



Услуга поддержки устаревшего оборудования с выездом к Заказчику

Контрактные услуги, компонент услуги HP Care

Преимущества услуги

Данная услуга обеспечивает следующие преимущества для вашего бизнеса:

- Удобная поддержка на месте
- Возможность выбора графика обслуживания
- Возможность выбора времени реагирования при обслуживании на месте

Компоненты услуги

- Диагностика устаревших продуктов
- Поддержка устаревшего оборудования на месте
- Устаревшие материалы
- Предоставление услуг
- Время реагирования при поддержке оборудования на месте
- Работа до полного устранения неисправности
- Доступ к информации о поддержке в электронном виде и услугам

Обзор услуги

Услуга поддержки устаревшего оборудования на месте включает диагностику и поддержку на месте некоторых устаревших продуктов и оборудования, для которых прекращена поддержка HP. Преимущества услуги, приведенные ниже, предлагаются в течение ограниченного времени. Поддержка устаревшего оборудования на месте оказывается только для продуктов, для которых HP предоставляет поддержку существующего оборудования. Для выявления и устранения проблемы может потребоваться более длительное время и, в некоторых случаях, HP может быть не в состоянии полностью устранить все проблемы или восстановить рабочее состояние продукта. Компания HP не делает никаких заявлений в отношении эффективности данной поддержки. Компания HP оставляет за собой право прекратить поддержку без предварительного уведомления, если она является обоснованно невыполнимой.

У вас имеется возможность выбора из ограниченного числа вариантов реагирования и графика предоставления услуг в соответствии с вашими индивидуальными потребностями в поддержке.

Компоненты услуги

Таблица 1. Компоненты услуги

Компонент	Порядок предоставления
Диагностика устаревшего продукта	<p>После размещения Заказчиком запроса на обслуживание посредством обращения в службу поддержки HP по указанному номеру телефона компания HP в рамках графика предоставления услуг выявит неисправность оборудования, дистанционно устранил ее и решит проблему Заказчика с помощью доступных ресурсов.</p> <p>Новое микропрограммное обеспечение и исправления не предоставляются. Если специалист HP сделает вывод о том, что проблему невозможно решить с помощью существующего микропрограммного обеспечения или исправлений, обращение будет закрыто и аннулировано без решения проблемы.</p> <p>Удаленная поддержка будет оказываться до тех пор, пока будут в наличии ресурсы.</p> <p>Независимо от графика оказания услуги Заказчику, о проблемах с оборудованием, на которое распространяется услуга, можно круглосуточно сообщать в центр реагирования HP по телефону или с помощью электронных средств, в зависимости от того, что доступно на месте. Компания HP подтвердит получение обращения с запросом на обслуживание и уведомит местное представительство в ближайший день, указанный в графике предоставления услуг. Компания HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил заказчик. Время реагирования при обслуживании на месте для запросов, отправленных электронным способом, или в случае выхода времени за рамки графика предоставления услуги, может быть различным.</p>
Поддержка устаревшего оборудования на месте	<p>В случае технических проблем с оборудованием, которые, по мнению специалиста HP, должны решаться на месте, уполномоченный представитель компании HP предоставит техническую поддержку для оборудования, на которое распространяется услуга, для восстановления его рабочего состояния при наличии необходимых материалов. Для выявления и устранения проблемы может потребоваться более длительное время и, в некоторых случаях, HP может быть не в состоянии полностью устранить все проблемы или восстановить рабочее состояние продукта. Компания HP не принимает на себя обязательств по обеспечению деталями при первом посещении места установки оборудования.</p> <p>Кроме того, компания HP может установить имеющиеся технические усовершенствования, чтобы помочь Заказчику обеспечить правильную работу оборудования и совместимость с поставляемыми HP запасными частями.</p>

Компонент	Порядок предоставления
Устаревшие материалы	<p>Компания НР будет прилагать обоснованные усилия для обеспечения запасными деталями и материалами, поддерживаемыми НР, для обеспечения рабочего состояния оборудования, на которое распространяется услуга, до окончания запаса данных деталей. На замену предоставляются детали, эквивалентные новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные детали становятся собственностью НР.</p>
Предоставление услуг	<p>График предоставления услуг — это время, в течение которого предоставляется обслуживание (по месту эксплуатации оборудования или удаленно).</p> <p>Запросы на обслуживание, полученные вне графика предоставления услуг, будут перенесены на следующий день в рамках периода предоставления услуг.</p> <p>Для поддерживаемых продуктов доступны следующие графики предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">• Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни (9 x 5): услуга предоставляется с 8:00 до 17:00 по местному времени с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней, утвержденных в НР.• Расширенный рабочий график, стандартные рабочие дни (13 x 5): услуга предоставляется с 8:00 до 21:00 по местному времени с понедельника по пятницу, кроме выходных дней НР.• Круглосуточно: услуга предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая выходные и праздничные дни. Графики предоставления услуг зависят от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайший офис НР.
Время реагирования при обслуживании оборудования на месте	<p>Время реагирования при обслуживании на месте начинается с получения и регистрации заявки на обслуживание компанией НР и заканчивается прибытием авторизованного представителя НР к Заказчику в рамках графика предоставления услуг. Время реагирования рассчитывается только в пределах графика предоставления услуги и может быть перенесено на ближайший рабочий день. Варианты времени реагирования, доступные для поддерживаемого оборудования, указаны в таблице вариантов уровней предоставления услуг. Время реагирования зависит от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайший офис НР.</p>
Работа до полного устранения неисправности	<p>После прибытия к Заказчику уполномоченный представитель компании НР продолжит предоставлять обслуживание на месте или дистанционно, по усмотрению компании НР, до тех пор, пока не будет восстановлена работоспособность устройств или не будет достигнут очевидный прогресс в решении проблемы. Работа может быть временно приостановлена, если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы. Если детали больше не доступны, компания НР прекратит обслуживание.</p> <p>Работа до полного устранения неисправности может быть не связана с обслуживанием на территории Заказчика, которое выполняется для настольных компьютеров, мобильных устройств и потребительской продукции.</p>
Доступ к информации о поддержке в электронном виде и услугам	<p>В рамках этого компонента НР предоставляет доступ к некоторым коммерческим электронным и собственным веб-средствам для обслуживания. Заказчик получает доступ к следующему:</p> <ul style="list-style-type: none">• Определенные возможности, доступные для зарегистрированных пользователей, например загрузка программного обеспечения и пакетов обновления микропрограмм НР, подписка на уведомления об обслуживании оборудования, а также 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.• Некоторые служебные диагностические средства НР с паролем для доступа.• Менеджер по запросам на поддержку, который представляет собой средство отправки вопросов непосредственно в центр решений НР. Менеджер по запросам на поддержку помогает быстро решать проблемы благодаря предварительной оценке характера вопроса с последующей отправкой запроса на поддержку или обслуживанию техническому специалисту, обладающему соответствующими знаниями для разрешения проблемы. Данное средство также предоставляет информацию о состоянии каждого запроса на поддержку или обслуживание, отправленного на рассмотрение, включая заявки, оставленные по телефону.• Функция HP Live для общения непосредственно со специалистом по поддержке НР в стандартное рабочее время НР с 8:00 до 17:00 по местному времени с понедельника по пятницу, кроме выходных дней НР. Предоставляя доступ к содержимому браузера, специалист по поддержке НР может помочь Заказчику перейти к соответствующей информации в Интернете, которая позволит решить проблему. Такую интерактивную поддержку в реальном времени можно получить, используя кнопку HP Live на некоторых веб-страницах.• Поиск в базе знаний НР или стороннего производителя по определенным продуктам сторонних производителей для получения информации о продукте, поиска ответов на вопросы о поддержке, участия в форумах по поддержке.

Компоненты услуги (дополнительные)

Таблица 2. Дополнительные компоненты услуги

Компонент	Порядок предоставления
Сохранение неисправных носителей	В рамках данной услуги Заказчик может сохранить у себя неисправные компоненты жестких дисков («Диск») с хранящимися на них важными данными с определенного оборудования, на которое распространяется данная услуга. Возможность сохранения Заказчиком неисправных носителей распространяется на все жесткие диски, установленные в обслуживаемой системе. Даже если в настоящем документе или в единых условиях заказа НР для услуг поддержки указано иное, компания НР отказывается от владения и прав на дефектный жесткий диск, распространяется действие услуги по сохранению Заказчиком неисправных носителей, в случае, если НР предоставляет Заказчику продукт для замены. Все дефектные жесткие диски, поддерживаемые НР в соответствии с соглашением о поддержке НР, остаются в распоряжении Заказчика.

Варианты уровней обслуживания

Таблица 3. Уровни предоставления услуг

Услуга	Порядок предоставления
График предоставления услуг	Доступны следующие графики предоставления услуг:
Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни (9 x 5)	Услуга предоставляется в течение 9 часов с 08:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней, утвержденных в НР.
13 часов, стандартные рабочие дни (13 x 5)	Услуга предоставляется в течение 13 часов с 08:00 до 21:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней, утвержденных в НР.
24 часа, стандартные рабочие дни	Услуга предоставляется круглосуточно, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней, утвержденных в НР.
Расширение графика обслуживания за счет дополнительных дней	График предоставления услуги расширяется за счет определенного количества дополнительных часов в определенные дни недели: <ul style="list-style-type: none">• по субботам, кроме праздничных дней, утвержденных в НР;• по воскресеньям (требуется соглашение на обслуживание в субботу и выходные дни);• в праздничные дни, утвержденные в НР, если такой день является будним днем, который в противном случае был бы включен в график предоставления услуги.
Время реагирования при обслуживании на месте	Доступны следующие варианты времени реагирования при обслуживании на месте:
Обслуживание на месте в течение 4 часов с момента обращения	Авторизованный представитель НР придет к Заказчику и начнет работу над проблемой с оборудованием в течение 4 часа после регистрации запроса на обслуживание в пределах установленного графика для обслуживания оборудования.
Обслуживание на месте в течение следующего дня с момента обращения	Авторизованный представитель НР придет к Заказчику на следующий рабочий день после регистрации запроса на обслуживание в пределах установленного графика для обслуживания оборудования.

Продукты, на которые распространяется услуга

- Графики предоставления услуг должны быть смежными (переходить один в другой) в пределах стандартного рабочего времени в стандартные рабочие дни. Если интервал обслуживания будет продлен путем включения дополнительных часов или дней, для всех дней, в которые предоставляется обслуживание, должны быть выбраны одни и те же часы.
- Услуга поддержки устаревшего оборудования с выездом к Заказчику доступна в качестве полностью настраиваемой услуги (применяются определенные правила в отношении конфигурации, указанные далее).

Особые условия в отношении компьютерного оборудования НР

- Услуга поддержки устаревшего оборудования с выездом к Заказчику распространяется на оборудование НР и Compaq, все поставляемые НР внутренние компоненты (например, платы НР Jetdirect, модули памяти и дисководы CD-ROM), а также все установленные комплектующие НР и Compaq, приобретенные вместе с основным изделием (например, мышь, клавиатура, док-станция и внешний монитор).
- Предоставление услуг не распространяется на расходные материалы, в том числе на батареи, перья для планшетных ПК, ремонтные комплекты и другие материалы, предоставление услуг пользователям, а также на устройства других производителей (не НР).
- Для снятых с производства компонентов может потребоваться модернизация. НР предоставит Заказчику рекомендации по выбору деталей для замены. В зависимости от возможностей местной службы технической поддержки замена может быть доступна не для всех компонентов и не во всех странах.

Обязанности Заказчика

По запросу ИР Заказчик должен оказать помощь в дистанционном решении проблем. Заказчик берет на себя следующие обязательства:

- Предоставить всю информацию, необходимую ИР для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания.
- Запустить тесты самодиагностики и установить и запустить другие диагностические средства и программы.
- Установить обновления и исправления микропрограммного обеспечения, которые пользователь может установить самостоятельно.
- По запросу ИР выполнять другие обоснованные действия, которые помогут ИР в идентификации или решении проблем.

Заказчик обязан своевременно устанавливать все критические обновления микропрограммного обеспечения, заменяемые пользователем детали (CSR), а также продукты, доставляемые ему в качестве замены неисправных.

В случаях, когда для решения проблемы поставляются детали CSR, Заказчик обязан вернуть неисправное изделие в течение установленного ИР периода времени. Если компания ИР 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 ИР.

Заказчик должен зарегистрироваться в качестве пользователя информационных ресурсов ИР, чтобы получать доступ к ограниченной информации о продукции, а также уведомления и другое доступное для него обслуживание.

При использовании услуги сохранения Заказчиком неисправных носителей Заказчик обязан выполнять следующее:

- Сохранять физический контроль за жесткими дисками при выполнении обслуживания компанией ИР, так как ИР не несет ответственности за данные, содержащиеся на жестких дисках.
- Обеспечивать сохранность или уничтожение конфиденциальных данных Заказчика, содержащихся на соответствующем жестком диске.
- Выделить авторизованного специалиста, который будет осуществлять такие процедуры, как сохранение в организации Заказчика жестких дисков, прием жестких дисков, предоставляемых в качестве замены, предоставление компании ИР идентификационных данных о каждом сохраненном жестком диске и по требованию ИР — подписание предоставленного ИР документа, подтверждающего сохранение жестких дисков в организации Заказчика.
- Уничтожить сохраненные жесткие диски и/или предоставить гарантию того, что жесткие диски не будут использоваться повторно.
- Утилизировать все сохраненные у себя жесткие диски в соответствии с применимыми законами и нормами по защите окружающей среды.

Ограничения предоставления услуг

Компания ИР оставляет за собой право прекратить поддержку без предварительного уведомления, если она является обоснованно невыполнимой.

Компания ИР 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 транспортной компанией или курьером запасных деталей, заменяемых пользователем, например клавиатуры, мыши и других компонентов, которые могут заменяться Заказчиком самостоятельно, либо полная замена продукта. ИР определит подходящий способ, обеспечивающий эффективную и своевременную поддержку.

Фиксированное время прибытия специалиста к Заказчику не соблюдается, если обслуживание можно осуществить с помощью средств дистанционной диагностики или поддержки или другим способом, описанным выше.

Фиксированное время прибытия специалиста к Заказчику может быть увеличено, если в ходе дистанционной диагностики будет установлено, что для ремонта оборудования необходима конкретная деталь, которая в настоящий момент уже заказана и/или недоступна.

Для выявления и устранения проблемы может потребоваться более длительное время и, в некоторых случаях, ИР может быть не в состоянии полностью устранить все проблемы или восстановить рабочее состояние продукта. Компания ИР не делает никаких заявлений в отношении эффективности данной поддержки. Компания ИР оставляет за собой право прекратить поддержку без предварительного уведомления, если она является обоснованно невыполнимой.

Вследствие ограниченности ресурсов процесс управления эскалацией проблем не осуществляется. Отсутствие управления эскалацией не является основанием для прекращения услуг поддержки.

В данную услугу не входят (помимо прочего) следующие операции:

- восстановление и поддержка операционной системы, другого программного обеспечения и данных;
- эксплуатационные испытания приложений или дополнительное тестирование, требуемое Заказчику или по его запросу;
- устранение проблем взаимодействия и совместимости;
- устранение проблем, связанных с сетью;
- услуги, вызванные неспособностью Заказчика внедрить результаты ремонта, исправления модификации систем, выполненных компанией НР;
- услуги, вызванные неспособностью Заказчика осуществить действие по устранению той или иной проблемы, которое ранее было рекомендовано НР.

Ограничения в отношении услуги сохранения Заказчиком неисправных носителей

- В рамках услуги сохранения Заказчиком неисправных носителей Заказчику запрещается сохранять у себя жесткие диски, предоставленные компанией НР на условиях временного пользования или аренды.
- Заказчик несет полную ответственность за удаление всех конфиденциальных данных перед возвратом в компанию НР арендуемых или взятых во временное пользование жестких дисков.
- Услуга сохранения Заказчиком неисправных носителей предоставляется только для жестких дисков, заменяемых НР в случае неисправности. Она не действует в отношении заменяемых исправных жестких дисков.
- Частота сбоев жестких дисков непрерывно отслеживается. НР оставляет за собой право отменить оказание этой услуги, уведомив Заказчика об этом за 30 дней до прекращения обслуживания в случае, если компания НР обоснованно считает, что Заказчик нерационально использует услугу сохранения неисправных носителей (например, если количество заменяемых неисправных дисков, на которых могут оставаться данные, значительно превышает стандартные показатели частоты сбоев соответствующих систем).
- НР не принимает на себя никаких обязательств в отношении содержания и уничтожения жестких дисков, которые Заказчик оставляет у себя. Независимо от любых заявлений НР об обратном, приведенных в единых условиях заказа для услуг поддержки или технической документации, компания НР и ее филиалы, субподрядчики и поставщики ни при каких условиях не несут ответственности за случайный, специальный или косвенный ущерб или убытки от утери или неправильного использования данных в рамках этой услуги по сохранению дефектных носителей.

Общие положения и исключения

Дополнительные условия

Кроме случаев, четко определенных в настоящем документе, данная услуга регулируется условиями и положениями, которые оговорены в единых условиях заказа для услуг поддержки НР, или соглашении Care Pack, или применимом клиентском соглашении НР с Заказчиком, или же в соглашении о покупке, заключенном между Заказчиком и НР («Соглашение о поддержке НР»).

В случае противоречия между положениями соглашения о поддержке НР и настоящего документа преимущественную силу будут иметь положения данного документа.

Компания НР оставляет за собой право изменить или аннулировать данное предложение по услуге в любое время без предварительного уведомления. Настоящий документ представляет собой полное соглашение между НР и Заказчиком в отношении предлагаемой услуги и заменяет собой все предыдущие устные и письменные соглашения и заявления между сторонами в отношении затронутых в этом документе вопросов.

Для выявления и устранения проблемы может потребоваться более длительное время и, в некоторых случаях, НР может быть не в состоянии определить ее решение. Если компания НР решит, что устранить существующую проблему практически невозможно, компания прекратит работу по этой проблеме. Компания НР не делает никаких заявлений в отношении эффективности данной поддержки.

Возможности НР по ремонту оборудования зависят от наличия необходимых запасных деталей на момент поступления запроса на обслуживание. При отсутствии запасных деталей и невозможности выполнения ремонта или устранения проблемы действие данной услуги будет незамедлительно приостановлено, возможно, без соответствующего предварительного уведомления.

Возмещение расходов или кредитов не осуществляется до момента окончания обслуживания.

Зоны предоставления услуги

Время реагирования для обеспечения поддержки оборудования на месте применимо только в географической области в 160 км от выделенного центра поддержки HP. За выезд к Заказчику, организация которого расположена в пределах 320 км от выделенного центра технической поддержки HP, дополнительная оплата не взимается. Если расстояние превышает 320 км, потребуется дополнительная оплата транспортных расходов.

Кроме того, транспортные расходы оплачиваются, если для прибытия специалиста на объект Заказчика требуется организация его временного проживания, транспортировка любыми видами транспорта, кроме автомобильного (например, самолетом) или соблюдение других исключительных условий.

Зоны предоставления услуги и расценки в некоторых географических регионах могут отличаться. Время прибытия специалиста к Заказчику, организация которого расположена на расстоянии более 160 км от выделенного центра технической поддержки HP, зависит от удаленности Заказчика и определяется согласно приведенной ниже таблице.

Расстояние от выделенного офиса технической поддержки HP	Обслуживание на месте в течение 4 часов с момента обращения	Время реагирования при обслуживании на месте на следующий рабочий день
0–40 км	4 часа	Следующий день в пределах установленного графика
40–80 км	4 часа	Следующий день в пределах установленного графика
80–160 км	4 часа	Следующий день в пределах установленного графика
160–320 км	8 часов	1 дополнительный день
320–480 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов	2 дополнительных дня
Более 480 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов

Информация о заказе

Доступные компоненты услуги и уровни обслуживания зависят от местных ресурсов, а также могут быть ограничены для некоторых продуктов и географических регионов. Для получения дополнительной информации или заказа услуги по поддержке устаревшего оборудования с выездом к Заказчику обращайтесь к ближайшему представителю HP, используя следующее обозначение продукта:

- HE808AC для настраиваемой услуги по поддержке устаревшего оборудования с выездом к Заказчику.

Подробнее
hp.com/go/crc

Подписаться на обновления
hp.com/go/getupdated



Поделиться с коллегами

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Заказчик должен быть ознакомлен в момент приобретения. 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.

© HP Development Company, L.P., 2007, 2015. Информация в настоящем документе может быть изменена 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 содержащиеся здесь сведения не могут рассматриваться как дополнительные условия гарантии. Компания HP не несет ответственности за содержащиеся в настоящем документе технические или редакционные ошибки или упущения.

