Проспект

Поддержка оборудования HP в сервисном центре с доставкой заказчику

Услуги HP по технической поддержке

Преимущества обслуживания

- Гибкие варианты доставки.
- Выбор цикла обслуживания.
- Экономически эффективная и надежная поддержка изделий, используемых в некритичных деловых средах и домашних офисах.
- Высококачественная поддержка, предоставляемая компанией HP

Особенности обслуживания

- Удаленная диагностика и поддержка
- Ремонт, материалы и детали
- Обратная доставка
- Доставка в указанный HP ремонтный центр
- Время выполнения заявки
- График предоставления услуг
- Доступ к электронной информации о поддержке и услугах

Поддержка оборудования HP в сервисном центре с доставкой заказчику – это высококачественное обслуживание и ремонт поддерживаемого оборудования в соответствующем сервисном центре HP с дистанционной технической поддержкой по телефону. В стоимость обслуживания входят ремонт или замена, части, работа и расходы по транспортировке изделия заказчику.

Для удовлетворения индивидуальных требований заказчиков HP предлагает на выбор различные варианты циклов обслуживания и условий доставки оборудования в соответствующий сервисный центр HP.

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Услуга	Особенности предоставления
Дистанционная поддержка и диагностика проблем	При возникновении проблемы заказчик сначала должен позвонить в службу технической поддержки. Специалисты HP предоставят по телефону основную техническую помощь в установке, конфигурации и настройке изделия, а также в решении проблем. Перед оказанием какой-либо дистанционной помощи или обслуживанием в сервисном центре HP может попросить заказчика предоставить соответствующую информацию, запустить средства диагностики, а также выполнить другие необходимые действия по запросу HP. После этого специалисты HP будут дистанционно работать с заказчиком для поиска и устранения проблемы с оборудованием.
Ремонт, материалы и запасные части	Если по мнению HP проблема не может быть решена дистанционно, авторизованный представитель HP выполнит техническое обслуживание неисправного оборудования после того, как это оборудование будет доставлено в соответствующий сервисный центр HP. HP предоставит все части и материалы, необходимые для полного восстановления рабочего состояния оборудования. HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт изделия. Предоставляемые запасные части и изделия являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные части и изделия становятся собственностью HP. Кроме того, HP может установить доступные технические усовершенствования для поддерживаемой системы. Это обеспечивает правильную работу оборудования и совместимость с запасными частями, поставляемыми HP. HP может по собственному усмотрению установить обновления модификаторов программных кодов, которые по мнению HP требуются для восстановления рабочего состояния или обеспечения совместимости оборудования.
Возврат заказчику	Авторизованный курьер HP вернет заказчику отремонтированное или замененное оборудование (в пределах географического региона, где выполнялось обслуживание). Возврат осуществляется наземным транспортом и обычно занимает от 2 до 7 дней. Можно заказать более быструю доставку за дополнительную плату.

Таблица 1. Предоставляемые услуги (продолжение)

Услуга	Особенности предоставления
Доставка в соответствующий сервисный центр HP	HP предлагает два варианта доставки неисправного оборудования в соответствующий сервисный центр HP: • Доставка заказчиком (обслуживание с возвратом в HP). В этом случае заказчик должен самостоятельно доставить неисправное оборудование в соответствующий сервисный центр HP. Заказчик должен убедиться, что изделие упаковано в соответствии с выбранным способом доставки. Доставка может быть выполнена лично или с помощью доступной в данном регионе коммерческой службы доставки. • Доставка курьером HP (обслуживание с доставкой в HP и возвратом заказчику). Авторизованный курьер HP примет неисправное оборудование у заказчика (в пределах географического региона, где выполняется обслуживание) и доставит его в соответствующий сервисный центр HP. Заказчик должен соответствующим образом упаковать и подготовить изделие для транспортировки. Чтобы курьер забрал неисправное изделие в тот же день, обращение заказчика должно поступить до 12:00 по местному времени. Остальные обращения будут перенесены на следующий рабочий день.
Цикл обслуживания	Цикл обслуживания измеряется в днях, прошедших с момента получения устройства авторизованным курьером HP (либо получения сервисным центром HP в рабочее время при доставке заказчиком) до момента, когда отремонтированное изделие будет готово для возврата заказчику. Цикл обслуживания не включает в себя время, необходимое для доставки отремонтированного или замененного изделия заказчику. Если оборудование получено сервисным центром HP после 17:00, цикл обслуживания начинается на следующий рабочий день. Варианты циклов обслуживания приведены в Таблице 4. Доступность некоторых вариантов зависит от географического региона. Цикл обслуживания может быть более длительным за пределами крупных городов, а также в случае неявной (“плавающей”) неисправности, которая может потребовать дополнительного времени для ремонта.
График обслуживания	График обслуживания определяет время, в течение которого предоставляется обслуживание. Поддержка оборудования HP в сервисном центре с возвратом заказчику предоставляется дистанционно в соответствующем сервисном центре HP в пределах стандартного рабочего времени в стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.
Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании	HP предоставит доступ к электронным и Web-средствам и услугам, связанным с оборудованием и программным обеспечением, таким как обновления микропрограмм и упреждающим уведомлениям. Являясь владельцем контракта на поддержку оборудования, заказчик имеет право на бесплатные услуги, которые доступны для всех пользователей, зарегистрированных для получения технической поддержки оборудования. Также доступны следующие возможности: Web-поиск документов по технической поддержке для облегчения решения проблем, получение паролей, необходимых для использования служебных диагностических средств HP, отправка запросов на техническую поддержку и контроль их выполнения.

Таблица 2. Особенности предоставления

Услуга	Особенности предоставления
Возможность невозврата заказчиком накопителей информации	Возможны случаи, когда для заказчика неприемлем возврат неисправного жесткого диска, т.к. на нем хранится конфиденциальная информация. Эта дополнительная услуга, доступная для обслуживаемых продуктов, ограничивает права HP на владение неисправным жестким диском, который содержит конфиденциальную информацию заказчика
Защита от случайного повреждения	Для поддерживаемых продуктов некоторые уровни обслуживания предусматривают защиту от случайного повреждения. Если этот вид предоставления услуг применим, Заказчику предоставляется защита поддерживаемого оборудования от случайного повреждения как часть услуги. Под случайным повреждением подразумевается физическое повреждение изделия в результате случайного происшествия при стандартном использовании. К страховым рискам относится случайное попадание влаги в устройство или на него, падение, скачок напряжения, а также повреждения жидкокристаллического экрана и деталей устройства. Дополнительную информацию, а также сведения об ограничениях действия услуги защиты от случайного повреждения можно найти в разделе ограничений.

Таблица 3. Варианты уровней обслуживания
Не все уровни предоставления услуг доступны для всех продуктов. Выбранный заказчиком уровень предоставления услуги будет указан в контракте.

Уровень обслуживания	Особенности предоставления
Обслуживание с возвратом в HP*	HP предоставляет обслуживание с возвратом, в стоимость которого входят ремонт или замена неисправного оборудования, а также части, работа и расходы по транспортировке изделия заказчику. Выбирая этот вид обслуживания HP, заказчик берет на себя ответственность за упаковку и доставку неисправного оборудования в соответствующий сервисный центр HP. HP вернет заказчику отремонтированное или замененное изделие (в пределах географического региона, где выполнялось обслуживание). Цикл данного вида обслуживания составляет 3 (три) рабочих дня в поддерживаемых регионах, за исключением случаев неявной (“плавающей”) неисправности, которая может потребовать дополнительного времени для ремонта. Цикл обслуживания измеряется в днях, прошедших с момента получения изделия соответствующим сервисным центром HP до момента, когда отремонтированное изделие будет готово для возврата заказчику. Цикл обслуживания не включает в себя время, необходимое для доставки отремонтированного или замененного изделия заказчику. Можно заказать срочную доставку изделия за дополнительную плату. Заказчик может обращаться в центр технической поддержки HP с 9:00 до 18:00 местного времени, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней. Для некоторых изделий может быть доступна расширенная техническая поддержка по телефону (время поддержки может зависеть от географического региона).
Обслуживание с доставкой в HP и возвратом заказчику*	HP предоставляет заказчику полное обслуживание, включая доставку неисправного устройства в сервисный центр HP, его ремонт или замену, а также возврат работоспособного устройства заказчику. Цикл данного вида обслуживания составляет 3 (три) рабочих дня в поддерживаемых регионах, за исключением случаев неявной (“плавающей”) неисправности, которая может потребовать дополнительного времени для ремонта. Цикл обслуживания измеряется с момента получения устройства курьером HP (в пределах географического региона, где выполняется обслуживание) до момента, когда отремонтированное изделие будет готово для возврата заказчику. Цикл обслуживания не включает в себя время, необходимое для доставки отремонтированного или замененного изделия заказчику. Можно заказать срочную доставку изделия за дополнительную плату. Заказчик может обращаться в центр технической поддержки HP с 9:00 до 18:00 местного времени, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней. Чтобы курьер забрал неисправное изделие в тот же день, обращение заказчика должно поступить до 12:00 по местному времени. Остальные обращения будут перенесены на следующий рабочий день. Для некоторых изделий может быть доступна расширенная техническая поддержка по телефону (время поддержки может зависеть от географического региона).
Дополнительные услуги для различных уровней обслуживания	
Цикл обслуживания	• Для некоторых продуктов и географических регионов эта услуга может быть приобретена с одним из следующих значений цикла обслуживания: • 2 (два) рабочих дня • 3 (три) рабочих дня • 5 (пять) рабочих дней • 7 (семь) рабочих дней

*Не все уровни обслуживания доступны для всех изделий.

Ограничения обслуживания

По усмотрению HP обслуживание осуществляется с использованием комбинации дистанционной диагностики и поддержки, обслуживания в соответствующем сервисном центре HP и других способов предоставления обслуживания. Среди других способов – доставка частей, заменяемых пользователем, например, клавиатуры или мыши. HP определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки заказчика.

В случае неявной ("плавающей") неисправности может потребоваться дополнительное время для ремонта, что повлечет за собой увеличение цикла обслуживания. Географический охват для данной услуги может отличаться.

В рамках данного вида обслуживания не предоставляются следующие и некоторые другие услуги:

- Восстановление операционной системы, программного обеспечения и данных.
- Устранение проблем взаимодействия и совместимости.
- Устранение проблем, связанных с сетью.
- Услуги, вызванные неспособностью заказчика вносить исправления или изменения, предоставленные компанией HP.
- Услуги, вызванные неспособностью заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями HP.
- Профилактическое обслуживание.

Ограничения возможности невозврата клиентом накопителей информации

Возможность невозврата клиентом накопителей информации предоставляется только для допустимых устройствах хранения данных, заменяемых HP в случае неисправности. Она не действует для заменяемых исправных компонентов, на которых могут оставаться данные.

Услуга не распространяется на компоненты, на которых могут оставаться данные и которые компания HP классифицирует как расходные материалы, и/или у которых превышен максимальный срок службы и/или лимит использования (согласно данным руководства по эксплуатации, кратким техническим характеристикам или технической документации, предоставленной производителем).

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

Частота сбоев подобных компонентов непрерывно отслеживается. HP оставляет за собой право отменить оказание этой услуги, уведомив Заказчика об этом за 30 дней до прекращения обслуживания в случае, если компания HP обоснованно считает, что Заказчик нерационально использует услугу сохранения неисправных носителей (например, если количество заменяемых неисправных компонентов, на которых могут оставаться данные, значительно превышает стандартные показатели частоты сбоев соответствующих систем).

Исключения применения защиты от случайного повреждения

Право на приобретение услуги защиты от случайного повреждения распространяется на продукты с заводской гарантией или услугой о продлении гарантии с периодом предоставления услуг, равным или превышающим период действия услуги защиты от случайного повреждения. Услуга защиты от случайного повреждения обеспечивает поддержку в случае физического повреждения изделия в результате непредвиденного происшествия при стандартном использовании. Поддержка не оказывается в перечисленных ниже ситуациях.

- Естественный износ продукта; изменение цвета, текстуры или покрытия; постепенное ухудшение качества; ржавчина; пыль; коррозия.
- Пожар, транспортное происшествие или несчастный случай (когда названные несчастные случаи застрахованы согласно страховому полису или гарантии на продукт), стихийные бедствия (включая наводнения) и любые другие риски, возникшие извне.
- Воздействие погодных или внешних условий, не соответствующих характеристикам HP, воздействие опасных (в том числе биологически опасных) материалов, небрежность оператора, использование не по назначению, неправильное обслуживание, неподдерживаемый источник питания, неавторизованный ремонт или попытки ремонта, ненадлежащая и неавторизованная модификация, установка дополнительных компонентов, вандализм, повреждения, нанесенные животными или насекомыми, засорение, неисправные аккумуляторы, протечка аккумулятора, недостаток обслуживания, указанного производителем (в том числе использование неподходящих средств очистки).

- Ошибки в конструкции продукта, программировании или инструкциях.
- Обслуживание, ремонт или замена продукта, связанные с потерей или повреждением по любой причине, выходящей за рамки нормального использования, хранения и эксплуатации в соответствии с характеристиками производителя и руководством пользователя.
- Кража, утеря, таинственное исчезновение или неправильное размещение.
- Потеря данных или повреждение, перебои в работе.
- Мошенничество (в том числе неверное, вводящее в заблуждение, ошибочное или неполное объяснение причины повреждения оборудования, представленное обслуживающему персоналу HP).
- Случайное или иное повреждение продукта, имеющее косметический характер, т. е. повреждение, не влияющее на работу и функционирование компьютера.
- Недостатки экрана монитора компьютера, в том числе выгоревшие и недостающие пиксели, появившиеся в ходе нормального использования и работы продукта.
- Повреждение продуктов с удаленными или измененными серийными номерами.
- Повреждение или неисправность оборудования, на которую распространяются гарантия производителя, возможность восстановления или заводские бюллетени.
- Повреждение, возникшее в ходе транспортировки Заказчиком продукта.
- Повреждение оборудования, программного обеспечения носителей, данных, и др. вызванное такими причинами, но не ограничиваясь ими, как вирусы, программные приложения, сетевые программы, обновления, форматирование любого типа, базы данных, файлы, драйверы, код источника, код объекта или личные данные, а также любая поддержка, настройка, установка или повторная установка программного обеспечения или данных или использование поврежденных или неисправных носителей.
- Любое условие, возникшее до приобретения контракта на обслуживание HP.
- Устаревание продукта.
- Любое оборудование, вывезенное за пределы страны приобретения, на которое не распространяются услуги защиты от случайного повреждения, предоставляемые в рамках уровня обслуживания.
- Повреждение или дефект ЖК-экранов, вызванные неправильным использованием или какой-либо другой причиной, описанной в этом разделе.
- Умышленная порча, в результате которой появились трещины или был поврежден экран компьютера или монитор.
- Повреждение в результате полицейской акции, объявленных или необъявленных военных действий, ядерного взрыва или террористического акта.
- Любое изменение или модификация обслуживаемого продукта.
- Необъяснимое или таинственное исчезновение, а также любое намеренное действие, вызвавшее повреждение обслуживаемого продукта.
- Безответственное, небрежное или неправильное обращение с продуктом. Если для обслуживаемого продукта Заказчику были предоставлены защитные элементы, такие как крышки, сумки для переноски или чехлы, обязанностью Заказчика в рамках услуги по защите от случайных повреждений является использование данных принадлежностей. Безответственное, небрежное или неправильное обращение включает, кроме всего прочего, использование обслуживаемых продуктов в опасных, вредных или жестких условиях, которые могут привести к его повреждению, а также любое намеренное повреждение продукта. На повреждения, возникшие в результате таких действий, услуга защиты от случайного повреждения НЕ распространяется.

Для коммерческих и бытовых продуктов HP услуга защиты от случайного повреждения ограничена одной рекламацией на продукт в течение 12 месяцев, начиная с даты приобретения контракта на обслуживание HP.

По достижении указанного лимита плата за дополнительный ремонт будет взиматься из расчета затраченного времени и материалов. При этом все остальные аспекты приобретенного контракта на обслуживание HP останутся в силе, если не указано иное в документации страны приобретения.

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

Требования

HP может по собственному усмотрению потребовать выполнения аудита обслуживаемых продуктов. В этом случае авторизованный представитель HP 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 HP планировать и поддерживать необходимый объем запасных частей в нужных местах. Она будет использоваться для быстрого обнаружения и устранения потенциальных проблем с оборудованием, а также выполнения срочного и эффективного ремонта. По усмотрению HP аудит может быть проведен следующими способами: на месте, с помощью дистанционного доступа к системе, с помощью дистанционных средств аудита или по телефону.

Ответственность заказчика

По запросу HP заказчик должен помочь в дистанционном решении проблем и выполнить следующее:

- Предоставить всю информацию, необходимую HP для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания.
- Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.
- Установить обновления и модификаторы кода микропрограммного обеспечения, которые устанавливаются пользователем.
- Выполнить другие разумные действия, которые помогут HP идентифицировать или решить проблему

Заказчик обязан своевременно устанавливать все критические обновления микропрограммного обеспечения, заменяемые пользователем части, а также полученные от HP сменные модули.

Заказчик должен убедиться, что неисправное изделие надлежащим образом упаковано и подготовлено для отправки в соответствии с выбранным способом доставки в сервисный центр HP. HP может потребовать от заказчика приложить к неисправному изделию распечатки с результатами всех выполненных ранее тестов самодиагностики

Заказчик должен:

- Выполнять резервное копирование всего программного обеспечения и данных (HP рекомендует делать это регулярно).
- Восстанавливать программное обеспечение и данные после ремонта или замены изделия.
- Устанавливать пользовательские программные приложения и обеспечивать наличие действующих лицензий на все программное обеспечение

Заказчик отвечает за безопасность своей личной и конфиденциальной информации. Заказчик отвечает за надлежащее удаление данных с продуктов, которые могут быть заменены и возвращены в HP в процессе ремонта, чтобы обеспечить защиту данных Заказчика. Для получения дополнительной информации об обязанностях Заказчика, включая те, которые перечислены в «Правилах очистки носителей HP» и «Правилах обращения с носителями HP» для Заказчиков, работающих в сфере здравоохранения, посетите сайт hp.com/go/mediahandling.

Если Заказчик решит сохранить у себя ремонтируемые детали, на которые распространяются условия услуги сохранения Заказчиком неисправных носителей, он должен будет выполнить следующее.

- Сохранить заменяемые в ходе оказания специалистом HP технической поддержки обслуживаемые компоненты, на которых могут оставаться данные.
- Обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных Заказчика, содержащихся на обслуживаемом компоненте.
- Выделить авторизованного 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 сделать так, чтобы он больше не мог использоваться.
- Утилизировать всех удержанные компоненты, на которых могут оставаться данные, в соответствии с применимыми законами и нормами по защите окружающей среды

В отношении компонентов, на которых могут оставаться данные, предоставленных Заказчику компанией HP во временное пользование, в аренду или в рамках лизинга, Заказчик обязуется своевременно вернуть предоставленные для замены компоненты по истечении срока действия соглашения о поддержке HP или при расторжении этого соглашения. Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом в компанию HP любых арендуемых, взятых во временное пользование или в рамках лизинга компонентов или продуктов. При этом компания HP не несет ответственности за обеспечение конфиденциальности данных или неразглашение любых конфиденциальных данных, которые остаются на таких компонентах.

При контрактном обслуживании, включающем защиту от случайных повреждений, Заказчик должен сообщить о повреждении в HP 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 системы прошло более 30 дней. Если для обслуживаемого продукта Заказчику были предоставлены защитные элементы, такие как крышки, сумки для переноски или чехлы, обязанностью Заказчика является использование данных принадлежностей для защиты продукта от повреждений.

Охват

Услуга ограничивается местоположением. Обратитесь к местному авторизованному представителю HP, чтобы уточнить, предоставляется ли данная услуга в месте расположения вашей организации.

Информация о заказе

Для получения дополнительной информации или для заказа услуги HP по поддержке оборудования, предусматривающей его возврат в сервисный центр, обратитесь к местному торговому представителю HP.

Подробнее на веб-сайте
hp.com/go/cpc

Подпишитесь на обновления
hp.com/go/getupdated

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Заказчик знакомится при приобретении. Заказчик может обладать дополнительными законными правами, предусмотренными в рамках действующих местных законов, и соблюдение этих прав не зависит от условий соглашений HP о предоставлении услуг или условий ограниченной гарантии HP, предоставляемой для продукта.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2004 г. Приведенная в этом документе информация может быть изменена без уведомления. Гарантийные обязательства для продуктов и услуг HP приведены только в условиях гарантии, прилагаемых к каждому продукту и услуге. Никакие содержащиеся здесь сведения не могут рассматриваться как дополнение к этим условиям гарантии. HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе. Предоставление услуг HP регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности HP либо глобальным соглашением HP.

4AA5-9591RUE, июль 2015 г.