых поступили через электронные решения HP для дистанционной поддержки, компания HP должна связаться с Заказчиком, выяснить у него уровень критичности и до начала установленного периода времени ремонта, восстановления или обслуживания оборудования на месте эксплуатации организовать доступ к системе.

Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации и фиксированное время ремонта могут отличаться в зависимости от уровня критичности инцидента. Уровень критичности инцидента определяется Заказчиком.

Уровни критичности инцидентов.

- Уровень критичности 1 — простой критически важных систем. Например, рабочая среда полностью вышла из строя, рабочая система или приложение вышло из строя или находится под серьезной угрозой, повреждение, потеря данных или высокий риск для них, критическое воздействие на бизнес, проблемы безопасности.
- Уровень критичности 2 — нарушение работы критически важных систем. Например, значительно ограничены возможности рабочей среды, нестабильное состояние или нарушение безопасности рабочей системы или приложения, риск повторного возникновения проблемы, значительное воздействие на бизнес.
- Уровень критичности 3 — работа в пределах нормы. Например, выход из строя или снижение производительности непроизводственной системы (например, тестовой), проблемы с рабочей системой или приложением, для которых найдено временное решение, некритичное ограничение функциональности, ограниченное воздействие на бизнес.
- Уровень критичности 4 — низкое воздействие. Отсутствие воздействия на бизнес или пользователей.

Зоны предоставления услуг

Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации соблюдается только в том случае, если Заказчик находится в пределах 160 км от выделенного центра технической поддержки НР. За выезд на расстояние до 320 км от выделенного центра поддержки НР дополнительная плата не взимается. Если расстояние превышает 320 км, потребуются дополнительная оплата транспортных расходов.

Если продукт находится или должен быть установлен за пределами Зоны предоставления услуг или до места назначения невозможно добраться на автомобиле и необходим другой транспорт (например, буровая вышка, на которую можно попасть только по воде, или отдаленный регион в пустыне и пр.), может потребоваться дополнительная плата, увеличение времени реагирования, сокращение часов обслуживания или изменение условий вывоза и доставки по усмотрению НР. Пожалуйста, уточняйте условия локальной поддержки в местном офисе НР.

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

Время прибытия специалиста к Заказчику, организация которого расположена на расстоянии более 160 км от назначенного центра технической поддержки НР, зависит от удаленности Заказчика и определяется следующим образом.

Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования применимо только в том случае, если Заказчик находится в пределах 80 км от выделенного центра технической поддержки НР.

Для Заказчиков, находящихся на расстоянии от 81 до 161 км от выделенного центра технической поддержки НР, действуют следующие условия о фиксированном времени ремонта оборудования.

Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования не заключается, если Заказчик находится на расстоянии более 160 км от выделенного центра технической поддержки НР.

Расстояние от центра технической поддержки НР Выезд к Заказчику на следующий день

0–160 км	Выезд к Заказчику на следующий день
161–320 км	1 дополнительный день
321–480 км	2 дополнительных дня
Более 480 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от доступности

Расстояние от центра технической поддержки НР Ремонт оборудования в течение 24 часов

0–80 км	24 часа
81–160 км	24 часа
Более 160 км	Не поддерживается

Сведения о заказе

Для всех продуктов, содержащих отдельно продаваемые и поддерживаемые устройства и компоненты, должен быть заключен контракт с тем же уровнем обслуживания, что и для базового продукта, если подобный уровень обслуживания предоставляется для этих устройств и компонентов.

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 о Hardware Support Onsite и для заказа этой услуги свяжитесь с местным представителем компании HP.

Дополнительные сведения

Услуги HP Care Pack: hp.com/go/pcandprintingservices

Подписаться на информационные бюллетени 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.

© 2015 - 2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 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, явные или подразумеваемые, по факту или в силу закона. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

4AA5-6385RUE, Июль 2016 г., ред. 1.

