

Услуга HP по замене неисправного оборудования



Услуги HP Contractual Services

Преимущества услуг

- Удобная доставка «из рук в руки»
- Недорогая альтернатива выездному обслуживанию
- Гибкие возможности возврата неисправного устройства в HP: доставка с использованием предоставленных HP упаковочных материалов и транспортных этикеток с отметками об оплате либо курьерская доставка
- Гибкие возможности выбора времени реагирования

Основные возможности

- Удаленная диагностика и техническая поддержка по телефону
- Замена оборудования
- Выбор вариантов возврата оборудования
- Выбор времени реагирования (только для поддерживаемых устройств)
- Выбор вариантов окна обслуживания (только для поддерживаемых устройств)
- Доступ к электронной информационной поддержке и электронному обслуживанию
- Защита от случайного повреждения (только для поддерживаемых устройств в отдельных странах)

Общие сведения об услуге

HP предлагает надежную услугу по оперативной замене поддерживаемого оборудования HP и сторонних производителей. Услуга HP по замене неисправного оборудования является недорогой и удобной альтернативой выездному обслуживанию.

В рамках услуги HP по замене неисправного оборудования предоставляется подменное устройство с бесплатной доставкой в офис заказчика в указанные сроки. Для обслуживаемых устройств можно выбрать время реагирования, варианты окна обслуживания и способы доставки в соответствии с потребностями вашего бизнеса.

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 1. Базовый состав услуг

Возможность	Описание
Удаленная диагностика и техническая поддержка	При возникновении неисправности Заказчику необходимо связаться по телефону с авторизованным сервисным центром. Специалисты HP окажут по телефону базовую техническую поддержку по установке, выбору конфигурации, настройке и устранению неполадок. Перед тем как назначить дату замены оборудования, представители HP имеют право попросить Заказчика предоставить необходимую информацию, осуществить запуск средств диагностики оборудования, а также выполнить иные вспомогательные действия.
Замена оборудования	Если, по заключению компании HP, проблему невозможно устранить удаленно, HP заменит неисправное устройство или деталь, которую Заказчик может установить самостоятельно, на устройство или деталь, которые являются новыми или эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам за исключением незначительных косметических дефектов. Замененное устройство или деталь переходят в собственность HP. Подменное устройство или деталь бесплатно доставляются в офис Заказчика курьерской службой. Заказчик обязан указать адрес доставки, не предполагающий прохождение подменного устройства или детали через международную таможенную границу.
Возврат неисправного оборудования в компанию HP	Заказчик несет ответственность за возврат неисправного оборудования в компанию HP в течение указанного ниже периода времени (см. раздел «Обязанности Заказчика») в соответствии с инструкциями по упаковке и с использованием упаковочных материалов и транспортных этикеток с отметками об оплате, предоставленных HP вместе с подменным оборудованием. Компания HP имеет право по своему усмотрению забрать неисправное оборудование непосредственно в офисе Заказчика. Для отдельных устройств и регионов вывоз оборудования компанией HP может предоставляться в качестве дополнительной услуги.
Время реагирования для доставки оборудования в офис	Время реагирования для доставки оборудования в офис представляет собой период времени, начинающийся с регистрации первоначального запроса на предоставление услуги в центре технической поддержки HP и заканчивающийся доставкой подменного устройства в офис Заказчика в рамках установленного графика. Время реагирования измеряется в соответствии с графиком предоставления услуг и может быть перенесено на следующий день в соответствии с графиком. Время реагирования для доставки оборудования в офис указано в таблице вариантов уровней обслуживания. Все варианты времени реагирования зависят от локальной доступности. Для получения информации о доступности услуг обратитесь в региональное представительство HP.

График предоставления услуг	<p>График предоставления услуг определяет время, в течение которого осуществляется доставка подменных устройств и предоставляются услуги по удаленной диагностике и технической поддержке оборудования. Запросы на предоставление услуг, полученные вне определенного графика времени, будут зарегистрированы на следующий день, в течение которого возможно предоставление услуг Заказчику согласно графику.</p> <p>Варианты графиков предоставления услуг для отдельных продуктов приведены 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 HP.</p>
Доступ к электронной информационной поддержке и электронное обслуживание	<p>В рамках данной услуги HP предоставляет Заказчику доступ к определенным коммерческим электронным или сетевым инструментам. Заказчику предоставляются следующие возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • возможности, доступные зарегистрированным пользователям, включая возможность загрузки микропрограммного обеспечения и исправлений HP, для установки которых могут потребоваться дополнительные разрешения, предоставляемые в рамках соглашений о поддержке программного обеспечения HP, подписку на уведомления об обслуживании оборудования и доступ к форумам 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; • отдельные диагностические средства HP, доступ к которым осуществляется по паролю; • веб-инструмент для отправки вопросов непосредственно в HP. 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; • доступ к базам знаний HP 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.

Характеристики (дополнительные)

Таблица 2. Дополнительные возможности

Возможность	Описание
Вывоз оборудования компанией HP	<p>В отдельных регионах авторизованный курьер HP может, по усмотрению HP, забрать неисправное устройство в офисе Заказчика одновременно с доставкой подменного устройства либо в назначенное время в течение следующих 10 рабочих дней. В свою очередь, Заказчик обязан надлежащим образом упаковать и подготовить оборудование для курьерской доставки. При выборе данной возможности Заказчик не несет ответственности за возврат неисправного устройства.</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 см. в разделе «Ограничения услуги».</p>

Состав и условия предоставления услуг

Таблица 3. Уровни обслуживания

Уровень обслуживания	Описание
Замена оборудования на следующий день, стандартные рабочие часы (9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)	<p>Услуга предоставляется согласно графику 9 часов в день с 8:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании НР.</p> <p>Для звонков, принятых до 14:00, компания НР доставит подменное устройство в офис Заказчика после регистрации запроса на предоставление услуги на следующий рабочий день в рамках установленного графика. Запросы на предоставление услуг, полученные после 14:00 либо вне определенного графика времени, будут зарегистрированы на следующий рабочий день и обработаны в течение последующего дня.</p> <p>В большинстве регионов подменное устройство будет доставлено в офис к 10:30 по местному времени.</p> <p>Время доставки зависит от региона.</p>
Замена оборудования в течение 4 часов, стандартные рабочие часы (9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)	<p>Услуга предоставляется только для поддерживаемых устройств согласно графику 9 часов в день с 8:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании НР.</p> <p>Для звонков, принятых до 13:00 по местному времени, компания НР доставит подменное устройство в офис Заказчика в течение 4 часов с момента регистрации запроса на предоставление услуги. При отсчете 4-часового периода принимаются во внимание только часы, входящие в установленный график; данное время реагирования поддерживается только в отдельных регионах. Для звонков, принятых после 13:00 по местному времени, запрос может быть зарегистрирован на следующий рабочий день в рамках установленного графика.</p>
Замена оборудования в течение 4 часов, круглосуточный режим работы	<p>Услуга предоставляется только для поддерживаемых устройств согласно графику круглосуточно, с понедельника по воскресенье, в том числе в праздничные для компании НР дни.</p> <p>Компания НР доставит подменное устройство в офис Заказчика в течение 4 часов с момента регистрации запроса на предоставление услуги.</p>
Стандартное время доставки оборудования, стандартные рабочие часы (9-часовой рабочий день, 5 дней в неделю)	<p>Услуга предоставляется согласно графику 9 часов в день с 8:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании НР.</p> <p>Для звонков, принятых до 14:00, компания НР доставит подменное устройство в офис Заказчика в течение 3–5 рабочих дней после регистрации запроса на предоставление услуги в рамках установленного графика. Запросы на предоставление услуг, полученные после 14:00 либо вне определенного графика времени, будут зарегистрированы на следующий рабочий день и обработаны в течение последующих 3–5 рабочих дней.</p>

География предоставления услуги

Услуга предоставляется только в офисах Заказчика, удовлетворяющих условиям предоставления услуги. Чтобы узнать, отвечает ли расположение вашего офиса условиям предоставления услуги, обратитесь к местному авторизованному представителю НР.

Для офисов Заказчика, расположенных на расстоянии более 160 км от основного центра технической поддержки НР, недоступны уровни обслуживания с заменой оборудования в течение 4 часов.

Чтобы узнать, предоставляется ли услуга в конкретном регионе и для конкретного устройства, Заказчик должен обратиться к авторизованному представителю НР.

Обязанности Заказчика

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

- предоставлять специалистам НР 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 НР содействие в выявлении и устранении неполадок по запросу НР.

Для выбранного оборудования Заказчик обязан сообщить НР все необходимые сведения о конфигурации заменяемого устройства перед предоставлением услуги и документировать данные требования в специальной форме заказа при каждом запросе на предоставление услуги.

На момент отправки запроса на предоставление услуги Заказчик обязан предоставить НР номер кредитной карты либо номер заказа на поставку. Если не выбрана дополнительная услуга «Вывоз оборудования компанией НР», Заказчик обязан доставить неисправное устройство в компанию НР в течение 3 рабочих дней с момента получения подменного устройства и сохранить квитанцию о страховке в качестве подтверждения отправки груза в НР. Если неисправное устройство не будет доставлено в компанию НР в течение 10 рабочих дней с момента получения Заказчиком подменного устройства, с Заказчика будет взыскана стоимость подменного устройства по текущему прейскуранту.

Доставка подменных устройств (и вывоз неисправных устройств), как правило, осуществляется на стойке администратора или в приемной офиса Заказчика, если в качестве адреса доставки указан юридический адрес Заказчика. Заказчик обязан подтвердить получение подменного устройства, подписав транспортную накладную при приемке груза.

Заказчик обязан:

- поддерживать в актуальном состоянии резервные копии операционной системы, средств разработки и иных прикладных программ и данных;
- восстанавливать программное обеспечение и данные на отремонтированном или замененном устройстве;
- устанавливать прикладные пользовательские программы, соблюдая условия лицензирования.

Если для решения проблемы Заказчик получает детали или запасные части, с помощью которых он может выполнить ремонт самостоятельно, он обязан вернуть дефектную деталь или неисправный продукт в срок, указанный компанией НР. Если компания НР не получит дефектную деталь или неисправный продукт в течение установленного периода времени либо полученная деталь или продукт будут иметь физические повреждения, Заказчик будет обязан оплатить стоимость детали или продукта по текущему прейскуранту за вычетом действующих скидок.

Если в пакет услуг НР Care Pack входит защита от случайных повреждений, Заказчик сам должен уведомить НР о повреждении в течение 30 дней с момента возникновения инцидента, чтобы компания НР могла выполнить надлежащий ремонт. НР 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.

Ограничения услуги

Компания НР самостоятельно определяет, какие инструменты дистанционной диагностики и поддержки необходимы для предоставления услуг, а также выбирает способы доставки подменных устройств и другие методы предоставления услуг. К таким методам относятся доставка компонентов, заменяемых Заказчиком самостоятельно, например клавиатур, мышей и иных подобных устройств. НР самостоятельно определяет подходящий способ для предоставления Заказчику эффективной и своевременной поддержки.

Следующие виды работ не входят в данный пакет услуг:

- выездная диагностика или выездное техническое обслуживание (в случае запроса со стороны Заказчика на выполнение данных видов работ с Заказчика взимается плата по стандартным тарифам НР);
- установка и настройка подменного устройства в офисе Заказчика;
- создание резервных копий, восстановление и техническая поддержка операционной системы или иных программ и данных;
- выявление и устранение неполадок, связанных с проблемами межсетевого взаимодействия или совместимости устройств;
- устранение проблем, связанных с сетью;
- 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;
- меры профилактического обслуживания, которое должно осуществляться самим пользователем.

Заказчик обязан указать адрес доставки или вывоза оборудования, не предполагающий прохождение подменного устройства или детали через международную таможенную границу.

География предоставления услуги может меняться.

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 HP, 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 HP);
- 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 даты приобретения услуг HP Care Pack;
- моральный износ оборудования;
- оборудование, перевезенное за пределы страны, в которой оно было приобретено, без оформления страховки на перевозку вместе с защитой от случайного повреждения в рамках HP Care Pack;
- 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 приобретения пакета услуг HP Care Pack.

По достижении указанного лимита плата за дополнительный ремонт будет взиматься из расчета затраченного времени и материалов. При этом все остальные аспекты приобретенного обслуживания HP Care Pack 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.

Сведения о заказе

Доступные услуги поддержки и уровни обслуживания могут отличаться и зависеть от местных ресурсов, а также могут быть ограничены для некоторых продуктов и географических регионов. Для получения дополнительных сведений, а также для заказа услуги HP по замене неисправного оборудования обратитесь к местному представителю HP, сообщив следующие кодовые номера:

- NA360AC: полностью настраиваемая услуга HP по замене неисправного оборудования
- NA117PC: услуга HP по замене неисправных устройств печати

Чтобы определить, какая из услуг лучше подходит вашему бизнесу, проконсультируйтесь у местного представителя HP или торгового посредника HP.

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 2015 HP 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.

