



# HP Care Pack

в вопросах и ответах



# Содержание

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Корпоративные новости Департамента аутсорсинга<br>и технической поддержки HP Россия . . . . .                                                  | 4  |
| Что такое HP Care Pack? . . . . .                                                                                                              | 6  |
| Для чего нужен Care Pack и что он дает? . . . . .                                                                                              | 7  |
| Какие уровни обслуживания предоставляет HP? . . . . .                                                                                          | 8  |
| Что такое электронный и бумажный HP Care Pack? . . . . .                                                                                       | 15 |
| Что такое гарантийный и послегарантийный<br>HP Care Pack? . . . . .                                                                            | 15 |
| Что предлагает HP<br>по послегарантийному обслуживанию? . . . . .                                                                              | 16 |
| Для каких видов оборудования существует<br>HP Care Pack? . . . . .                                                                             | 16 |
| На какие компоненты оборудования<br>распространяется HP Care Pack? . . . . .                                                                   | 17 |
| Распространяется ли действие HP Care Pack на<br>нагревательный элемент принтера («печку»? . . . . .                                            | 17 |
| Распространяется ли поддержка на добавленные<br>в сервер опции оборудования, в том числе установленные<br>заказчиком самостоятельно? . . . . . | 18 |
| Начало и окончание действия HP Care Pack . . . . .                                                                                             | 18 |
| Что такое регистрация HP Care Pack,<br>для чего она нужна? . . . . .                                                                           | 18 |
| Как зарегистрировать HP Care Pack? . . . . .                                                                                                   | 19 |



|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Когда необходимо зарегистрировать HP Care Pack? . . . . .                                                                                  | 19 |
| Какая гарантия установлена на оборудование HP? . . . . .                                                                                   | 20 |
| Какая гарантия установлена<br>на программное обеспечение HP? . . . . .                                                                     | 20 |
| Как узнать, когда заканчивается гарантия<br>на оборудование HP? . . . . .                                                                  | 21 |
| Где купить HP Care Pack . . . . .                                                                                                          | 21 |
| Когда лучше покупать HP Care Pack . . . . .                                                                                                | 21 |
| География обслуживания по гарантии<br>и по Care Pack . . . . .                                                                             | 22 |
| Какие сервисные центры должны обслуживать<br>по расширенной гарантии? . . . . .                                                            | 22 |
| Работает ли HP Care Pack с гарантированным<br>временем ремонта в течение 6 часов в Подмосковье? . . . . .                                  | 22 |
| Какой HP Care Pack надо приобрести для того, чтобы<br>инженер HP произвел модернизацию (upgrade)<br>оборудования? . . . . .                | 22 |
| Будет ли проведена бесплатная замена запчастей,<br>если заказчик повредил оборудование во время<br>самостоятельной модернизации? . . . . . | 23 |
| Куда обращаться по сервисному случаю . . . . .                                                                                             | 23 |
| Куда можно пожаловаться на качество<br>обслуживания HP? . . . . .                                                                          | 23 |



# Корпоративные новости Департамента аутсорсинга и технической поддержки НР Россия

## НР открывает обновленный Сервисный центр по обслуживанию компьютерного оборудования

### **Московский сервисный центр является самым крупным и современным сервисным предприятием НР в России**

Москва, 27 марта 2006 года — сегодня компания НР объявила об открытии после реконструкции Московского сервисного центра по обслуживанию компьютерного оборудования. В обновленном сервисном центре значительно расширился спектр и улучшилось качество предоставляемых сервисных услуг.

Московский сервисный центр был открыт в 1999 году. Из 10 000 сервисных заявок, которые в месяц обрабатываются сервисной сетью НР в России, более 4000 проходит через Московский сервисный центр. В последнее время стала остро ощущаться ограниченность ресурсов центра для обработки постоянно растущего количества заказов.

Обновленный Московский сервисный центр претерпел значительные изменения: вдвое увеличена площадь зала, значительно возросло количество администраторов приемки (до 12), внедрена новая система регистрации ремонтов WFM 5.4, начато использование сканеров штрих-кодов в обновленной системе учета оборудования и установлена электронная система управления очередью Q-Matic. Помимо этого увеличилось время работы Сервисного центра (до 20:00; суббота также стала рабочим днем).



«Компания HP всегда очень серьезно относилась к организации технической поддержки заказчиков. Для нас очень важно, чтобы каждый наш заказчик — крупная компания или пользователь одного персонального компьютера или принтера, получил необходимый уровень сервиса, — отмечает Оуэн Кемп, вице-президент и генеральный директор HP Россия. — Именно поэтому мы постоянно совершенствуем качество предоставляемых услуг, а также расширяем их спектр, что является для HP одним из приоритетных направлений развития бизнеса в России и мире».

Подразделения технической поддержки компании и сервисные центры во всех странах, где функционируют офисы HP, являются частью Всемирной службы поддержки HP Global Delivery (GD). HP GD предоставляет полный спектр услуг, начиная от ремонта принтеров и персональных компьютеров непосредственно в сервисных центрах и заканчивая круглосуточной поддержкой бизнес-критичных систем с гарантированным временем реакции и восстановления.

Сервисное обслуживание заказчиков осуществляют высококвалифицированные инженеры, входящие в штат HP GD и специализирующиеся, как правило, на обслуживании корпоративных продуктов (высокопроизводительные серверы, системы хранения данных), а также специалисты сервисных центров, которые работают в рамках Программы авторизованного сервисного партнерства HP.



## Что такое HP Care Pack?

HP Care Pack — это сервисный продукт HP, расширяющий условия стандартной гарантии HP на программное обеспечение, компьютерное и периферийное оборудование. HP Care Pack позволяет установить в рамках предлагаемого компанией HP набора сервисов желаемый уровень и срок технической поддержки оборудования и программного обеспечения HP, расширив условия стандартной гарантии в зависимости от требований бизнеса заказчика.

HP Care Pack предлагает несколько уровней поддержки — от обслуживания в сервисном центре до фиксированного времени ремонта оборудования в течение 6 часов на месте установки, а также услуги сборки и ввода в эксплуатацию.

Условия обслуживания по HP Care Pack опубликованы на сайте <sup>1</sup>.

Условия сервисного обслуживания привязываются к определенной единице оборудования HP после прохождения процесса регистрации HP Care Pack. Обслуживание в рамках сервиса HP Care Pack осуществляется специалистами HP или авторизованными сервисными центрами.

---

<sup>1</sup><http://www.hp.ru/services/carepack/> на русском языке  
или <http://h20219.www2.hp.com/services/cache/10950-0-0-225-121.html> — на английском.



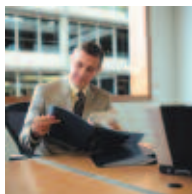
## Для чего нужен Care Pack и что он дает?

Стандартные гарантийные обязательства, устанавливаемые HP на оборудование и программное обеспечение в большинстве случаев отвечают потребностям заказчика. Но для ответственных задач, имеющих критическое значение для основного бизнеса, бывает целесообразно расширить действие стандартной гарантии.

HP Care Pack позволяет максимально повысить эффективность долгосрочной работы вашего оборудования благодаря более оперативному обслуживанию.

Приобретая сервис HP Care Pack, заказчик имеет возможность минимизировать риски, связанные с вводом в эксплуатацию и обслуживанием технологий HP, путем привлечения высококвалифицированного персонала корпорации и авторизованных сервисных центров HP. При этом собственные инженерные ресурсы переключаются на стратегические задачи поддержки бизнеса.

Сервисные пакеты HP Care Pack позволяют точнее спланировать расходы на эксплуатацию оборудования и программного обеспечения, так как ремонт и консультации в рамках пакета выполняются без дополнительной оплаты, а выезды инженера к заказчику позволяют избежать необходимости доставки устройства в сервисный центр. Сервисные пакеты HP Care Pack предлагают заказчику самостоятельно выбрать необходимый уровень и срок поддержки для всех компонентов системы производства HP.



## Какие уровни обслуживания предоставляет HP?

HP предлагает широкий спектр уровней обслуживания оборудования и программного обеспечения:

- ремонт или замена оборудования HP в сервисном центре;
- ремонт оборудования с выездом к заказчику;
- проактивная поддержка для оборудования класса Enterprise;
- установка, запуск, ввод оборудования и ПО в эксплуатацию.

В рамках HP Care Pack предлагаются несколько вариантов временных интервалов обращения клиентов за помощью и максимально допустимого времени восстановления работоспособности системы.

Во всех регионах России действует система, в которой обращение может производиться в течение 9 часов 5 рабочих дней в неделю.

Если требуется расширить диапазон рабочих часов, например, из-за несовпадения начала рабочего дня в различных организациях, можно приобрести сервис, подразумевающий обращение в течение 13 часов 5 рабочих дней в неделю.

Для поддержки критичного оборудования предусмотрен режим круглосуточного обращения на протяжении всей календарной недели (24x7) и в праздничные дни.

Время реакции зависит от выбранного уровня поддержки и может лежать в диапазоне от 4 часов до следующего рабочего дня.

### **Ремонт или замена оборудования в сервисном центре**

Ремонт оборудования, на которое установлен данный уровень сервисной поддержки, производит авторизованный сервисный центр HP. Доставку оборудования в сервисный центр и обратно заказчик обеспечивает самостоятельно.

Время приема заявок на ремонт оборудования определяется часами работы сервисного центра.



## Ремонт оборудования с выездом к заказчику

Ремонт оборудования с выездом к заказчику предоставляет гибкость в выборе времени регистрации обращений и времени реакции, отвечающих конкретным требованиям заказчика и обеспечивающих отличное качество на выгодных условиях.

В зависимости от вида оборудования возможны несколько вариантов обслуживания по расширенной гарантии HP Care Pack.

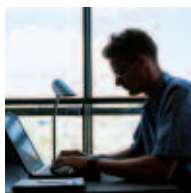
| Уровень сервиса           | Время приема обращений                                      | Время реакции          | Особенности пакета |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|
| Hardware Support 24x7x4   | 24x7<br>(круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | 4 часа                 |                    |
| Hardware Support 13x5xNBD | 13x5<br>(с 9:00 до 22:00 в рабочие дни)                     | следующий рабочий день |                    |
| Hardware Support 9x5xNBD  | 9x5<br>(с 9:00 до 18:00 в рабочие дни)                      | следующий рабочий день |                    |

## Фиксированное время ремонта

Для поддержки критически важного оборудования компания HP предоставляет услугу по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику с фиксированным временем ремонта. Эта услуга позволяет ИТ-менеджеру заказчика совместно со службой технической поддержки HP немедленно приступить к устранению неисправности и восстановить работоспособность оборудования в течение фиксированного времени с момента регистрации заявки.

При фиксированном времени ремонта предоставляются следующие возможности по расширенной гарантии HP Care Pack.

| Уровень сервиса                        | Время приема обращений                                      | Время реакции                  | Особенности пакета                                                                                                      |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hardware Support 6-Hour Call-to-Repair | 24x7<br>(круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | немедленное выделение ресурсов | Ремонт оборудования в течение 6 часов с момента обращения.                                                              |
| Hardware Support NBD Call-to-Repair    | 9x5<br>(с 9:00 до 18:00 в рабочие дни)                      |                                | Ремонт оборудования в течение следующего рабочего дня (двух дней для г. Санкт-Петербург, пять дней для регионов России) |



### Поддержка программного обеспечения

В рамках пакетов услуг по поддержке программного обеспечения ИР предоставляет рекомендации по эффективному использованию программного обеспечения, диагностике и решению проблем, идентификации дефектов программ, а также новые версии программных продуктов, исправлений и документации, включая лицензии на использование новых версий для всех систем, на которые распространяется действие первоначальной лицензии.

Условия приема обращений и времени реакции зависят от уровня выбранного сервиса.

| Уровень сервиса       | Время приема обращений                                      | Время реакции | Особенности пакета |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|
| Software Support 24x7 | 24x7<br>(круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | 2 часа        |                    |
| Software Support 9x5  | 9x5<br>(с 9:00 до 18:00 в рабочие дни)                      | 2 часа        |                    |



### Комплексная поддержка оборудования и программного обеспечения

Действие пакетов расширенной поддержки SupportPlus и SupportPlus24 распространяется на операционные системы Microsoft, приобретенные у компании HP и на коммерческие версии Linux — RedHat и SuSe. При этом не имеет значения, проводил ли заказчик установку самостоятельно или это сделал инженер HP.

В том случае, когда коммерческие версии Linux приобретены не через HP, они будут поддерживаться, если версия операционной системы входит в список поддерживаемых в настоящий момент. Со списком поддерживаемых версий Linux можно познакомиться на страницах<sup>1</sup>.

Для серверных комплексов, работающих под управлением системного программного обеспечения очень важно обеспечить комплексную поддержку от одной сервисной организации. Это позволяют сделать пакеты услуг SupportPlus и SupportPlus24.

| Уровень сервиса | Время приема обращений                                      | Время реакции                             | Особенности пакета                                                                       |
|-----------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| SupportPlus 24  | 24x7<br>(круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | 4 часа для оборудования,<br>2 часа для ПО | Эти услуги подразумевают комплексное обслуживание аппаратного и программного обеспечения |
| SupportPlus     | 13x5<br>(с 9:00 до 22:00 в рабочие дни)                     | 4 часа для оборудования,<br>2 часа для ПО |                                                                                          |

<sup>1</sup><http://h18004.www1.hp.com/products/servers/linux/hplinuxcert.html> для RedHat Linux  
и <http://h18004.www1.hp.com/products/servers/linux/hplinuxcert-novell.html> для SuSe Linux



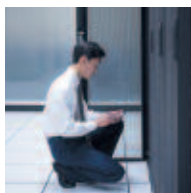
### Проактивная поддержка для оборудования класса Enterprise

Компания HP предлагает оборудование высокого уровня производительности и надежности для решения задач масштаба корпорации (UNIX-серверы, системы хранения данных, сетевые решения и т.п.).

Для обеспечения бесперебойной работы систем, образующих ядро инфраструктуры ИТ, предлагаются сервисы проактивной поддержки.

Сервисы Proactive24 и CriticalService можно приобрести в виде контрактов и сервисных опций оборудования.

| Уровень сервиса         | Время приема обращений                                      | Время реакции                  | Особенности пакета                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Critical Service</b> | 24x7<br>(круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | немедленное выделение ресурсов | Закрепленная за заказчиком команда поддержки. Согласованный план технической поддержки. Профилактические сервисы и рекомендации. Постоянный удаленный мониторинг оборудования. Приоритетный режим круглосуточной поддержки. Ремонт оборудования в течение 6 часов с момента обращения |
| <b>Proactive24</b>      | 24x7<br>(круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | 4 часа                         | Закрепленная за заказчиком команда поддержки. Согласованный план технической поддержки. Профилактические сервисы и рекомендации. Постоянный удаленный мониторинг оборудования. Круглосуточная поддержка                                                                               |



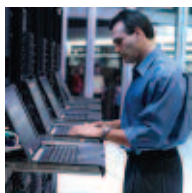
### **Установка, запуск, ввод оборудования и ПО в эксплуатацию**

Компания HP предоставляет сервисы по сборке, установке и вводу в эксплуатацию оборудования и программного обеспечения.

В официальных документах такие сервисы называются Installation and Startup.

Сервис Installation включает в себя работы по базовой установке оборудования:

- распаковку, проверку на целостность и сборку в соответствии со спецификациями;
- установку дополнительных компонентов, приобретенных отдельно;
- подключение оборудования к сетям LAN, WAN, SAN и т.п.;
- ремонт или замену поврежденных компонентов;
- базовую проверку работоспособности;
- краткий инструктаж для заказчика;
- сбор упаковочного материала.



Список работ, выполняемых в рамках сервиса Installation and Startup, зависит от типа устанавливаемого оборудования:

- для серверных систем он включает установку оборудования, как описано выше, а также операционных систем с драйверами устройств HP и сетевой поддержкой, утилит управления, заведение учетных записей администраторов, проведение необходимых тестов, подтверждающих нормальное функционирование системы, демонстрацию работоспособности базовой конфигурации системы, инструктаж для заказчика;
- для дисковых массивов создается согласованный с заказчиком документ — план установки, определяющий порядок ввода в строй массива; проводится проверка соответствия установленных пакетов обновления операционных систем компьютеров, с которых будет доступен дисковый массив; проводится согласование с заказчиком конфигурации массива, учитывающей производительность приложений и требования надежности; создается проект структуры виртуальных дисков; устанавливается оборудование HP StorageWorks и инициализируется массив; массив подключается к существующей SAN; создается документация на введенную в строй конфигурацию; проводятся тесты, подтверждающие правильность работы системы; проводится инструктаж заказчика и ознакомление его с пакетом документов;
- для ленточной библиотеки рассматривается дизайн существующей SAN и возможности поддержки выбранной ленточной библиотеки; устанавливается оборудование и программное обеспечение управления библиотекой; загружаются картриджи; выполняется конфигурирование интерфейсов библиотеки, оптического коммутатора и программного обеспечения; выполняется конфигурирование хост-компьютеров, обслуживаемых библиотекой; проводятся тесты готовой конфигурации; создается документ, описывающий полученную конфигурацию; проводится инструктаж заказчика и ознакомление его с документацией.



## Что такое электронный и бумажный HP Care Pack?

Существует две формы поставки сервисных пакетов HP Care Pack — бумажная и электронная.

При заказе HP Care Pack в бумажном виде заказчику приходит запечатанный буклет с описанием сервисов расширенной гарантии HP Care Pack, серийный номер, инструкция по регистрации HP Care Pack и полезные ссылки на web-ресурсы российского сайта HP.

При заказе электронной формы HP Care Pack заказчику приходит сообщение по электронной почте, в котором содержится информация о продукте, серийный номер пакета и ссылка на сайт регистрации HP Care Pack.

В настоящее время HP рекомендует использовать электронную форму поставки сервисных пакетов HP Care Pack.

## Что такое гарантийный и послегарантийный HP Care Pack?

Существует два вида HP Care Pack — гарантийный и послегарантийный.

Гарантийный HP Care Pack действует в течение стандартной гарантии и может продлевать ее до 5 лет в зависимости от вида оборудования. Для того чтобы узнать текущие условия и срок действия гарантии на продукт HP, зная продуктовый и серийный номер, следует воспользоваться инструментом Warranty Look-Up по ссылке<sup>1</sup>.

При этом необходимо выбрать страну (Россия) и ввести продуктовый и серийные номера интересующей единицы оборудования.

Послегарантийный HP Care Pack начинает действовать на следующий день после окончания стандартной заводской гарантии или действия гарантийного HP Care Pack. Его можно приобрести на 1 год, но обязательно до даты истечения стандартной гарантии или гарантийного HP Care Pack.

В каждом случае регистрация HP Care Pack обязательна.

Информацию о регистрации HP Care Pack можно найти в разделе «Как зарегистрировать HP Care Pack» данного документа.

---

<sup>1</sup><http://www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>



## Что предлагает HP по послегарантийному обслуживанию?

Послегарантийный HP Care Pack предлагает те же уровни поддержки, что и гарантийный пакет расширенной поддержки. Он продлевает действие стандартной гарантии или гарантийного HP Care Pack еще на 1 год. Приобрести и зарегистрировать послегарантийный HP Care Pack необходимо во время действия стандартной гарантии или гарантийного HP Care Pack.

HP предлагает услугу платного ремонта оборудования с истекшим сроком гарантии. Для устройств печати ремонт имеет фиксированную стоимость. По вопросам платного ремонта негарантийного оборудования можно обращаться в сервисный центр HP по телефону (495) 797-3520.

## Для каких видов оборудования существует HP Care Pack?

Приобретение HP Care Pack возможно только для оборудования с действующей гарантией.

Сервисные пакеты HP Care Pack доступны для следующих продуктов:

- персональные компьютеры, ноутбуки, мониторы (за исключением мониторов с диагональю более 22");
- принтеры, сканеры, офисная техника HP, проекторы;
- серверы и кластеры HP ProLiant;
- накопители на DVD, накопители на магнитной ленте, ленточные библиотеки MSL;
- дисковые массивы MSA, коммутаторы SAN, серверы NAS;
- сетевое оборудование HP ProCurve;
- операционные системы Microsoft и Linux, поставляемые HP;
- программное обеспечение VMWare, поставляемое HP;
- программное обеспечение HP для управления сетями и системами хранения данных.



## На какие компоненты оборудования распространяется HP Care Pack?

Обслуживание распространяется на основное изделие HP, все поставляемые HP внутренние компоненты и микропрограммное обеспечение, а также все стандартные комплектующие и опции HP, приобретенные одновременно или после приобретения основного изделия. Действие HP Care Pack не распространяется на внешние дополнительные устройства и устройства, имеющие собственные пакеты HP Care Pack.

За исключением специальных HP Care Pack для ПО и системной поддержки, обслуживание не распространяется на операционные системы, приложения и программы, входящие в состав основных изделий. Если требуется поддержка такого ПО, то для него необходимо приобрести соответствующий HP Care Pack.

Компоненты, на которые распространяется действие HP Care Pack:

- для серверов и систем хранения — все внутренние компоненты: блок питания, UPS, консоль, монитор (в исполнении для монтажа в стойку), KVM, за исключением внешних устройств и подсистем хранения (стримеры);
- для принтеров — все внутренние компоненты, за исключением комплекта профилактического обслуживания (Maintenance Kit) и расходных материалов;
- для ноутбуков — док-станция;
- для рабочих станций — мышь, клавиатура и монитор (кроме мониторов с диагональю более 22").

Для внешних компонентов существуют отдельные сервисные пакеты HP Care Pack.

## Распространяется ли действие HP Care Pack на нагревательный элемент принтера («печку»)?

В том случае, когда нагревательный элемент принтера не выработал заявленный ресурс, выход его из строя попадает под действие расширенной гарантии HP Care Pack. Если ресурс компонента выбран полностью, то гарантия HP Care Pack прекращает действовать в независимости от времени наступления этого события.

Ресурс нагревательного элемента определяется количеством напечатанных страниц.



## Распространяется ли поддержка на добавленные в сервер опции оборудования, в том числе установленные заказчиком самостоятельно?

Действие расширенной гарантии HP Care Pack распространяется на опции, компоненты и принадлежности производства HP, рекомендованные для использования в данном оборудовании. Исключение составляют компоненты, особо перечисленные в разделе «На какие компоненты оборудования распространяется HP Care Pack?» данного документа.

## Начало и окончание действия HP Care Pack

Действие гарантийного HP Care Pack начинается одновременно с действием стандартной гарантии. Вне зависимости от времени регистрации дату начала действия стандартной гарантии можно узнать, зная продуктовый и серийный номера продукта. Следует воспользоваться инструментом Warranty Look-Up по ссылке<sup>1</sup>, выбрать страну (Россия) и ввести продуктовый и серийный номера. В полученном отчете будут приведены краткое описание продукта, тип гарантии на него, ее статус, даты начала и окончания действия и осуществляемый уровень поддержки.

## Что такое регистрация HP Care Pack, для чего она нужна?

Чтобы HP Care Pack начал действовать, его необходимо зарегистрировать. Регистрация HP Care Pack нужна для расширения уровня сервиса, оказываемого конкретной единице оборудования.

Компания HP рекомендует во избежание недоразумений провести регистрацию HP Care Pack в течение трех месяцев с момента приобретения, но не позднее завершения действия стандартной гарантии на оборудование.

<sup>1</sup><http://www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>



## Как зарегистрировать HP Care Pack?

Каждый HP Care Pack после покупки необходимо зарегистрировать. Это можно сделать, заполнив специальную форму на веб-странице<sup>1</sup>, либо выслав ее по факсу в HP. Информация о том, как зарегистрировать HP Care Pack, всегда прилагается к документации. HP рекомендует не откладывать регистрацию HP Care Pack и провести ее в течение трех месяцев после приобретения.

Для полной регистрации HP Care Pack вам понадобятся следующие данные:

- серийный и продуктовый номера оборудования;
- название организации;
- адрес и телефон контактного лица.

## Когда необходимо зарегистрировать HP Care Pack?

HP Care Pack должен быть зарегистрирован в течение действия стандартной гарантии на оборудование или программное обеспечение либо в течение действия уже приобретенного и зарегистрированного гарантийного HP Care Pack.

В любом случае компания HP рекомендует провести регистрацию не позднее трех месяцев после приобретения. Чем раньше будет проведена эта процедура, тем более эффективно будет введен в действие механизм поддержки вашего оборудования.

Если по каким-либо причинам HP Care Pack не может быть зарегистрирован (неправильно подобран пакет HP Care Pack под конкретное оборудование, оборудование долго находилось у дистрибьютора), то можно вернуть его поставщику.

Несвоевременная регистрация HP Care Pack не дает возможности возврата пакета.

---

<sup>1</sup>[www.hp.com/hpcarepack/emea/activate](http://www.hp.com/hpcarepack/emea/activate)



## Какая гарантия установлена на оборудование HP?

Сроки действия стандартной гарантии HP и метод обслуживания устанавливаются для каждого типа продукции независимо.

Например, на большинство моделей серверов HP ProLiant действует трехлетняя гарантия на компоненты с обслуживанием на месте установки оборудования (onsite), в то время как на сервер HP ProLiant DL140/145 действует только гарантия 1 год на компоненты.

Информация о гарантийных обязательствах HP является открытой и размещается на веб-сайтах HP.

Условия гарантии приведены на страницах описания продуктов online-издания HP Product Bulletin<sup>1</sup>. Информация о гарантии на отдельные продукты доступна в виде PDF-документов на веб-страницах<sup>2</sup>. Информацию о гарантии на другие продукты HP можно найти по адресу<sup>3</sup>. Следует выбрать группу, далее семейство продуктов, затем ссылку «Warranty information», ссылку «Read warranty related documents for the selected product» и затем открыть документ с описанием гарантии.

Сервисные пакеты HP Care Pack позволяют установить требуемый уровень и продолжительность обслуживания для оборудования HP.

## Какая гарантия установлена на программное обеспечение HP?

На программное обеспечение HP, как правило, устанавливается ограниченная гарантия сроком 90 дней с регистрацией обращений в стандартные рабочие часы и установленным временем реакции «следующий рабочий день». Точно так же, как и на оборудование, гарантию на ПО можно продлить с помощью соответствующего пакета HP Care Pack. Приобретение сервиса HP Care Pack позволяет без дополнительной оплаты получать обновленные версии программных продуктов и документации с продлением лицензии на них, всестороннюю техническую поддержку, а также устанавливать ПО (в рамках сервиса Installation & Startup).

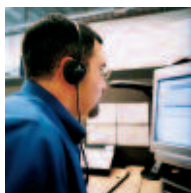
<sup>1</sup><http://h18000.www1.hp.com/products/quickspecs/Division/Division.html>

<sup>2</sup>HP ProLiant: <http://h18004.www1.hp.com/products/servers/platforms/warranty/index.html>

<sup>2</sup>системы хранения данных: <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>

<sup>2</sup>серверы Integrity и HP9000: документ с номером A6726 содержит последнюю версию гарантийных обязательств. Его можно найти на странице <http://docs.hp.com/en/> с помощью стандартной функции поиска по номеру или по ключевой фразе "BCS Warranty Guide".

<sup>3</sup><http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/ProductRoot.jsp?docIndexId=178706>



## Как узнать, когда заканчивается гарантия на оборудование HP?

По российскому законодательству гарантия на оборудование или программное обеспечение начинает действовать с момента продажи и продолжается в течение срока, оговоренного в гарантийном талоне.

Для того чтобы узнать текущие условия и срок действия гарантии на продукт HP, зная продуктовый и серийный номера, следует воспользоваться инструментом Warranty Look-Up по ссылке<sup>1</sup>.

Выбрав страну (Россия) и введя продуктовый и серийные номера, можно получить отчет, содержащий:

- краткое описание продукта;
- тип гарантии;
- статус гарантии, дату начала и окончания гарантии;
- описание уровня поддержки.

## Где купить HP Care Pack

Для того чтобы приобрести HP Care Pack, необходимо обратиться к одному из партнеров HP по продажам, например к вашему поставщику оборудования.

«Золотые реселлеры HP Care Pack» — это наиболее опытные партнеры HP, обладающие глубокими знаниями и обеспечивающие наилучшую компетенцию по вопросам, связанным с HP Care Pack. Их координаты расположены на веб-странице<sup>2</sup>.

## Когда лучше покупать HP Care Pack

HP рекомендует приобретать HP Care Pack одновременно с заказом оборудования или в течение короткого времени после него. Чтобы получить наиболее эффективную поддержку в рамках HP Care Pack, его необходимо зарегистрировать в течение двух-трех месяцев с момента приобретения оборудования.

<sup>1</sup><http://www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>

<sup>2</sup><http://www.hp.ru/services/carepack/howtobuy> в разделе «Услуги HP»



## География обслуживания по гарантии и по Care Pack

Как обслуживание по стандартной гарантии, так и обслуживание по пакету HP Care Pack осуществляется в радиусе 160 км от ближайшего сервис-центра. Полный список авторизованных сервис-центров HP можно узнать по адресу<sup>1</sup>.

Если заказчик находится на большем расстоянии от сервис-центра, то ремонт оборудования производится после доставки его в сервисный центр.

## Какие сервисные центры должны обслуживать по расширенной гарантии?

Все авторизованные сервисные центры HP, обслуживающие заказчиков по стандартной гарантии, производят также и обслуживание по расширенной гарантии HP Care Pack. Список сервис-центров можно найти на электронной странице<sup>1</sup>.

## Работает ли HP Care Pack с гарантированным временем ремонта в течение 6 часов в Подмоскovie?

HP Care Pack, предусматривающий ремонт оборудования в течение 6 часов с момента обращения, работает для заказчиков, расположенных не далее 80 км от московского сервис-центра.

## Какой HP Care Pack надо приобрести для того, чтобы инженер HP произвел модернизацию (upgrade) оборудования?

HP выполняет работы по замене и установке новых компонентов только для оборудования класса Enterprise, сервис для которого не предлагается в виде пакетов HP Care Pack.

Компоненты массового оборудования рассчитаны на самостоятельную установку заказчиком.

---

<sup>1</sup>[www.hp.ru/support/partners](http://www.hp.ru/support/partners)



## Будет ли проведена бесплатная замена запчастей, если заказчик повредил оборудование во время самостоятельной модернизации?

Если заказчик повредил оборудование во время проведения модернизации оборудования собственными силами, то бесплатная замена запасных частей производиться не будет.

## Куда обращаться по сервисному случаю

Если возникает сервисный случай, то обращаться по нему можно в любой авторизованный сервисный центр HP. Список сервисных центров доступен на сайте HP<sup>1</sup>.

Также можно обращаться в центральный сервисный центр HP по телефону (495) 797-3520.

## Куда можно пожаловаться на качество обслуживания HP?

По вопросам качества работы авторизованных сервисных центров HP можно обращаться по телефону в Москве (495) 797-3520 или по факсу (495) 797-3521.

Для регистрации жалобы необходимо быть готовым сообщить номер заказа на ремонт, контактную информацию и суть претензии.

Также можно заполнить форму обратной связи на сайте HP<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>[www.hp.ru/support/partners](http://www.hp.ru/support/partners)

<sup>2</sup><http://h40132.www4.hp.com/ePeRFGen/live/index.aspx?ajid=376>



© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 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 сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.