

Услуга HP по выездной поддержке оборудования



Услуги HP Contractual Services

Основные возможности

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем
- Поддержка оборудования с выездом к заказчику
- Запасные части и расходные материалы
- Обновление микропрограммного обеспечения отдельных продуктов
- Выбор графика предоставления услуг
- Выбор времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации
- Периодическое техническое обслуживание (только для отдельных продуктов)
- Управление эскалациями
- Доступ к электронной информационной поддержке и электронное обслуживание
- Дистанционная электронная поддержка (только для отдельных продуктов)
- Профилактическое техническое обслуживание (дополнительная возможность только для отдельных продуктов)
- Сохранение неисправных носителей (дополнительная возможность только для отдельных продуктов)
- Фиксированное время ремонта (дополнительная возможность только для отдельных продуктов)
- Расширенное управление запасами деталей (доступно при заключении соглашения о фиксированном времени ремонта)
- Защита от случайного повреждения (дополнительная возможность только для отдельных продуктов в отдельных странах)
- Глобальный охват (дополнительная возможность только для отдельных продуктов в отдельных странах)

Общие сведения об услуге

В рамках услуги HP по выездной поддержке оборудования осуществляется удаленная диагностика и выездное обслуживание оборудования, помогающее сократить простои.

Вы можете выбрать различные пакеты услуг с заранее определенными уровнями обслуживания либо подобрать дополнительные возможности, выбрать подходящее время реагирования и удобный график обслуживания в соответствии с потребностями вашего бизнеса.

Разные уровни обслуживания с фиксированным временем ремонта обеспечивают ваших ИТ-менеджеров поддержкой специалистов, которые быстро приступают к диагностике и устранению неполадок в системе, помогая восстановить работоспособность оборудования в установленные сроки.

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 1. Базовый состав услуг

Возможность	Описание
Удаленная диагностика и техническая поддержка	<p>После обращения Заказчика и подтверждения обращения компанией HP, как описано в разделе «Общие положения», специалисты HP на протяжении определенного времени будут работать над устранением инцидента и удаленно диагностировать и устранять неполадки совместно с Заказчиком. Перед выездом к Заказчику специалист HP может выполнить дистанционную диагностику оборудования с помощью различных электронных средств технической поддержки (если это возможно) либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблемы.</p> <p>HP будет предоставлять поддержку по телефону на протяжении определенного графика обслуживания срока, помогая Заказчику устанавливать микропрограммное обеспечение и компоненты, предназначенные для самостоятельной установки. Независимо от установленного графика предоставления услуг о неисправностях оборудования можно сообщить в HP по телефону или через веб-портал (в зависимости от региона), а также с помощью электронных решений HP для дистанционной поддержки, которые в круглосуточном режиме автоматически передают отчеты о событиях, связанных с оборудованием. Компания HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик.</p>
Поддержка оборудования с выездом к заказчику	<p>Если, по заключению компании HP, техническую проблему с оборудованием невозможно устранить дистанционно, уполномоченный представитель выполнит необходимое обслуживание оборудования по месту эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. Компания HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт определенных продуктов. Продукты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные изделия переходят в собственность HP.</p> <p>После прибытия уполномоченного представителя компании HP к Заказчику этот представитель продолжит предоставлять обслуживание на месте или дистанционно, по усмотрению компании HP, до тех пор, пока не будет восстановлена работоспособность продуктов. Если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения. Работа до полного устранения неисправностей может не распространяться на выездное обслуживание настольных ПК, мобильных устройств и потребительских продуктов.</p> <p>Восстановление считается выполненным после того, как компания HP убедится, что неисправности оборудования устранены либо выполнена замена оборудования.</p>

<p>Поддержка оборудования с выездом к заказчику, продолжение</p>	<p>«Восстановление при сбоях»: помимо прочего, при обслуживании оборудования у Заказчика компания НР может:</p> <ul style="list-style-type: none"> внедрить доступные технические усовершенствования, чтобы помочь Заказчику обеспечить правильную эксплуатацию оборудования и обеспечить совместимость с предоставляемыми компанией НР запчастями; установить имеющиеся обновления микропрограммного обеспечения, которые не предназначены для установки пользователем и, по мнению НР, необходимы для восстановления работоспособности обслуживаемого оборудования или обеспечения возможности его дальнейшего технического обслуживания компанией НР. <p>«Восстановление по запросу»: помимо прочего, компания НР по запросу Заказчика во время обслуживания может установить на обслуживаемое оборудование необходимое микропрограммное обеспечение, не предназначенное для установки пользователем. Необходимые обновления микропрограммного обеспечения — это обновления, рекомендованные НР для незамедлительной установки.</p>
<p>Запасные части и расходные материалы</p>	<p>Компания НР предоставит поддерживаемые НР запасные детали и материалы, необходимые для поддержания обслуживаемого оборудования в рабочем состоянии, включая детали и материалы для доступных и рекомендуемых технических усовершенствований. Продукты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные изделия переходят в собственность НР. Заказчики, желающие сохранить у себя, размагнитить или иным образом уничтожить замененные детали, должны будут заплатить за них по текущему прейскуранту. Данная услуга не подразумевает поддержку и предоставление расходных материалов. В отношении расходных материалов действуют стандартные условия и положения гарантии. Ремонт или замена любых запасных частей и расходных материалов входит в сферу ответственности Заказчика. Возможны некоторые исключения; свяжитесь с представителями компании НР для получения более подробной информации. Если расходная деталь подпадает под определенные НР условия обслуживания, соглашение о фиксированном времени ремонта и времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации не распространяется на ремонт или замену этой детали.</p> <p>Максимальный срок обслуживания / максимальный срок службы: детали и компоненты, срок службы которых превысил максимальный срок, указанный в руководстве по эксплуатации, технических характеристиках или технической документации, не поставляются, не ремонтируются и не заменяются в рамках данной услуги.</p>
<p>Обновление микропрограммного обеспечения отдельных продуктов</p>	<p>Обновления микропрограммного обеспечения, выпускаемые НР для своего оборудования, доступны лишь Заказчикам, заключившим соглашение, которое дает им право доступа к этим обновлениям.</p> <p>В рамках данной услуги Заказчики получают право загружать, устанавливать и использовать обновления микропрограммного обеспечения для аппаратных средств, на которые распространяется данная услуга, при условии соблюдения всех лицензионных ограничений, указанных в текущих стандартных условиях продажи НР.</p> <p>НР проверяет наличие прав на использование обновлений с помощью соответствующих средств (таких как код доступа или другой идентификатор), а Заказчик несет ответственность за использование таких инструментов доступа в соответствии с условиями настоящего документа и других действующих соглашений с компанией НР.</p> <p>НР может предпринимать другие дополнительные меры, включая аудиторские проверки, чтобы удостовериться в том, что Заказчик соблюдает условия соглашений с компанией НР, в том числе перечисленные в данном документе.</p> <p>Заказчики, имеющие лицензии на микропрограммные продукты (компоненты, внедренные в микропрограммное обеспечение, которое активируется при покупке лицензии на отдельное ПО), должны также иметь (при наличии такового) действующее соглашение о поддержке программного обеспечения НР, по которому они имеют право на получение, загрузку, установку и использование соответствующих обновлений микропрограммного обеспечения. Компания НР предоставит Заказчику помощь в установке обновлений микропрограммного обеспечения в порядке, описанном выше в настоящем документе, только в том случае, если у Заказчика имеется лицензия на использование обновлений соответствующих программных продуктов для систем, сокетов, процессоров, процессорных ядер или лицензия на программное обеспечение конечного пользователя в соответствии с условиями исходной лицензии компании НР или разработчика программного обеспечения.</p>

График предоставления услуг	<p>Данный график определяет время предоставления описанного комплекса услуг у Заказчика или в удаленном режиме.</p> <p>Вызовы, полученные вне графика предоставления услуг, сразу же фиксируются НР, но принимаются к обработке по процедуре, описанной в разделе «Общие положения и прочие исключения», только на следующий рабочий день согласно графику предоставления услуг.</p> <p>Варианты графиков предоставления услуг для отдельных продуктов указаны в таблице вариантов уровней обслуживания.</p> <p>Все графики предоставления услуг зависят от наличия свободных ресурсов в соответствующем регионе. Для получения информации о доступности услуг обратитесь в региональное представительство НР.</p>
Время реагирования при обслуживании на месте эксплуатации	<p>При возникновении инцидентов с оборудованием, которые невозможно устранить удаленно, компания НР предпримет все коммерчески целесообразные усилия для выезда к Заказчику в установленные соглашением сроки.</p> <p>Время реагирования при обслуживании на месте эксплуатации — это период времени, который начинается в момент поступления первого обращения Заказчика и его подтверждения компанией НР, как описано в разделе «Общие положения и прочие исключения», и заканчивается временем прибытия уполномоченного представителя НР на место эксплуатации или временем закрытия инцидента, если компания НР установит, что выезд к Заказчику не требуется.</p> <p>Время реагирования измеряется в соответствии с графиком предоставления услуг и может быть перенесено на следующий день в соответствии с графиком.</p> <p>Время реагирования для отдельных продуктов указано в таблице вариантов уровней обслуживания. Все варианты времени реагирования зависят от локальной доступности. Для получения информации о доступности услуг обратитесь в региональное представительство НР.</p>
Периодическое техническое обслуживание	<p>Для отдельных продуктов с водяной системой охлаждения компания НР осуществляет периодическое техническое обслуживание; частота и состав данной услуги определяется графиком технического обслуживания в документации к конкретному продукту.</p> <p>При включении в пакет услуг периодического технического обслуживания уполномоченный специалист НР связывается с Заказчиком, чтобы согласовать время технического обслуживания в стандартные рабочие часы НР, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании НР, с периодичностью, указанной в графике технического обслуживания продукта, если иное не согласовано между НР и Заказчиком в письменной форме. За услуги, предоставляемые вне стандартных рабочих часов НР, может взиматься дополнительная плата.</p> <p>НР составит план необходимых мероприятий, выполняемых при периодическом техническом обслуживании, определит предварительные требования и сообщит о них Заказчику при согласовании графика обслуживания. Заказчик обязан предоставить доступ к оборудованию, обеспечить соблюдение предварительных требований и предоставить расходные материалы, например фильтры и реактивы, необходимые для технического обслуживания.</p> <p>Для получения дополнительных сведений о продуктах, для которых в рамках данной услуги осуществляется периодическое техническое обслуживание, обратитесь к представителю компании НР.</p>
Управление эскалациями	<p>Для решения сложных проблем в НР предусмотрены официальные процедуры эскалации. Руководство местного представительства НР координирует процесс эскалации, привлекая для решения проблемы Заказчика экспертов НР и/или третьих сторон, обладающих соответствующими навыками.</p>
Доступ к электронной информационной поддержке и электронное обслуживание	<p>В рамках данной услуги НР предоставляет Заказчику доступ к определенным коммерческим электронным или сетевым инструментам. Заказчик получает следующие возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> возможности, доступные зарегистрированным пользователям с соответствующими правами, включая подписку на уведомления об обслуживании оборудования и участие в форумах по технической поддержке для устранения неполадок и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями; расширенный поиск документации по технической поддержке в Интернете для более быстрого решения проблемы;

Доступ к электронной информационной поддержке и электронное обслуживание, продолжение	<p>отдельные диагностические средства НР, доступ к которым осуществляется по паролю;</p> <p>веб-инструмент для отправки вопросов непосредственно в НР. Инструмент помогает быстро решать проблемы благодаря процессу предварительной квалификации, в результате которого запрос на поддержку или обслуживание отправляется квалифицированному инженеру. Инструмент также предоставляет информацию о состоянии каждого отправленного запроса на поддержку или обслуживание, включая случаи, о которых было сообщено по телефону;</p> <p>доступ к базам знаний НР и сторонних производителей, где можно найти необходимую информацию о продуктах, получить ответы на вопросы о поддержке и принять участие в форумах по поддержке; на данную услугу могут распространяться ограничения сторонних производителей.</p>
Решения НР для дистанционной поддержки с помощью электронных средств связи	<p>Электронное решение НР для дистанционной поддержки предоставляет надежные средства устранения неполадок и восстановления работоспособности отдельных продуктов. Оно может включать в себя решения для удаленного доступа к системам и обеспечивать удобное централизованное администрирование и возможность отслеживания текущих и разрешенных инцидентов в масштабах всей организации. Специалист службы поддержки НР использует удаленный доступ к системе только с разрешения Заказчика. С помощью удаленного доступа к системе специалист службы поддержки НР может более эффективно выполнить поиск неисправностей и быстрее устранить проблему.</p>

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 2. Дополнительные возможности

Возможность	Описание
Профилактическое обслуживание	<p>Уполномоченный специалист НР будет регулярно приезжать в офис Заказчика через заранее определенные промежутки времени. Для оборудования, требующего профилактического обслуживания (кроме принтеров), Заказчик должен позвонить в НР и согласовать график выездного обслуживания. Для принтеров, требующих профилактического обслуживания, Заказчик должен позвонить в НР и согласовать график выездного обслуживания, когда на принтере выводится соответствующее уведомление либо когда количество напечатанных страниц подходит к предельному ресурсу комплекта для обслуживания.</p> <p>Во время выезда к Заказчику уполномоченный специалист НР определит, какие процедуры необходимо выполнить в рамках профилактического обслуживания, например диагностику, просмотр журналов ошибок на обслуживаемых системах с целью выявления потенциальных проблем с оборудованием и, если требуется, устранение механических или электронных неполадок либо замену изношенных или неисправных деталей либо расходных материалов.</p> <p>Специалист НР также может проверить кабели и подключения на обслуживаемом оборудовании, сигналы индикаторов, температуру и влажность в помещении на соответствие рекомендациям производителя, внести необходимые технические усовершенствования и установить обновления микропрограммного обеспечения, необходимые, по заключению НР, для обеспечения работоспособности оборудования. По результатам проверки специалист НР может предоставить отчет о состоянии оборудования.</p> <p>Профилактическое обслуживание осуществляется с 08:00 по 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании НР, независимо от выбранного графика предоставления услуг.</p> <p>Доступность услуги и наличие необходимых принадлежностей зависит от региона.</p>
Сохранение неисправных носителей	<p>В рамках данной услуги Заказчик может сохранить у себя неисправный жесткий диск или флэш-накопитель, для которых предоставляется обслуживание, если для него неприемлем возврат неисправного жесткого диска («жесткий диск или SSD/флэш-накопитель»), поскольку на нем хранятся конфиденциальные данные. Возможность сохранения неисправных носителей распространяется на все жесткие диски и поддерживаемые SSD/флэш-накопители, установленные в обслуживаемой системе.</p>

Соглашения о фиксированном времени ремонта оборудования	<p>Для определенных продуктов может быть выбрано соглашение о фиксированном времени ремонта вместо соглашения о времени реагирования при обслуживании на месте эксплуатации. При возникновении критических инцидентов (уровень критичности 1 или 2), которые невозможно устранить удаленно, компания HP предпримет все экономически целесообразные меры для восстановления работоспособности поддерживаемого оборудования в течение определенного в соглашении фиксированного времени ремонта. Для некритических инцидентов (уровень критичности 3 или 4), а также по запросу Заказчика компания HP совместно с Заказчиком определит подходящее время для выполнения действий по устранению проблемы, и отсчет фиксированного времени ремонта начнется с этого момента. Уровни критичности инцидентов описаны в разделе «Общие положения и прочие исключения».</p> <p>Фиксированное время ремонта — это период времени, который начинается в момент поступления первого обращения Заказчика и его подтверждения компанией HP, как описано в разделе «Общие положения и прочие исключения». Период фиксированного времени ремонта заканчивается, когда компания HP определит, что оборудование отремонтировано, или когда инцидент будет закрыт, если компания HP определит, что выезд к Заказчику не требуется. Фиксированное время ремонта измеряется в соответствии с графиком и может быть перенесено на следующий рабочий день согласно графику.</p> <p>Варианты фиксированного времени ремонта отдельных продуктов указаны в таблице вариантов уровней обслуживания. Все варианты фиксированного времени ремонта зависят от локальной доступности. Для получения информации о доступности услуг свяжитесь с офисом HP в вашем регионе.</p> <p>Восстановление считается выполненным после того, как компания HP убедится, что неисправности оборудования устранены или выполнена замена оборудования. Компания HP не несет ответственности за потерю данных, поэтому Заказчик должен обеспечить выполнение всех необходимых процедур резервного копирования. Проверка может быть выполнена HP с помощью теста самодиагностики оборудования (POST), автономной диагностики или визуального контроля правильности функционирования. Уровень тестирования, необходимый для проверки эффективности ремонта оборудования, определяется компанией HP. Для соблюдения действующего соглашения о фиксированном времени ремонта компания HP может по собственному усмотрению временно или навсегда заменить продукт. Продукты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные изделия становятся собственностью HP.</p> <p>С момента приобретения услуги до вступления в силу соглашения о фиксированном времени ремонта может пройти до 30 дней. В течение этого срока осуществляется настройка и проведение всех необходимых аудитов и процессов. В течение этого 30-дневного периода, а также 5 дополнительных рабочих дней после завершения аудита, HP предоставляет услугу поддержки на месте эксплуатации с временем реакции в течение 4 часов с момента обращения.</p>
Расширенное управление запасами деталей	<p>Для выполнения соглашения по предоставлению услуг с фиксированным временем ремонта компания HP обеспечивает запасы критичных для бизнеса запасных деталей для Заказчиков. Такие детали хранятся на специальном складе HP. Эти детали оптимально распределяются для обеспечения их наличия и доступности для уполномоченных представителей HP, выполняющих соответствующее обслуживание. Приоритетный доступ к этим деталям Заказчик получает при заключении определенных соглашений о фиксированном времени ремонта.</p>
Защита от случайного повреждения	<p>Для определенных продуктов компания HP предлагает уровни обслуживания, включающие защиту от случайного повреждения. В случаях, когда это применимо, Заказчик получает защиту от случайного повреждения оборудования в рамках данной услуги.</p> <p>Под случайным повреждением подразумевается физическое повреждение продукта, вызванное или ставшее следствием внезапного и непредвиденного инцидента, при условии, что такое повреждение произошло при надлежащем использовании продукта. Защита распространяется на повреждения в результате непреднамеренного проливания жидкости внутрь или на поверхность оборудования, падения с высоты, резких скачков напряжения, а также на поврежденные или сломанные жидкокристаллические дисплеи и отдельные детали. Дополнительную информацию, а также сведения об ограничениях действия услуги защиты от случайного повреждения можно найти в разделе ограничений.</p>

Глобальный охват	<p>Данная услуга предоставляется в отдельных странах и географических регионах. Полный список стран и регионов см. по адресу hp.com/services/travel. В данном списке приведены сведения о доступности технической поддержки оборудования в поездках, в том числе о доступности защиты от случайного повреждения и возможности сохранения неисправных носителей. Список стран и географических регионов может быть изменен без предварительного уведомления.</p> <p>Перед отъездом Заказчику рекомендуется проверить доступность услуги глобального охвата на указанном выше сайте.</p> <p>При выезде Заказчика в любой из внесенных в список регионов, находящихся за пределами страны, где было приобретено устройство, компания HP: предоставит Заказчику номер телефона глобального центра технической поддержки HP Global Solution Centre в соответствующей стране или регионе в разделе «Связаться с HP» на сайте hp.com;</p> <p>будет принимать звонки по месту пребывания Заказчика непосредственно от Заказчика либо от специалистов службы технической поддержки компании Заказчика;</p> <p>будет осуществлять диагностику уровня неисправности оборудования;</p> <p>обеспечит техническое обслуживание на следующий рабочий день по месту пребывания Заказчика либо доставку запасных частей (если необходимо);</p> <p>предоставит детали, необходимые для ремонта оборудования в соответствии с техническими характеристиками, при наличии в стране пребывания локализованных деталей.</p>
-------------------------	---

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 3. Уровни обслуживания

Набор предоставляемых уровней обслуживания зависит от конкретного товара. Выбранный Заказчиком уровень обслуживания указывается в контрактной документации Заказчика.

Уровень обслуживания	Описание
График предоставления услуг:	Услуга предоставляется в указанные рабочие часы и дни:
Стандартные рабочие часы, стандартная рабочая неделя (9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)	С 08:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу. График работы может меняться в соответствии с местным законодательством.
13 часов, стандартная рабочая неделя (13-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)	С 08:00 до 21:00 по местному времени, с понедельника по пятницу. График работы может меняться в соответствии с местным законодательством.
16 часов, стандартная рабочая неделя (16-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)	С 08:00 до 00:00 по местному времени, с понедельника по пятницу. График работы может меняться в соответствии с местным законодательством.
24 часа, стандартная рабочая неделя	Круглосуточно, с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании HP.
Дополнительные часы к стандартному графику предоставления услуг	График предоставления услуг можно расширить, добавив часы до или после стандартного времени обслуживания.
Дополнительные дни к стандартному графику предоставления услуг	График предоставления услуг можно расширить, добавив к стандартному времени обслуживания дополнительные дни, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> субботы, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании HP; воскресенья (требуется добавить субботы и праздничные дни); праздничные дни в соответствии с календарным графиком работы компании HP при условии, что эти дни выпадают на будние дни, которые в противном случае были бы включены в выбранный график предоставления услуг.
Варианты времени реагирования:	Уполномоченный специалист HP прибудет к Заказчику для обслуживания оборудования в установленные часы в течение указанного срока с момента получения вызова и его подтверждения компанией HP:
Выезд специалиста на место в течение 1 часа	Специалист пребывает на месте в течение 1 часа
Выезд специалиста на место в течение 2 часов	Специалист пребывает на месте в течение 2 часов
Выезд специалиста на место в течение 4 часов	Специалист пребывает на месте в течение 4 часов
Выезд специалиста на место на следующий рабочий день	Специалист пребывает на месте на следующий рабочий день в рамках установленного графика
Выезд специалиста на место на второй рабочий день	Специалист пребывает на месте на второй рабочий день в рамках установленного графика

Выезд специалиста на место на третий рабочий день	Специалист пребывает на месте на третий рабочий день в рамках установленного графика
Выезд специалиста на место на пятый рабочий день	Специалист пребывает на месте на пятый рабочий день в рамках установленного графика
Выездное обслуживание по графику	Уполномоченный специалист HP прибудет в офис Заказчика для технического обслуживания оборудования с 08:00 до 17:00 по местному времени в заранее согласованные дни недели, с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании HP.
Варианты фиксированного времени ремонта оборудования (вместо вариантов времени реагирования при выездном обслуживании):	При возникновении критических проблем с оборудованием компания HP предпримет все коммерчески целесообразные усилия для восстановления работоспособности поддерживаемого оборудования в течение указанного срока с момента получения вызова и его подтверждения компанией HP.
Фиксированное время ремонта в течение 4 часов	Ремонт оборудования выполняется в течение 4 часов в рамках установленного графика
Фиксированное время ремонта в течение 6 часов	Ремонт оборудования выполняется в течение 6 часов в рамках установленного графика
Фиксированное время ремонта в течение 8 часов	Ремонт оборудования выполняется в течение 8 часов в рамках установленного графика
Фиксированное время ремонта в течение 24 часов	Ремонт оборудования выполняется в течение 24 часов, если это время укладывается в установленный график

Ограничения услуги

Компания HP самостоятельно определяет, какие инструменты дистанционной диагностики и поддержки необходимы для предоставления услуг, решает, требуется ли обслуживание на месте эксплуатации, а также выбирает другие способы предоставления услуг. Среди таких способов — доставка курьером запасных деталей, заменяемых пользователем, например клавиатуры, мыши и других компонентов, которые могут заменяться Заказчиком самостоятельно, либо полная замена продукта. HP определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки Заказчику, а также обеспечит обслуживание с фиксированным временем ремонта (если применимо).

Если Заказчик соглашается самостоятельно произвести замену и деталь, необходимая для восстановления работы системы, ему предоставлена, обслуживание на месте эксплуатации не предоставляется. В таких случаях HP только оперативно доставляет Заказчику детали, необходимые для восстановления рабочего состояния продукта. Дополнительную информацию о выполняемых Заказчиком процессах и заменяемых Заказчиком деталях см. на сайте hp.com/go/selfrepair.

Обслуживание оборудования на месте эксплуатации с определенным временем реагирования не предоставляется, если обслуживание можно осуществить с помощью средств дистанционной диагностики или поддержки или любым другим способом, описанным выше.

Если компании HP необходимо проведение аудита, соглашение о фиксированном времени ремонта вступает в силу через 5 (пять) рабочих дней с момента его завершения. Кроме того, при несоблюдении Заказчиком критически важных рекомендаций, составленных на основе аудита, или при невозможности провести аудит в обозначенные сроки компания HP оставляет за собой право снизить уровень поддержки оборудования до обслуживания на месте эксплуатации либо прекратить обслуживание.

В случае следующих действий или при следующих ситуациях расчет фиксированного времени, необходимого для обслуживания оборудования, будет приостановлен до момента их завершения:

- любое действие или бездействие Заказчика или третьих лиц, влияющее на процесс ремонта;
- любые автоматические или ручные процедуры восстановления, запускаемые при обнаружении неисправности оборудования, такие как восстановление механизма диска, процедуры резервирования и меры по защите целостности данных;
- иные действия, не имеющие отношения к ремонту оборудования, но позволяющие убедиться в том, что неисправности оборудования устранены, например перезагрузка операционной системы.

HP оставляет за собой право изменять фиксированное время ремонта на месте эксплуатации в зависимости от конфигурации, расположения и условий эксплуатации изделия. Это определяется в момент заключения соглашения о поддержке и зависит от доступности ресурсов.

Фиксированное время ремонта неприменимо, если вместо выполнения рекомендованных процедур восстановления Заказчик выбрал продленную диагностику НР.

Если Заказчику необходимо плановое обслуживание, отсчет времени ремонта начинается с согласованного и запланированного срока ремонта.

Следующие виды работ не входят в данный пакет услуг:

- создание резервных копий, восстановление и техническая поддержка операционной системы или иных программ и данных;
- эксплуатационные испытания приложений или дополнительное тестирование, запрошенное или затребованное Заказчиком;
- выявление и устранение неполадок, связанных с проблемами межсетевое взаимодействия или совместимости устройств;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Заказчиком рекомендаций НР по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Заказчиком профилактических процедур, рекомендованных НР;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению НР, в результате неправильного обращения с устройством или нарушения правил его эксплуатации;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению НР, в результате несанкционированной установки, ремонта, обслуживания или внесения изменений в оборудование, микропрограмму или программное обеспечение неавторизованными лицами, не являющимися сотрудниками НР.

Для кассовых терминалов НР (POS) и других продуктов, которые продаются в комплекте, таких как решения для розничной торговли, киоски или передвижные системы, данная услуга распространяется только на базовый модуль. Обслуживание дополнительных периферийных устройств НР предусматривает доставку запасных деталей или заменяемого модуля целиком, которые устанавливаются Заказчиком или техником-курьером, осуществляющим доставку.

Ограничения услуги по сохранению Заказчиком неисправных носителей

Возможность возврата Заказчиком дефектных носителей предоставляется только для носителей, заменяемых НР в случае неисправности. Она не распространяется на замененные исправные носители.

Данная услуга не распространяется на носители, которые классифицируются НР как расходные материалы и/или срок службы которых превысил максимальный срок, указанный в руководстве по эксплуатации, технических характеристиках или технической документации.

Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей, предоставляемая для продуктов, определенных НР как продукты, для которых услуги должны приобретаться отдельно (при наличии), конфигурируется и приобретается отдельно.

Частота отказов подобных компонентов непрерывно отслеживается, и НР оставляет за собой право отменить действие этой услуги с уведомлением за 30 дней в случае, если НР обоснованно считает, что Заказчик злоупотребляет услугой сохранения неисправных носителей (например, если количество заменяемых неисправных носителей значительно превышает стандартные показатели частоты отказов для соответствующих систем).

Исключения из защиты от случайного повреждения

Приобретение защиты от случайного повреждения возможно только при наличии действующей заводской гарантии или продленной гарантии со сроком действия равным или превышающим срок действия защиты от случайного повреждения. Услуга защиты от случайного повреждения обеспечивает защиту от последствий внезапных и непредвиденных инцидентов, при условии что повреждение произошло при стандартном использовании продукта. Защита от случайного повреждения не распространяется на следующие случаи и повреждения:

- естественный износ; изменение цвета, текстуры или отделки поверхности; постепенное ухудшение состояния оборудования; ржавчина, пыль, коррозия;
- повреждения вследствие пожара, дорожно-транспортных происшествий и коммунальных аварий (в случае если данное происшествие покрывается страхованием или другими гарантиями), стихийных бедствий (включая, без ограничений, наводнения) или любых других внешних угроз;

- случаи, в которых было допущено воздействие на устройство погодных условий или иных условий окружающей среды, не соответствующих требованиям НР, воздействие опасных (в т. ч. биологически опасных) материалов, биологических жидкостей; неосторожность оператора, нецелевое использование, неправильное обращение, не соответствующие эксплуатационным требованиям характеристики электропитания, несанкционированный ремонт или попытки ремонта, некорректные или несанкционированные изменения, дополнения или установка программных или аппаратных компонентов оборудования; акты вандализма, повреждение животными, повреждение или поражение насекомыми; неисправность или протечка аккумуляторных батарей, нарушение рекомендаций производителя по уходу за изделием (включая использование неподходящих чистящих средств);
- ошибки в конструкции изделия, его внутреннем устройстве, программном обеспечении или инструкциях к нему;
- техническое обслуживание, ремонт или замена оборудования, необходимость в которых вызвана его утратой или повреждением в результате любого нарушения правил использования, хранения и эксплуатации оборудования в соответствии с требованиями производителя и прилагаемой инструкцией по эксплуатации;
- кража, утрата, пропажа по непонятным причинам или потеря по невнимательности;
- утрата или повреждение данных; перебои в рабочем процессе;
- факты мошенничества и обмана (включая, среди прочего, предоставление Заказчиком неверной, вводящей в заблуждение, ложной или неполной информации об обстоятельствах повреждения оборудования судье, сервисному агенту или представителю компании НР);
- случайное или иное повреждение внешнего характера, которое не влияет на эксплуатационные и функциональные характеристики оборудования;
- мелкие недостатки компьютерного монитора, в том числе выгорание экрана и появление дефектных пикселей в процессе целевого использования и надлежащей эксплуатации оборудования;
- повреждение изделия(-ий) с удаленными или измененными серийными номерами;
- случаи повреждения или выхода из строя оборудования, на которые распространяются условия гарантии производителя, отзыва некачественных изделий или дополнительно выпускаемых информационных бюллетеней производителя;
- повреждение оборудования, на которое распространяется защита, при его транспортировке Заказчиком в другое место;
- повреждение аппаратной части, программного обеспечения, носителей информации, данных и т. д. по причинам, включающим, среди прочего, компьютерные вирусы, приложения, сетевые программы, обновления, форматирование любого рода, базы данных, файлы, драйверы, исходный код, объектный код, а также данные, являющиеся частной собственностью; любые действия по технической поддержке, настройке конфигурации, установке или переустановке любого программного обеспечения или данных; использование поврежденных или неисправных носителей данных;
- любые факторы, которые имели место до заключения с НР договора об обслуживании;
- моральный износ оборудования;
- оборудование, перевезенное за пределы страны, в которой оно было приобретено, без оформления уровня обслуживания с глобальным охватом и защитой от случайного повреждения;
- повреждение или неисправность ЖК-экранов в результате неправильного обращения или иных причин, на которые распространяются настоящие исключения;
- преднамеренное повреждение экрана или всего монитора компьютера;
- повреждения в результате действий полиции, боевых действий в ходе объявленной или необъявленной войны, аварий на атомных энергоблоках, а также террористических актов;
- случаи внесения каких-либо изменений в оборудование, на которое распространяются условия защиты;
- исчезновение оборудования по необъяснимым или непонятным причинам, а также любое намеренное действие, направленное на повреждение оборудования, на которое распространяются условия защиты;
- неосторожное, небрежное, неправильное обращение с оборудованием; если вместе с устройством, на которое распространяется защита от случайного повреждения, предоставляются или предлагаются изделия для его защиты, такие как защитные крышки, переносные сумки, чехлы и т. п., то данная защита действительна только в том случае, если Заказчик систематически пользуется указанными аксессуарами; Неосторожное, небрежное, заведомо неаккуратное или злонамеренное поведение включает, среди прочего, обращение с устройством(-ами) или его (их) использование, которое является вредительским, разрушительным или агрессивным и может привести к его повреждению, а также любое намеренное повреждение устройства; действие защиты от случайного повреждения НЕ распространяется ни на какие повреждения, полученные в результате подобных действий.

Для коммерческих и бытовых продуктов HP услуга защиты от случайного повреждения ограничена одной рекламацией на продукт в течение 12 месяцев, начиная с даты начала действия заключенного с HP договора об обслуживании.

По достижении указанного лимита плата за дополнительный ремонт будет взиматься из расчета затраченного времени и материалов. При этом все остальные аспекты заключенного с HP договора об обслуживании останутся в силе, если иное не указано в документации страны приобретения.

Заказчикам с длинной историей обращений HP может отказать в приобретении услуги защиты от случайного повреждения.

Ограничения услуги глобального охвата:

При выезде Заказчика из страны, где было приобретено устройство, указанные услуги технической поддержки будут предоставляться только в странах и регионах, приведенных в таблице по адресу hp.com/services/travel. В странах и регионах, отсутствующих в данной таблице, услуги в рамках данного соглашения не предоставляются. Тем не менее в некоторых регионах, отсутствующих в данной таблице, услуги могут предоставляться с пониженным уровнем обслуживания.

В случае отсутствия необходимых для ремонта деталей, особенно привязанных к конкретному языку или стране, Заказчик может воспользоваться одной из следующих возможностей:

- отложить запрос на предоставление услуги до возвращения в страну, где было приобретено устройство;
- согласиться на замену неисправной детали на деталь для местного рынка.

Детали, привязанные к конкретному языку или стране, например клавиатуры с раскладкой, отличной от международной, клавиатуры для языков, не являющихся государственными в стране пребывания, и источники питания, рассчитанные на особые параметры электрической сети, как правило, недоступны в международных поездках, и поэтому данное соглашение на такие детали не распространяется, за исключением случаев, когда Заказчик не выезжает за границы страны, где было приобретено устройство.

Услуги, запрошенные за пределами страны, где было приобретено устройство, предоставляются только для базового модуля. Услуги для внешних мониторов предоставляются только в стране, где было приобретено устройство, в случае, если была оплачена данная расширенная услуга. Док-станции или репликаторы портов обслуживаются в стране, где был заключен договор на обслуживание с HP, но не за ее пределами.

Данная услуга не распространяется на оборудование сторонних производителей.

Зоны предоставления услуг

Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации соблюдается только в том случае, если Заказчик находится в пределах 40 км от выделенного центра технической поддержки HP. За выезд на расстояние до 320 км от выделенного центра поддержки HP дополнительная плата не взимается. Если расстояние превышает 320 км, Заказчик дополнительно оплачивает транспортные расходы.

Если продукт находится или должен быть установлен за пределами Зоны предоставления услуг или до места назначения невозможно добраться на автомобиле и необходим другой транспорт (например, буровая вышка, на которую можно попасть только по воде, или отдаленный регион в пустыне и пр.), может потребоваться дополнительная плата, увеличение времени реагирования, сокращение часов обслуживания или изменение условий вывоза и доставки по усмотрению HP. Уточняйте условия локальной поддержки в местном офисе HP.

Зоны предоставления услуг и расценки в отдельных географических регионах могут отличаться. Время прибытия специалиста к Заказчику, организация которого расположена на расстоянии более 40 км от выделенного центра технической поддержки НР, зависит от удаленности Заказчика и определяется следующим образом.

Расстояние от центра технической поддержки НР	Выезд к Заказчику в течение 1 часа	Выезд к Заказчику в течение 2 часов	Выезд к Заказчику в течение 4 часов	Выезд к Заказчику на следующий день и более длительные сроки
0–40 км	1 час	2 часа	4 часа	На следующий / второй / третий / пятый рабочий день
41–80 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от доступности	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от доступности	4 часа	На следующий / второй / третий / пятый рабочий день
81–160 км	Не поддерживается	Не поддерживается	4 часа	На следующий / второй / третий / пятый рабочий день
161–320 км	Не поддерживается	Не поддерживается	8 часов	1 дополнительный день
321–480 км	Не поддерживается	Не поддерживается	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от доступности	2 дополнительных дня
Более 480 км	Не поддерживается	Не поддерживается	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от доступности	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от доступности

Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования применимо только в том случае, если Заказчик находится в пределах 80 км от выделенного центра технической поддержки НР.

Для Заказчиков, находящихся на расстоянии от 81 до 161 км от выделенного центра технической поддержки НР, действуют следующие условия о фиксированном времени ремонта оборудования.

Соглашение о фиксированном времени ремонта оборудования не заключается, если Заказчик находится на расстоянии более 160 км от выделенного центра технической поддержки НР.

Расстояние от центра технической поддержки НР	Ремонт оборудования в течение 4 часов	Ремонт оборудования в течение 6 часов	Ремонт оборудования в течение 8 часов	Ремонт оборудования в течение 24 часов
0–80 км	4 часа	6 часов	8 часов	24 часа
81–160 км	6 часов	8 часов	10 часов	24 часа
Более 160 км	Не поддерживается	Не поддерживается	Не поддерживается	Не поддерживается

Предварительные требования

Заказчик должен иметь законно приобретенные лицензии на все основное микропрограммное обеспечение, на которое распространяются данные услуги.

Если Заказчик выбирает обслуживание на месте эксплуатации с определенным временем реагирования, компания НР настоятельно рекомендует ему установить и использовать специальное решение НР для дистанционной технической поддержки и обеспечить безопасное подключение к компании НР, что позволит предоставлять обслуживание. Если Заказчик выбирает обслуживание с фиксированным временем ремонта, компания НР требует от него установить и использовать специальное решение НР для дистанционной технической поддержки и обеспечить безопасное подключение к компании НР, что позволит предоставлять обслуживание. Для уточнения требований, спецификаций и исключений свяжитесь с местным представителем НР. Если Заказчик не установит рекомендуемое решение НР для дистанционной технической поддержки, это может воспрепятствовать оказанию услуги надлежащим образом, и в этом случае компания НР не обязана предоставлять услугу. Дополнительная плата взимается за установку микропрограммного обеспечения, не предназначенного для самостоятельной установки, если Заказчик не выполнил развертывание необходимого решения дистанционной поддержки, в случае если оно было рекомендовано и доступно. Установка микропрограммного обеспечения, предназначенного для самостоятельной установки, осуществляется Заказчиком. По запросу Заказчика компания НР может осуществить установку микропрограммного обеспечения и обновлений ПО, предназначенных для самостоятельной установки, за отдельную плату. Размер дополнительной платы будет определяться с учетом затраченного времени и материалов, если иное не согласовано между НР и Заказчиком в письменной форме.

НР может по собственному усмотрению потребовать проведения аудита обслуживаемых продуктов. В этом случае уполномоченный представитель НР свяжется с Заказчиком и согласует подготовку и проведение аудита в течение ближайших 30 дней. В ходе аудита выполняется сбор основной информации о конфигурациях систем, а также проводится инвентаризация продуктов, подлежащих обслуживанию. Информация, полученная с помощью аудита, позволяет НР планировать и поддерживать необходимый объем запасных частей в нужных местах, а также быстро обнаруживать и устранять потенциальные проблемы с оборудованием для выполнения срочного и эффективного ремонта. По усмотрению НР аудит может быть проведен следующими способами: на месте, с помощью дистанционного доступа к системе, с помощью дистанционных средств аудита или по телефону.

Если компания НР считает необходимым проведение аудита, настройка и проведение всех необходимых аудитов и процессов осуществляются в течение 30 дней с момента приобретения услуги до вступления в силу соглашения о фиксированном времени ремонта. Соглашение о фиксированном времени ремонта вступает в силу через пять (5) рабочих дней с момента завершения аудита. До этого времени предоставляется обслуживание оборудования на месте эксплуатации с реагированием в течение 4 часов.

Кроме того, при несоблюдении Заказчиком критически важных рекомендаций, составленных на основе аудита, или при невозможности провести аудит в обозначенные сроки не по вине НР компания НР оставляет за собой право снизить уровень поддержки оборудования до обслуживания на месте эксплуатации либо прекратить обслуживание.

Обязанности Заказчика

Если Заказчик нарушает указанные обязательства, компания НР либо уполномоченный поставщик услуг НР имеет право, по усмотрению компании НР: а) отказаться от предоставления услуг согласно описанию; либо б) предоставлять услуги за счет Заказчика в соответствии с текущими повременными тарифами и материальными затратами.

Соблюдение соглашения о фиксированном времени ремонта зависит от того, предоставляет ли Заказчик незамедлительный и беспрепятственный доступ к системе по требованию НР. Соглашение о фиксированном времени ремонта неприменимо, если доступ к системе (включая физический доступ, дистанционные средства устранения неисправностей и аппаратные средства диагностики) не предоставляется вовремя или запрещается. Если Заказчику необходимо плановое обслуживание, отсчет времени ремонта начинается с согласованного и запланированного срока ремонта.

При выборе обслуживания оборудования на месте эксплуатации с определенным временем реагирования компания НР настоятельно рекомендует, а при выборе фиксированного времени ремонта требует от Заказчика установить и использовать специальное решение НР для дистанционной технической поддержки и обеспечивать безопасное подключение к компании НР, а также предоставлять все необходимые ресурсы в соответствии с требованиями решения НР для дистанционной поддержки, что позволит предоставлять обслуживание. После установки решения НР для дистанционной поддержки Заказчик должен обеспечить неизменность контактных данных, настроенных в решении для дистанционной поддержки, которое компания НР будет использовать при устранении неисправностей устройств. Для выяснения дальнейших подробностей, спецификаций и исключений свяжитесь с местным представителем НР.

Для получения доступа к закрытой информации о продуктах, а также для получения уведомлений и других услуг с помощью электронного решения HP Заказчик должен пройти процедуру регистрации.

При осуществлении дистанционной поддержки Заказчик должен в соответствии с указаниями специалистов HP содействовать устранению неисправностей. Заказчик обязан:

- предоставлять специалистам HP всю информацию, необходимую для своевременного оказания профессиональной технической поддержки в удаленном режиме и определения уровня поддержки в соответствии с условиями обслуживания данного Заказчика;
- активировать встроенные средства самодиагностики, а также устанавливать и запускать иные диагностические утилиты и программы;
- устанавливать обновления и файлы исправления для микропрограммного обеспечения и ПО, предназначенные для самостоятельной установки;
- В разумных пределах оказывать HP содействие в выявлении и устранении неполадок по запросу HP.

Заказчик обязан своевременно устанавливать все критические обновления микропрограммного обеспечения, заменяемые пользователем детали, а также продукты, предоставляемые ему в качестве замены.

Установка микропрограммного обеспечения и ПО, предназначенного для самостоятельной установки, будет осуществляться специалистами HP по запросу Заказчика за отдельную плату. Размер дополнительной платы будет определяться с учетом затраченных времени и материалов, если иное не согласовано между HP и Заказчиком в письменной форме.

Если для решения проблемы Заказчик получает детали или запасные части, с помощью которых он может выполнить ремонт самостоятельно, он должен вернуть дефектную деталь или неисправный продукт в течение времени, определенного компанией HP. Если компания HP не получает дефектную деталь или неисправный продукт в течение установленного периода времени или полученная деталь или продукт имеет физические повреждения, Заказчик должен будет заплатить за неисправную деталь или продукт сумму, определенную компанией HP.

Заказчик отвечает за безопасность своей личной и конфиденциальной информации. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных с носителей, которые могут быть заменены и возвращены в HP в процессе ремонта. Дополнительные сведения об обязанностях Заказчика, в том числе об обязанностях в соответствии с «Правилами очистки носителей» и «Правилами обращения с носителями для специалистов в области здравоохранения», см. по адресу hp.com/go/mediahandling.

Если Заказчик решит сохранить у себя ремонтируемые детали в рамках услуги сохранения неисправных носителей и комплексной услуги сохранения дефектных материалов, то в этом случае Заказчик обязан:

- осуществлять постоянный физический контроль над компонентами, на которых могут оставаться данные, на протяжении всего процесса обслуживания компанией HP;
- обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных Заказчика, содержащихся на обслуживаемом компоненте, на котором могут оставаться данные;
- назначить уполномоченного специалиста, который будет осуществлять такие процедуры, как сохранение в организации Заказчика неисправного компонента, на котором могут оставаться данные, прием компонента, предоставляемого для замены, предоставление компании HP идентификационных данных о каждом компоненте, на котором могут оставаться данные и который сохраняется в организации Заказчика, и по требованию HP — подписание предоставленного HP документа, подтверждающего сохранение компонента, на котором могут оставаться данные;
- уничтожить сохраненный компонент, на котором могут оставаться данные, и/или исключить возможность его дальнейшего использования;
- утилизировать все сохраненные компоненты, на которых могут оставаться данные, в соответствии с действующими законами и нормами по защите окружающей среды.

Что касается компонентов, на которых могут оставаться данные, предоставленных компанией HP Заказчику временно, в аренду или в лизинг, Заказчик обязуется своевременно вернуть предоставленное ему оборудование после истечения срока действия или прекращения услуг HP по поддержке. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом в компанию HP любых арендуемых, взятых на время или в рамках лизинга компонентов или продуктов. При этом компания HP не несет ответственности за соблюдение конфиденциальности или разглашение любых конфиденциальных данных, которые останутся на таких компонентах.

Если в пакет услуг HP Contractual Services входит защита от случайных повреждений, Заказчик сам должен уведомить HP о повреждении в течение 30 дней с момента возникновения инцидента, чтобы компания HP могла выполнить надлежащий ремонт. HP сохраняет за собой право отказать в ремонте по данной программе, если с момента повреждения систем прошло более 30 дней. Если для обслуживаемого продукта Заказчику были предоставлены защитные элементы, такие как крышки, сумки для переноски, чехлы и др., обязанностью Заказчика является использование данных принадлежностей для защиты продукта от повреждений.

Общие положения и иные исключения

Компания HP подтверждает получение обращения путем его регистрации и предоставления Заказчику идентификационного номера этого обращения вместе с указанием времени, с которого начинается срок проведения процедур по устранению неисправностей. Примечание. При возникновении событий, сведения о которых поступили через электронные решения HP для дистанционной поддержки, компания HP должна связаться с Заказчиком, выяснить у него уровень критичности и до начала установленного периода времени ремонта, восстановления или обслуживания оборудования на месте эксплуатации организовать доступ к системе.

Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации и фиксированное время ремонта могут отличаться в зависимости от уровня критичности инцидента. Уровень критичности инцидента определяется Заказчиком.

Уровни критичности инцидентов.

- Уровень критичности 1 — простой критически важных систем. Например, рабочая среда полностью вышла из строя, рабочая система или приложение вышло из строя или находится под серьезной угрозой, повреждение, потеря данных или высокий риск для них, критическое воздействие на бизнес, проблемы безопасности.
- Уровень критичности 2 — нарушение работы критически важных систем. Например, значительно ограничены возможности рабочей среды, нестабильное состояние или нарушение безопасности рабочей системы или приложения, риск повторного возникновения проблемы, значительное воздействие на бизнес.
- Уровень критичности 3 — работа в пределах нормы. Например, выход из строя или снижение производительности непроизводственной системы (например, тестовой), проблемы с рабочей системой или приложением, для которых найдено временное решение, некритичное ограничение функциональности, ограниченное воздействие на бизнес.
- Уровень критичности 4 — низкое воздействие. Отсутствие воздействия на бизнес или пользователей.

Сведения о заказе

Для продуктов, содержащих отдельно продаваемые и поддерживаемые устройства и компоненты, должен быть заключен договор с тем же уровнем обслуживания, что и для базового продукта, если подобный уровень обслуживания предоставляется для этих устройств и компонентов.

Для выездного обслуживания по графику ежемесячные платежи для оборудования в рамках данного уровня обслуживания в конкретном офисе Заказчика должны превышать минимально допустимую сумму.

Выездное обслуживание по графику осуществляется только в стандартные рабочие часы; расширение графика обслуживания не поддерживается.

Графики обслуживания должны быть неразрывными и должны включать стандартные рабочие часы и дни. При расширении графика обслуживания путем добавления дополнительных рабочих часов или дней для всех дней необходимо выбрать одинаковые рабочие часы.

Фиксированное время ремонта выбирается вместо времени реагирования при выездном обслуживании. Заказчик не может выбрать для одного и того же оборудования одновременно фиксированное время ремонта и время реагирования при выездном обслуживании.

Услуга расширенного управления запасами деталей включена в соглашения для определенных вариантов фиксированного времени ремонта; заказать ее отдельно нельзя.

Услуга по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику предоставляется как в виде полностью настраиваемой услуги (в соответствии с указанными выше правилами), так и в виде пакета услуг с определенными заранее уровнями обслуживания и ограниченными вариантами выбора дополнительных возможностей.

Доступные услуги поддержки и уровни обслуживания могут отличаться и зависеть от местных ресурсов, а также могут быть ограничены определенными продуктами, минимальными уровнями обязательств и географическими регионами. Для получения дополнительных сведений, а также для заказа услуги по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику обратитесь к местному представителю HP, сообщив следующие кодовые номера:

- HA151AC: полностью настраиваемая услуга по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику
- HA101PC: техническая поддержка ПК и устройств печати HP с выездом специалиста на место на следующий рабочий день, стандартные рабочие часы (9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)
- HA116PC: техническая поддержка ПК и устройств печати HP с выездом специалиста на место в течение 4 часов, стандартные рабочие часы (9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)
- HA103PC: техническая поддержка ПК и устройств печати HP с выездом специалиста на место в течение 4 часов, расширенные рабочие часы (13-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)
- HA104PC: техническая поддержка ПК и устройств печати HP с выездом специалиста на место в течение 4 часов, круглосуточно, 7 дней в неделю
- HA105PC: выездная техническая поддержка ПК и устройств печати HP с фиксированным временем ремонта в течение 6 часов, круглосуточно, 7 дней в неделю

Дополнительные сведения

Для получения дополнительных сведений об услугах HP обратитесь в один из филиалов компании HP либо посетите наш сайт:

hp.com/services/support

Подписаться на новости HP
hp.com/go/getupdated

Услуги HP регулируются условиями предоставления услуг HP, сообщаемыми Заказчику при оплате услуг. Заказчику 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.

© Copyright HP Development Company, L.P., 2015 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.

