



# Повышение эффективности работы бизнеса

## Услуга HP Proactive Print Advisor

### Основные возможности

- Автоматическое обнаружение и отслеживание устройств в масштабах всей организации
- Получение рекомендаций от опытных инженеров HP на основе анализа данных о принтерах
- Отчеты для оптимизации всего парка устройств печати
- Единая поддержка в глобальном масштабе

### Обзор услуги

Услуга HP Proactive Print Advisor Service позволяет повысить эффективность работы бизнеса, увеличить время бесперебойной работы принтеров и снизить общие затраты на печать благодаря автоматическому обнаружению и отслеживанию устройств, отчетам, упрощающим управление инфраструктурой печати, и средствам анализа журналов, позволяющим получить рекомендации по сокращению времени простоя оборудования. Услуга HP Proactive Print Advisor Service идеально подходит для клиентов, самостоятельно управляющих своей инфраструктурой печати, которым требуется дополнительная поддержка со стороны экспертов. В рамках этой услуги руководители ИТ-отделов получают рекомендации от высококвалифицированных инженеров HP, которые могут автоматически обнаруживать и отслеживать устройства печати с помощью передовых программных средств удаленного управления HP.

### Основные преимущества:

- Получение полезной информации с помощью передового программного обеспечения HP Jet Advantage для управления инфраструктурой печати
- Поддержка премиум-класса со стороны аналитиков HP, которые предоставляют отчеты и рекомендации по данным наблюдений за инфраструктурой печати
- Предоставление руководителю ИТ-отдела информации об устройствах печати, необходимой для оптимизации инфраструктуры печати в целом
- Освобождение ИТ-специалистов для выполнения более важных задач
- Единая поддержка со стороны экспертов HP в более чем 60 странах мира

### Состав и условия предоставления услуг

**Таблица 1.** Услуга HP Proactive Print Advisor: требования к системе для установки программного обеспечения Jet Advantage Management Connector

Требование	Подробности
<b>Требования к системе</b>	<b>Поддерживаемые операционные системы:</b> Windows Server™ 2008 Windows Server 2008 R2 Windows Server 2012 Windows 7 Windows 8 <b>Обязательные компоненты:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft®.NET 4.5</li><li>• Доступ к Интернету<sup>1</sup> или прокси-серверу HTTP</li><li>• Сеть IPv4</li></ul> <b>Требования к оборудованию (минимальные):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 32-разрядный (x86) или 64-разрядный (x64) процессор с тактовой частотой 1 ГГц</li><li>• 1 ГБ ОЗУ</li><li>• Максимальный размер файла установщика достигает 10 МБ; для работы установщика требуется 100 МБ свободного места на жестком диске</li></ul> Поддерживаются платформы VMware и Hyper-V.
<b>Сведения об устройствах</b>	Клиент обязан предоставить HP полную информацию об устройствах, на которые распространяется услуга. Для каждого устройства необходимо указать номер модели, IP-адрес и местоположение.
<b>Пароли и настройки безопасности</b>	Клиент обязан предоставить HP пароли и учетные данные для устройств, доступ к которым защищен паролем.

<sup>1</sup> Требуется подключение к Интернету.

**Таблица 2.** Основные составляющие услуги HP Proactive Print Advisor

<b>Средства аналитики и отчеты</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Анализ микропрограммы принтера</li> <li>Сведения об использовании парка устройств</li> <li>Оценка эффективности использования парка устройств</li> <li>Сведения о проблемах в работе принтеров и событиях</li> <li>Наблюдения и рекомендации</li> </ul>
<b>Данные, собираемые HP<sup>2</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сведения об устройствах и использовании устройств</li> <li>Журналы событий (время событий, ошибки и т. д.)</li> </ul>
<b>Данные, не собираемые HP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Содержимое документов, персональные данные, позволяющие установить личность, настройки безопасности и т. д.</li> </ul>
<b>Безопасность при передаче данных</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Передача данных осуществляется по протоколу HTTPS (HTTP over SSL/TLS); для шифрования и проверки подлинности используется сертификат X.509</li> <li>HP использует центр сертификации на базе защищенного сервера VeriSign Class 3; для шифрования используется 2048-разрядный ключ RSA</li> </ul>

Данные хранятся в защищенном центре обработки данных HP. Для шифрования и защиты данных используются дополнительные службы резервного копирования.

**Таблица 3.** Уровни обслуживания

Уровень обслуживания	Характеристики
<b>Срок</b>	Услуга HP Proactive Print Advisor предоставляется сроком на 1, 3, 4 года и 5 лет. Срок предоставления услуги указывается в описании выбранного пакета. Для каждого пакета предусмотрено два уровня: до 500 устройств и более 500 устройств.

## Условия предоставления услуги

- Услуга предоставляется для сетевых принтеров HP и поддерживаемых HP устройств, которые были проданы клиенту самой компанией HP или авторизованным реселлером HP.
- Сбор данных в инфраструктуре печати, включающей устройства различных производителей, осуществляется при определенных условиях<sup>3</sup>.
- На все устройства должна действовать гарантия HP либо заключен договор с HP на расширенное обслуживание оборудования. Это необходимо для того, чтобы компания HP могла предпринять соответствующие действия на основе полученных в рамках данной услуги рекомендаций.
- HP рекомендует приобретать услугу HP Proactive Print Advisor для всех 100% находящихся на гарантии сетевых принтеров HP.
- У Клиента должен быть собственный ИТ-отдел либо должен быть заключен договор со сторонним поставщиком услуг технической поддержки, который будет ежемесячно получать отчеты в рамках данной услуги.
- У Клиента должно быть развернуто не менее 100 сетевых принтеров.

## География предоставления услуги

**Таблица 4.** География предоставления услуги

Регион	Страны
<b>Северная и Южная Америка</b>	Аргентина, Бразилия, Венесуэла, Гватемала, Гондурас, Доминиканская Республика, Канада, Колумбия, Коста-Рика, Мексика, Никарагуа, Панама, Перу, Пуэрто-Рико, США, Уругвай, Чили, Эквадор
<b>Европа, Ближний Восток и Африка</b>	Австрия, Бельгия, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Египет, Израиль, Ирландия, Испания, Италия, Катар, Люксембург, Марокко, Нигерия, Нидерланды, Норвегия, ОАЭ, Польша, Португалия, Россия, Саудовская Аравия, Словакия, Словения, Турция, Финляндия, Франция, Чехия, Швейцария, Швеция, ЮАР
<b>Азиатско-Тихоокеанский регион</b>	Австралия, Гонконг, Индия, Индонезия, Китай, Малайзия, Новая Зеландия, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Филиппины, Южная Корея, Япония

<sup>2</sup> HP использует данные, собираемые с клиентских устройств печати и обработки изображений, для того чтобы помочь клиентам оптимизировать инфраструктуру печати и обработки изображений, в том числе для рекомендации дополнительных предложений и услуг поддержки.

<sup>3</sup> Данные, получаемые для устройств сторонних производителей, зависят от конкретного производителя.

## Ответственность Клиента

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

Клиент обязан:

- предоставить точные данные обо всех установленных устройствах HP, на которые распространяется гарантия HP либо договор с HP о расширенном обслуживании оборудования;
- предоставить сведения о системе, в которой будет установлено программное обеспечение;
- обеспечить круглосуточную бесперебойную работу сервера или компьютера, на котором установлено программное обеспечение;
- в случае возникновения ситуации, требующей вмешательства специалиста по технической поддержке, контактное лицо в организации Клиента, отвечающее за поддержку, обязано:
  - предоставить HP всю необходимую информацию для своевременного оказания профессиональной технической поддержки, позволяющую HP надлежащим образом определить уровень поддержки;
  - в разумных пределах оказывать HP содействие в выявлении и устранении неполадок по запросу HP.

## Ограничения услуги

В рамках данного пакета услуг не оказываются следующие (а также аналогичные и сопутствующие, без каких-либо ограничений) услуги:

- устранение неполадок с оборудованием, выявленных во время тестирования, если эти неполадки не покрываются действующей гарантией HP или соглашением о технической поддержке оборудования;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Клиентом рекомендаций HP по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Клиентом профилактических процедур, рекомендованных HP;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению HP, в результате несанкционированной установки, ремонта, обслуживания или внесения изменений в оборудование, микропрограмму или программное обеспечение неавторизованными лицами, не являющимися сотрудниками HP;
- любые услуги, не указанные явным образом в данном документе.

В рамках данной услуги не заключается соглашение об уровне обслуживания и не осуществляется выездное обслуживание.

## Общие положения и иные исключения

- Услуга HP Proactive Print Advisor активируется в течение 30 дней с момента оплаты.
- HP оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг в случае предоставления Клиентом недостоверных либо заведомо ложных сведений об установленном у Клиента оборудовании на гарантии.
- HP оставляет за собой право регулярно проводить аудит установленного у Клиента оборудования на гарантии с целью определения точного размера парка устройств.
- Возможность HP предоставлять данную услугу зависит от того, насколько оперативно Клиент предоставляет HP необходимую информацию, а также от точности и полноты этой информации.
- Сведения о географических регионах и языках могут быть изменены без предварительного уведомления.

## Сведения о заказе

Для получения дополнительных сведений об услуге HP Proactive Print Advisor и о заказе этой услуги свяжитесь с местным представителем компании HP.

**Таблица 5.** Сведения о заказе услуги

Код услуги HP Care Pack	Описание
<b>U8NE9E</b>	Техническая поддержка оборудования HP, 1 год, менее 500 устройств
<b>U8NF0E</b>	Техническая поддержка оборудования HP, 1 год, более 500 устройств
<b>U8NF1E</b>	Техническая поддержка оборудования HP, 3 года, менее 500 устройств
<b>U8NF2E</b>	Техническая поддержка оборудования HP, 3 года, более 500 устройств
<b>U8NF3E</b>	Техническая поддержка оборудования HP, 4 года, менее 500 устройств
<b>U8NF4E</b>	Техническая поддержка оборудования HP, 4 года, более 500 устройств
<b>U8NF5E</b>	Техническая поддержка оборудования HP, 5 лет, менее 500 устройств
<b>U8NF6E</b>	Техническая поддержка оборудования HP, 5 лет, более 500 устройств

## Дополнительные сведения

Дополнительные сведения об услуге HP Proactive Print Advisor в вашем регионе см. по следующему адресу:

[hp.com/go/proactiveprintadvisor](http://hp.com/go/proactiveprintadvisor)

**Подписаться на информационные бюллетени HP**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Услуги HP регулируются условиями предоставления услуг HP, сообщаемыми клиенту при оплате услуг. Клиенту могут предоставляться дополнительные права в соответствии с местным законодательством, и эти права никоим образом не затрагиваются условиями предоставления услуг HP и условиями ограниченной гарантии HP, предоставляемой на продукты HP.

Microsoft, Windows и Windows Server являются товарными знаками группы компаний Microsoft, зарегистрированными в США.

© 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Сведения, приведенные в данном документе, могут быть изменены без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства, явные или подразумеваемые, по факту или в силу закона. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

