



보증 만기된 하드웨어 현장 지원 서비스

계약 서비스, HP Care의 일부

서비스 혜택

이 서비스는 귀하의 비즈니스에 다음과 같은 혜택을 드립니다.

- 편리한 현장 지원
- 서비스 가능 시간 선택
- 현장 대응 시간 선택

서비스 기능

- 보증 만기된 제품 진단
- 보증 만기된 현장 하드웨어 지원
- 보증 만기된 부품
- 서비스 가능 시간
- 하드웨어 지원에 대한 현장 대응 시간
- 완료를 위한 작업
- 전자 지원 정보 및 서비스에 액세스

서비스 개요

보증 만기된 하드웨어 현장 지원 서비스는 HP의 지원 가능성이 종료된 일부 제품에 대해 보증 만기된 제품 진단 및 보증 만기된 현장 하드웨어 지원을 제공합니다. 아래에 나와 있는 서비스 혜택은 일정한 기간 동안만 제공됩니다. 보증 만기된 하드웨어 현장 지원은 HP의 기존 하드웨어 지원 대상에 속하는 제품에만 제공됩니다. 문제 식별과 해결에 다소 시간이 걸릴 수 있으며, HP가 모든 문제를 완전히 해결하지 못하거나, 제품이 완벽히 작동되도록 복구하지 못할 수도 있습니다. HP는 이 지원의 효과에 대해 아무런 보장도 하지 않습니다. HP는 더 이상 지원할 수 없는 경우 공지 없이 지원을 중단할 권리를 보유합니다.

제한된 대응 시간 및 서비스 가능 시간 옵션 중에서 선택하여 특정한 서비스 요구를 해결할 수 있습니다.

서비스 기능

표 1. 서비스 기능

기능	제공 사양
보증 만기된 제품 진단	<p>고객이 지정된 HP 지원 전화 번호로 서비스를 요청하면, HP는 고객과 함께 서비스 가능 시간 동안 하드웨어 문제를 격리하고, 원격으로 해결하고, 가용한 리소스를 활용하여 고객과 함께 문제를 해결합니다.</p> <p>새로운 펌웨어나 해결책은 제공되지 않습니다. HP에서 기존 펌웨어나 해결책으로 문제를 해결할 수 없다고 판단할 경우 문제가 해결되지 않은 채로 통화가 종료됩니다.</p> <p>원격 지원은 이러한 시간을 리소스로 더 이상 사용할 수 없을 때까지 유효합니다.</p> <p>고객의 서비스 가능 시간과 상관 없이 보장 대상이 되는 하드웨어의 문제는 HP 대응 센터로 연중 24 시간 전화나 온라인으로 보고할 수 있습니다. HP에서 서비스 요청을 접수하면 다음 서비스 가능 시간에 지역 사무실에 알려줍니다. HP는 보고된 모든 문제의 최종 해결책을 결정할 수 있는 권한을 보유합니다. 온라인으로 신청했거나 서비스 가능 시간 이외에 신청한 서비스 요청의 현장 대응 시간은 다를 수 있습니다.</p>
보증 만기된 현장 하드웨어 지원	<p>HP에서 기술적인 하드웨어 문제로 판단할 경우 현장에서 해결해야 하며, HP 공인 담당자가 보장 대상이 되는 제품에 대해 기술 지원을 하여 하드웨어 제품을 정상 상태로 복구합니다. 이때, 적절한 자재가 준비된 것으로 가정합니다. 문제 식별과 해결에 다소 시간이 걸릴 수 있으며, HP가 모든 문제를 완전히 해결하지 못하거나, 제품이 완벽히 작동되도록 복구하지 못할 수도 있습니다. HP는 최초 현장 대응 때 부품이 준비되어 있다는 것을 보장하지 않습니다.</p> <p>또한, 고객이 하드웨어 제품을 올바르게 작동하고 HP에서 제공하는 하드웨어 교체 부품과의 호환성을 유지할 수 있도록 HP에서 기존의 엔지니어링 향상 기능을 설치할 수도 있습니다.</p>
보증 만기된 부품	<p>HP는 보장 대상이 되는 하드웨어 제품이 정상적으로 작동하는 데 필요한 HP 부품과 자재가 재고에 남아 있을 때까지 제공할 수 있도록 합리적인 노력을 기울입니다. 교체 부품은 새 부품과 동일한 성능을 보유하고 있습니다. 교체 부품은 HP의 자산입니다.</p>

기능	제공 사양
서비스 가능 시간	<p>서비스 가능 시간은 본 문서에서 설명한 서비스가 현장에서 또는 원격으로 제공되는 시간입니다.</p> <p>이 서비스 가능 시간 이후에 접수된 서비스 요청은 고객이 서비스 가능 시간이 있는 익일에 기록됩니다.</p> <p>다음과 같은 서비스 가능 시간이 해당 제품에 적용됩니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 정상 근무 시간, 정상 근무일 (9x5): 서비스는 HP 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 현지 시간으로 오전 8:00 ~ 오후 5:00 사이에 가능합니다. • 연장 근무 시간, 정상 근무일 (13x5): 서비스는 HP 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 현지 시간으로 오전 8:00 ~ 오후 5:00 사이에 가능합니다. • 24x7: 서비스는 HP 공휴일을 제외하고 월요일부터 일요일까지 24 시간 가능합니다. 모든 서비스 가능 시간은 현지 사정에 따라 변경될 수 있습니다. 서비스 가능 여부에 대한 자세한 내용은 현지 HP 영업부에 문의하십시오.
하드웨어 지원에 대한 현장 대응 시간	<p>현장 대응 시간은 최초 요청을 접수하고 HP에 기록되었을 때 시작되고, HP 공인 담당자가 서비스 가능 시간 안에 고객의 현장에 도착했을 때 종료되는 시간입니다. 대응 시간은 서비스 가능 시간 동안만 측정되며, 서비스 가능 시간이 있는 익일까지 연장될 수도 있습니다. 해당 제품에 사용할 수 있는 대응 시간 옵션은 서비스 수준 옵션 표에 나와 있습니다. 모든 대응 시간은 현지 사정에 따라 변경될 수 있습니다. 서비스 가능 여부에 대한 자세한 내용은 현지 HP 영업부에 문의하십시오.</p>
안료를 위한 작업	<p>HP 공인 담당자가 고객의 현장에 도착하면, HP의 판단에 따라 제품이 작동될 때까지 또는 합당한 진척이 있을 때까지 담당자는 현장이나 원격으로 계속 서비스를 제공합니다. 추가 부품이나 리소스가 필요할 경우 작업이 일시 중지될 수도 있습니다. 부품이 없을 경우, HP는 서비스를 중단합니다.</p> <p>안료를 위한 작업은 데스크톱, 모바일, 소비자 제품의 경우 현장 지원을 하지 않을 수도 있습니다.</p>
전자 지원 정보 및 서비스에 액세스	<p>HP는 이 서비스의 일환으로, 특정한 상용 전자 및 웹 기반 독점 서비스 도구에 대한 액세스를 제공합니다. 고객은 다음과 같은 서비스에 액세스할 수 있습니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 일부 HP 소프트웨어와 펌웨어 패치 다운로드, 하드웨어 관련 사전 예방 서비스 알림, 그리고 문제 해결 및 등록된 다른 사용자와의 모범 사례 공유 등 등록된 사용자에게 제공되는 특정 기능 • 신속한 문제 해결 위해 기술 지원 문서의 확장된 웹 기반 검색 • 암호로 액세스할 수 있는 특정 HP 독점 서비스 진단 도구 • 질문을 직접 HP 솔루션 센터로 제출할 수 있는 지원 사례 관리자 (Support Case Manager). 지원 사례 관리자는 질문에 답변할 수 있는 자격이 있는 엔지니어에게 지원 또는 서비스 요청을 전송하는 사전 자격 프로세스를 통해 빠르게 문제를 해결해 주며, 전화로 접수한 사례를 포함하여 접수된 각 지원 또는 서비스 요청의 상태를 확인할 수 있습니다. • HP 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 현지 시간으로 오전 8:00 ~ 오후 5:00 사이의 HP 정상 근무 시간에 온라인 HP 지원 엔지니어와 브라우저 공유를 통해 직접 연락할 수 있는 “HP Live” 기능. HP 지원 엔지니어는 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 온라인 콘텐츠를 고객에게 알려줄 수 있습니다. 이 실시간 온라인 도움말은 특정 웹페이지에 있는 “HP Live” 버튼을 통해 액세스할 수 있습니다. • 특정 타사 제품에 대해 제품 정보를 검색하고, 질문에 대한 답변을 받고, 지원 포럼에 참가하기 위해 HP 및 타사가 호스팅한 지식 데이터베이스의 검색

서비스 기능 (옵션)

표 2. 옵션 서비스 기능

기능	제공 사양
결함이 있는 미디어보관	보증 대상 제품의 경우, 이 서비스 기능 옵션은 결함은 있지만 이 서비스에 의거 보증이 되는 디스크 ("디스크 드라이브") 의 민감한 데이터로 인해 폐기를 원하지 않는 하드 디스크 구성품을 고객이 보관할 수 있도록 해줍니다. 보증 대상 시스템에 사용된 모든 디스크 드라이브는 결함이 있는 미디어 보관 서비스 기능에 가입해야 합니다. 본 문서 또는 HP 단일 주문 지원 조건에 반하는 내용이 있더라도 교체 제품을 HP에서 고객에게 제공한 경우 HP 는 결함이 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션에 의거 결함이 있는 디스크 드라이브의 소유권과 자격을 포기합니다. 고객은 HP 지원 계약에 따라 HP에서 지원하는 모든 결함 디스크 드라이브를 보유합니다.

서비스 수준 옵션

표 3. 서비스 수준 옵션

옵션	제공 사양
서비스 가능 시간:	다음과 같은 서비스 가능 시간 옵션을 선택할 수 있습니다.
정상 근무 시간, 정상 근무일 (9x5)	서비스는 HP 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 현지 시간으로 오전 8:00 ~ 오후 5:00 까지 매일 9시간 가능합니다.
13 시간, 정상 근무일 (13x5)	서비스는 HP 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 현지 시간으로 오전 8:00 ~ 오후 9:00 까지 매일 13시간 가능합니다.
24 시간, 정상 근무일	서비스는 HP 공휴일을 제외하고 월요일부터 일요일까지 24 시간 가능합니다.
추가 요일의 서비스 가능 시간 연장	서비스 가능 시간은 다음을 포함하여 해당 서비스 가능 시간을 그 주의 추가 요일에 적용하여 연장됩니다. <ul style="list-style-type: none"> • HP 공휴일을 제외한 토요일 • 일요일 (토요일 및 공휴일 서비스 제공) • HP 공휴일. 공휴일이 아니라면 해당 서비스 가능 시간에 포함될 수 있는 주중 요일
현장 대응 시간 옵션:	다음과 같은 현장 대응 시간 옵션을 선택할 수 있습니다.
4 시간 현장 대응	HP 공인 담당자가 서비스 요청을 기록한 후 4 시간 이내에 하드웨어 유지보수 서비스를 시작할 수 있도록 서비스 가능 시간에 고객 현장에 도착합니다.
익일 현장 대응	HP 공인 담당자가 서비스 요청을 기록한 후 그 다음 보장일에 하드웨어 유지보수 서비스를 시작할 수 있도록 서비스 가능 시간에 고객 현장에 도착합니다.

보증

- 서비스 가능 시간은 연속적으로 정상 근무 시간과 정상 근무일이 포함되어야 합니다. 보증이 추가 시간이나 요일을 포함할 경우 동일한 서비스 시간이 모든 보장 요일에 대해 선택되어야 합니다.
- 보증 만기된 하드웨어 현장 지원 서비스는 완전히 구성 가능한 서비스로 사용할 수 있습니다 (아래에 명시된 것과 같이 특정 구성이 적용).

HP 컴퓨터 제품과 관련된 특정 조항:

- 보증 만기된 하드웨어 현장 지원 서비스는 HP 또는 Compaq 브랜드 제품과 HP에서 제공한 모든 내부 구성품 (HP Jetdirect 카드, 메모리, CD-ROM 등), 그리고 메인 제품과 함께 구매한 HP 또는 Compaq 브랜드 액세서리 (마우스, 키보드, 도킹 스테이션, 외장 모니터 등) 를 대상으로 합니다.
- 배터리, 태블릿 PC 펜 등 소모품, 유지보수 키트, 기타 공급품, 그리고 사용자 유지보수 및 타사 장치는 이 서비스에 해당되지 않습니다.
- 단종된 구성품은 업그레이드 경로가 필요할 수도 있습니다. HP는 고객과 함께 교체를 권장합니다. 현지 지원 역량으로 인해 모든 국가에서 모든 구성품을 교체할 수는 없습니다.

고객의 책임

HP에서 요청할 경우 고객은 HP가 원격으로 문제를 해결하는 데 도움을 주어야 합니다. 고객은 다음을 지원합니다.

- HP에서 적시에 전문적인 원격 지원을 제공하고 지원 자격 수준을 결정하는 데 필요한 모든 정보를 제공
- 자체 시험을 시작하고 다른 진단 도구와 프로그램을 설치하고 실행
- 고객이 설치할 수 있는 펌웨어 업데이트와 패치를 설치
- HP가 문제를 식별하거나 해결할 수 있도록 HP에서 요청한 합리적인 작업 수행

고객은 시의적절하게 고객이 설치할 수 있는 중요 펌웨어 업데이트, 그리고 고객에게 제공된 CSR (고객 자체 수리) 부품 및 교체 제품을 설치할 책임이 있습니다.

문제를 해결하기 위해 CSR 부품이 배송된 경우, 고객은 결함이 있는 부품을 HP가 지정한 시간 안에 반환할 책임이 있습니다. 지정된 시간 안에 HP가 결함이 있는 부품을 받지 못하거나 부품이 수령 시 파손된 경우, 고객은 HP의 결정에 따라 결함이 있는 부품의 비용을 지불해야 합니다.

고객은 제한된 제품 정보에 액세스하고, 사전 알림이나 고객이 사용할 수 있는 기타 서비스를 받기 위해 HP 전자 장치 사용을 등록할 책임이 있습니다.

결함이 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션에서 다음은 고객의 책임입니다.

- HP가 지원하는 동안 항상 디스크 드라이브를 물리적으로 관리합니다. HP는 디스크 드라이브에 있는 데이터는 책임지지 않습니다.
- 보관 중인 디스크 드라이브의 민감한 고객 데이터를 삭제하거나 안전하게 보호합니다.
- 결함이 있는 디스크 드라이브를 보관할 때 공인 담당자가 현장에 있도록 하고, 교체 디스크 드라이브를 허락하고, 보관 중인 각 디스크 드라이브의 식별 정보를 HP에 제공하고, HP 요청 시 HP에서 제공한 문서를 실행하여 디스크 드라이브의 보관을 확인합니다.
- 보관 중인 디스크 드라이브를 파괴하거나 디스크 드라이브가 다시 사용되지 않도록 합니다.
- 관련된 환경법과 규정에 따라 보관 중인 디스크 드라이브를 모두 폐기합니다.

서비스 제한

HP는 더 이상 지원할 수 없는 경우 공지 없이 지원을 중단할 권리를 보유합니다.

HP의 자유재량에 따라 서비스는 원격 진단 및 지원, 현장 제공 서비스 및 기타 서비스 제공 방법을 조합해서 제공됩니다. 기타 서비스 제공 방법에는 택배업체를 통해 키보드, 마우스 또는 고객이 동의한 경우 HP에서 CSR 부품으로 분류한 기타 부품 또는 전체 교체 제품 등 고객이 교체할 수 있는 부품을 제공하는 방법이 포함될 수 있습니다. HP는 고객 지원을 적시에 효과적으로 제공하는 데 필요한 적절한 제공 방법을 결정합니다.

서비스를 원격 진단, 원격 지원 또는 위에서 언급한 다른 서비스 제공 방법으로 제공할 수 있는 경우 현장 대응 시간은 적용되지 않습니다.

원격 진단에서 특정 부품이 제품 수리에 필요하고 해당 부품이 현재 발주 상태이거나 사용할 수 없는 경우 현장 대응 시간이 지연됩니다.

문제 식별과 해결에 다소 시간이 걸릴 수 있으며, HP가 모든 문제를 완전히 해결하지 못하거나, 제품이 완벽히 작동하도록 복구하지 못할 수도 있습니다. HP는 이 지원의 효과에 대해 아무런 보장도 하지 않습니다. HP는 더 이상 지원할 수 없는 경우 공지 없이 지원을 중단할 권리를 보유합니다.

제한된 리소스로 인해 보고 관리를 사용할 수 없습니다. 보고 관리의 결여는 지원 서비스를 결정하는 기준이 아닙니다.

다음과 같은 활동 (단, 이에 국한되지 않음) 은 이 서비스에서 제외됩니다.

- 운영 체제, 다른 소프트웨어, 데이터의 복구 및 지원
- 애플리케이션 작동 테스트 또는 고객이 요청하거나 요구하는 추가 테스트
- 상호연결 또는 호환성 문제 해결
- 네트워크 관련 문제에 대한 지원
- 고객이 HP에서 제공한 시스템 수정, 수리, 패치 또는 수정을 수행하지 않아서 발생한 서비스
- 고객이 이전에 HP에서 권유한 예방 조치를 이행하지 않아서 발생한 서비스

결함이 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션의 제한:

- 결함이 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션은 HP에서 제공한 디스크 드라이브를 고객이 임대 제품으로 보관하는 것을 허용하지 않습니다.
- 이러한 임대 디스크 드라이브를 HP에 반환하기 전에 모든 민감한 데이터를 제거하는 것은 전적으로 고객 책임입니다.
- 결함이 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션은 고장으로 인해 HP에서 교체한 디스크 드라이브에만 해당됩니다. 고장이 나지 않은 디스크 드라이브 교체품에는 적용되지 않습니다.
- 하드 드라이브의 고장률은 지속적으로 모니터링되며, HP는 고객이 결함이 있는 미디어 보관 서비스 기능 옵션을 과도하게 사용했다고 판단될 경우 (결함이 있는 하드 드라이브의 교체가 관련 시스템의 표준 고장률을 크게 초과한 경우 등) 30 일 고지 후에 이 서비스를 취소할 수 있는 권한을 보유합니다.
- HP는 고객이 보관하고 있는 디스크 드라이브의 콘텐츠 또는 폐기와 관련하여 아무런 책임도 지지 않습니다. HP 단일 주문 지원 조건 또는 기술 데이터시트에 반하는 내용이 있더라도, 어떤 경우에도 HP, 계열사, 계약업체 또는 납품업체는 이 결함이 있는 미디어 보관 서비스에 따라 사고로 인한 피해, 특수 피해 또는 데이터의 손실이나 오용에 의한 간접적인 피해나 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

일반 조항/기타 예외 조항

추가 조항

이 문서에서 명시적으로 언급된 경우를 제외하고, 이 서비스는 HP 단일 주문 지원 조건 또는 케어 팩 계약의 약관 또는 관련된 HP 고객 계약 또는 고객과 HP 간의 구매 계약 (“HP 지원 계약”)의 적용을 받습니다. HP 지원 계약과 이 문서에 상충하는 부분이 있을 경우 이 문서의 조항이 우선합니다.

HP는 공지 없이 언제든지 이 서비스를 변경하거나 취소할 권한을 보유합니다. 이것은 서비스와 관련하여 HP와 고객 간의 전반적인 이해가 서비스 범위에 명시적으로 포함되는 문제와 관련하여 이전에 당사자 간에 서면이나 구두로 이루어진 커뮤니케이션, 표현 또는 계약에 우선한다는 것을 의미합니다.

문제 식별과 해결에 다소 시간이 걸릴 수 있으며, HP가 해결책을 결정하지 못할 수도 있습니다. HP에서 문의 해결책이 없다고 판단할 경우 HP는 문제 해결을 중단합니다. HP는 이 지원의 효과에 대해 아무런 보장도 하지 않습니다.

HP가 하드웨어를 수리하는 능력은 서비스를 요청한 시점에 교체 부품의 사용 여부에 따라 다릅니다. 교체 부품을 사용할 수 없고 수리 또는 문제 해결책을 적용할 수 없는 경우 이 서비스는 즉시 종료됩니다. 사전에 공지하지 않을 수도 있습니다.

서비스 종료 이전에 환불이나 크레딧을 제공하지 않습니다.

출장 지역

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

숙박이 필요하거나, 자동차로 접근할 수 없거나 (예: 비행기), 힘든 출장 환경인 경우에도 출장 비용이 부과됩니다.

출장 지역과 비용은 지역에 따라 다릅니다. HP에서 지정한 지원 허브에서 160km (100 마일)가 넘는 거리에 위치한 현장의 대응 시간은 출장이 연장되면 아래 표와 같이 수정된 대응 시간이 적용됩니다.

HP에서 지정한 지원 허브에서의 거리	4 시간 현장 대응 시간	익일 현장 대응 시간
0~40km (0~25 마일)	4 시간	그 다음 보장일
40~80km (25~50 마일)	4 시간	그 다음 보장일
80~160km (50~100 마일)	4 시간	그 다음 보장일
160~320km (100~200 마일)	8 시간	1 일 추가 보장일
320~480km (200~300 마일)	주문 시 설정되고 리소스 가용 여부에 따라 결정됨	2 일 추가 보장일
480km (300 마일) 초과	주문 시 설정되고 리소스 가용 여부에 따라 결정됨	주문 시 설정되고 리소스 가용 여부에 따라 결정됨

주문 정보

서비스 기능 사용 여부와 서비스 수준은 현지 리소스에 따라 달라질 수 있으며, 해당 제품과 지역으로 제한될 수 있습니다. 자세한 내용을 확인하거나 보증 만기된 하드웨어 현장 지원 서비스를 신청하려면 현지 HP 영업 사원에게 연락하고 다음 제품 번호를 알려주십시오.


- 구성이 가능한 보증 만기된 하드웨어 현장 지원용 HE808AC.

자세히 보기

hp.com/go/cpc

업데이트에 가입하기
hp.com/go/getupdated

 동료와 공유하기

 이 문서 평가하기

HP 서비스는 구매 시 고객에게 제공되거나 표시된 해당 HP 서비스 약관의 적용을 받습니다. 고객은 적용 가능한 현지 법률에 따라 추가적인 법적 권리를 보유할 수 있으며, 이러한 권리는 어떤 식으로든 HP 서비스 약관 또는 HP 제품과 함께 제공되는 HP 제한 보증의 영향을 받지 않습니다.

© 2016 HP Development Company, L.P. 이 문서에 포함된 정보는 공지 없이 변경될 수 있습니다. HP 제품과 서비스의 유일한 보증은 해당 제품 및 서비스와 함께 제공된 서면 보증서에 나와 있습니다. 이 문서의 어떤 내용도 추가 보증으로 간주되어서는 안 됩니다. HP는 이 문서에 포함된 기술 또는 편집상의 오류나 누락된 내용에 대해 책임을 지지 않습니다.

4AA5-9603KOP, 2016 년 11 월

