

Справочная информация по уровням обслуживания HP Care Pack для устройств печати и цифровой обработки изображений





	Трудозатраты	Выезд на место эксплуатации	Запчасти	Комплекты МК	Расходные м-лы
<b>Return to Bench (Return to Depot)</b>	ВКЛ.	—	ВКЛ.	—	—
<b>Next day Exchange</b>	ВКЛ.	—	ВКЛ.	—	—
<b>Next day on-site</b>	ВКЛ.	ВКЛ.	ВКЛ.	—	—
<b>Next day on-site with МК<sup>1</sup></b>	ВКЛ.	ВКЛ.	ВКЛ.	ВКЛ.	—
<b>4hours 13x5 on-site<sup>2</sup></b>	ВКЛ.	ВКЛ.	ВКЛ.	—	—
<b>Installation</b>	ВКЛ.	ВКЛ.	—	—	—

<sup>1</sup> Care Pack включает замену комплектов Maintenance Kit (макс. 1 комплект МК в год в течение периода обслуживания).

<sup>2</sup> График обслуживания с 9:00 до 22:00 в рабочие дни.

Некоторые уровни обслуживания по тем или иным причинам могут быть не доступны для заказа.

#### **Поддержка 4hours 13x5 on-site:**

- при регистрации обращения до 18:00 в рабочие дни выезд инженера может быть осуществлен в этот же день до 22:00;
- при регистрации обращения после 18:00 выезд инженера будет перенесен на следующий рабочий день.

**Регистрация гарантийных HP Care Pack:** Care Pack должен быть приобретен и зарегистрирован в течение 90 дней с даты приобретения устройства. Период обслуживания начинается с даты приобретения основного устройства.

#### **Регистрация послегарантийных HP Care Pack:**

послегарантийные HP Care Pack должны быть зарегистрированы до окончания действия фабричной гарантии или ранее приобретенного гарантийного Care Pack (в последние 30 дней поддержки).

**Нестандартный процесс приобретения послегарантийного HP Care Pack:** покупка/регистрация послегарантийного HP Care Pack после окончания действия фабричной гарантии или ранее приобретенного гарантийного Care Pack должна быть разрешена локальным представителем HP. Устройство должно быть в хорошем работоспособном состоянии.

## Комментарии

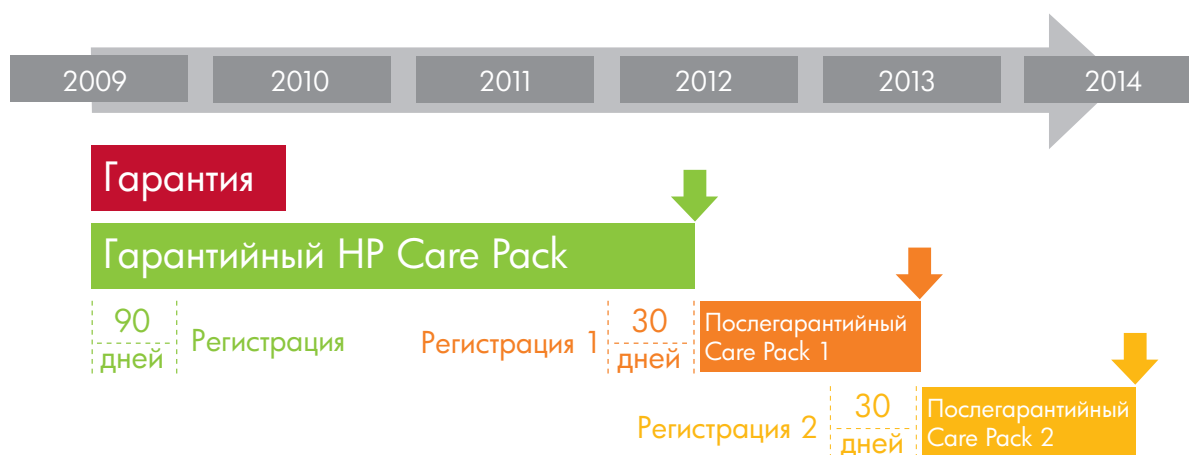
<b>Поддержка on-site</b>	Выезд инженера на место эксплуатации оборудования осуществляется в оговоренные временные графики и периоды — на следующий рабочий день или в течение 4 часов с момента регистрации обращения. Прибыв к заказчику, специалист HP будет выполнять обслуживание до тех пор, пока работоспособность изделия не будет восстановлена. Если потребуются дополнительные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их появления. Перед выездом к заказчику осуществляется дистанционная диагностика возникшей проблемы.
<b>Комплекты Maintenance Kit</b>	<p>Комплект по уходу за принтером Maintenance Kit (МК) состоит из нескольких частей (печка, валики переноса изображения, ролики тракта подачи бумаги и т. д.). Замена комплекта МК производится не проактивно, а при появлении соответствующего оповещения на дисплее принтера (сообщение появляется, когда ресурс комплекта израсходован на 90 %).</p> <p>Если одна из составных частей МК выходит из строя до того, как ресурс комплекта израсходован, эта составная часть будет заменена согласно активной поддержке на основное устройство. Это же правило действует для устройств с поддержкой HP Care Pack Next day on-site with МК.</p> <p>Если одна из составных частей МК выходит из строя после того, как ресурс комплекта израсходован, эта составная часть не подлежит замене по фабричной гарантии или по пакету услуг HP Care Pack, равно как и не производится замена всего комплекта МК по специальному пакету HP Care Pack, включающему услуги по замене комплектов МК (HP Care Pack Next day on-site with МК). В этом случае замена МК должна оплачиваться заказчиком отдельно.</p>
<b>Печатающие головки для DesignJet</b>	Печатающие головки считаются запасными частями только для Echo/Solvent DesignJets (DeJ 8000, 9000 и 10000 серий), в этом случае они покрываются стандартной гарантией основного устройства и пакетами HP Care Pack для основного устройства. Для всех остальных моделей DesignJets печатающие головки считаются расходными материалами и не покрываются ни одним видом HP Care Pack. Обслуживание таких печатающих головок осуществляется продавцом согласно их собственной гарантии.
<b>Аксессуары</b>	Обслуживание согласно пакету Care Pack также покрывает все аксессуары, необходимые для нормальной работы устройства печати HP (например, дополнительные лотки, устройства двусторонней печати, Jet Directs и т. д.), до тех пор, пока к заказу не будут доступны отдельные пакеты HP Care Pack для таких аксессуаров.
<b>Инсталляция</b>	Инсталляция включает: распаковку изделия, установку в соответствии с его спецификациями, проведение стандартных тестовых и диагностических процедур, физическое подключение к компьютерной сети. Установка производится для 1–2 серверов, находящихся в одном здании, или для 1–6 ПК по усмотрению представителя HP или авторизованного сервисного партнера, производящего инсталляцию.
<b>Поддержка Return to Bench (Return to Depot)</b>	Заказчик должен самостоятельно доставить оборудование в ближайший Сервисный Центр для обслуживания, а также самостоятельно забрать отремонтированное устройство из СЦ.
<b>Поддержка Next day Exchange</b>	Для России этот пакет услуг рассматривается как HP Care Pack Return to Bench (Return to Depot).

# Примеры регистрации пакетов HP Care Pack:

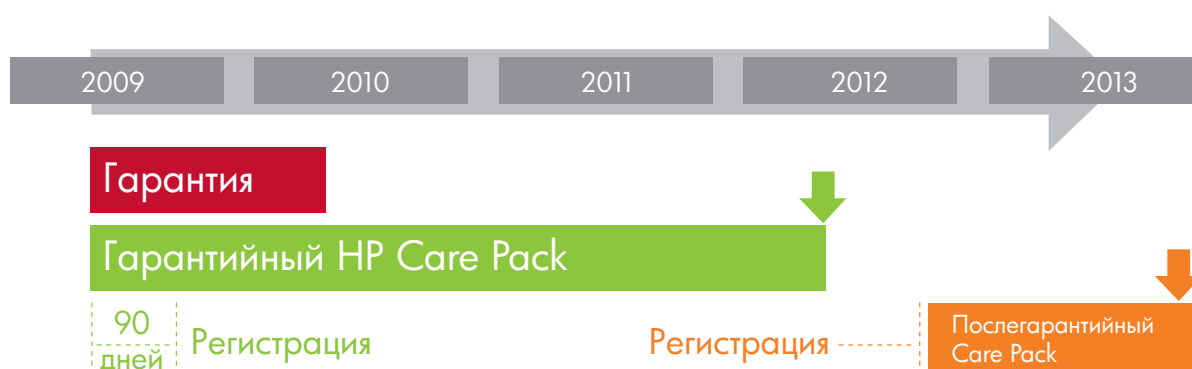
1. HP Care Pack 3 года + послегарантийный HP Care Pack, 1 год



2. HP Care Pack 3 года + два послегарантийных Care Pack, по 1 году каждый



3. HP Care Pack 3 года + послегарантийный HP Care Pack, 1 год: покупка HP Care Pack после истечения активной поддержки на устройство должна быть разрешена локальным представителем HP, регистрация Care Pack осуществляется только через представителя HP\*.



\*Данный пример регистрации является исключением.