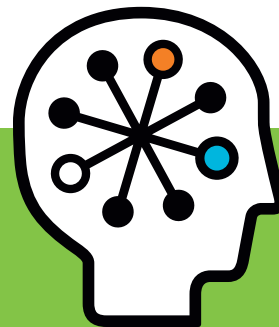




# Поддержка оборудования HP в сервисном центре с возвратом заказчику

Услуги HP Care Pack



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

HP предлагает уровни обслуживания с различными вариантами доставки в соответствующий сервисный центр HP, как описано ниже.

Некоторые уровни обслуживания также доступны с дополнительными функциями, такими как защита от случайного повреждения и возможность невозврата заказчиком накопителей.

## Преимущества

- Гибкие варианты доставки.
- Надежная, недорогая альтернатива поддержке изделий у заказчика для продуктов, используемых в некритичных деловых и домашних средах.
- Высококачественная поддержка.

## Особенности обслуживания

- Дистанционная диагностика проблем и поддержка по телефону.
- Ремонт в соответствующем сервисном центре HP (материалы входят в стоимость обслуживания).
- Возврат работоспособного устройства после ремонта заказчику.
- Гибкие варианты доставки в соответствующий сервисный центр HP.
- Цикл данного вида обслуживания составляет три рабочих дня (может отличаться в зависимости от географического региона).
- График обслуживания: стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни.

### Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Услуга	Особенности предоставления
<b>Дистанционная поддержка и диагностика проблем</b>	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 компания 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. .
<b>Поддержка в сервисном центре и предоставление материалов</b>	If Если, по мнению HP, проблема не может быть решена дистанционно, HP предложит заказчику вернуть неисправное оборудование в соответствующий сервисный центр HP для предоставления технической поддержки. HP предоставит все поддерживаемые HP части и материалы, необходимые для полного восстановления рабочего состояния оборудования. HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт оборудования. 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 выполнять технические усовершенствования обслуживаемого оборудования, 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.
<b>Возврат заказчику</b>	Авторизованный курьер HP вернет заказчику отремонтированное или замененное оборудование в пределах географического региона, в котором выполнялось обслуживание. Возврат осуществляется наземным транспортом и обычно занимает от трех до семи рабочих дней. Можно заказать более быструю доставку за дополнительную плату.

Услуга	Особенности предоставления
<b>Доставка в соответствующий сервисный центр НР</b>	<p>В зависимости от приобретенного уровня обслуживания НР предлагает два варианта доставки неисправного изделия в соответствующий сервисный центр НР.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Доставка заказчиком. В этом случае заказчик должен самостоятельно доставить неисправное изделие в соответствующий сервисный центр НР. 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.</li> <li>Доставка курьером НР. Авторизованный курьер НР примет неисправное изделие у заказчика (в пределах географического региона, где выполняется обслуживание) и доставит его в соответствующий сервисный центр НР. 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 запросы на обслуживание будут перенесены на следующий рабочий день.</li> </ul>
<b>Цикл обслуживания</b>	<p>Цикл данного вида обслуживания составляет три рабочих дня в поддерживаемых регионах, за исключением случаев неявной ("плавающей") неисправности и недоступности частей, в результате чего может потребоваться дополнительное время для ремонта. Цикл обслуживания измеряется в рабочих днях, прошедших с момента получения неисправного оборудования компанией НР до момента, когда отремонтированное или замененное оборудование будет готово для возврата заказчику. Получение оборудования компанией НР означает следующее (в зависимости от используемых вариантов доставки):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Получение устройства у заказчика авторизованным курьером НР или</li> <li>Получение соответствующим сервисным центром НР в рабочее время при доставке заказчиком.</li> </ul> <p>Цикл обслуживания не включает в себя время, необходимое для доставки отремонтированного или замененного оборудования заказчику. Если изделие получено сервисным центром НР после 17:00 по местному времени, цикл обслуживания начинается на следующий рабочий день.</p> <p>Цикл обслуживания в течение трех рабочих дней может быть доступен не для всех географических регионов и может быть более длительным за пределами крупных городов.</p>
<b>График обслуживания</b>	<p>График обслуживания — это время, в течение которого предоставляется указанное обслуживание оборудования (в сервисном центре или дистанционно). Обслуживание предоставляется с 09:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней (может отличаться в зависимости от географического региона).</p>

## Спецификации

Таблица 2. Дополнительные возможности обслуживания

Услуга	Особенности предоставления
<b>Возможность невозврата заказчиком накопителей информации</b>	<p>Для поддерживаемых продуктов в рамках данной услуги заказчик может сохранить у себя неисправные жесткие диски, для которых предоставляется обслуживание, когда для заказчика неприемлем возврат неисправного жесткого диска ("жесткий диск"), т. к. на нем хранятся конфиденциальные данные. Возможность невозврата обязательна для всех жестких дисков обслуживаемого компьютера. Независимо от возможных противоречий в данном документе или единых условиях заказа НР для поддержки НР отказывается от владения и прав на дефектный жесткий диск, на который распространяется действие услуги по невозврату дефектных носителей, в случае, если НР предоставляет заказчику продукт для замены. Заказчик обязан вернуть все дефектные жесткие диски, поддерживаемые НР в соответствии с соглашением о поддержке НР.</p>
<b>Защита от случайного повреждения</b>	<p>Для поддерживаемых продуктов некоторые уровни обслуживания предусматривают защиту от случайного повреждения. Если этот вид обслуживания применим, заказчику предоставляется защита поддерживаемого оборудования от случайного повреждения как часть данной услуги.</p> <p>Под случайным повреждением подразумевается физическое повреждение изделия в результате случайного происшествия. Примерами случайных повреждений являются неумышленно пролитая жидкость, падения, удары и броски тока. Также к ним относятся повреждение жидкокристаллического экрана и частей устройства.</p> <p>Защита от случайного повреждения не распространяется на хищение, потерю, пожар, повреждения в результате дорожно-транспортного происшествия и стихийного бедствия, естественный износ, расходные материалы, умышленную порчу и другие исключения, указанные в разделе "Ограничения обслуживания". Для замены важнейших частей существуют определенные ограничения, описанные в разделе "Ограничения обслуживания".</p>

## Спецификации

Таблица 3. Уровни обслуживания

Не все уровни обслуживания доступны для всех изделий. Выбранный заказчиком уровень обслуживания будет указан в контракте.

Услуга	Особенности предоставления
<b>Обслуживание с возвратом в НР</b>	<p>НР предоставляет обслуживание с возвратом, в стоимость которого входят ремонт или замена неисправного изделия, а также части, работа и расходы по транспортировке изделия заказчику. Выбирая этот вид обслуживания НР, заказчик берет на себя ответственность за упаковку и доставку неисправного изделия в соответствующий сервисный центр НР.</p> <p>НР вернет заказчику отремонтированное или замененное изделие в пределах географического региона, где выполнялось обслуживание. Цикл данного вида обслуживания составляет три рабочих дня в поддерживаемых регионах, за исключением случаев неявной ("плавающей") неисправности, которая может потребовать дополнительного времени для ремонта. Цикл обслуживания измеряется в рабочих днях, прошедших с момента получения изделия соответствующим сервисным центром НР до момента, когда отремонтированное изделие или изделие для замены будет готово для доставки заказчику. Цикл обслуживания не включает в себя время, необходимое для доставки отремонтированного или замененного изделия заказчику. Можно заказать срочную доставку изделия за дополнительную плату.</p> <p>Заказчик может обращаться в центр технической поддержки НР с 09:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней. Для некоторых изделий может быть доступна расширенная техническая поддержка по телефону (время поддержки может зависеть от географического региона).</p>

**Обслуживание с доставкой в HP и возвратом заказчику**

HP предоставляет заказчику полное обслуживание, включая доставку неисправного изделия в сервисный центр HP, его ремонт или замену, а также возврат работоспособного изделия заказчику. Цикл данного вида обслуживания составляет 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 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 09:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме 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).

## 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 репликаторы портов.
- Любое изделие, ремонт которого выполнялся неавторизованным специалистом или пользователем.

## Ответственность заказчика

По требованию HP заказчик или авторизованный представитель HP должен зарегистрировать подлежащее обслуживанию изделие в течение 10 (десяти) дней после приобретения данной услуги с помощью инструкций по регистрации, которые находятся в пакете HP Care Pack или в предоставленном HP сообщении электронной почты либо другим способом, указанным HP. Если местоположение обслуживаемого изделия изменилось, в течение десяти дней после изменения необходимо выполнить регистрацию (или соответствующее изменение существующей регистрации HP).

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.

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

Заказчик должен убедиться, что 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 обязан удалить все персональные и/или конфиденциальные данные с неисправного изделия перед возвратом в указанное HP место для ремонта или замены. HP не несет ответственности за сохранность информации, находящейся на изделии.

При использовании возможности невозврата заказчиком накопителей информации заказчик также обязан выполнить следующее.

- Извлечь все жесткие диски перед возвратом неисправного изделия в указанное HP место для ремонта или замены. HP не несет ответственности за информацию, находящуюся на жестких дисках.
- Обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных заказчика, содержащихся на соответствующем жестком диске.
- Предоставить HP идентификационную информацию о каждом сохраненном у себя жестком диске, а также подписать и вернуть предоставленный HP документ, подтверждающий невозврат жестких дисков заказчиком.
- Уничтожить сохраненные у себя жесткие диски или предотвратить их дальнейшее использование.
- Утилизировать все сохраненные у себя жесткие диски в соответствии с применимыми законами и нормами по защите окружающей среды.

Для жестких дисков, предоставленных заказчику компанией HP временно, в аренду или в лизинг, заказчик обязуется своевременно вернуть предоставленные для замены жесткие диски после истечения или прекращения действия услуг HP по поддержке. Заказчик самостоятельно несет ответственность за удаление всех конфиденциальных данных до возврата такого предоставленного на время, в аренду или в лизинг жесткого диска к компании HP.

## 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 таких способов – доставка курьером запасных частей, заменяемых пользователем, например, клавиатуры или мыши, либо доставка сменного модуля. HP определит подходящий способ

для предоставления эффективной и своевременной поддержки заказчика.

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

- Восстановление и поддержка операционной системы, программного обеспечения и данных.
- Устранение проблем взаимодействия или совместимости.
- 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 неавторизованных попыток персонала другой компании (не HP) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.
- Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неправильного обращения или использования изделия.
- Профилактическое обслуживание.

#### **Ограничения возможности возврата заказчиком накопителей информации**

Возможность возврата заказчиком накопителей информации предоставляется только для жестких дисков, признанных HP неисправными в результате дистанционной диагностики. Она не действует для заменяемых исправных жестких дисков.

Коэффициент сбоев жестких дисков непрерывно отслеживается, и HP оставляет за собой право отменить действие этой услуги с уведомлением в течение 30 дней в случае, если HP обоснованно считает, что заказчик чрезмерно интенсивно использует услугу по возврату (например если количество заменяемых неисправных жестких дисков значительно превышает стандартные коэффициенты сбоев для соответствующих систем).

**HP НЕ ПРИНИМАЕТ НА СЕБЯ НИКАКИХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ В ОТНОШЕНИИ СОДЕРЖИМОГО И УНИЧТОЖЕНИЯ ЖЕСТКИХ ДИСКОВ, КОТОРЫЕ НЕ БУДУТ ВОЗВРАЩЕНЫ ЗАКАЗЧИКОМ. НЕЗАВИСИМО ОТ ЛЮБЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ HP ОБ ОБРАТНОМ, ПРИВЕДЕННЫХ В ЕДИНЫХ УСЛОВИЯХ ЗАКАЗА ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ ИЛИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, КОМПАНИЯ HP 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 ДАННОЙ УСЛУГИ ПО НЕВОЗВРАТУ НЕИСПРАВНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ.**

#### **Исключения применения защиты от случайного повреждения**

Защита от случайного повреждения не распространяется на следующие случаи.

- Повреждения, вызванные несоблюдением рекомендаций производителя по обслуживанию и эксплуатации.
- Повреждения в результате войны, ядерного инцидента, пожара, терроризма, дорожно-транспортного происшествия, стихийного бедствия, попыток неавторизованного ремонта изделия, а также использования поврежденных и неисправных носителей.
- Утеря или повреждение данных, перерывы в работе, старение, косметические повреждения, коррозия, изменение цвета, текстуры или отделки, амортизация, естественный износ.
- Ошибки проектирования, конструкции, программирования или инструкций.
- Мошенничество, хищение, необъяснимое или таинственное исчезновение, неправильное использование или обращение, умышленное повреждение.
- Любые изменения и модификации изделия.

Замена важнейших частей ноутбуков HP для бизнеса может быть произведена только три раза в год, начиная с даты начала действия пакета HP Care Pack.

Для всех других продуктов замена важнейших частей производится один раз в год, начиная с даты начала действия пакета HP Care Pack.

В рамках защиты от случайных повреждений к таким частям относятся следующие (включая, но не ограничиваясь): экран (ЖКД), дисковод DVD/CD-ROM, системная плата, процессор, жесткий диск и модули памяти. При достижении указанного ограничения потребуется оплатить ремонт важнейших частей с учетом затраченных времени и материалов.

#### **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 веб-узле по адресу:

[www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)  
[www.hp.com/hps/carepack](http://www.hp.com/hps/carepack)

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2008 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 фактически и юридически как явное или подразумеваемое дополнение к этим условиям гарантии. HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.

Более подробную информацию см. по адресу: [www.hp.ru](http://www.hp.ru)

5981-6649RUE, апрель 2008 г.



**Технологии для успеха в бизнесе**