

# Услуга замены деталей HP

## Услуги технической поддержки на контрактной основе



### Преимущества услуги

Эта услуга предоставляет следующие преимущества:

- Быстрый доступ к запасным деталям HP для самых различных продуктов
- Возможность экономии благодаря использованию запасных деталей
- Сокращенное время ремонта благодаря функции авансовой замены, которая допускает отправку запасных деталей Заказчику до возврата неисправных
- Широкая сервисная география HP во всем мире для удовлетворения потребностей в глобальном обслуживании

### Основные компоненты услуги

- Замена деталей
- Возможность авансовой замены
- График предоставления услуг
- Время доставки

В рамках услуги по замене деталей HP производится замена неисправных деталей HP на актуальные новые запасные части, доступные на складе HP. Данная услуга предназначена для клиентов, выполняющих самостоятельное обслуживание оборудования для продуктов, на которые распространяются программы самостоятельного обслуживания HP.

Услуга замены деталей HP предусматривает поставку запасных деталей либо заранее, либо после возврата неисправных деталей в HP. Данная услуга включает расходы на стандартную доставку, а также предлагаются варианты выбора времени и места доставки, а также сбора неисправных деталей для возврата в HP.

## Характеристики

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Компонент услуги или услуга	Порядок предоставления
<b>Замена деталей</b>	Компания HP заменит неисправные детали на рабочие детали для продуктов HP. Запасные детали будут иметь актуальный уровень микропрограммного обеспечения.
<b>Возможность авансовой замены</b>	Компания HP договорится с Заказчиком до окончания стандартного рабочего дня, что деталь на замену будет отправлена до получения компанией HP неисправной детали в течение периода времени, установленного компанией HP. Заказчик должен вернуть неисправную деталь в течение времени, указанного компанией HP, которое должно быть не позднее, чем через 30 дней после отправки Заказчику компанией HP запасной детали. Замененный продукт становится собственностью компании HP. За каждую деталь, которая не будет возвращена в течение указанного периода времени, Заказчику будет выставлен счет по полной цене для соответствующей страны.  Компания HP берет на себя весь риск, связанный с потерей или повреждением деталей во время пересылки Заказчику. Заказчик берет на себя весь риск, связанный с потерей деталей, возвращаемых в компанию HP. Компания HP оплачивает стоимость доставки запасных деталей Заказчику и обратно в пределах страны покупки.
<b>График предоставления услуг</b>	Заказы на детали для замены принимаются круглосуточно по сети обслуживания для партнеров HP (CSN). Доступ для заказа по телефону предоставляется в течение 9 часов в день с 9:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу кроме выходных HP.
<b>Время доставки</b>	Компания HP приложит все коммерчески оправданные усилия для доставки соответствующих деталей в течение одного рабочего дня с момента получения и принятия заказа от Заказчика. Доставка на следующий рабочий день осуществляется только заказов, полученных и принятых до 18:00.

**Таблица 2.** Дополнительные возможности обслуживания

<b>Компонент услуги или услуга</b>	<b>Порядок предоставления</b>
<b>Прием неисправной детали компанией HP</b>	Уполномоченный компанией HP курьер заберет неисправную деталь у заказчика в соответствии с действующими тарифами курьера. Прием производится во время доставки запасной детали или в течение последующих 15 рабочих дней. Расходы на курьера оплачивает компания HP.
<b>Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей</b>	Для поддерживаемых продуктов эта возможность позволяет Заказчику сохранить поврежденный жесткий диск или поддерживаемые твердотельные диски/флеш-диски, которые заказчик не хочет отдавать из-за конфиденциальных данных, содержащихся на этом диске («Диск или твердотельный диск/флеш-диск»), на который распространяется данная услуга. Возможность сохранения неисправных носителей распространяется на все жесткие диски и поддерживаемые флеш-накопители, установленные в обслуживаемой системе. 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 Заказчику 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.
<b>Время экстренного реагирования с предварительным определением времени и места доставки</b>	За дополнительную плату компания HP обеспечит услугу экстренного реагирования, обеспечив доставку детали в предварительно определенное место и время. Если компания HP не сможет доставить деталь в течение предварительно определенного времени и в указанное место, то оплата за экстренное реагирование не взимается, и это будет единственным и эксклюзивным правом требования для Заказчика.  Размер оплаты за экстренное реагирование устанавливается компанией HP и остается фиксированным вне зависимости от типа продукта.

## Применение

Услуга замены деталей HP распространяется на отдельное коммерческое оборудование HP, которое может включать в себя:

- Серверы, настольные и портативные компьютеры на базе процессоров Intel®
- Продукты для печати и обработки изображений

Для получения подробной информации об оборудовании HP, для которого предоставляется данная услуга, обратитесь в местный офис продаж HP или к реселлеру HP.

## Обязанности заказчика

Заказчик:

- Должен надлежащим образом упаковать детали, отправляемые в компанию HP. На всех упаковках должен быть указан номер учетной записи для возврата в рамках услуги по замене деталей HP; в случае отсутствия соответствующего номера учетной записи на упаковке, могут быть задержки при получении и принятии, кроме того может взиматься соответствующая плата за возврат
- Должен вернуть детали в компанию HP в течение 30 дней с момента отправки компанией HP для любой авансовой замены или полностью заплатить за детали в соответствии с прайс-листом для этой страны
- Предоставляет компании HP разрешение на оплату (заказ на поставку) для оплаты за каждую услугу или предоплату за каждую услугу с помощью кредитной карты; разрешение на оплату будет покрывать все невозвращаемые и неремонтируемые заменяемые детали в полном объеме в соответствии с действующим прайс-листом для страны, а также все соответствующие расходы на экспедирование и восполнение запасов, которые несет Заказчик
- Несет ответственность за несовместимость или помехи, если вновь размещаемые заказы на замену на месте приводят к несовместимости по причине помех в системе Заказчика
- Предоставляет подтверждение покупки или документацию по импорту для детали, отправляемой для замены, если это необходимо
- Обеспечивает наличие в своем штате специалистов, прошедших соответствующее обучение и сертификацию для продукта HP
- Размещает запросы на обслуживание по сети обслуживания для партнеров HP (CSN), если не указано иначе компанией HP.

При использовании возможности возврата заказчиком накопителей информации Заказчик обязан выполнять следующее.

- Сохранять физический контроль за жесткими дисками или флеш-накопителями при выполнении обслуживания компанией НР, так как НР не несет ответственности за данные, содержащиеся на жестких дисках или флеш-накопителях Заказчика.
- Обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных заказчика, содержащихся на соответствующем жестком диске или флеш-накопителе.
- Предоставить компании НР идентификационных данных о каждом сохраненном жестком диске или флеш-накопителе и по требованию НР - подписание предоставленного НР документа, подтверждающего сохранение жестких дисков или флеш-накопителей в организации Заказчика.
- Уничтожить сохраненные жесткие диски или флеш-накопители и/или гарантировать, что жесткие диски или флеш-накопители не будут использоваться повторно.
- Утилизировать все сохраненные у себя жесткие диски или флеш-накопители в соответствии с применимыми законами и нормами по защите окружающей среды.

В отношении жестких дисков или флеш-накопителей, предоставленных компанией НР временно, в аренду или в рамках лизинга, Заказчик обязуется своевременно вернуть предоставленные для замены жесткие диски или флеш-накопители после истечения или прекращения действия услуг НР по поддержке. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом в компанию НР любых арендуемых, взятых на время или в рамках лизинга дисков или флеш-накопителей. При этом компания НР не несет ответственности за соблюдение конфиденциальности или разглашение любых конфиденциальных данных, которые остаются на таких дисках или флеш-накопителях.

## Ограничения

Данная услуга предоставляется со следующими ограничениями:

- Детали могут быть новыми или эквивалентными новым с точки зрения их рабочих характеристик.
- Детали могут обновляться и содержать существующий на данный момент уровень микропрограммного обеспечения.
  - Обслуживание, которое, по мнению компании НР, необходимо вследствие неправильного обращения или использования продуктов
  - Услуги, которые требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не НР) или специалистов, не имеющих соответствующего разрешения, отремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование
  - Услуги, которые требуются вследствие причин, внешних по отношению к обслуживаемому оборудованию
  - Обслуживание отдельных компонентов оборудования, которые, по мнению компании НР, невозможно надлежащим образом отремонтировать вследствие большого износа или повреждения; эти продукты могут быть исключены из услуги по замене деталей в течение 90 дней после письменного уведомления; уведомление не должно предоставляться до конца первого года обслуживания
  - Услуги по поддержке программного обеспечения

### Ограничения возможности возврата Заказчиком накопителей информации

Возможность возврата Заказчиком накопителей информации предоставляется только для жестких дисков или допустимых флеш-накопителей, заменяемых НР в случае неисправности. Она не действует для заменяемых исправных жестких дисков или флеш-накопителей.

Услуга по сохранению Заказчиком неисправных носителей не распространяется на твердотельные носители/флеш-накопители, которые НР 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).

Частота сбоев жестких дисков и флеш-накопителей непрерывно отслеживается, и НР оставляет за собой право отменить действие этой услуги с уведомлением за 30 дней в случае, если НР обоснованно считает, что заказчик чрезмерно интенсивно использует услугу по возврату (например, если количество заменяемых неисправных жестких дисков и флеш-накопителей значительно превышает стандартные показатели частоты сбоев для соответствующих систем).

НР не принимает на себя никаких обязательств в отношении содержимого и уничтожения жестких или твердотельных и флеш-накопителей, которые клиент сохраняет у себя. Даже если в текущих стандартных условиях продаж или технической документации НР указано иное, компания НР, 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.

## Условия предоставления услуги

Заказчики имеют право на получение этого обслуживания, если они соответствуют перечисленным далее предварительным требованиям.

- Устройство, для которого приобретается услуга, должно принадлежать Заказчику или использоваться им на правах аренды.
- Заказчик должен подать заявку или быть принят для участия соответствующей программе самостоятельного обслуживания с разрешения HP.
- Заказчик должен выполнить определенные требования по обучению и сертификации HP, которые указаны для соответствующей программы самостоятельного обслуживания с разрешения HP.

## Информация для заказа

Чтобы получить дополнительную информацию или заказать услугу по замене деталей HP, обратитесь к местному торговому представителю HP.

**Подробнее на веб-сайте**  
[hp.com/go/cpsc](http://hp.com/go/cpsc)

**Подпишитесь на обновления**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Отправить коллегам

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Заказчик знакомится при приобретении. Заказчик 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., 2012. Приведенная в этом документе информация может быть изменена без уведомления. Силу в отношении продуктов и услуг HP имеют только те гарантии, которые выражены в явном виде в гарантийных обязательствах, прилагаемых к таким продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь сведения не должны рассматриваться как дополнительные условия гарантии, а также как явные или подразумеваемые условия, фактически или по закону. HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки либо упущения, имеющиеся в данном документе.

Intel is a trademark of Intel Corporation in the U.S. and other countries.

4AA3-4800RUE, июль 2015 г.

