

하드웨어 지원 현장 서비스



케어 팩, HP Care의 일부

중요 서비스 기능

- 원격 문제 진단 및 지원
- 현장 하드웨어 지원
- 교체 부품 및 재료 포함
- 특정 제품에 대한 펌웨어 업데이트
- 보장 기간 선택
- 하드웨어 지원을 위한 현장 응답 시간 선택
- 보고 관리
- 전자 지원 정보 및 서비스에 액세스
- HP 전자 원격 지원 솔루션(자격이 있는 제품만 해당)
- 사고 손상 보호(자격이 있는 제품에 대해서만 선택사항으로 제공)
- 결함 있는 미디어 보관(자격이 있는 제품에 대해서만 선택사항으로 제공)
- 하드웨어 지원 현장 응답 시간 대신 통화 후 수리 시간 보장(자격이 있는 제품에 대해서만 선택사항으로 제공)
- 향상된 부품 재고 관리(엄선된 선택사항 통화 후 수리 시간 보장 포함)
- 데스크탑/워크스테이션/씬 클라이언트/노트북 전용 보장(자격이 있는 제품에 대해 선택사항으로 제공)
- 프린터, 복합기 프린터 및 자격이 있는 스캐너
- 유지보수 키트 교체

서비스 개요

하드웨어 지원 현장 서비스는 보장 대상 하드웨어에 대한 원격 지원 및 현장 지원을 제공하므로 제품 가동시간을 향상시킬 수 있습니다.

다양한 기간의 여러 현장 응답 또는 통화 후 수리 시간 및 서비스 가능 시간 조합을 특징으로 하는 여러 서비스 수준 옵션 중에서 유연하게 선택할 수 있어 사용자의 특정한 서비스 요구를 해결할 수 있습니다.

통화 후 수리 시간을 포함한 서비스 수준 옵션을 통해 IT 관리자가 지원 전문가의 도움을 받아 시스템 문제 해결을 빠르게 시작하여 지정된 시간 내에 하드웨어를 작동 상태로 되돌릴 수 있습니다.

사양

표 1. 서비스 기능

기능	제공 사양
원격 문제 진단 및 지원	<p>‘일반 조항/기타 예외 조항’ 섹션에 설명된 대로 고객이 전화를 하고 HP가 전화 수신을 확인하면 HP는 서비스 가능 시간 동안 고객과 함께 하드웨어 사고를 격리하고 원격으로 문제 및 사고를 해결합니다. 현장 지원 전에 HP가 전자 원격 지원 솔루션을 사용하여 보장 대상 제품에 액세스해 원격 진단을 시작 및 수행하거나 원격으로 사고를 손쉽게 해결할 수 있는 기타 가능한 방법을 사용할 수 있습니다.</p> <p>HP는 서비스 가능 시간 동안 고객이 설치할 수 있는 펌웨어 및 CSR(고객 자체 수리) 부품 설치를 위한 전화 지원을 제공합니다.</p> <p>고객의 서비스 가능 시간에 관계없이 보장 대상 하드웨어와 관련된 사고는 전화 또는 웹 포털을 통해 로컬에서 사용할 수 있는 보고 이벤트로 또는 HP 전자 원격 지원 솔루션을 통해 자동화된 장비 보고 이벤트로 HP에 어느 때나 보고할 수 있습니다. HP는 보고된 모든 사고에 대한 최종 해결 방법을 결정할 수 있는 권리를 보유합니다.</p>
현장 하드웨어 지원	<p>HP가 원격으로 해결할 수 없다고 판단하는 하드웨어 사고의 경우 HP 공인 담당자가 보장 대상 하드웨어 제품에 대한 현장 기술 지원을 제공하여 해당 제품을 작동 상태로 되돌립니다. 특정 제품의 경우 HP는 자유재량에 따라 제품을 수리하는 대신 교체하기로 선택할 수 있습니다. 교체품은 새 제품 또는 성능 면에서 새 제품과 기능상 동일한 제품입니다. 교체된 제품은 HP의 자산이 됩니다.</p> <p>HP 공인 담당자는 고객의 현장에 도착한 후 제품이 수리될 때까지 HP의 자유재량에 따라 지속적으로 현장에서 또는 원격으로 서비스를 제공합니다. 부품 또는 추가 리소스가 필요할 경우 작업이 일시적으로 중단될 수 있지만 그러한 부품 또는 리소스가 제공되면 작업이 다시 시작됩니다. 완료를 위한 작업은 데스크탑, 모바일 및 소비재에 제공되는 현장 지원에는 적용되지 않을 수 있습니다. HP가 하드웨어 오작동이 해결되었거나 하드웨어가 교체되었음을 확인하면 수리가 완료된 것으로 간주됩니다.</p>

<p>현장 하드웨어 지원</p>	<p>오류 수정(Fix-on-Failure): 또한 현장 기술 지원 제공 시 HP는 다음을 수행할 수 있습니다.</p> <p>고객이 하드웨어 제품을 올바르게 작동하고 HP에서 제공한 하드웨어 교체 부품과의 호환성을 유지할 수 있도록 보장 대상 하드웨어 제품에 사용 가능한 엔지니어링 항상 기능 설치.</p> <p>HP가 보장 대상 제품을 작동 상태로 되돌리거나 HP의 지원 가능성을 유지해야 한다고 판단할 경우 HP보장 대상 하드웨어 제품에 HP에서 정의한 사용 가능한 펌웨어 업데이트를 고객이 설치할 수 없는 업데이트로 설치.</p> <p>요청 시 수정(Fix-on-Request): 또한 HP는 고객이 요청할 경우 보장 기간 동안 보장 대상 하드웨어 제품에 HP에서 정의한 중요 펌웨어 업데이트를 고객이 설치할 수 없는 업데이트로 설치합니다. 중요 펌웨어 업데이트는 HP 제품 부서에서 즉시 설치할 것을 권장하는 펌웨어 업데이트입니다.</p> <p>본 문서 또는 특정 엔터프라이즈 스토리지 어레이 및 엔터프라이즈 테이프 제품에 대한 HP의 현재 표준 판매 이용약관에 반대되는 내용이 있더라도 HP는 보장 대상 제품의 올바른 작동에 매우 중요한 결함 있는 또는 열화된 배터리를 교체합니다.</p>
<p>교체품 및 재료</p>	<p>HP는 사용 가능하거나 권장되는 엔지니어링 개선을 위한 부품 및 재료를 포함하여 보장 대상 하드웨어 제품의 작동 상태를 유지하는 데 필요한 HP 지원 교체 부품 및 재료를 제공합니다. HP에서 제공하는 교체 부품은 새 부품 또는 성능 면에서 새 부품과 기능상 동일한 부품입니다. 교체된 부품은 HP의 자산이 됩니다. 교체된 부품을 보관하거나, 소자하거나, 물리적으로 파괴하려는 고객은 교체 부품의 정가를 청구받게 되며 이를 지불해야 합니다.</p> <p>공급품과 소모품은 지원되지 않으며 본 서비스의 일부로 제공되지 않습니다. 공급품과 소모품에는 표준 보증 이용약관이 적용됩니다. 공급품 또는 소모품의 수리 또는 교체는 고객의 책임입니다. 몇 가지 예외가 적용될 수 있습니다. 자세한 내용은 HP에 문의하십시오. 소모품이 보장 대상에 해당될 경우 HP의 결정에 따라 통화 후 수리 시간 보장 및 현장 응답 시간이 보장 대상 소모품의 수리 또는 교체에 적용되지 않습니다.</p> <p>지원되는 최대 수명/최대 사용: 제조업체의 사용설명서, 제품 QuickSpecs 또는 기술 지원 데이터시트에 명시된 지원되는 최대 수명 및/또는 최대 사용 제한에 도달한 부품 및 구성품은 이 서비스의 일부로 제공, 수리 또는 교체되지 않습니다.</p>
<p>특정 제품에 대한 펌웨어 업데이트</p>	<p>HP가 HP 하드웨어 제품에 대한 공인 펌웨어 업데이트를 릴리스할 경우 이러한 업데이트는 해당 업데이트에 액세스할 수 있는 권한을 부여하는 활성 계약을 보유한 고객에게만 제공됩니다.</p> <p>고객은 이 서비스의 일부로 본 서비스에서 보장하는 하드웨어 제품에 대한 펌웨어 업데이트를 다운로드, 설치 및 사용할 수 있는 권한을 보유합니다. 단, HP의 현재 표준 판매 이용약관의 적용 가능한 모든 라이선스 제한이 적용됩니다.</p> <p>HP는 합리적인 수단(액세스 코드 또는 기타 식별자 등)을 사용하여 업데이트에 대한 권한을 확인하며, 고객은 이 데이터시트 및 HP와 체결한 기타 적용 가능한 계약의 조건에 따라 그러한 액세스 도구를 사용할 책임이 있습니다.</p> <p>HP는 이 데이터시트를 포함해 고객이 HP와 체결한 계약의 조건을 준수하는지 확인하기 위해 감사 등의 합당한 추가 조치를 취할 수 있습니다.</p> <p>펌웨어 기반 소프트웨어 제품(별도의 소프트웨어 라이선스 제품을 구매하여 활성화된 펌웨어에 구현되는 기능)에 대한 라이선스를 보유한 고객은 관련 펌웨어 업데이트를 수신, 다운로드, 설치 및 사용하려면 활성 소프트웨어 지원 계약도 보유하고 있어야 합니다(해당하는 경우). HP는 고객이 각 시스템, 소켓, 프로세서, 프로세서 코어에 대한 관련 소프트웨어 업데이트를 사용할 수 있는 라이선스나 원래 HP 또는 원래 제조업체 소프트웨어 라이선스 이용약관에 의해 허용된 최종 사용자 소프트웨어 라이선스를 보유한 경우에만 본 문서의 앞에서 설명한 대로 펌웨어 업데이트를 제공, 설치 또는 지원합니다.</p>
<p>서비스 가능 시간</p>	<p>서비스 가능 시간은 본 문서에서 설명한 서비스가 현장에서 또는 원격으로 제공되는 시간을 지정합니다.</p> <p>이 서비스 가능 시간 이후에 수신되는 전화는 HP에 전화가 걸려온 시점에 기록되지만 익일에 서비스 가능 시간이 재개될 때까지 '일반 조항/기타 예외 조항' 섹션에 설명된 대로 확인되지 않습니다.</p> <p>자격이 있는 제품에 제공되는 서비스 가능 시간 옵션은 서비스 수준 옵션 표에 지정되어 있습니다.</p> <p>모든 서비스 가능 시간은 현재의 서비스 가용성에 따라 결정됩니다. 서비스 가용성에 대한 자세한 내용은 현지 HP 영업 부서에 문의하십시오.</p>

하드웨어 지원에 대한 현장 응답 시간	<p>원격으로 해결할 수 없는 보장 대상 하드웨어 사고의 경우 HP는 지정된 현장 응답 시간 내에 현장 응답을 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다.</p>
	<p>현장 응답 시간은 ‘일반 조항/기타 예외 조항’ 섹션에 설명된 대로 첫 전화가 수신되고 HP에서 이를 확인했을 때 시작되는 시간을 지정합니다. 현장 응답 시간은 HP 공인 담당자가 고객의 현장에 도착하거나 보고된 이벤트가 HP에서 현재 현장 개입이 필요하지 않다고 결정했다는 설명과 함께 종결되면 종료됩니다.</p>
	<p>응답 시간은 서비스 가능 시간 동안만 계산되며 익일로 이월될 수 있습니다(익일에도 서비스 가능 시간이 존재하는 경우). 자격이 있는 제품에 제공되는 응답 시간 옵션은 서비스 수준 옵션 표에 지정되어 있습니다. 모든 응답 시간은 현재의 서비스 가용성에 따라 결정됩니다. 서비스 가용성에 대한 자세한 내용은 현지 HP 영업 부서에 문의하십시오.</p>
보고 관리	<p>HP에는 복잡한 사고를 능률적으로 해결할 수 있는 공식적인 보고 절차가 마련되어 있습니다. 현지 HP 관리자가 사고 보고를 조정하고, 해당 HP 리소스 및/또는 엄선된 제3자에게 기술을 요청하여 문제 해결을 지원합니다.</p>
전자 지원 정보 및 서비스에 액세스	<p>HP는 이 서비스의 일부로 고객에게 특정 상용 전자 및 웹 기반 도구에 대한 액세스를 제공합니다. 고객은 다음과 같은 서비스에 액세스할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 하드웨어 관련 사전 예방 서비스 알림과 문제 해결 및 등록된 다른 사용자와의 모범 사례 공유를 위한 지원 포럼 참여 등 등록된 사용자에게 제공되는 특정 기능 • 더 신속한 문제 해결을 용이하게 하는 공인 기술 지원 문서의 확장된 웹 기반 검색 • 암호를 사용해 액세스할 수 있는 특정 HP 독점 서비스 진단 도구 • HP에 직접 질문을 제출할 수 있는 웹 기반 도구 - 지원 또는 서비스 요청을 질문에 답변할 수 있는 자격을 갖춘 리소스에게 연결해 주는 사전 심사 프로세스를 통해 문제를 빠르게 해결할 수 있는 도구로, 전화로 제출된 사례를 포함해 제출된 각 지원 또는 서비스 요청의 상태를 볼 수도 있음 • HP 및 제3자가 호스팅한 특정 제3자 제품에 대한 지식 데이터베이스 - 이 데이터베이스에서 고객은 제품 정보를 검색 및 가져오고, 지원 질문에 대한 답변을 찾고, 지원 포럼에 참여할 수 있으며 이 서비스는 제3자 액세스 제한에 의해 제한될 수 있음
전자 원격 지원 솔루션	<p>자격이 있는 제품의 경우 전자 원격 지원 솔루션이 강력한 문제 해결 및 수리 기능을 제공합니다. 여기에는 원격 시스템 액세스 솔루션이 포함될 수 있으며 편리한 특정 관리 지점과 열려 있는 사고 및 기록에 대한 엔터프라이즈 관점을 제공할 수 있습니다. HP 지원 전문가는 고객이 권한을 부여한 경우에만 원격 시스템 액세스를 사용합니다. 원격 시스템 액세스를 통해 HP 지원 전문가가 더 효율적이고 빠른 문제 해결을 제공할 수 있습니다.</p>

사양(옵션)

표 2. 옵션 서비스 기능

기능	제공 사양
사고 손상 보호	<p>자격이 있는 제품의 경우 특정 서비스 수준에 취급 사고 손상에 대한 보호가 함께 제공될 수 있습니다. 사고 손상 보호가 적용될 경우 고객은 이 서비스의 일부로 보장 대상 하드웨어 제품에 대해 취급 사고 손상 보호를 받게 됩니다.</p> <p>사고 손상은 예기치 않은 갑작스러운 사고로 인해 발생한 제품의 물리적 손상으로 정의됩니다(그러한 손상이 정상적인 사용 과정에서 발생한 경우에 한함). 보장되는 위험에는 손상 또는 파손된 LCD(액정 디스플레이) 및 파손된 부품뿐 아니라 의도하지 않게 장치 내부 또는 위에 액체를 쏟는 사고, 장치가 떨어지거나 쓰러지는 사고, 전기 서지도 포함됩니다. 사고 손상 보호 서비스 기능에 대한 자세한 내용과 예외는 '서비스 제한' 섹션에 자세히 설명되어 있습니다.</p>
결함 있는 미디어 보관	<p>자격이 있는 제품의 경우 이 서비스 기능 옵션을 통해 고객이 이 서비스에서 보장되는 디스크('디스크 또는 SSD/플래시 드라이브') 안에 저장된 민감한 데이터 때문에 폐기하지 않으려는 결함 있는 하드 디스크 또는 적절한 SSD/플래시 드라이브 구성품을 보관할 수 있습니다. 보장 대상 시스템에 사용된 모든 디스크 또는 적절한 SSD/플래시 드라이브는 결함 있는 미디어 보관 서비스를 적용해야 합니다.</p>
하드웨어 지원에 대한 통화 후 수리 시간 보장	<p>통화 후 수리 시간 보장은 적절한 제품에 대해 현장 응답 시간 대신 선택할 수 있습니다. 원격으로 해결할 수 없는 중요한 보장 대상 하드웨어 사고(심각도 1 또는 2)의 경우 HP는 지정된 통화 후 수리 시간 보장 이내에 보장 대상 하드웨어를 작동 상태로 되돌리기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 중요하지 않은 사고(심각도 3 또는 4)가 발생했거나 고객이 요청할 경우 HP는 고객과 협력하여 시정 조치를 시작할 시간을 합의하며 합의된 시간에 통화 후 수리 시간 보장이 시작됩니다. 사고 심각도는 '일반 조항/기타 예외 조항' 섹션에 정의되어 있습니다.</p> <p>통화 후 수리 시간은 '일반 조항/기타 예외 조항' 섹션에 설명된 대로 첫 전화가 수신되고 HP에서 이를 확인했을 때 시작되는 시간을 나타냅니다. 통화 후 수리 시간은 HP에서 하드웨어가 수리되었다고 결정했거나 보고된 이벤트가 HP에서 현재 현장 개입이 필요하지 않다고 결정했다는 설명과 함께 종결되면 종료됩니다. 통화 후 수리 시간은 서비스 가능 시간 동안만 계산되며 익일로 이월될 수 있습니다(익일에도 서비스 가능 시간이 존재하는 경우).</p> <p>자격이 있는 제품에 제공되는 통화 후 수리 시간 옵션은 서비스 수준 옵션 표에 지정되어 있습니다. 모든 통화 후 수리 시간은 현지의 서비스 가용성에 따라 결정됩니다. 자세한 내용은 현지 HP 영업 부서에 문의하십시오.</p> <p>HP가 하드웨어 오작동이 해결되었거나 하드웨어가 교체되었음을 확인하면 수리가 완료된 것으로 간주됩니다. HP는 손실된 데이터에 대해 책임을 지지 않으며, 적절한 백업 절차를 구현할 책임은 고객에게 있습니다. HP는 시작 자체 테스트(power-on self-test), 독립실행형 진단 또는 올바른 작동 확인을 통해 확인 작업을 수행할 수 있습니다. HP는 자유재량에 따라 하드웨어가 수리되었는지 확인하는 데 필요한 테스트 수준을 결정할 수 있습니다. 또한 HP는 자유재량에 따라 수리 시간 보장을 충족하기 위해 제품을 임시로 또는 영구적으로 교체할 수 있습니다. 교체품은 새 제품 또는 성능 면에서 새 제품과 기능상 동일한 제품입니다. 교체된 제품은 HP의 자산이 됩니다.</p> <p>이 서비스를 구매한 날로부터 통화 후 수리 시간이 적용되기 전에 완료해야 하는 감사 및 프로세스를 준비하고 수행하기까지 30일이 소요됩니다. 이 처음 30일과 감사 완료 후 영업일 기준으로 최대 5일 동안 HP는 4시간 현장 응답 시간을 제공합니다.</p>
항상된 부품 재고 관리	<p>HP 통화 후 수리 보장을 지원하기 위해 통화 후 수리 고객을 위해 중요 교체 부품의 재고를 유지합니다. 이 재고는 HP에서 지정한 시설에 보관됩니다. 이러한 부품은 재고 가용성을 높이고 HP 공인 담당자가 접근할 수 있는 방식으로 관리됩니다.</p>

데스크탑/워크스테이션/씬 클라이언트/노트북 전용 보장	<p>자격 있는 PC 제품의 경우 고객이 데스크탑/워크스테이션/씬 클라이언트/노트북 전용 보장을 선택할 수 있습니다. 본 문서 또는 HP의 현재 표준 판매 이용약관에 반대되는 내용이 있더라도 이 보장 제한이 적용되는케어 팩은 다음 옵션과 액세서리를 보장하지 않습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 외부 모니터 기본 데스크탑, 워크스테이션, 씬 클라이언트 또는 노트북 제품의 원래 포장에 포함되어 있지 않거나 이러한 제품과 함께 구매하지 않은 외부 액세서리 <p>도킹 스테이션 또는 포트 리플리케이터는케어 팩을 구매한 국가 내에서 보장되지만 구매 국가 이외의 국가에서는 보장되지 않습니다.</p>
유지보수 키트 교체	<p>교육을 받은 HP 기술자가 고객의 현장으로 가서 유지보수 키트를 교체하고 프린터를 청소하는 데 필요한 모든 노동력, 부품 및 재료를 제공합니다. HP는 성능 면에서 새 제품과 동일한 재생 제품을 사용할 수 있으며, 교체된 부품은 HP의 자산이 됩니다. 수리 보장은 기술자가 고객의 프린터에서 유지보수 키트를 교체하고 테스트 페이지를 성공적으로 인쇄했을 때 완료됩니다. 참고: 프린터가 정상적으로 작동해야만 키트를 설치할 수 있습니다 ('서비스 제한' 섹션 참조).</p>

사양

표 3. 서비스 수준 옵션

옵션	제공 사양
3일 응답, 표준 영업 시간 (9x5)	<p>서비스가 현지 시간으로 월요일에서 금요일, 오전 8시부터 오후 5시까지 하루 9시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 제외).</p> <p>HP가 전화를 받고 확인한 후 3일 이내에 HP 공인 담당자가 서비스 가능 시간 동안 고객의 현장에 도착해 하드웨어 유지보수 서비스를 시작합니다. 서비스 가능 시간 이후에 수신된 전화는 다음 보장일에 확인되며 그로부터 3일 이내에 서비스가 제공됩니다.</p>
익일 응답, 표준 영업 시간 (9x5)	<p>서비스가 현지 시간으로 월요일에서 금요일, 오전 8시부터 오후 5시까지 하루 9시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 제외).</p> <p>HP가 전화를 받고 확인한 후 다음 보장일에 HP 공인 담당자가 서비스 가능 시간 동안 고객의 현장에 도착해 하드웨어 유지보수 서비스를 시작합니다. 서비스 가능 시간 이후에 수신된 전화는 다음 보장일에 확인되며 다음 보장일 이내에 서비스가 제공됩니다.</p>
익일 응답, 표준 영업 시간(9x7)	<p>서비스가 현지 시간으로 월요일에서 일요일, 오전 8시부터 오후 5시까지 하루 9시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 포함).</p> <p>HP가 전화를 받고 확인한 후 다음 보장일에 HP 공인 담당자가 서비스 가능 시간 동안 고객의 현장에 도착해 하드웨어 유지보수 서비스를 시작합니다. 서비스 가능 시간 이후에 수신된 전화는 다음 보장일에 확인되며 다음 보장일 이내에 서비스가 제공됩니다.</p>

4시간 응답, 표준 영업 시간(9x5)	<p>서비스가 현지 시간으로 월요일에서 금요일, 오전 8시부터 오후 5시까지 하루 9시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 제외).</p> <p>HP가 전화를 받고 확인한 후 4시간 이내에 HP 공인 담당자가 서비스 가능 시간 동안 고객의 현장에 도착해 하드웨어 유지보수 서비스를 시작합니다. 4시간 현장 응답 시간은 서비스 가능 시간 동안만 계산됩니다. 현지 시간으로 오후 1시 이후에 수신된 전화는 응답 시간이 익일 서비스 가능 시간으로 이월될 수 있습니다.</p>
4시간 응답, 연장된 영업 시간(13x5)	<p>서비스가 현지 시간으로 월요일에서 금요일, 오전 8시부터 오후 9시까지 하루 13시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 제외).</p> <p>HP가 전화를 받고 확인한 후 4시간 이내에 HP 공인 담당자가 서비스 가능 시간 동안 고객의 현장에 도착해 하드웨어 유지보수 서비스를 시작합니다. 4시간 현장 응답 시간은 서비스 가능 시간 동안만 계산됩니다. 현지 시간으로 오후 5시 이후에 수신된 전화는 응답 시간이 익일 서비스 가능 시간으로 이월될 수 있습니다.</p>
4시간 응답, 표준 영업 시간(9x7)	<p>서비스가 현지 시간으로 월요일에서 일요일, 오전 8시부터 오후 5시까지 하루 9시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 포함).</p> <p>HP가 전화를 받고 확인한 후 4시간 이내에 HP 공인 담당자가 서비스 가능 시간 동안 고객의 현장에 도착해 하드웨어 유지보수 서비스를 시작합니다. 4시간 현장 응답 시간은 서비스 가능 시간 동안만 계산됩니다. 현지 시간으로 오후 1시 이후에 수신된 전화는 응답 시간이 익일 서비스 가능 시간으로 이월될 수 있습니다.</p>
4시간 응답, 연장된 영업 시간(13x7)	<p>서비스가 현지 시간으로 월요일에서 일요일, 오전 8시부터 오후 9시까지 하루 13시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 포함).</p> <p>HP가 전화를 받고 확인한 후 4시간 이내에 HP 공인 담당자가 서비스 가능 시간 동안 고객의 현장에 도착해 하드웨어 유지보수 서비스를 시작합니다. 4시간 응답 시간은 서비스 가능 시간 동안만 계산됩니다. 현지 시간으로 오후 5시 이후에 수신된 전화는 응답 시간이 익일 서비스 가능 시간으로 이월될 수 있습니다.</p>
4시간 응답, 24x7	<p>서비스가 월요일에서 일요일까지 하루 24시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 포함).</p> <p>HP가 전화를 받고 확인한 후 4시간 이내에 HP 공인 담당자가 연중 어느 시간 및 요일에든 고객의 현장에 도착해 하드웨어 유지보수 서비스를 시작합니다.</p>
6시간 통화 후 수리 시간	<p>중요한 보장 대상 하드웨어 사고의 경우 HP는 HP에 처음 전화가 걸려온 후 6시간(이 시간이 서비스 가능 시간에 속하는 경우) 이내에 보장 대상 하드웨어를 작동 상태로 되돌리기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다.</p>
24시간 통화 후 수리 시간, 24x7	<p>서비스가 월요일에서 일요일까지 하루 24시간 동안 제공됩니다(HP 휴일 포함).</p> <p>중요한 보장 대상 하드웨어 사고의 경우 HP는 전화를 받고 확인한 후 24시간 이내에 보장 대상 하드웨어를 작동 상태로 되돌리기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다.</p>

보장

이 서비스는 마우스, 키보드, 도킹 스테이션, AC 전원 어댑터, 크기가 22인치 이하인 외부 모니터 등 기본 제품과 함께 구매해서 장착한 HP 또는 Compaq 브랜드 액세서리뿐 아니라 적절한 HP 제품 또는 Compaq 브랜드 하드웨어 제품, 그리고 메모리 및 DVD-ROM 드라이브와 같은 HP에서 지원하거나 공급하는 내부 구성품에 대한 보장을 제공합니다.

소매 솔루션, 키오스크 또는 카트와 같은 HP POS(point-of-sale) 시스템 및 번들 제품 솔루션의 경우 이 서비스는 금전등록기, 프린터, 모니터 풀 디스플레이, 바코드 리더 또는 POS 또는 번들 제품 솔루션의 일부로 판매된 핸드헬드 스캐너와 같은 연결된 HP 브랜드 주변장치뿐 아니라 기본 장치도 보장합니다.

자격이 있는 멀티벤더 시스템에 대한 보장에는 모든 표준 벤더 제공 내부 구성품과 외부 모니터, 키보드, 마우스가 포함됩니다.

사용자 유지보수 및 비 HP 장치뿐 아니라 이동식 미디어, 고객이 교체할 수 있는 배터리, 태블릿 PC 펜, 유지보수 키트 및 기타 공급품을 포함한(단, 이에 국한되지 않음) 소모품은 이 서비스에서 보장되지 않습니다. HP 노트북 및 태블릿 롱라이프배터리는 최대 3년간 보장됩니다.

단종된 교체 부품 및 구성품은 업그레이드 경로가 필요할 수 있습니다. 단종된 부품 또는 구성품을 업그레이드할 경우 고객에게 추가 요금이 부과될 수도 있습니다. HP는 고객과 상의하여 교체를 권장합니다. 현지 지원 기능으로 인해 일부 국가에서는 일부 구성품을 이용하지 못할 수 있습니다.

사전 요구사항

고객은 이러한 서비스에서 보장되는 기본 펌웨어에 대한 라이선스를 합법적으로 획득해야 합니다.

HP는 자유재량에 따라 보장 대상 제품에 대한 감사를 요구할 수 있습니다. 그러한 감사가 필요할 경우 HP 공인 담당자가 고객에게 연락하고 고객은 처음 30일 이내에 감사를 수행할 수 있도록 준비하는 데 동의합니다. 감사가 진행되는 동안 주요 시스템 구성 정보가 수집되고 보장 대상 제품의 재고 조사가 수행됩니다. 감사 시 수집된 정보를 이용해 HP는 교체 부품 재고를 계획하고 적절한 위치에 적절한 수준으로 유지할 수 있으며, 최대한 빠르고 효율적으로 수리를 수행할 수 있도록 이후에 발생할 수 있는 하드웨어 사고에 대한 설문조사를 실시하고 문제를 해결할 수 있습니다. HP의 자유재량에 따라 현장에서, 원격 시스템 액세스 또는 원격 감사 도구를 통해 또는 전화로 감사를 수행할 수 있습니다.

HP에서 감사를 요구할 경우 이 서비스를 구매한 날로부터 하드웨어 통화 후 수리 시간 보장이 적용되기 전에 완료해야 하는 감사 및 프로세스를 준비하고 수행하기까지 30일이 소요됩니다. 하드웨어 통화 후 수리 시간 보장은 감사가 완료된 후 영업일 기준으로 5일까지는 적용되지 않습니다. 이 기간까지 보장 대상 하드웨어에 대한 서비스는 4시간 현장 응답 시간 서비스 수준에서 제공됩니다.

또한 HP는 중요한 감사 제안이 없거나 감사가 지정된 기간 내에 수행되지 않을 경우 그러한 지연이 HP로 인해 발생한 것이 아니라면 현장 응답 시간에 대한 서비스를 다운그레이드하거나 서비스 계약을 취소할 수 있는 권한을 보유합니다.

하드웨어 현장 응답 시간 옵션의 경우 HP는 서비스를 제공할 수 있도록 고객이 HP에 안전하게 연결할 수 있는 해당 HP 원격 지원 솔루션을 설치 및 작동할 것을 적극 권장합니다. 하드웨어 통화 후 수리 시간 보장의 경우 HP는 서비스를 제공할 수 있도록 고객에게 HP에 안전하게 연결할 수 있는 해당 HP 원격 지원 솔루션을 설치 및 작동할 것을 요구합니다. 요구사항, 사양 및 예외에 대한 자세한 내용은 현지 HP 담당자에게 문의하십시오. 고객이 해당 HP 원격 지원 솔루션을 배포하지 않을 경우 HP가 정의된 대로 서비스를 제공하지 못할 수 있으며 그렇게 할 의무도 없습니다. 해당 HP 원격 지원 솔루션을 사용할 수 있고 배포가 권장될 경우 고객이 이를 배포하지 않으면 현장에서 고객이 설치할 수 없는 펌웨어 설치 시 추가 요금이 적용됩니다. 고객이 설치할 수 있는 펌웨어 설치하는 고객의 책임입니다. 고객이 HP에 고객이 설치할 수 있는 펌웨어 및 소프트웨어 업데이트 설치를 요청할 경우 추가 요금이 적용됩니다. 이전에 HP와 고객이 달리 합의하지 않은 한 고객에게 적용되는 추가 요금은 시간 및 재료 기반으로 부과됩니다.

고객의 책임

고객이 지정된 고객 책임을 이행하지 않을 경우 HP의 자유재량에 따라 HP 또는 HP 공인 서비스 제공업체는 i) 설명된 대로 서비스를 제공할 의무가 없거나, ii) 일반적인 시간 및 재료 기반으로 고객에게 비용을 부과하여 그러한 서비스를 수행합니다.

HP에서 요구할 경우 고객 또는 HP 공인 담당자는 케어 팩 내의 등록 지침 또는 HP에서 제공한 이메일 문서 또는 HP의 지시에 따라 이 서비스를 구매한 날로부터 10일 이내에 지원되는 하드웨어 제품을 활성화해야 합니다. 보장 대상 제품의 위치가 변경될 경우 활성화 및 등록(또는 기존 HP 등록의 적절한 조정)은 변경 후 10일 이내에 발생합니다.

통화 후 수리 시간 보장을 받으려면 HP에서 요청한 대로 고객이 시스템에 대한 즉각적이고 제한 없는 액세스를 제공해야 합니다. 통화 후 수리 시간 보장은 물리적, 원격 문제 해결 및 하드웨어 진단 평가를 포함하여 시스템 액세스가 지연 또는 거부될 경우 적용되지 않습니다. 고객이 예정된 서비스를 요청할 경우 통화 후 수리 시간은 합의된 예정 시간에 시작됩니다.

하드웨어 현장 응답 시간 옵션의 경우 HP는 서비스 및 옵션을 제공할 수 있도록 고객이 HP에 안전하게 연결할 수 있는 해당 HP 원격 지원 솔루션을 설치하고 HP 원격 지원 솔루션 릴리스 정보에 따라 필요한 모든 리소스를 제공할 것을 적극 권장합니다(하드웨어 통화 후 수리 시간 보장의 경우 의무 사항). HP 원격 지원 솔루션이 설치되면 고객은 또한 HP가 장치 고장에 응답할 때 사용할 수 있도록 원격 지원 솔루션에 구성된 연락처 정보를 유지해야 합니다. 요구사항, 사양 및 예외에 대한 자세한 내용은 현지 HP 담당자에게 문의하십시오.

HP가 요청할 경우 고객은 HP의 원격 문제 해결 노력을 지원해야 합니다. 이를 위해 고객은 다음을 수행합니다.

- HP가 적시에 전문적인 원격 지원을 제공하고 지원 수준을 결정하는 데 필요한 모든 정보 제공
- 자체 테스트를 시작하고 기타 진단 도구 및 프로그램을 설치하고 실행
- 고객이 설치할 수 있는 펌웨어 업데이트 및 패치 설치
- HP의 요청에 따라 HP가 문제를 식별 또는 해결하는 데 도움이 되는 기타 합리적인 활동 수행

고객은 고객에게 제공된 CSR 부품 및 교체 제품뿐 아니라 고객이 설치할 수 있는 중요 펌웨어 업데이트를 적시에 설치할 책임이 있습니다.

고객은 HP에 고객이 설치할 수 있는 펌웨어 업데이트 또는 패치 설치를 요청할 경우 추가 비용을 지불하는 데 동의합니다. 이전에 HP와 고객이 달리 합의하지 않은 한 고객에게 적용되는 추가 요금은 시간 및 재료 기반으로 부과됩니다.

문제 해결을 위해 CSR 부품 또는 교체 제품이 배송될 경우 고객은 HP에서 지정한 기간 내에 결함 있는 부품 또는 제품을 반환할 책임이 있습니다. HP가 지정한 기간 내에 결함 있는 부품 또는 제품을 수리하지 못하거나 수리 시 해당 부품 또는 제품이 소자되었거나 물리적으로 손상된 경우 고객은 HP에서 결정한 대로 결함 있는 부품 또는 제품의 정가를 HP에 지불해야 합니다.

취급 사고 손상 서비스 기능이 포함된 케어 팩 제품의 경우 고객은 HP가 신속하게 시스템을 수리할 수 있도록 사고 발생일로부터 30일 이내에 HP에 사고 손상을 보고할 책임이 있습니다. HP는 사고 발생일로부터 30일이 경과한 후에 보고된 시스템 손상 사고의 경우 이 보장 프로그램에 따른 수리를 거부할 권한을 보유합니다. 커버, 운반용 케이스 또는 파워치 등과 같은 보호 품목이 제공되었거나 보장 대상 제품에 이러한 품목을 사용할 수 있는 경우 고객은 보장 대상 제품에 대한 손상을 보호하기 위해 이러한 제품 액세서리를 지속적으로 사용할 책임이 있습니다.

고객은 고객의 독점적인 기밀 정보를 고객은 고객의 독점적인 기밀 정보를 안전하게 보호할 책임이 있습니다. 또한 고객은 고객의 데이터를 안전하게 보호하기 위해 수리 프로세스의 일부로 교체하거나 HP에 반환할 수 있는 제품에서 데이터를 제거 또는 삭제할 책임이 있습니다. Healthcare 고객을 위한 HP 미디어 삭제 정책 및 미디어 취급 정책에 개략적으로 설명된 책임을 포함하여 고객의 책임에 대한 자세한 내용은 hp.com/go/mediahandling을 참조하십시오.

고객이 결함 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션에서 보장되는 수리 부품을 보관하기로 선택한 경우 고객의 책임은 다음과 같습니다.

- HP에서 지원을 제공하는 동안 교체할 보장 대상 데이터 보유 구성품 보관
- 보관된 구성품에 저장된 민감한 고객 데이터를 폐기하거나 안전하게 보관
- 공인 담당자와 함께 결함 있는 데이터 보유 구성품을 보관하고, 교체 구성품을 수락하고, HP에 보관되는 각 구성품의 일련번호와 같은 식별 정보를 제공하고, HP가 요청할 경우 HP에서 제공한 문서를 실행하여 데이터 보유 구성품의 보관 확인
- 보관된 데이터 보유 구성품을 파괴하거나 다시 사용할 수 없도록 함
- 적용 가능한 환경 법 및 규정에 따라 보관된 모든 데이터 보유 구성품 폐기

HP가 고객에게 대여, 임대 또는 리스 제품으로 제공한 데이터 보유 구성품의 경우 고객은 HP의 지원이 만료 또는 종료되는 즉시 교체 구성품을 반환해야 합니다. 고객은 그러한 대여, 임대 또는 리스 구성품 또는 제품을 HP에 반환하기 전에 모든 민감한 데이터를 제거할 전적인 책임이 있으며, HP는 그러한 구성품에 남아 있는 민감한 데이터의 기밀 또는 프라이버시를 유지할 책임이 없습니다.

서비스 제한

HP의 자유재량에 따라 서비스는 원격 진단 및 지원, 현장 제공 및 기타 서비스 제공 방법을 조합해서 제공됩니다. 기타 서비스 제공 방법에는 택배업체를 통해 키보드, 마우스 또는 고객이 동의한 경우 HP에서 CSR 부품으로 분류한 기타 부품 또는 전체 교체 제품과 같은 고객이 교체할 수 있는 부품을 제공하는 방법이 포함될 수 있습니다. HP는 고객 지원을 적시에 효과적으로 제공하고 통화 후 수리 시간 보장(해당하는 경우)을 충족하는 데 필요한 적절한 제공 방법을 결정합니다.

HP는 고객이 수리할 수 있도록 엔지니어링 제품에 많은 투자를 하고 있습니다. CSR(고객 자체 수리)은 HP 보증 조건의 주요 구성요소입니다. CSR을 통해 HP는 고장이 확인된 후 키보드, 마우스 또는 CSR로 분류된 기타 부품과 같은 교체 부품을 고객에게 직접 배송할 수 있습니다. 부품은 고객이 최대한 빨리 수령할 수 있도록 일반적으로 밤사이에 배송됩니다. 그러면 고객은 편리한 시간에 부품을 교체할 수 있습니다.

‘필수’ CSR은 일부 제품과 관련된 표준 보증의 일부입니다. CSR은 HP 케어 팩을 사용하거나 지원 계약을 체결한 고객에게 옵션으로 제공됩니다. ‘옵션’ 을 이용해 고객은 CSR을 수행하거나 HP 서비스 담당자가 제품 서비스 보장 기간 동안 무상으로 교체하도록 선택할 수 있습니다.

“현장” 조건이 포함된 케어 팩 및 지원 계약을 사용하면 고객이 CSR을 선택한 경우 고객에게 직접 부품이 배송되며, 고객이 CSR을 활용하지 않기로 선택한 경우 그와 반대로 HP 지원 담당자가 현장에 도착해 수리를 수행합니다.

픽업 및 반환 또는 HP에 반환과 같은 “현장 외” 조건이 포함된 케어 팩 및 지원 계약을 사용하면 고객이 CSR을 활용하지 않기로 선택한 경우 공인 HP 수리 위치에 제품을 제공하거나 HP의 자유재량에 따라 HP에 제품을 배송해야 합니다.

고객이 권장되는 CSR에 동의하고 시스템을 작동 상태로 되돌리는 데 필요한 CSR 부품이 제공된 경우 현장 서비스 수준이 적용되지 않습니다. 그러한 경우 제품 작동에 매우 중요한 CSR 부품을 고객의 위치에 속달로 배송하는 것이 HP의 관행입니다.

원격 진단, 원격 지원 또는 앞서 설명한 기타 서비스 제공 방법을 통해 서비스를 제공할 수 있는 경우 현장 응답 시간이 적용되지 않습니다.

소매 솔루션, 키오스크 또는 카트와 같은 HP POS 시스템 및 번들 제품 솔루션의 경우 기본 장치에 대해서만 현장 서비스가 제공될 수 있습니다. 연결된 주변장치에 대한 서비스는 CSR을 위한 교체 부품 또는 전체 교체 제품을 배송하거나 기술 배송기사가 해당 부품 또는 제품을 제공 및 설치하는 방식으로 제공됩니다.

다음과 같은 활동은 이 서비스에서 제외됩니다.

- 운영 체제, 기타 소프트웨어 및 데이터에 대한 백업, 복구 및 지원
- 애플리케이션 작동 테스트 또는 고객이 요청하거나 요구하는 추가 테스트
- 상호연결 또는 호환성 문제 해결
- 네트워크 관련 문제에 대한 지원
- 고객이 HP에서 제공한 시스템 수정, 수리, 패치 또는 수정을 통합하지 않음으로 인해서 발생한 서비스
- 고객이 이전에 HP에서 권유한 방지 조치를 수행하지 않음으로 인해서 발생한 서비스
- HP에서 고객의 잘못된 제품 취급 또는 사용으로 인해 발생했다고 판단한 서비스
- HP에서 HP 직원이 아닌 사람이 하드웨어, 펌웨어 또는 소프트웨어를 무단으로 설치, 수리, 유지보수 또는 수정함으로 인해 발생했다고 판단한 서비스

사고 손상 보호 서비스 기능 옵션에 대한 예외

사고 손상 보호 서비스 기능을 구매할 수 있는 자격을 얻으려면 해당 제품이 공장 보증 또는 보장 기간이 사고 손상 보호 서비스와 동일하거나 그보다 긴 보증 연장 서비스에 의해 보장되어야 합니다. 사고 손상 보호 서비스 기능은 예기치 않은 갑작스러운 취급 손상에 대한 보호를 제공합니다(그러한 손상이 정상적인 사용 과정에서 발생한 경우에 한함). 단, 다음과 같은 상황과 그러한 상황으로 인한 손상은 보장하지 않습니다.

- 정상적인 마모 및 손상, 색, 질감 또는 마감의 변화, 점진적인 저하, 녹, 먼지 또는 부식
- 화재, 차량 또는 주택 소유주의 사고(그러한 사고가 보험 정책 또는 기타 제품 보증에 의해 보장되는 경우), 자연 재해(홍수를 포함하되 이에 국한되지 않음) 또는 제품 외부에서 발생한 기타 위험

- HP 사양에서 벗어난 기상 조건 또는 환경 조건에 대한 노출, 위험 물질(생물학적 유해 물질 포함)에 대한 노출, 작동자의 부주의, 오염, 잘못된 취급, 적절하지 않은 전원 공급, 무단 수리 또는 수리 시도, 적절하지 않은 무단 장비 개조, 장착 또는 설치, 공공 기물 파손, 동물 또는 곤충 피해 또는 침입, 결함 있는 배터리, 배터리 누출, 제조업체에서 제공하는 유지보수 결여(적절하지 않은 세제 사용 포함)
- 제품 설계, 구성, 프로그래밍 또는 지침 오류
- 제조업체의 사양 및 사용설명서에 따른 제품의 정상적인 사용, 보관 및 작동을 제외한 다른 이유로 인해 발생한 손실 또는 손상으로 인해 수행해야 하는 유지보수, 수리 또는 교체
- 도난, 분실, 불가사의한 제품 실종 또는 제자리에 보관하지 않음
- 데이터 손실 또는 손상, 비즈니스 중단
- 사기(고객의 심사관, 서비스 제공자 또는 HP에게 제품이 어떻게 손상되었는지 부정확하게, 왜곡해서, 그릇되게 또는 불안전하게 공개하는 경우를 포함하되 이에 국한되지 않음)
- 특성상 컴퓨터의 작동 및 기능에 영향을 미치지 않는 형식적인 제품에 대한 사고 또는 기타 손상
- 제품의 정상적인 사용 및 작동으로 인한 ‘번인’ 및 누락 픽셀을 포함한(단, 이에 국한되지 않음) 불완전한 컴퓨터 모니터 화면
- 일련번호가 제거 또는 변경된 제품에 대한 손상
- 제조업체의 보증, 리콜 또는 공장 공고를 통해 보장되는 손상 또는 장비 고장
- 고객이 보장 대상 제품을 배송하는 과정에서 또는 다른 위치에서 발생한 손상
- 바이러스, 애플리케이션 프로그램, 네트워크 프로그램, 업그레이드, 모든 종류의 포맷, 데이터베이스, 파일, 드라이버, 소스 코드, 개체 코드 또는 독점 데이터, 소프트웨어 또는 데이터 지원, 구성, 설치 또는 재설치 또는 손상되거나 결함 있는 미디어 사용(단, 이에 국한되지 않음) 등으로 인해 발생한 하드웨어, 소프트웨어, 미디어, 데이터 등에 대한 손상
- 케어 팩 구매일 이전에 발생한 기존의 모든 조건
- 제품 노후화
- 구매 국가 외부로 옮겨지고 출장 + 사고 손상 보호 케어 팩에 의해 보장되지 않는 장비
- 남용 또는 여기에 포함되지 않은 이유로 인해 발생한 결함 있는 LCD 화면에 대한 손상
- 컴퓨터 디스플레이 화면에 균열 또는 손상이 발생했거나 모니터가 손상된 의도적인 손상
- 치안 활동, 선전포고가 없거나 선전포고가 있는 전쟁, 핵 사고 또는 테러로 인한 손상
- 보장 대상 제품에 대한 모든 수정 또는 개조
- 설명할 수 없거나 불가사의한 제품 실종 및 보장 대상 제품에 손상을 유발하기 위한 고의적인 행동
- 제품 취급 또는 사용 시 무모하거나, 부주의하거나, 폭력적인 행동

커버, 휴대용 케이스 또는 파우치 등과 같은 보호 품목이 보장 대상 제품에 제공되었거나 보장 대상 제품에 사용할 수 있는 경우 고객은 이 사고 손상 보장 서비스에 따라 보호에 적합한 이러한 제품 액세서리를 지속적으로 사용해야 합니다. 무모하거나, 부주의하거나, 폭력적인 행동에는 제품 손상을 유발할 수 있는 유해하거나, 해롭거나, 공격적인 방식으로 보장 대상 제품을 취급 및 사용하거나 고의적으로 또는 의도적으로 제품을 손상하는 행위가 포함됩니다(단, 이에 국한되지 않음). 그러한 행동으로 인한 모든 손상은 이 사고 손상 보호 서비스 기능에 의해 보장되지 않습니다.

HP 상용 및 컴퓨터 제품의 경우 취급 사고 손상은 케어 팩 시작일로부터 12개월을 기준으로 제품당 한 번의 사고로 제한됩니다.

지정된 제한에 도달하면 추가 클레임에 대한 수리 비용이 시간 및 재료 기반으로 부과되지만 구매한 케어 팩의 기타 모든 측면은 구매 국가에서 구체적으로 문서화된 경우를 제외하고 그대로 유효합니다.

클레임이 매우 잦은 고객의 경우 HP는 취급 사고 손상 서비스 기능에 대한 구매 요청을 거부할 수 있는 권한도 보유하고 있습니다.

결함 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션에 대한 제한

결함 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션은 오작동으로 인해 HP에서 교체한 적격 데이터 보유 구성품에만 적용됩니다. 고장 나지 않은 데이터 보유 구성품의 교환에는 적용되지 않습니다.

HP에서 소모품으로 지정했거나, 제조업체의 사용설명서, 제품 QuickSpecs 또는 기술 데이터시트에 명시된 최대 지원 수명 및/또는 최대 사용 제한에 도달한 데이터 보유 구성품은 이 서비스에 의해 보장되지 않습니다.

별도의 보장이 필요한 HP에서 지정한 결함 있는 미디어 보관 서비스 보장 옵션은 별도로 구매 및 구성해야 합니다(해당하는 경우).

이러한 구성품에 대한 고장률이 지속적으로 모니터링되며, HP는 고객이 결함 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션을 납품했다고 합리적으로 판단될 경우(결함 있는 데이터 보유 구성품 교체가 관련 시스템의 표준 고장률을 크게 초과한 경우 등) 30일 고지 후에 이 서비스를 취소할 수 있는 권한을 보유합니다.

유지보수 키트 교체 서비스 기능에 대한 예외

다음과 같은 활동(단, 이에 국한되지 않음)은 유지보수 키트 교체 옵션 서비스 기능에서 제외됩니다.

- 고객의 프린터에서 추가 부품을 교체해야 하는 등 유지보수 키트 교체를 넘어서는 수리의 경우 이 서비스에 대해 별도의 요금이 부과됩니다.
- HP 프린터용 유지보수 키트는 공인 HP 기술자만이 교체할 수 있습니다.

일반 조항/기타 예외 조항

HP는 사례를 기록하고, 고객에게 사례 ID를 알려주고, 고객의 사고 심각도와 시정 조치 시작을 위한 시간 요구사항을 확인하여 전화를 확인합니다. 참고: HP 전자 원격 지원 솔루션을 통해 접수된 이벤트의 경우 HP는 고객에게 연락해 고객과 함께 사고 심각도를 결정하고, 하드웨어 통화 후 수리 시간 또는 하드웨어 현장 응답 시간을 시작할 수 있도록 시스템에 대한 액세스를 준비해야 합니다.

하드웨어 지원 현장 응답 시간과 통화 후 수리 시간 보장은 사고 심각도에 따라 달라질 수 있습니다. 고객이 사고 심각도를 결정합니다.

사고 심각도는 다음과 같이 정의됩니다.

- 심각도 1 - 중대한 중단: 예를 들어, 생산 환경 중단: 생산 시스템 또는 생산 애플리케이션이 중단되거나 위험에 처함, 데이터 손상/손실 또는 위험, 비즈니스가 심각하게 영향을 받음, 안전 문제
- 심각도 2 - 중대한 저하: 예를 들어, 생산 환경이 심각하게 손상됨, 생산 시스템 또는 생산 애플리케이션이 중단되거나 손상됨, 재발 위험, 비즈니스에 중대한 영향을 미침
- 심각도 3 - 정상: 예를 들어, 비생산 시스템(예: 테스트 시스템)이 중단되거나 저하됨, 생산 시스템 또는 생산 애플리케이션이 저하되었으나 해결 방법이 있음, 중요하지 않은 기능 손실, 비즈니스에 제한적으로 영향을 미침
- 심각도 4 - 낮음: 예를 들어, 비즈니스 또는 사용자에 대한 영향 없음

장 영역

모든 하드웨어 현장 응답 시간은 HP에서 지정한 지원 허브에서 160km (100마일) 이내에 위치한 현장에만 적용됩니다. HP에서 지정한 지원 허브에서 320km (200마일) 이내에 위치한 현장으로의 출장 서비스는 무료로 제공됩니다. 현장이 HP에서 지정한 지원 허브에서 320km (200마일) 가 넘는 거리에 위치한 경우 추가 출장 비용이 부과됩니다.

제품이 지정된 출장 영역 밖에 위치하거나 설치된 경우 또는 현장이 자동차로 접근할 수 없는 위치에 있어 특별한 접근(예: 석유 시추 시설, 선박, 사막의 오지 등)이 필요한 경우 HP의 결정에 따라 서비스에 대한 추가 지원 비용이 부과되거나, 응답 시간이 더 오래 걸리거나, 보장 시간이 줄어들거나, 픽업 및 반환 서비스가 제공될 수 있습니다. HP 영업 사원에게 현지 지원 조건을 문의하십시오.

출장 영역 및 비용은 지리적 위치에 따라 다를 수 있습니다(해당하는 경우).

HP에서 지정한 지원 허브에서 160km (100마일) 가 넘는 거리에 위치한 현장에 대한 응답 시간의 경우 출장이 연장되면 아래 표와 같이 수정된 응답 시간이 적용됩니다.

통화 후 수리 시간 보장은 HP에서 지정한 지원 허브에서 80km(50마일) 이내에 위치한 현장에 제공됩니다.

HP에서 지정한 지원 허브에서 81~160km (51~100마일) 이내에 위치한 현장의 경우 아래 표와 같이 조정된 하드웨어 통화 후 수리 시간 보장이 적용됩니다.

하드웨어 통화 후 수리 시간 보장은 HP에서 지정한 지원 허브에서 160km 100마일)가 넘는 거리에 위치한 현장에 제공되지 않습니다.

HP에서 지정한 지원 허브에서의 거리	4시간 현장 응답 시간	익일 현장 응답 시간
0~160km(0~100마일)	4 시간	익일 현장 응답 시간
161~320km(101~200마일)	8 시간	1일 추가 보장일
321~480km(201~300마일)	주문 시 설정되고 리소스 가용성에 따라 결정됨	2일 추가 보장일
480km(300마일) 초과	주문 시 설정되고 리소스 가용성에 따라 결정됨	주문 시 설정되고 리소스 가용성에 따라 결정됨

HP에서 지정한 지원 허브에서의 거리	6시간 하드웨어 통화 후 수리 시간 보장	24시간 하드웨어 통화 후 수리 시간 보장
0~80km(0~50마일)	6시간	24시간
81~160km(51~100마일)	8 시간	24시간
160km(100마일) 초과	제공되지 않음	제공되지 않음

주문 정보

개별적으로 판매된 케어 팩 제품을 사용하는 모든 장치 및 옵션은 그러한 장치 및 옵션에 해당 서비스 수준을 사용할 수 있는 경우 포함된 제품과 동일한 서비스 수준으로 주문해야 합니다.

서비스 기능 가용성과 서비스 수준은 현지 리소스에 따라 달라질 수 있으며 적격 제품 및 지역으로 제한될 수 있습니다. 하드웨어 지원 현장 서비스에 대한 자세한 내용을 확인하거나 하드웨어 지원 현장 서비스를 주문하려면 현지 HP 영업 사원에게 연락하십시오.

등록하고 업데이트 정보를 받으세요
hp.com/go/getupdated

   
동료들과 공유


이 문서 평가

추가 정보
hp.com/go/pcandprintservices

HP 서비스는 구매 시 고객에게 제공되거나 표시된 해당 HP 서비스 이용약관의 적용을 받습니다. 고객은 적용 가능한 현지 법률에 따라 추가 법적 권리를 보유할 수 있으며 그러한 권리는 어떤 식으로든 HP 서비스 이용약관 또는 HP 제품과 함께 제공되는 HP 제한 보증의 영향을 받지 않습니다.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. 여기에 수록된 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. HP는 HP 제품 및 서비스와 함께 제공된 보증서에 명시된 사항에 대해서만 보증합니다. 이 문서의 어떤 내용도 사실상 또는 법적으로 명시적이든 묵시적이든 추가 보증 또는 조건으로 간주되어서는 안 됩니다. HP는 이 문서에 포함된 기술 또는 편집상의 오류나 누락된 내용에 대해 책임지지 않습니다.

4AA5-6385KOP, 2016년 9 월

