

Брошюра

# Услуги для обеспечения бесперебойной работы вашего бизнеса

Услуги HP для корпоративных пользователей  
(ПК, печать и обработка изображений)



# Содержание

- 4** Услуги поддержки ПК, способствующие успеху в бизнесе
- 5** Преимущества услуг HP PC Care Pack Services
  - 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
- 6** Услуги отслеживания и возврата
  - Защита от случайного повреждения
  - Послегарантийное обслуживание HP
- 7** Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя
  - Вызов специалиста для ремонта оборудования
- 9** Краткая сводка по услугам HP Care Pack Services для ПК
- 10** Преимущества услуг по настройке и развертыванию ПК
- 11** Услуги по настройке
  - Услуги по развертыванию
  - Краткая сводка по услугам по настройке

- 12** Услуги по печати и обработке изображений, способствующие успеху в бизнесе
- 13** Преимущества услуг HP Care Pack Services для печати и обработки изображений
  - Выезд специалиста на место для ремонта оборудования на следующий рабочий день
  - Выезд специалиста на место для замены оборудования на следующий рабочий день
  - Замена оборудования на следующий рабочий день
- 14** Послегарантийное обслуживание HP
  - Услуга установки оборудования с настройкой для работы по сети
  - Услуга возврата оборудования без выезда специалиста
- 15** Услуга HP по замене комплектов для обслуживания
  - Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя
  - Краткая сводка по услугам HP Care Pack Services для печати и обработки изображений



## Услуги поддержки ПК, способствующие успеху в бизнесе

Услуги поддержки ПК компании ИТ представляют собой полный портфель решений, разработанных для поддержки четырех ключевых факторов развития бизнеса на протяжении всего жизненного цикла ПК. Каждая услуга ИТ, входящая в этот портфель, предоставляет клиентам расширенные варианты обслуживания для эффективной настройки, развертывания, эксплуатации и обслуживания ПК ИТ, что является ключевым преимуществом ПК, поставляемых компанией ИТ.

### Выберите услугу поддержки ПК, подходящую именно вам



Для разных продуктов доступны разные услуги

## Подходит ли это вам?

- Знаете ли вы, что срок службы оборудования, как правило, превышает гарантийный срок?
- 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?

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

- Работают ли в вашей компании сотрудники, которым часто приходится ездить в командировки?
- Разработан ли в вашей компании план поддержки ИТ для таких сотрудников?
- Представьте, что вы прилетели в Китай на деловую встречу, а ваш ноутбук не загружается несмотря на все усилия. Это может поставить под угрозу всю поездку.

**Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал Care Pack Central по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения.

Подробные сведения см. по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

## Преимущества услуг HP PC Care Pack Services

### Продление стандартной гарантии<sup>1</sup>

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.

Дополнительные услуги

Защита от случайного повреждения

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя

Услуги отслеживания и возврата (для мобильных устройств)

### Выезд специалиста на место на Выезд специалиста на место эксплуатации, время реагирования – следующий рабочий день<sup>1</sup>

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, включая праздничные дни.

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

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

Дополнительные услуги

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя

Защита от случайного повреждения

Услуги отслеживания и возврата

### Поддержка в поездках<sup>1</sup>

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, в которых действует эта услуга, см. по адресу [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel)

Приобретите этот пакет услуг, чтобы получить следующие преимущества:

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

Дополнительные услуги

Защита от случайного повреждения

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя

Услуги отслеживания и возврата

## Подходит ли это вам?

- Принят ли в вашей организации план действий по отслеживанию и возврату на случай кражи компьютера?
- Требуется ли вам помощь по работе с конфиденциальными данными, например возможность удаленно уничтожить данные на украденном или потерянном устройстве?
- Требуется ли вам обеспечить защиту данных с помощью зашифрованных томов?
- Принят ли в вашей организации план обслуживания по управлению ИТ-активами из единого веб-портала?
- Знаете ли вы, что ежегодные убытки от случайных повреждений оборудования в общемировом масштабе составляют более 1 миллиарда долларов, а 11-18% ноутбуков выходят из строя в результате случайных повреждений?
- Какие процедуры приняты в вашей организации по ремонту и замене оборудования и систем, вышедших из строя в результате случайных повреждений?
- Знаете ли вы, что потери производительности и затраты на ремонт и замену оборудования, вышедшего из строя в результате случайных повреждений, могут быть весьма существенными?
- Знаете ли вы, что случайные повреждения оборудования случаются на рабочем месте довольно часто?
- Знаете ли вы, что замена поврежденного экрана ноутбука обходится весьма дорого?
- Гарантийный срок или срок действия услуг HP Care Pack истекает, однако вы не собираетесь менять устройство?
- Знаете ли вы, что продлив гарантию, вы можете сэкономить дополнительные средства, поскольку вам не придется нести расходы на ремонт оборудования по истечении гарантийного срока?

**Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал Care Pack Central по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения. Подробные сведения см. по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Агент 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 [absolute.com/company/legal/agreements/computrace-agreement](http://absolute.com/company/legal/agreements/computrace-agreement). 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.

## Услуги отслеживания и возврата<sup>1</sup>

This Absolute Computrace®Service 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.

Дополнительные услуги

Все остальные услуги для ПК

## Защита от случайного повреждения<sup>1</sup>

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.

## Послегарантийное обслуживание HP<sup>1</sup>

Эта услуга позволяет продлить еще на год гарантию на продукт или пакет услуг HP Care Pack Service, срок действия которых подходит к концу. 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;<sup>1</sup>
- продление поддержки со стороны экспертов HP и сохранение душевного спокойствия.



### Подходит ли это вам?

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

- Принят ли в вашей организации эффективный план по устранению проблем с оборудованием в заданные сроки?
- Насколько существенно влияет на ваш бизнес снижение производительности в результате отказа оборудования или системы?
- Учитываете ли вы снижение производительности при расчете окупаемости инвестиций?
- Важна ли вам возможность отремонтировать ноутбук или настольный компьютер в четко обозначенные сроки?

**Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал Care Pack Central по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения. Подробные сведения см. по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>2</sup>Характеристики обслуживания в терминах готовности, времени реагирования и рабочих часов зависят от страны и продукта

### Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя<sup>1</sup>

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.



### Подходит ли это вам?

- Действует ли в вашей компании план обслуживания, согласно которому оборудование ремонтируется или полностью заменяется на новое в течение 4 часов после звонка?
- Каким образом вы минимизируете простои инфраструктуры?
- Сколько времени занимает ремонт оборудования в вашей компании в случае непредвиденного сбоя?
- Обеспечивает ли выездная и удаленная поддержка надежную защиту вашего оборудования? Соответствует ли качество обслуживания вашим потребностям?

- Есть ли в вашей организации специальный отдел, занимающийся поддержкой ИТ?
- Ведете ли вы бизнес в нерабочее время (вне стандартных рабочих часов)?
- Обеспечивает ли выездная и удаленная поддержка надежную защиту вашего оборудования? Соответствует ли качество обслуживания вашим потребностям?

**Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал Care Pack Central по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения. Подробные сведения см. по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>3</sup>Характеристики обслуживания в терминах готовности, времени реагирования и рабочих часов зависят от страны и продукта

### Выезд специалиста на место на следующий рабочий день<sup>1</sup>

Если проблему невозможно устранить удаленно, авторизованный представитель HP выедет к вам для ремонта оборудования в тот же день в указанные рабочие часы.

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:

- более оперативное устранение проблем в случае критического отказа оборудования;
- повышение уровня готовности ПК и эффективности бизнеса;

Дополнительные услуги

Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя





### Краткая сводка по услугам HP Care Pack Services для ПК<sup>1</sup>

Уровень обслуживания	Ноутбук	Настольный компьютер	Рабочая станция	Магазин розничных продаж	Тонкий клиент	Дисплей
Продление стандартной гарантии до 5 лет	✓	✓	✓	✓	✓	
Выезд специалиста на место эксплуатации время реакции - следующий рабочий день	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Поддержка в поездках	✓					
Услуги отслеживания и возврата	✓					
Послегарантийное обслуживание HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Защита от случайного повреждения	✓					
Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя	✓	✓	✓	✓		

Условия предоставления услуг зависят от платформы, страны и региона.

**Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал Care Pack Central по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения.

Подробные сведения см. по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

## Преимущества услуг по настройке и развертыванию

### Проблема

- Как сбалансировать требования к ПК с требованиями к снижению затрат и обеспечению бесперебойной работы бизнеса?
- Как настроить сложное оборудование и программное обеспечение ПК, чтобы конечные пользователи были довольны, а производительность труда осталась на высоком уровне?
- Каких усилий со стороны ИТ-специалистов организации требует обеспечение единообразной конфигурации ПК и развертывание ПК в глобальном масштабе?

### Решение

Воспользуйтесь каналом поставок HP, чтобы получить готовые к работе ПК с минимальными вложениями и максимальным качеством, доступные по всему миру.

Услуги HP по настройке и развертыванию – это именно то, что вам нужно. В рамках этих услуг предоставляются готовые ПК и ПК на заказ. Эти услуги также обеспечивают быструю окупаемость инвестиций, меньшую совокупную стоимость владения, высокую удовлетворенность конечных пользователей и конкурентные преимущества. Услуги HP по настройке и развертыванию построены на основе надежной и эффективно масштабируемой платформы предоставления услуг. Это стало возможным благодаря нескольким предприятиям в разных странах мира, сертифицированным по стандарту ISO 9002 и использующим надежные повторяемые процедуры.

«В рамках услуг HP по настройке и развертыванию мы получили доступное по цене оборудование в соответствии с нашими требованиями, что позволило нам сосредоточиться на разработке программного обеспечения, маркетинге и обслуживании клиентов»

– Ларри Бакли (Larry Buckley), президент компании Quadrox U.S.

### Преимущества

- Готовое к использованию интегрированное оборудование и программное обеспечение, настроенное в соответствии с вашими ИТ-стандартами
- Фабричное качество HP, тестирование и полная совместимость с платформами PPS (Printing and Personal Systems, системы печати и персональные системы)
- Эффективный канал поставок HP, сокращающий общее время доставки ПК
- Единая структура услуг с учетом требований клиента в 151 стране мира
- Возможность пользоваться опытом, знаниями, ресурсами, средствами учета и поддержкой HP
- Минимизация совокупной стоимости владения и обеспечение высокой прибыли благодаря грамотному планированию инвестиций
- Расширенные услуги логистики и установки, упрощающие развертывание ПК

«Мы рекомендуем другим компаниям воспользоваться услугами HP по настройке и развертыванию, которые отличает внимательное отношение к деталям, процедурам и обработке заказов на всех этапах. Не вижу причин, по которым стоило бы отказаться от этих услуг».

– Даг Айзек (Doug Isaac), компания DreamWorks Animation SKG, Inc.



### Услуги по настройке

Образы и приложения

Индивидуальная настройка систем

Интеграция и упаковка

Маркировка

GetMore™

### Услуги по развертыванию<sup>4</sup>

Высокоэффективные услуги логистики

### Краткая сводка по услугам по настройке

Образы и приложения	Индивидуальная настройка систем	Интеграция и упаковка	Маркировка
<ul style="list-style-type: none"> <li>Услуга HP по загрузке образов ПК</li> <li>Услуга HP по изменению и загрузке образов ПК</li> <li>Услуга HP по созданию и загрузке образов ПК</li> <li>Услуга HP по загрузке приложений для ПК</li> <li>Услуга HP по работе с платформенными образами ПК</li> <li>Услуга HP по созданию резервных носителей и репликации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Услуга HP по стандартной настройке BIOS ПК</li> <li>Услуга HP по индивидуальной настройке BIOS ПК</li> <li>Услуга HP по размещению логотипа клиента во встроеном ПО</li> <li>Услуга HP по контролю изменений в BIOS ПК</li> <li>Услуга HP по маркировке активов в BIOS ПК</li> <li>Услуга HP по установке и настройке Intel vPro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Услуга HP по интеграции стороннего оборудования</li> <li>Услуга HP по управлению моделями устройств</li> <li>Услуга HP по встраиванию ПК</li> <li>Услуга HP по переупаковке*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Услуга HP по стандартной маркировке активов</li> <li>Услуга HP по индивидуальной маркировке активов</li> <li>Услуга HP по защитной маркировке</li> <li>Услуга HP по индивидуальной защитной маркировке</li> <li>Услуга тампонной печати HP*</li> <li>Услуга HP по маркировке предварительно настроенных активов</li> </ul>

Дополнительные сведения об услугах по настройке см. по адресу [hp.com/go/factoryexpress](http://hp.com/go/factoryexpress)

GetMore™

\*Доступно только в странах Северной и Южной Америки

<sup>4</sup>Доступность услуг зависит от региона. Узнайте, доступны ли соответствующие услуги в вашей стране.

## Услуги по печати и обработке изображений, способствующие успеху в бизнесе

### **Никто не знает особенности печати и сопутствующих услуг 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. И 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 по вполне доступной цене. Мы помогаем клиентам оперативно устранять проблемы, обеспечивать 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.

### **Почему именно HP?**

Комплексные решения. Благодаря не имеющему себе равных портфелю продуктов, услуг и комплексных решений, HP помогает клиентам выявить и удовлетворить потребности, которые существуют сейчас и которые возникнут в ближайшем будущем.

Опыт. HP является признанным лидером в области печати и обработки изображений. Благодаря возможности доступа к инженерам-исследователям и обширной базе знаний, HP является идеальным партнером по созданию эффективной инфраструктуры печати и обработки изображений.

Финансовая стабильность. HP обладает всеми необходимыми ресурсами, чтобы предоставить вашей организации подходящие условия финансирования и поставок оборудования.

### **Поддержка вашего бизнеса, когда это необходимо**

Сокращение простоев для повышения производительности  
Услуги HP Care Pack Services для печати и обработки изображений 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 для печати и обработки изображений позволяют выбрать именно тот уровень обслуживания, который вам нужен.

Эффективность услуг HP по печати и обработке 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.

### **Первоначальная процедура устранения неполадок**

Как только вы обратитесь в HP, наши специалисты службы технической поддержки постараются восстановить работоспособность вашего принтера 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 детали, которую клиент может установить самостоятельно (например, лотка для бумаги), HP доставит вам соответствующую деталь. 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 уровнем обслуживания HP Care Pack. Сведения о последующих действиях для разных пакетов услуг HP Care Pack см. ниже.

### **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 домашних 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 домашних работников)

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 домашних работников)

**Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал Care Pack Central по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения.

Подробные сведения см. по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>5</sup>Выездное 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.

## **Преимущества услуг HP Care Pack Services для печати и обработки изображений**

### **Выезд специалиста на место для ремонта оборудования на следующий рабочий день<sup>1</sup>**

- Если проблему с устройством не удастся устранить в рамках первоначальной процедуры устранения неполадок, сотрудник HP<sup>6</sup> 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<sup>5</sup>

### **Выезд специалиста на место для замены оборудования на следующий рабочий день<sup>1</sup>**

- 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 HP<sup>5</sup> для замены устройства на месте у клиента на следующий рабочий день.
- От вас может потребоваться отправить неисправное устройства обратно в HP в предоставленной упаковке.
- Стоимость доставки включена в цену услуг HP Care Pack

### **Замена оборудования на следующий рабочий день<sup>1</sup>**

- Если проблему с устройством не удастся устранить в рамках первоначальной процедуры устранения неполадок, специалист службы поддержки распорядится о доставке устройства для замены к 10:30 следующего рабочего дня<sup>1</sup>
- От вас может потребоваться отправить неисправное устройства 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

Идеально для клиентов, использующих  
множество устройств

### **Послегарантийное обслуживание HP<sup>1</sup>**

Финансовая ответственность и защита окружающей среды являются приоритетными аспектами любого бизнеса, а что может лучше защитить инвестиции, чем послегарантийное обслуживание HP Care Pack? Послегарантийное обслуживание HP Care Pack Services обеспечивает защиту по истечении стандартного гарантийного срока HP или срока действия. Эта услуга 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.

### **Услуга установки оборудования с настройкой для работы по сети<sup>1</sup>**

InstallatУслуга установки оборудования включает установку оборудования на месте и настройку принтеров для работы по сети сотрудником HP.<sup>6</sup> 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 специалиста<sup>1</sup>**

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 в оторостепенных подразделениях организации и дома.

**Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал Care Pack Central по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения. Подробные сведения см. по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>5</sup>Выездное 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.

<sup>6</sup>Выездное обслуживание доступно не во всех регионах. В некоторых случаях выездное обслуживание осуществляется авторизованным техническим специалистом HP.

### Услуга HP по замене комплектов для обслуживания<sup>1</sup>

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.<sup>6</sup>

### Возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя<sup>1</sup>

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.

### Краткая сводка по услугам HP Care Pack Services для печати и обработки изображений<sup>1</sup>

Уровень обслуживания	LaserJet (нижняя ценовая категория)	LaserJet (средняя ценовая категория)	LaserJet LaserJet (верхняя ценовая категория)	LaserJet (средняя и верхняя ценовая категория) Designjet МФУ	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		✓	✓	✓			
Послегарантийное обслуживание HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Условия предоставления услуг зависят от страны и региона.

**Чтобы узнать, какие услуги HP Care Pack Services доступны для вашего продукта, посетите портал Care Pack Central по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

Уровень обслуживания и время реагирования для услуг HP Care Pack Services зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения.

Подробные сведения см. по адресу [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

<sup>6</sup>Выездное обслуживание доступно не во всех регионах. В некоторых случаях выездное обслуживание осуществляется авторизованным техническим специалистом HP.

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

---

©2015 HP Development Company, L.P. Приведенная в этом документе информация может быть изменена без 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. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

Intel является товарным знаком корпорации Intel Corporation в США и других странах.

4AA5-3740RUE, октября 2015.

