

Услуги HP по замене неисправного оборудования на следующий день

Услуги HP Care Pack



Услуги HP по замене неисправного оборудования на следующий день – это надежные и быстрые услуги по замене поддерживаемых продуктов HP. Услуги HP по замене неисправного оборудования на следующий день предназначены для легко транспортируемых изделий, на которых заказчик может легко восстановить данные с помощью резервных копий. Они являются выгодной и удобной альтернативой поддержке с выездом к заказчику.

Услуги HP по замене неисправного оборудования на следующий день предусматривают бесплатную доставку продукта или части для замены заказчику на следующий рабочий день. Предоставляемые продукты или части являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам.

Преимущества

- Удобная доставка оборудования непосредственно заказчику и его возврат в HP.
- Недорогая альтернатива ремонту у заказчика.
- Возврат оборудования заказчику предварительно оплачен HP.

Особенности обслуживания

- Дистанционная диагностика проблем и техническая поддержка по телефону.
- Замена оборудования на следующий рабочий день.
- Изъятие неисправных модулей.
- Стандартный интервал обслуживания.
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании.

Услуга	Особенности предоставления
Дистанционная поддержка и диагностика проблем	<p>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 заменой модуля HP может попросить заказчика предоставить соответствующую информацию, запустить средства диагностики, а также выполнить другие необходимые действия по запросу HP.</p>
Замена оборудования на следующий рабочий день	<p>Если, по мнению HP, проблема не может быть решена дистанционно, HP заменит неисправный продукт или заменяемую пользователем часть на новый или эквивалентный новому по своим эксплуатационным характеристикам продукт или часть, не имеющий значительных косметических дефектов.</p> <p>Для обращений, принятых до 14:00 по местному времени в стандартные рабочие дни, кроме выходных и праздничных дней, продукт для замены будет доставлен на следующий рабочий день после регистрации обращения. Запросы на обслуживание, принятые после 14:00 по местному времени или за пределами графика обслуживания, будут перенесены на следующий рабочий день, а обслуживание будет предоставлено на следующий за ним рабочий день.</p> <p>Для некоторых отдаленных регионов обслуживание на следующий рабочий день не предоставляется. Вместо обслуживания на следующий рабочий день предоставляется цикл обслуживания в течение двух или трех рабочих дней. Доставка заказчику продукта или части для замены выполняется бесплатно транспортной компанией или курьером. Заказчик не должен требовать от HP доставку продукта или части для замены в такое место, для которого транспортировка выполняется через международную таможню.</p>
Изъятие неисправных модулей	<p>Замененный продукт становится собственностью HP и будет изъят специалистом HP у заказчика. Неисправный модуль будет изъят специалистом HP во время доставки модуля для замены или в другой день по договоренности с заказчиком.</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.</p> <p>Все интервалы обслуживания зависят от доступности местных ресурсов. Для получения подробной информации о доступности услуг обращайтесь в ближайший офис HP.</p>
Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании	<p>В рамках обслуживания для некоторых продуктов HP предоставляет доступ к некоторым коммерческим электронным Web-средствам и информации о поддержке. Заказчик получает доступ к следующим возможностям и 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 упреждающие 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 (с 09:00 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 заказчику 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 определенном Web-узле. • 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.

Изделия, подлежащие обслуживанию

Это обслуживание распространяется на все стандартные компоненты, входящие в состав основного изделия HP, и все предоставляемые HP внутренние компоненты, такие как платы HP Jetdirect, модули памяти и приводы CD-ROM. Данное обслуживание не распространяется на следующие компоненты, а также некоторые другие:

- Расходные материалы, в том числе батареи, лампы проекторов и перья планшетных ПК.
- Сервисные комплекты и другие материалы.
- Устройства других производителей (не HP).
- Дополнительные компоненты, приобретенные для основного изделия, такие как док-станции и внешние мониторы.
- Любой продукт, ремонт которого выполнялся неавторизованным специалистом или пользователем.

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.

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.
- Выполнить другие разумные действия (указанные HP), которые помогут HP идентифицировать или решить проблему.

При замене некоторых продуктов перед выполнением обслуживания заказчик должен сообщить HP все требования к конфигурации продукта, а также указать эти требования в каждой форме заказа.

Если указанный заказчиком адрес является адресом организации, доставка продукта для замены и прием неисправного оборудования обычно выполняется в приемной или в помещении для приема товаров.

Заказчик должен подтвердить получение продукта для замены своей подписью.

Заказчик обязан:

- Выполнять резервное копирование операционной системы, программ разработки, а также всего другого программного обеспечения и данных.
- Восстанавливать программное обеспечение и данные после ремонта или замены изделия.
- Устанавливать пользовательские программные приложения и обеспечивать наличие действующих лицензий на все программное обеспечение.

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

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

Ограничения обслуживания

По усмотрению HP обслуживание осуществляется с использованием комбинации дистанционной диагностики и поддержки, доставки продукта для замены и других способов предоставления обслуживания. Среди таких способов – доставка запасных частей, заменяемых пользователем, например, клавиатуры, мыши и других соответствующих компонентов. HP определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки заказчика.

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

- Диагностика и обслуживание у заказчика (если требуется и запрошена диагностика и обслуживание у заказчика, оплата производится по стандартным расценкам HP на обслуживание).
- Подготовка и установка продукта для замены у заказчика.
- Восстановление и поддержка операционной системы, программного обеспечения и данных.
- Устранение проблем взаимодействия и совместимости.
- Устранение проблем, связанных с сетью.
- Услуги, вызванные неспособностью заказчика выполнить восстановление, ремонт, исправление или модификацию системы средствами, предоставленными HP.
- Услуги, вызванные неспособностью заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями HP.
- Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неправильного обращения или использования изделия.
- Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HP) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.
- Профилактическое обслуживание.

Заказчик не должен требовать от HP доставку и прием изделия в таком месте, для которого транспортировка продукта либо частей для замены или замененного изделия либо его частей выполняется через международную таможенную.

Географический охват может отличаться.

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