

Брошюра

Обеспечьте бесперебойную работу вашего бизнеса

Услуги HP для малого бизнеса (ПК, печать и обработка изображений)



Содержание

3 Введение

4 Услуги для ПК, позволяющие сосредоточиться непосредственно на бизнесе

HP обеспечивает надлежащую поддержку в любых ситуациях
Услуги HP Care Pack Services обеспечивают преимущества, необходимые малому бизнесу
Краткая сводка по услугам HP Care Pack Services для ПК

5 Преимущества услуг для ПК

Выезд специалиста для приемки оборудования в ремонт с последующим возвратом клиенту /
возврат на склад
Услуги HP Premium Care
Выезд специалиста на место на следующий рабочий день / стандартное время реагирования
Поддержка в поездках
Услуги отслеживания и возврата
Послегарантийное обслуживание HP
Защита от случайного повреждения
Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя
Услуги HP по защитной маркировке
Услуги HP по маркировке активов

12 Услуги для печати, помогающие добиться конкурентного преимущества

Никто не знает особенности печати и обработки изображений лучше HP
Поддержка вашего бизнеса, когда это необходимо
Краткая сводка по услугам HP Care Pack Services для печати

14 Преимущества услуг для печати

Услуга установки оборудования с настройкой для работы по сети
Услуга возврата оборудования без выезда специалиста
Замена оборудования на следующий рабочий день
Выезд специалиста на место на следующий рабочий день
Выезд на следующий рабочий день плюс услуга HP по замене комплектов для обслуживания
Выезд на следующий рабочий день плюс возможность сохранения клиентом неисправных
носителей у себя
Выезд специалиста на место в тот же день
Послегарантийное обслуживание HP

16 Первоначальная процедура устранения неполадок

Обеспечьте бесперебойную работу вашего бизнеса с максимальной эффективностью

Компания HP понимает, что в бизнесе важна каждая минута. А ключевой составляющей успеха в бизнесе являются технологии. Именно поэтому мы предлагаем полный портфель услуг HP Care Pack Services для обеспечения бесперебойной работы ПК и принтеров, а следовательно — и высокой производительности труда сотрудников.

Услуги HP Care Pack Services представляют собой расширенные дополнительные услуги для оборудования и программного обеспечения HP, обеспечивающие защиту, выходящую за рамки стандартной гарантии. Вне зависимости от рода вашей деятельности и размера организации мы обеспечиваем вам поддержку, позволяющую получить максимальную отдачу от используемых вами технологий HP.

Услуги HP Care Pack Services помогают быстрее восстановить работоспособность бизнеса и работать более эффективно. В рамках этих услуг обеспечивается профилактическая поддержка, позволяющая предотвратить простои инфраструктуры. В случае отказа оборудования в рамках этих услуг обеспечивается оперативное восстановление работоспособности ПК и принтеров, а следовательно — и бизнеса в целом.

Время — деньги, сегодня это актуально как никогда. В рамках услуг HP Care Pack Services вы получаете поддержку, обеспечивающую бесперебойную работу технологий и рентабельность бизнеса.

Услуги для ПК, позволяющие сосредоточиться непосредственно на бизнесе

HP обеспечивает надлежащую поддержку в любых ситуациях

Мы прекрасно понимаем, что у вас есть более важные задачи, чем ремонт оборудования и повседневная техническая поддержка. Именно поэтому мы предлагаем услуги HP Care Pack Services, освобождающие вас от необходимости тратить драгоценное время на управление ИТ-инфраструктурой — таким образом, вы сможете сосредоточиться на том, что действительно важно для вашего бизнеса, не беспокоясь о простоях оборудования.

От возврата оборудования на склад и поддержки в поездках до восстановления данных и выездного обслуживания — мы предоставляем высококачественные услуги, направленные на снижение рисков и повышение производительности труда. Что бы ни случилось с вашим оборудованием, наши специалисты всегда придут к вам на помощь.

Услуги HP Care Pack Services обеспечивают преимущества, необходимые малому бизнесу

Защитите свои инвестиции. HP предлагает широкий спектр дополнительных услуг, помогающих конечным пользователям устранять проблемы с оборудованием и пользоваться всеми преимуществами технической поддержки HP в течение пяти лет.

Сократите перебои в работе бизнеса. Защитите ноутбуки в поездках, снизьте риск их кражи и обретите уверенность в завтрашнем дне, воспользовавшись услугами защиты и восстановления данных.

Повысьте производительность труда сотрудников. Воспользуйтесь преимуществами выездной поддержки с выездом специалиста на место в тот же или на следующий день. Услуга действует по всему миру, а ремонт критически важных систем осуществляется в предельно сжатые сроки.

Исключите непредвиденные затраты. Исключите незапланированные затраты на ремонт или замену оборудования, вышедшего из строя в результате случайного повреждения, в том числе в результате падения или пролитой жидкости.

Краткая сводка по услугам HP Care Pack Services для ПК

Варианты услуг HP Care Pack Services для оборудования

Уровень обслуживания*	Ноутбук	Настольный компьютер	Рабочая станция	Магазин розничных продаж	Тонкий клиент	Дисплей
Выезд специалиста для приемки оборудования в ремонт с последующим возвратом клиенту / возврат на склад	✓	✓	✓	✓	✓	
Выезд специалиста на место на следующий рабочий день / стандартное время реагирования	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Поддержка в поездках	✓					
Послегарантийное обслуживание HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Услуги отслеживания и возврата	✓	✓	✓			
Защита от случайного повреждения	✓	✓	✓	✓		
Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя	✓	✓	✓	✓	✓	
Услуги HP Premium Care	✓	✓				
Услуги HP по защитной маркировке	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Услуги HP по маркировке активов	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Условия предоставления услуг зависят от платформы, страны и региона.



Преимущества услуг для ПК

Выезд специалиста для приемки оборудования в ремонт с последующим возвратом клиенту / возврат на склад

Подходит ли это вам?

- 1 Знаете ли вы, что срок службы оборудования, как правило, превышает гарантийный срок?
- 2 Знаете ли вы, что приобретая расширенный пакет услуг HP Care Pack, вы экономите дополнительные средства, поскольку вам не придется нести расходы на ремонт оборудования по истечении гарантийного срока?

Эта услуга позволяет обеспечить расширенную защиту оборудования на срок до пяти лет. Не беспокойтесь ни о чем благодаря долгосрочной защите вашего устройства HP — вам не придется тратить лишние деньги, если оно выйдет из строя по истечении стандартного гарантийного срока. Уровень обслуживания зависит от страны.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- более эффективное управление жизненным циклом продукта в соответствии с требованиями вашего бизнеса;
- доступ к высококвалифицированным специалистам службы технической поддержки HP;
- полная прозрачность и предсказуемость бюджета на поддержку ПК на протяжении всего жизненного цикла.

Услуги, расширяющие гарантию

Защита от случайного повреждения

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя

Услуги отслеживания и возврата (для мобильных устройств)

Подходит ли это вам?

- 1 Существует ли в вашей компании специальный отдел, осуществляющий поддержку ИТ?
- 2 Приходится ли вам вести бизнес не только в стандартные рабочие часы?
- 3 Обеспечивает ли выездная и удаленная поддержка надежную защиту вашего оборудования? Соответствует ли качество обслуживания вашим потребностям?

Услуги HP Premium Care¹

Эта услуга позволяет вызывать специалиста на место для ремонта оборудования в расширенные рабочие часы (13-часовой рабочий день, 6 дней в неделю).

Рабочие часы:

9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю: услуга предоставляется с 08:00 до 17:00, с понедельника по пятницу, исключая праздничные дни.

13-часовой рабочий день, 6 дней в неделю: услуга предоставляется с 08:00 до 21:00, с понедельника по субботу, исключая праздничные дни.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- повышение уровня готовности ПК и эффективности бизнеса;
- расширенные рабочие часы обслуживания продукта;¹
- приоритетное обслуживание по телефону высококвалифицированными специалистами, осуществляющими поддержку стороннего программного обеспечения.

Услуги, расширяющие гарантию

Защита от случайного повреждения (для ноутбуков)

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя (для настольных компьютеров)



Выезд специалиста на место на следующий рабочий день / стандартное время реагирования

Подходит ли это вам?

- 1 Действует ли в вашей компании план обслуживания, согласно которому оборудование ремонтируется или полностью заменяется на новое уже на следующий рабочий день после звонка?
- 2 Каким образом вы сокращаете простой оборудования?
- 3 Какие средства используются для контроля и прогнозирования затрат на протяжении жизненного цикла оборудования?

Если проблему невозможно устранить удаленно, авторизованный представитель HP выедет к вам для ремонта оборудования на следующий рабочий день в указанные рабочие часы. Уровень обслуживания зависит от страны.

Рабочие часы:

9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю: услуга предоставляется с 08:00 до 17:00, с понедельника по пятницу, исключая праздничные дни.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- сокращение простоев ПК, с которыми возникли технические проблемы;
- повышение уровня готовности ПК и эффективности бизнеса;

Услуги, расширяющие гарантию

Защита от случайного повреждения
Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя
Услуги отслеживания и возврата

Поддержка в поездках¹

Подходит ли это вам?

- 1 Работают ли в вашей компании сотрудники, которым часто приходится ездить в командировки?
- 2 Представьте, что вы прилетели на торговую выставку, чтобы на следующий день провести презентацию своей продукции, а по прибытии в аэропорт ваш ноутбук не загружается. Это может поставить под угрозу всю поездку.

Эта услуга позволяет вам путешествовать по миру со своим ноутбуком, ни о чем не беспокоясь — вам всегда будет доступна поддержка по телефону на английском или вашем родном языке, а также возможность вызова специалиста на место. Если проблему невозможно устранить удаленно, авторизованный представитель HP в стране пребывания выедет к вам для ремонта оборудования на следующий рабочий день.

Дополнительные сведения о странах, где действует эта услуга, см. по адресу hp.com/services/travel

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- быстрый ремонт ноутбуков в деловых поездках;
- отсутствие необходимости обращаться в сервисный центр в стране пребывания;
- поддержка по телефону на английском или вашем родном языке в стране пребывания.



Услуги отслеживания и возврата¹

Подходит ли это вам?

- 1 Принят ли в вашей организации план действий по отслеживанию и возврату на случай кражи компьютера?
- 2 Требуется ли вам помощь по работе с конфиденциальными данными, например возможность удаленно уничтожить данные на украденном или потерянном устройстве?
- 3 Требуется ли вам обеспечить защиту данных с помощью зашифрованных томов?
- 4 Принят ли в вашей организации план обслуживания по управлению ИТ-активами из единого веб-портала?

Услуга Absolute Computrace® Service² представляет собой корпоративное многоуровневое решение для обеспечения безопасности. Это решение используется для соблюдения нормативных требований, защиты данных, возврата украденных компьютеров и отслеживания активов.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- помощь в соблюдении нормативных требований;
- снижение рисков потери, кражи и утраты оборудования;
- обеспечение безопасности конфиденциальных данных, в том числе с помощью зашифрованных томов;
- оптимизация парка оборудования и повышение эффективности аудита.

Услуги, расширяющие гарантию

Все остальные услуги для ПК

Подходит ли это вам?

- 1 Гарантийный срок или срок действия услуг HP Care Pack истекает, однако вы не собираетесь менять устройство?
- 2 Знаете ли вы, что приобретая расширенный пакет услуг HP Care Pack, вы экономите дополнительные средства, поскольку вам не придется нести расходы на ремонт оборудования по истечении гарантийного срока?

Послегарантийное обслуживание HP¹

Эта услуга позволяет продлить еще на год стандартную гарантию или срок действия услуг HP Care Pack Services. Продолжайте пользоваться всеми преимуществами расширенной защиты даже после истечения исходного гарантийного срока, не беспокоясь об отсутствии поддержки в случае отказа оборудования.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- исключение высоких затрат на ремонт в случае отказа оборудования даже после истечения гарантийного срока;
- повышение качества обслуживания продукта;¹
- продление поддержки со стороны экспертов HP и сохранение душевного спокойствия.



Подходит ли это вам?

- 1 Знаете ли вы, что ежегодные убытки от случайных повреждений оборудования в общемировом масштабе составляют более 1 миллиарда долларов, а до 18% ноутбуков выходят из строя в результате случайных повреждений?
- 2 Какие процедуры приняты в вашей организации по ремонту и замене оборудования и систем, вышедших из строя в результате случайных повреждений?
- 3 Знаете ли вы, что потери производительности и затраты на ремонт и замену оборудования, вышедшего из строя в результате случайных повреждений, могут быть весьма существенными?
- 4 Знаете ли вы, что случайные повреждения оборудования случаются на рабочем месте довольно часто?
- 5 Знаете ли вы, что замена поврежденного экрана ноутбука обходится весьма дорого?

Подходит ли это вам?

- 1 Удовлетворяет ли ваша организация нормативным требованиям по обеспечению конфиденциальности данных? Контролируете ли вы доступ к данным физически?
- 2 Реализованы ли в вашей организации эффективные меры защиты от рисков гражданско-правовой ответственности, связанной с ненадлежащим хранением и обработкой конфиденциальных данных?
- 3 Приобретаете ли вы новый диск, чтобы сохранить у себя неисправные диски, находящиеся на гарантии?

Защита от случайного повреждения¹

Эта услуга позволит вам избежать незапланированных затрат на ремонт или замену оборудования, вышедшего из строя в результате падения, пролитой жидкости или скачков напряжения, которые могут случиться при обычной эксплуатации устройств. Гарантия также распространяется на поврежденные жидкокристаллические (ЖК) дисплеи и отдельные компоненты оборудования.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- бесплатный ремонт или замена случайно поврежденного устройства HP;
- дополнительная защита от случайных повреждений устройств HP, эксплуатируемых в условиях повышенного риска, например в командировках или при продажах на местах;
- быстрое восстановление работы бизнеса в случае выхода оборудования из строя;
- всего один авансовый платеж, распространяющийся на всю инфраструктуру HP Care Pack.

Приобретается вместе с другими услугами HP Care Pack Services

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя¹

Эта услуга позволяет вам сохранить у себя неисправный диск с конфиденциальными данными, не возвращая его HP. В случае возникновения проблем с диском инженер HP проводит его диагностику и при необходимости заменяет диск на исправный.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- возможность сохранения неисправного диска для обеспечения полного контроля над конфиденциальными данными;
- бесплатная замена неисправного диска;
- соблюдение текущих нормативных требований по обеспечению конфиденциальности данных;
- снижение риска гражданско-правовой ответственности благодаря надлежащему контролю над конфиденциальными данными.

Приобретается вместе с другими услугами HP Care Pack Services



Услуги НР по защитной маркировке

Эта услуга позволяет защитить устройство от кражи путем нанесения специальной защитной этикетки (наносится фабричным способом; для удаления этикетки требуется усилие 400 кг/см²). При удалении этикетки на устройстве остается несмываемый отпечаток красного цвета с адресом для связи с организацией StopTrack, сигнализирующий о том, что устройство было украдено. Изъятые промаркированные активы возвращаются владельцам.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- защита устройств от кражи;
- быстрая подготовка устройств за счет того, что защитная маркировка наносится на фабрике перед отправкой устройства владельцу.

Услуги НР по маркировке активов

Эта услуга позволяет эффективнее управлять парком оборудования благодаря этикеткам, нанесенным еще на фабрике. На оборудование и/или упаковку можно нанести этикетки с указанием серийного номера, универсального уникального идентификатора и Mac-адреса.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

- более эффективное управление парком оборудования уже при поступлении устройств на склад (благодаря этикеткам на упаковке) и в процессе эксплуатации (благодаря этикеткам на самих устройствах);
- быстрая подготовка устройств за счет того, что маркировка наносится на фабрике перед отправкой устройства владельцу.



Услуги для печати, помогающие добиться конкурентного преимущества

Никто не знает особенности печати и обработки изображений лучше HP

Когда дело доходит до обеспечения конкурентоспособности, инфраструктура печати и обработки изображений должна быть постоянно доступна и работать на пике производительности. Для этого вам потребуется помощь специалистов, а также надежная поддержка по доступной цене. Все это предоставляется в рамках услуг HP.

Услуги HP Care Pack Services представляют собой удобный в оплате и использовании портфель высококачественных пакетных услуг в дополнение к стандартной гарантии на оборудование HP. Мы помогаем клиентам оперативно устранять проблемы, о беспечивать продолжительное время бесперебойной работы принтеров и избегать незапланированных затрат на ремонт оборудования. Все это позволяет достичь более эффективных показателей работы бизнеса.

Успех вашего бизнеса зависит от качества печати и обработки изображений. Положитесь на проверенного временем поставщика, который предоставит вам все необходимое, от дополнительных услуг до виртуального ИТ-отдела. Благодаря нашей поддержке вы сможете забыть о проблемах и снизить стоимость владения технологиями. Это позволит вам сосредоточиться на более важных вещах — а именно на управлении бизнесом. Бизнес работает только тогда, когда работают технологии.

Поддержка вашего бизнеса, когда это необходимо

Сокращение простоев для повышения производительности

Услуги HP Care Pack Services помогают стандартизировать и оптимизировать всю инфраструктуру печати и обработки изображений, чтобы повысить эффективность бизнеса.

Повышение окупаемости инвестиций и снижение затрат

HP помогает повысить эффективность управления инфраструктурой печати и обработки изображений, что в свою очередь позволяет снизить затраты и сэкономить время.

Доступ к широкому спектру вариантов поддержки

Услуги HP Care Pack Services позволяют выбрать именно тот уровень обслуживания, который вам нужен.

Эффективность услуг HP для печати и обработки изображений

Услуги HP Care Pack Services абсолютно прозрачны и профессиональны: от технической поддержки по телефону до установки и ремонта оборудования с выездом специалиста на место в тот же день.

Наши услуги обходятся дешевле, чем планирование ремонта оборудования и хранение на складе резервных компонентов. Кроме того, при использовании наших услуг снижается риск инвестирования в технологии, которые могут устареть.

Вы получаете следующие преимущества: сокращение простоев принтера, большая производительность труда сотрудников, меньшие затраты на печать и уверенность в завтрашнем дне.



Краткая сводка по услугам HP Care Pack Services для печати¹

Варианты услуг HP Care Pack Services для оборудования

Уровень обслуживания*	LaserJet (нижняя ценовая категория)	LaserJet (средняя ценовая категория)	LaserJet (верхняя ценовая категория)	МФУ LaserJet (средняя и верхняя ценовая категория)	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Услуга установки оборудования с настройкой для работы по сети	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Услуга возврата оборудования без выезда специалиста	✓						
Замена оборудования на следующий рабочий день	✓	✓				✓	✓
Выезд специалиста на место на следующий рабочий день	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Выезд на следующий рабочий день плюс услуга HP по замене комплектов для обслуживания			✓	✓			
Выезд на следующий рабочий день плюс возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя		✓	✓	✓			
Выезд специалиста на место в тот же день		✓	✓	✓	✓		
Послегарантийное обслуживание HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

¹Условия предоставления услуг зависят от платформы, страны и региона.



Преимущества услуг для печати

Услуга установки оборудования с настройкой для работы по сети¹

Подходит ли это вам?

Используется ли в вашей организации множество устройств?

Услуга установки оборудования включает установку оборудования на месте и настройку принтеров для работы по сети сотрудником HP.¹ В рамках услуги осуществляется сборка всех принадлежностей HP, проверка работоспособности оборудования, настройка для работы по сети и базовое обучение главного оператора в компании клиента.

Услуга возврата оборудования без выезда специалиста¹

В рамках услуги HP по возврату оборудования без выезда специалиста предоставляются разные уровни обслуживания с удаленной поддержкой по телефону и ремонтом оборудования в авторизованном сервисном центре HP. Эта услуга включает ремонт или замену оборудования, материалов и деталей без выезда специалиста, а также стоимость работы и доставки. HP предлагает уровни обслуживания с различными вариантами доставки в авторизованный сервисный центр HP. В рамках некоторых уровней обслуживания также предоставляются дополнительные услуги, например защита от случайного повреждения или возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя. Эта услуга является надежной и доступной по цене альтернативой выездному обслуживанию оборудования, используемого во второстепенных подразделениях организации и дома.



Выезд специалиста на место для ремонта оборудования на следующий рабочий день¹

Подходит ли это вам?

Идеально для клиентов, которым требуется максимальная надежность и бесперебойная работа оборудования, выездная поддержка авторизованного специалиста HP и прозрачность бюджета (отличный выбор для удаленных офисов и надомных работников).

Идеально для клиентов, которым требуется защитить свои инвестиции и снизить воздействие на окружающую среду, у которых нет собственного ИТ-отдела и которым требуется помощь специалиста и надежная персональная поддержка (отличный выбор для удаленных офисов и надомных работников).

Если проблему с устройством не удастся устранить в рамках первоначальной процедуры устранения неполадок, сотрудник HP⁴ прибудет на место на следующий рабочий день после того, как специалист службы поддержки сделает соответствующее распоряжение.

- Обслуживание включает в себя все детали, материалы и работы, в том числе техническую поддержку по телефону, диагностику и устранение неполадок.⁵

Выезд специалиста на место для замены оборудования на следующий рабочий день¹

Если проблему с устройством не удастся устранить в рамках первоначальной процедуры устранения неполадок, специалист службы поддержки распорядится о доставке устройства для замены, а также назначит выезд сотрудника HP² для замены устройства на месте у клиента на следующий рабочий день.

- От вас может потребоваться отправить неисправное устройство обратно в HP в предоставленной упаковке.
- Стоимость доставки включена в цену услуг HP Care Pack.

Замена оборудования на следующий рабочий день¹

Если проблему с устройством не удастся устранить в рамках первоначальной процедуры устранения неполадок, специалист службы поддержки распорядится о доставке устройства для замены, а также назначит выезд сотрудника HP² для замены устройства на месте у клиента на следующий рабочий день.

- От вас может потребоваться отправить неисправное устройство обратно в HP в предоставленной упаковке.
- Стоимость доставки включена в цену услуг HP Care Pack.
- Дополнительно потребуется оформление доставки устройства для замены в виде заказа на поставку или номера кредитной карты. Эта информация будет храниться в файле на случай невозврата неисправного устройства в HP.

¹Подробные сведения о первоначальной процедуре устранения неполадок см. на стр. 16.

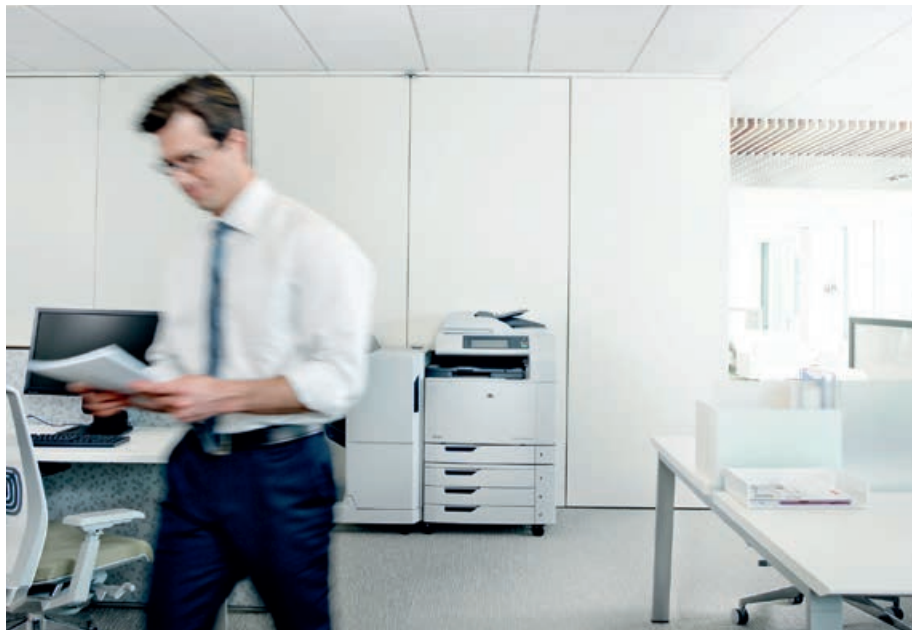


Услуга HP по замене комплектов для обслуживания¹

Для надлежащего обслуживания принтера и обеспечения высокого качества печати необходимо заменять комплект для обслуживания сразу же, как на панели управления появится соответствующее предупреждение. Услуга HP по замене комплектов для обслуживания включает замену данного расходного материала, а также выездное обслуживание сотрудником HP.⁴

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя¹

В рамках услуги HP по выезду специалиста на следующий рабочий день можно выбрать возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя. В случае отказа оборудования принтера авторизованный технический специалист HP прибудет на место на следующий рабочий день. Эта дополнительная возможность позволит вам сохранить у себя жесткий диск принтера с критически важной информацией, не заказывая новый диск за отдельную плату.



Выезд специалиста на место в тот же день¹

Если проблему с устройством не удастся устранить в рамках первоначальной процедуры устранения неполадок, сотрудник HP⁴ прибудет на место для обслуживания оборудования в течение четырех часов после того, как специалист службы поддержки сделает соответствующее распоряжение.

- Обслуживание включает в себя все детали, материалы и работы, в том числе техническую поддержку по телефону, диагностику и устранение неполадок.⁵

Послегарантийное обслуживание HP¹

Финансовая ответственность и защита окружающей среды являются приоритетными аспектами любого бизнеса, а что может лучше защитить инвестиции, чем послегарантийное обслуживание HP Care Pack? Эта услуга обеспечивает защиту по истечении стандартного гарантийного срока HP или срока действия услуг HP Care Pack Services. Послегарантийное обслуживание HP предоставляет вам все преимущества, которые вы можете получить или уже получили в рамках услуг HP Care Pack при продлении жизненного цикла инвестиций в принтер.

Послегарантийное обслуживание предоставляется сроком на один или два года с разными уровнями обслуживания, в том числе с заменой оборудования, выездным обслуживанием и вызовом специалиста для ремонта оборудования.

¹ Подробные сведения о первоначальной процедуре устранения неполадок см. на стр. 16.

Первоначальная процедура устранения неполадок¹

Как только вы обратитесь в HP, наши специалисты службы технической поддержки постараются восстановить работоспособность вашего ПК в кратчайшие сроки. Наши квалифицированные специалисты помогут вам устранить проблему удаленно. В зависимости от полученной информации выполняются указанные ниже действия.

- Если проблему можно устранить удаленно, специалисты службы поддержки предоставят вам пошаговые инструкции по ее устранению.
- Если для устранения проблемы требуется замена комплектующей, которую клиент может установить самостоятельно (например, монитора), HP доставит вам соответствующее оборудование. Вам потребуется отправить неисправную деталь обратно в HP в предоставленной упаковке.
- Если проблему не удастся устранить указанными выше способами, последующие действия будут предприняты в соответствии с выбранным пакетом услуг HP Care Pack Services. Сведения о последующих действиях для разных пакетов услуг HP Care Pack см. в описании соответствующих уровней обслуживания.

¹Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения. Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал HP Care Pack Central по адресу hp.com/go/cpc

Дополнительные сведения об услугах HP для ПК, печати и обработки изображений см. по адресу hp.com/go/cpc

²Агент Computrace изначально выключен и активируется при оплате клиентом подписки. Область действия услуги может быть ограничена. Сведения о доступности услуги за пределами США см. в описании гарантии Absolute. Дополнительная подписка на Absolute Recovery Guarantee представляет собой ограниченную гарантию. Могут применяться определенные условия. Подробные сведения см. по адресу www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-locjack. В случае использования услуги удаления данных оплата по гарантии Recovery Guarantee аннулируется. Чтобы воспользоваться услугой удаления данных, клиент должен сначала подписать соглашение о предварительной авторизации и либо создать ПИН-код, либо приобрести один или несколько токенов RSA SecurID компании Absolute Software.

³Характеристики обслуживания в терминах готовности, времени реагирования и рабочих часов зависят от страны и продукта.

⁴Выездное обслуживание доступно не во всех регионах. В некоторых случаях выездное обслуживание осуществляется авторизованным техническим специалистом HP.

⁵Выездное обслуживание HP не распространяется на расходные материалы, например на картриджи для принтеров, аккумуляторы, комплекты для обслуживания и др., устройства сторонних производителей, а также не подразумевает обслуживание конечных пользователей.

Подписаться на обновления hp.com/go/getupdated

