

Услуга HP по поддержке оборудования с выездом к заказчику

Услуги HP Care Pack



Услуга HP по поддержке оборудования с выездом к заказчику обеспечивает высококачественную дистанционную помощь и техническую поддержку у заказчика для обслуживаемого оборудования заказчика, позволяя повысить время бесперебойной работы.

Заказчик имеет возможность выбора нескольких вариантов уровней обслуживания с различным временем реакции и интервалом обслуживания, а также нескольких сроков обслуживания, что позволяет удовлетворить конкретные требования каждого заказчика.

Дополнительное профилактическое обслуживание поможет заказчику избежать проблем благодаря своевременному выполнению замены сервисных комплектов.

Преимущества

- Повышение работоспособности системы
- Удобная техническая поддержка у заказчика
- Быстрое время реакции

Особенности обслуживания

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем
- Поддержка оборудования с выездом к заказчику
- Предоставление материалов
- Варианты уровней обслуживания с различными интервалами обслуживания и временем реакции
- Работа до полного устранения неисправностей
- Управление эскалацией
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании
- Дистанционный мониторинг и поддержка с помощью электронных средств связи, стандартная конфигурация (только для некоторых продуктов)
- Профилактическое обслуживание (опция)

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Услуга	Особенности предоставления
Дистанционная поддержка и диагностика проблем	<p>После обращения заказчика в службу технической поддержки по телефону специалисты HP будут работать вместе с заказчиком в часы обслуживания для поиска проблемы с оборудованием и ее дистанционного устранения. 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>Независимо от установленного графика обслуживания заказчика о проблемах с оборудованием можно сообщить в службу поддержки HP с помощью электронных средств связи круглосуточно 7 дней в неделю. HP подтвердит получение обращения и уведомит местный офис в ближайший день, который входит в установленный график обслуживания. HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил заказчик. Время реакции или ремонта (что применимо) при обслуживании с оказанием услуг по месту эксплуатации при обращении с помощью электронных средств связи или вне рамок указанного в контракте графика обслуживания может отличаться от стандартного.</p>
Поддержка оборудования с выездом к заказчику	<p>Если, по мнению HP, техническая проблема с оборудованием не может быть решена дистанционно, авторизованный представитель HP выполнит необходимое обслуживание оборудования по месту эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. Для некоторых принтеров, персональных компьютеров, серверов ProLiant и Intel® Pentium® и Xeon®, а также сетевых продуктов и накопителей, HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт изделия. Предоставляемые продукты являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные изделия становятся собственностью HP.</p> <p>Кроме того, HP может вносить технические усовершенствования, чтобы помочь заказчику обеспечить правильную работу оборудования и совместимость с запасными частями, поставляемыми HP. HP может по собственному усмотрению установить обновления микропрограммного обеспечения, которые, по мнению HP, требуются для восстановления рабочего состояния или обеспечения совместимости.</p>
Предоставление материалов	<p>HP предоставит все поддерживаемые HP запасные части и материалы, необходимые для поддержания оборудования в рабочем состоянии, в том числе части и материалы для выпущенных и рекомендуемых технических усовершенствований аппаратных средств. Предоставляемые запасные части являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные части становятся собственностью HP.</p> <p>При приобретении профилактического обслуживания HP предоставит сервисные комплекты.</p>
График обслуживания	<p>График обслуживания – это время, в течение которого предоставляется обслуживание (по месту эксплуатации оборудования или дистанционно). Запросы на обслуживание, принятые за пределами этого времени, будут перенесены на ближайший день, который входит в график обслуживания заказчика.</p> <p>Графики обслуживания, доступные для поддерживаемых продуктов, указаны в таблице уровней обслуживания. Все интервалы обслуживания зависят от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайший офис HP.</p>
Время реакции при обслуживании оборудования у заказчика	<p>Время реакции при обслуживании с выездом к заказчику – это период между первоначальным обращением в HP для получения технической поддержки и прибытием авторизованного представителя HP к заказчику в пределах установленного графика обслуживания. Время реакции измеряется только в пределах графика обслуживания и может быть перенесено на ближайший день, который входит в график обслуживания. Варианты времени реакции, доступные для поддерживаемых продуктов, указаны в таблице уровней обслуживания. Все значения времени реакции зависят от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайший офис HP.</p>
Профилактическое обслуживание (опция)	<p>Авторизованный представитель HP выполнит замену указанных HP сервисных комплектов для продуктов HP. Если принтер показывает предупреждение о необходимости замены сервисного комплекта, просто позвоните авторизованному реселлеру HP или в центр технической поддержки HP в стандартное рабочее время для подачи запроса на обслуживание и согласования времени. В согласованное с заказчиком время квалифицированный специалист HP прибудет к заказчику и заменит комплект, выполнит очистку принтера и предоставит перечень выполненных действий, необходимых для обеспечения качественной печати.</p> <p>Перед установкой комплекта необходимо убедиться, что принтер находится в рабочем состоянии.</p> <p>Затем будет выполнена замена сервисного комплекта. Обслуживание будет завершено, когда технический специалист выполнит успешную печать тестовой страницы.</p> <p>Замена сервисных комплектов может быть выполнена только авторизованными квалифицированными специалистами HP.</p>
Работа до полного устранения неисправностей	<p>Прибыв к заказчику, авторизованный представитель HP будет осуществлять обслуживание до тех пор, пока работоспособность оборудования не будет восстановлена, либо пока не будет достигнут явный прогресс в устранении неисправности. Если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения.</p> <p>Работа до полного устранения неисправностей может не относиться к обслуживанию у заказчика, которое выполняется для настольных и мобильных систем, устройств печати и потребительских продуктов.</p>
Управление эскалацией	<p>Для решения сложных проблем компания HP разработала формальные процедуры эскалации. Локальные службы HP координируют процесс эскалации, привлекая опыт соответствующих специалистов HP и/или некоторых других поставщиков для решения проблем.</p>

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги (продолжение)

Услуга	Особенности предоставления
Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании	<p>В рамках обслуживания HP предоставляет заказчику доступ к некоторым коммерческим электронным и Web-средствам:</p> <ul style="list-style-type: none">• Определенные возможности, которые предоставляются зарегистрированным пользователям, такие как загрузка исправлений программного и микропрограммного обеспечения HP, подписка на предупреждающие уведомления об обслуживании оборудования, а также участие в форумах по поддержке для решения проблем и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями.• Расширенные возможности поиска документов по технической поддержке на Web-узле для обеспечения быстрого решения проблем.• Определенные служебные диагностические средства HP, для доступа к которым требуется пароль.• Средство Support Case Manager для передачи вопросов непосредственно в Центр решений HP. Средство Support Case Manager помогает быстро решить проблемы с помощью процесса квалификации, который позволяет передать запрос на поддержку или обслуживание специалисту, обладающему необходимой квалификацией. Это средство также позволяет просматривать состояние каждого запроса на поддержку или обслуживание, в том числе запросов, поданных по телефону.• Функция "HP Live", которая позволяет обращаться непосредственно к инженеру по технической поддержке HP через Интернет в стандартное рабочее время HP (с 9:00 до 18:00 по местному времени), с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней. Благодаря совместному использованию содержимого в окне обозревателя инженер по технической поддержке HP поможет перейти к информации в Интернете, которая может быть полезна в решении проблемы. Эта функция получения помощи через Интернет в режиме реального времени доступна с помощью кнопки "HP Live" на определенных Web-страницах.• Возможность поиска по базам знаний HP и других поставщиков (при использовании определенных продуктов других поставщиков) для получения информации о продукте, поиска ответов на вопросы по поддержке и участия в форумах по поддержке.
Дистанционный мониторинг и поддержка с помощью электронных средств связи, стандартная конфигурация	<p>Заказчикам, ИТ-система которых удовлетворяет минимальным требованиям, для поддерживаемых продуктов предоставляется диагностическое программное обеспечение, которое обеспечивает дистанционный мониторинг и поддержку с помощью электронных средств связи (стандартная конфигурация), а также дистанционное управление обслуживанием оборудования в реальном времени. Это программное обеспечение наблюдает за состоянием оборудования и при возникновении заранее определенных условий генерирует уведомление. Уведомления принимаются и передаются в HP для проверки и выработки возможных решений проблемы. С разрешения заказчика и по усмотрению HP для устранения неисправностей и более быстрого решения проблем инженер службы поддержки HP может использовать дистанционный доступ по сети.</p> <p>Информацию о минимальных требованиях можно получить в ближайшем офисе HP.</p>

Спецификации

Таблица 2. Дополнительные услуги

Услуга	Особенности предоставления
Обслуживание только для настольных компьютеров, рабочих станций, тонких клиентов и ноутбуков	<p>Для поддерживаемых продуктов заказчик может выбрать обслуживание, предоставляемое только для настольных компьютеров, рабочих станций, тонких клиентов и ноутбуков. Услуги HP Care Pack, предоставляемые в рамках данного типа обслуживания, не распространяются на монитор и док-станцию.</p>
Ограничение количества страниц	<p>Для некоторых поддерживаемых принтеров могут быть предложены уровни обслуживания с ограничением по количеству страниц. Если действует ограничение на количество страниц, обслуживание прекращается по истечении срока поддержки либо при достижении указанного в условиях HP Care Pack лимита страниц в год (в зависимости от того, что произойдет раньше).</p>
Защита от случайного повреждения	<p>Для поддерживаемых продуктов могут быть предложены специальные виды обслуживания с защитой от случайного повреждения. Если действует защита от случайного повреждения, заказчик получает защиту от случайного повреждения для поддерживаемого оборудования в рамках данного обслуживания.</p> <p>Случайным повреждением считается физическое повреждение продукта, вызванное или полученное в результате случайного события. Такие случаи включают пожар, непреднамеренное попадание жидкости внутрь или на изделие, падения, удары, столкновения и перепады напряжения, а также физическое повреждение ЖК-экрана или частей.</p> <p>Защита от случайного повреждения не распространяется на кражу, утерю, естественный износ, расходные материалы, умышленное повреждение и прочие исключения, подробно описанные в разделе "Ограничения обслуживания". Замена важнейших частей изделия зависит от установленных ограничений, как указано в разделе "Ограничения обслуживания".</p> <p>Может потребоваться выполнить ремонт или замену изделия в месте, указанном HP, поскольку не все запасные части могут быть доступны в локальном месте.</p>
Возможность невозврата заказчиком неисправных носителей	<p>Для поддерживаемых продуктов данный вид обслуживания предусматривает возможность сохранения у заказчика компонентов неисправного жесткого диска, когда для заказчика нежелателен возврат неисправного жесткого диска, т.к. на нем хранятся конфиденциальные данные. HP отказывается от права владения неисправным жестким диском, если компонент для замены был доставлен HP заказчику.</p>

Спецификации

Таблица 3. Уровни обслуживания

Уровень обслуживания	Особенности предоставления
Обслуживание у заказчика на третий день в стандартное рабочее время (9x5)	<p>Обслуживание предоставляется в пределах графика обслуживания 9 часов в день с 9:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней.</p> <p>Авторизованный специалист НР прибудет к заказчику в часы, находящиеся в пределах графика обслуживания, для обслуживания оборудования на третий день после регистрации обращения. Запросы на обслуживание, принятые за пределами этого времени, будут перенесены на ближайший входящий в график обслуживания день, а обслуживание будет предоставлено в течение следующих трех дней, входящих в график обслуживания.</p>
Обслуживание на следующий день в стандартное рабочее время (9x5)	<p>Обслуживание предоставляется в пределах графика обслуживания с 9:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней.</p> <p>Авторизованный специалист НР прибудет к заказчику в пределах графика обслуживания для обслуживания оборудования на следующий день после регистрации обращения. Запросы на обслуживание, принятые за пределами этого времени, будут перенесены на ближайший входящий в график обслуживания день, а обслуживание будет предоставлено на следующий день, входящий в график обслуживания.</p>
Обслуживание в течение 4-х часов в стандартное рабочее время (9x5)	<p>Обслуживание предоставляется в пределах графика обслуживания с 9:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней.</p> <p>Авторизованный специалист НР прибудет к заказчику в часы обслуживания для обслуживания оборудования в течение четырех часов после регистрации обращения. 4-х часовое время реакции измеряется только в пределах графика обслуживания. Для запросов на обслуживание, принятых после 13:00 по местному времени, время реакции может быть перенесено на ближайший день, который входит в установленный график обслуживания.</p>
Обслуживание в течение 4-х часов в расширенное рабочее время (13x5)	<p>Обслуживание предоставляется в пределах графика обслуживания 13 часов в день с 9:00 до 22:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней.</p> <p>Авторизованный специалист НР прибудет к заказчику в часы обслуживания для обслуживания оборудования в течение четырех часов после регистрации обращения. 4-х часовое время реакции измеряется только в пределах графика обслуживания. Для запросов на обслуживание, принятых после 17:00 по местному времени, время реакции может быть перенесено на ближайший день, который входит в установленный график обслуживания.</p>
Обслуживание в течение 4-х часов, круглосуточно, 7 дней в неделю	<p>Обслуживание предоставляется в пределах графика обслуживания круглосуточно 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни.</p> <p>Авторизованный специалист НР прибудет к заказчику в любое время, в любой день для обслуживания оборудования в течение четырех часов после регистрации обращения.</p>

Зоны обслуживания

Время реакции при обслуживании оборудования у заказчика применимо только в том случае, если заказчик расположен в пределах 160 км от центра технической поддержки НР.

Зоны обслуживания и расценки могут изменяться в некоторых географических регионах.

Время прибытия специалиста к заказчику, расположенному на расстоянии более 160 км от центра технической поддержки НР, зависит от удаленности заказчика и определяется следующим образом.

Расстояние от центра технической поддержки НР	Обслуживание в течение 4-х часов	Обслуживание на следующий/третий день
0–160 км	4 часа	Следующий/третий день, который входит в установленный график обслуживания

Изделия, подлежащие обслуживанию

Услуга HP по поддержке оборудования с выездом к заказчику распространяется на оборудование HP и Compaq, все предоставляемые HP внутренние компоненты (такие как платы HP Jetdirect, модули памяти и приводы CD-ROM), а также подключаемые принадлежности HP или Compaq, приобретенные вместе с основным изделием, такие как мышь, клавиатура, док-станция и внешний монитор.

Для некоторых серверов и систем хранения данных обслуживание процессоров, жестких дисков и других основных внутренних и внешних компонентов будет выполняться только в том случае, если предусмотрена соответствующая поддержка и они указаны в списке оборудования в контракте (если применимо).

Услуги HP Care Pack, предоставляемые только для настольных компьютеров/рабочих станций/тонких клиентов/ноутбуков, не распространяются на внешние мониторы и док-станции.

Для поддерживаемых систем, содержащих компоненты различных поставщиков, услуги распространяются на все предоставляемые поставщиком стандартные внутренние компоненты, а также внешний монитор, клавиатуру и мышь.

В рамках этой услуги не предоставляются расходные материалы, в том числе батареи и перья планшетных ПК, сервисные комплекты и другие материалы, не осуществляется поддержка пользователей и не выполняется обслуживание устройств других производителей (не HP).

Для снятых с производства компонентов могут потребоваться средства модернизации. HP предоставит заказчику рекомендации по выбору частей для замены. В некоторых странах услуга будет распространяться не на все компоненты в зависимости от возможностей местной службы поддержки.

Для серверов ProLiant и систем хранения данных эта услуга распространяется на предназначенные для сервера компоненты HP, которые были приобретены вместе с сервером или после его покупки, внутренние компоненты, внешние мониторы с диагональю 22" и менее, а также ИБП с корпусом Tower мощностью 3 кВА. Для этих компонентов предусмотрен такой же уровень и срок обслуживания, что и для сервера. Услуга не распространяется на батарею ИБП. Действуют стандартные сроки и условия гарантии.

Для установленных в стойке серверов и систем хранения данных обслуживание также распространяется на все указанные HP опции, установленные в одной стойке.

Услуги HP Care Pack для серверов HP BladeSystem распространяются на коммутационные панели, поддерживаемые HP соединительные компоненты Ethernet, подсистему питания с блоками питания и модулем распределения питания.

Ответственность заказчика

Если применимо, заказчик должен сразу зарегистрировать соответствующее оборудование и пакет HP Care Pack, как указано в соглашении о предоставлении услуг по поддержке HP Care Pack.

По усмотрению HP для уровней обслуживания у заказчика с 4-часовым временем реакции может потребоваться установка средств и оборудования дистанционного доступа. Если дистанционная поддержка доступна и необходима для изделия, для получения 4-часового времени реакции заказчик должен предоставить HP дистанционный доступ.

При получении соответствующего запроса заказчик должен помочь HP в дистанционном решении проблем. Заказчик обязан:

- 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 исправления микропрограммного обеспечения, которые устанавливаются пользователем
- Выполнить другие разумные действия (указанные HP), которые помогут HP идентифицировать или решить проблему

Заказчик обязан своевременно устанавливать все критические обновления микропрограммного обеспечения, заменяемые пользователем части, а также доставленные заказчику сменные изделия.

Если для решения проблемы предоставляются заменяемые пользователем части, заказчик обязан вернуть дефектную часть в течение периода времени, указанного HP. Если компания HP не получила дефектную часть в течение указанного периода времени или часть была физически повреждена после получения, заказчик должен будет оплатить определенную сумму за дефектную часть, размер которой будет установлен HP.

Чтобы иметь доступ к закрытой информации об изделии, получать профилактические уведомления и использовать другие возможности, заказчик должен зарегистрироваться в качестве пользователя информационных ресурсов HP.

При использовании возможности возврата заказчиком неисправных носителей информации заказчик обязан:

- Сохранить неисправный жесткий диск на время предоставления обслуживания
- Сохранять физический контроль за жестким диском. НР не несет ответственности за данные, находящиеся на жестких дисках
- Уничтожить сохраненный жесткий диск и/или убедиться, что жесткий диск не используется
- Убедиться, что все конфиденциальные данные заказчика на сохраненном неисправном жестком диске уничтожены или находятся в безопасности
- Предоставить НР серийный номер сохраненного неисправного жесткого диска и при необходимости подписать документ, подтверждающий сохранение диска у заказчика

Ограничения обслуживания

По усмотрению НР обслуживание осуществляется с использованием комбинации дистанционной диагностики и поддержки, обслуживания с выездом к заказчику и других способов предоставления обслуживания. Среди таких способов – доставка курьером запасных частей, заменяемых пользователем, например, клавиатуры, мыши и других соответствующих компонентов, либо доставка сменного модуля. НР определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки заказчика.

Фиксированное время прибытия специалиста к заказчику не применимо, если обслуживание может быть предоставлено с помощью средств дистанционной диагностики или поддержки либо другим способом, описанным выше.

Для полностью резервируемых технологий хранения данных (например, массивов ХР) фиксированное время реакции применяется только в критических случаях, если НР определит, что возникшие проблемы наносят ущерб бизнесу. Для некритических проблем время реакции может быть различным.

В рамках обслуживания не предоставляются следующие услуги, а также некоторые другие:

- Восстановление и поддержка операционной системы, программного обеспечения и данных
- Эксплуатационные испытания приложений или дополнительное тестирование по требованию заказчика
- Устранение проблем взаимодействия и совместимости
- Устранение проблем, связанных с сетью
- Услуги, вызванные неспособностью заказчика выполнить восстановление, ремонт, исправление или модификацию системы средствами, предоставленными НР
- Услуги, вызванные неспособностью заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями НР
- Профилактическое обслуживание (за исключением случаев, когда приобретено дополнительное профилактическое обслуживание)

Исключения для обслуживания с защитой от случайного повреждения.

Защита от случайного повреждения не распространяется на:

- Повреждения, вызванные несоблюдением рекомендованных производителем требований к обслуживанию или использованию
- Повреждения, произошедшие в результате военных действий или ядерной атаки, терроризма, неавторизованных попыток ремонта изделия, использования поврежденных или неисправных носителей
- Потеря или повреждение данных, перерывы в работе, моральный износ, косметические повреждения, появление ржавчины, изменение цвета, текстуры или состояния отделки, естественный износ, постепенный общий износ
- Ошибки в проектировании, конструкции, программном обеспечении или инструкциях к продукту
- Мошенничество, кража, исчезновение при неизвестных обстоятельствах, неправильное использование, нарушение требований к эксплуатации или умышленное повреждение
- Любое изменение или модификация изделия

Замена важнейших частей изделия может быть произведена только три раза в год, для всех других продуктов замена важнейших частей производится один раз в год.

К важнейшим частям относятся следующие и некоторые другие: экран (ЖК), приводы DVD/CD-ROM, системная плата, процессор, жесткий диск и модуль памяти. После достижения установленного предела стоимость ремонта основных частей будет определяться в зависимости от времени и материалов.

Ограничения обслуживания в случае невозврата неисправных носителей у заказчика

Дополнительное обслуживание с невозвратом неисправных носителей у заказчика не распространяется на невозврат жестких дисков, которые могут представлять угрозу здоровью и безопасности.

Количество неисправностей жестких дисков постоянно регистрируется, и компания HP сохраняет за собой право прекратить данный вид обслуживания с предварительным уведомлением за 30 дней, если HP достоверно установит, что заказчик превышает предел использования услуги по невозврату неисправных носителей (в случае, если количество случаев замены неисправных жестких дисков превышает стандартную частоту появления неисправностей для данной системы).

HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБУЮ ПОТЕРЮ ДАННЫХ, НЕАВТОРИЗОВАННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ И УТРАТУ ИЛИ УНИЧТОЖЕНИЕ ДИСКА, СОХРАНЕННОГО У ЗАКАЗЧИКА.

Информация для заказа

Доступные услуги по поддержке и уровни обслуживания могут отличаться и зависят от местных ресурсов, а также могут быть ограничены для некоторых продуктов и географических регионов.

Дополнительная информация

Дополнительную информацию об услугах HP можно получить в офисах HP по всему миру, у реселлеров и на Web-узле по адресу:

www.hp.com/hps/support

www.hp.com/hps/carepack

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2006 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. Intel, Xeon и Pentium – товарные знаки или зарегистрированные товарные знаки компании Intel Corporation или ее филиалов в США и других странах.