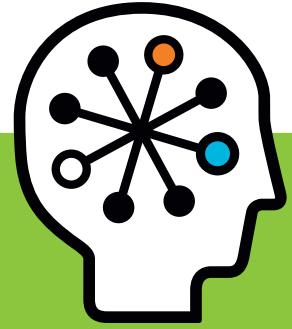




## HP Care Pack для устройств печати и цифровой обработки изображения

### Содержание:

- Next Business Day Onsite HW Support
- 4-Hour 13x5 Onsite HW Support
- Return to Depot HW Support
- Next Business Day Onsite Preventive Maintenance Kit per year HW Support
- Installation for 1 Network Configuration



## Услуги HP Care Pack по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику — Next Business Day Onsite HW Support

### Обзор:

Услуги по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику на следующий рабочий день — это техническая поддержка оборудования с выездом к заказчику, которая обеспечивает высококачественную техническую поддержку оборудования HP, как на месте, так и дистанционно, позволяя повысить продуктивность и время бесперебойной работы.

### Преимущества:

- Повышенная работоспособность системы.
- Увеличение окупаемости инвестиций.
- Удобная техническая поддержка у заказчика.
- Высокое качество обслуживания и поддержки HP.
- Широкий географический охват.

### Особенности:

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем.
- Поддержка оборудования на месте установки.
- Работа до получения результата.
- Управление технической эскалацией.

#### Спецификации Предоставляемые услуги

Предоставляемые услуги, в том числе отдельные виды обслуживания, географические ограничения, время реакции и интервалы обслуживания могут отличаться в разных странах. Заказчик должен убедиться в доступности всех необходимых услуг при покупке Изделия либо позже, обратившись в представительство HP в стране, где должно осуществляться обслуживание.

#### Услуга

#### Особенности предоставления

#### Дистанционная поддержка и диагностика проблем

После обращения в службу технической поддержки по телефону специалисты HP будут работать вместе с Вами для поиска и устранения проблемы с оборудованием. Перед выездом к заказчику 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.

#### Поддержка оборудования у заказчика

Если проблема не может быть решена дистанционно, авторизованный представитель HP прибудет на место для выполнения технической поддержки, ремонта или замены компонентов либо всего модуля, если это необходимо для восстановления рабочего состояния оборудования.

Кроме того, HP может установить доступные и рекомендуемые технические усовершенствования для системы заказчика. Это обеспечивает правильную работу оборудования, повышение производительности и совместимость с запасными частями, поставляемыми HP.

#### Материалы

HP предоставляет все части и материалы, необходимые для поддержания оборудования в хорошем рабочем состоянии. Предоставляемые запасные части и модули являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные части и модули становятся собственностью HP.

#### Интервал обслуживания

Интервал обслуживания — это часы, в течение которых принимаются обращения заказчика и предоставляется обслуживание (на месте или дистанционно). Обращения, поступившие и принятые за пределами этого интервала, будут перенесены на ближайший рабочий день, в который заказчик имеет интервал обслуживания.

#### Доступны следующие интервалы обслуживания:

- *Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней.*

#### Время реакции при обслуживании у заказчика

Время реакции — это период времени между обращением в HP для получения технической поддержки и прибытием представителя HP к заказчику, если это время находится в пределах указанного интервала обслуживания и если, по мнению технических специалистов HP, есть необходимость и возможность выезда.

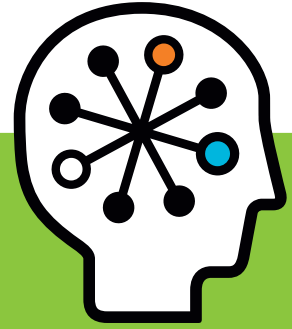
#### Доступны следующие варианты времени реакции при обслуживании у заказчика:

- *Обслуживание на следующий рабочий день. Авторизованный специалист HP прибудет к заказчику для обслуживания оборудования на следующий день после регистрации обращения, если в этот день контрактом предусмотрен интервал обслуживания.*

Услуга	Особенности предоставления
<b>Работа до получения результата</b>	Прибыв к заказчику, специалист HP будет выполнять обслуживание до тех пор, пока работоспособность изделия не будет восстановлена, либо пока не будет достигнут явный прогресс в устранении неисправности. ЕСЛИ ПОТРЕБУЮТСЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЧАСТИ ИЛИ РЕСУРСЫ, РАБОТА МОЖЕТ БЫТЬ ВРЕМЕННО ПРИОСТАНОВЛЕНА ДО ИХ ПОЯВЛЕНИЯ.
<b>Управление эскалацией при возникновении проблем</b>	Для решения очень сложных проблем с оборудованием компания HP разработала формальные процедуры эскалации. Локальные службы HP координируют процесс эскалации, быстро привлекая опыт лучших мировых специалистов HP для решения ключевых проблем.
<b>Обслуживание на следующий день в стандартное рабочее время</b>	В случае обращения заказчика в рабочие дни с 9:00 до 17:00 по местному времени авторизованный специалист HP прибудет к заказчику для обслуживания оборудования на следующий рабочий день после регистрации обращения. При регистрации обращения после 17:00 выезд будет произведен не позднее, чем на второй рабочий день, следующий за днем обращения.
<b>Зоны обслуживания</b>	Время реакции применимо только в том случае, если оборудование расположено в пределах 160 км от авторизованного сервисного центра технической поддержки HP.
<b>Предоставление обслуживания</b>	По усмотрению HP обслуживание осуществляется с использованием дистанционной диагностики и поддержки или других способов предоставления обслуживания, а также их комбинаций. Кроме того, HP может предоставить заказчику части и модули для самостоятельной установки в соответствии с письменными инструкциями HP.
<b>Ограничения обслуживания</b>	HP производит за свой счет обслуживание, связанное с отказом оборудования по вине производителя. При неисправностях и проблемах работоспособности, связанных с нижеуказанными причинами, обслуживание не производится: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устранение проблем, связанных с работоспособностью сетевых коммуникаций внутри офиса заказчика.</li> <li>• Услуги, вызванные неспособностью заказчика выполнить восстановление, ремонт, исправление или модификацию системы посредством стандартных рекомендаций HP.</li> <li>• Услуги, вызванные неспособностью заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями HP.</li> <li>• Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неправильного обращения или использования изделия.</li> <li>• Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HP) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.</li> <li>• Профилактическое обслуживание.</li> </ul>
<b>Ответственность заказчика</b>	Подлежащее обслуживанию изделие и пакет HP Care Pack необходимо зарегистрировать. Это можно сделать, заполнив специальную форму на сайте: <a href="http://www.hp.com/hpcarepack/emea/activate">www.hp.com/hpcarepack/emea/activate</a> , либо выслав ее по факсу в HP. Информация о том, как зарегистрировать HP Care Pack, всегда прилагается к документации. В случае дистанционного решения проблемы заказчик обязан по запросу HP оказать следующую помощь: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую HP для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки или для определения подходящего уровня обслуживания.</li> <li>• Запустить тесты самодиагностики и/или другие диагностические средства и программы.</li> <li>• Выполнить другие разумные действия, которые помогут HP идентифицировать и решить проблему.</li> </ul> Кроме того, заказчик несет ответственность за установку заменяемых пользователем частей, а также обновлений микропрограммного обеспечения.
<b>Срок действия</b>	Срок обслуживания начинается с даты приобретения изделия и продолжается в течение периода времени, указанного в документации HP Care Pack. Срок обслуживания в рамках пакета Post Warranty HP Care Pack начинается с даты его приобретения, но не позднее даты окончания стандартной гарантии или ранее приобретенного HP Care Pack. Если в условиях обслуживания указано определенное количество страниц, обслуживание прекращается при достижении этого количества либо после истечения указанного срока, в зависимости от того, какое из этих событий наступит раньше. При этом учитывается количество страниц (как отпечатанных, так и чистых), прошедших через печатающий механизм принтера и указанных на тестовой странице.
<b>Изделия, подлежащие обслуживанию</b>	Обслуживание распространяется на основное изделие HP, все поставляемые HP внутренние компоненты, а также все стандартные комплектующие и опции HP, приобретенные одновременно с основным изделием и установленные либо подключенные к изделию, имеющему серийный номер. На предоставление обслуживания не влияет использование с принтерами картриджей и расходных материалов других производителей (не HP), а также повторно заправленных картриджей. Однако, если такие картриджи или расходные материалы стали причиной неисправности или повреждения принтера, HP потребует дополнительной оплаты обслуживания такого принтера для устранения неисправности или повреждения в соответствии со стандартными расценками HP. Для снятых с производства компонентов могут потребоваться средства модернизации. HP предоставит рекомендации по выбору частей для замены.
<b>Исключения</b>	HP не несет никакой ответственности за невыполнение или задержку в выполнении соглашения о времени ремонта, возникшие в результате работы оборудования, на которое не распространяется действие данного соглашения или о котором заказчик не сообщил HP; любую пропущенную, неполную или неточную информацию или данные заказчика; любые задержки по вине заказчика или неспособность заказчика выполнить свои обязанности, обязательства и гарантии по данному соглашению.
<b>Информация для заказа</b>	Пакеты услуг HP Care Pack можно приобрести в течение срока первоначальной гарантии производителя изделия у одного из партнеров HP по продажам. Пакеты услуг HP Care Pack, обозначенные «Post Warranty», можно приобрести до окончания срока гарантии производителя или срока действия предыдущего пакета услуг HP Care Pack, но действие всех пакетов HP Care Pack ограничено сроком окончания предоставления поддержки изделия компаниями HP.
<b>Дополнительная информация</b>	Дополнительную информацию об услугах HP можно получить в офисах HP по всему миру, у реселлеров, а также на Web-узле по адресу: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> или <a href="http://www.hp.ru/services/carepack/index.html">http://www.hp.ru/services/carepack/index.html</a>



# Услуги HP Care Pack по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику — 4-Hour 13x5 Onsite HW Support



## Обзор:

Услуги по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику в течение 4 часов в интервале обслуживания — это техническая поддержка оборудования с выездом к заказчику, которая обеспечивает высококачественную техническую поддержку оборудования HP, как на месте, так и дистанционно, позволяя повысить продуктивность и время бесперебойной работы.

## Преимущества:

- Повышенная работоспособность системы.
- Увеличение окупаемости инвестиций.
- Удобная техническая поддержка у заказчика.
- Высокое качество обслуживания и поддержки HP.
- Широкий географический охват.

## Особенности:

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем.
- Поддержка оборудования на месте установки.
- Работа до получения результата.
- Управление технической эскалацией.

### Спецификации Предоставляемые услуги

Предоставляемые услуги, в том числе отдельные виды обслуживания, географические ограничения, время реакции и интервалы обслуживания могут отличаться в разных странах. Заказчик должен убедиться в доступности всех необходимых услуг при покупке Изделия либо позже, обратившись в представительство HP в стране, где должно осуществляться обслуживание.

### Услуга

### Особенности предоставления

#### Дистанционная поддержка и диагностика проблем

После обращения в службу технической поддержки по телефону специалисты HP будут работать вместе с Вами для поиска и устранения проблемы с оборудованием. Перед выездом к заказчику 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.

#### Поддержка оборудования у заказчика

Если проблема не может быть решена дистанционно, авторизованный представитель HP прибудет на место для выполнения технической поддержки, ремонта или замены компонентов либо всего модуля, если это необходимо для восстановления рабочего состояния оборудования.

Кроме того, HP может установить доступные и рекомендуемые технические усовершенствования для системы заказчика. Это обеспечивает правильную работу оборудования, повышение производительности и совместимость с запасными частями, поставляемыми HP.

#### Материалы

HP предоставляет все части и материалы, необходимые для поддержания оборудования в хорошем рабочем состоянии. Предоставляемые запасные части и модули являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные части и модули становятся собственностью HP.

#### Интервал обслуживания

Интервал обслуживания — это часы, в течение которых принимаются обращения заказчика и предоставляется обслуживание (на месте или дистанционно). Обращения, поступившие и принятые за пределами этого интервала, будут перенесены на ближайший рабочий день, в который заказчик имеет интервал обслуживания.

#### Доступны следующие интервалы обслуживания:

- *Расширенное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 22:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней.*

#### Время реакции при обслуживании у заказчика

Время реакции — это период времени между обращением в HP для получения технической поддержки и прибытием представителя HP к заказчику, если это время находится в пределах указанного интервала обслуживания и если, по мнению технических специалистов HP, есть необходимость и возможность выезда.

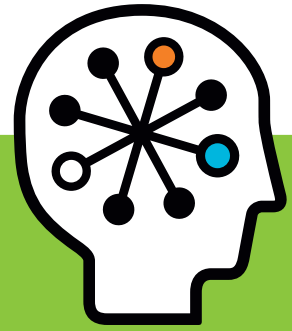
#### Доступны следующие варианты времени реакции при обслуживании у заказчика:

- *Обслуживание в течение 4 часов. Авторизованный специалист HP прибудет к заказчику для обслуживания оборудования в течение 4 часов после регистрации обращения, если это время попадает в предусмотренный контрактом интервал обслуживания.*

Услуга	Особенности предоставления
Работа до получения результата	Прибыв к заказчику, специалист HP будет выполнять обслуживание до тех пор, пока работоспособность изделия не будет восстановлена, либо пока не будет достигнут явный прогресс в устранении неисправности. ЕСЛИ ПОТРЕБУЮТСЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЧАСТИ ИЛИ РЕСУРСЫ, РАБОТА МОЖЕТ БЫТЬ ВРЕМЕННО ПРИОСТАНОВЛЕНА ДО ИХ ПОЯВЛЕНИЯ.
Управление эскалацией при возникновении проблем	Для решения очень сложных проблем с оборудованием компания HP разработала формальные процедуры эскалации. Локальные службы HP координируют процесс эскалации, быстро привлекая опыт лучших мировых специалистов HP для решения ключевых проблем.
Обслуживание в течение 4 часов в расширенное рабочее время	В случае обращения заказчика в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по местному времени авторизованный специалист HP прибудет к заказчику для обслуживания оборудования в течение 4 часов после регистрации обращения, между 9:00 и 22:00 местного времени. При регистрации обращения после 18:00 выезд будет произведен не позднее, чем на следующий рабочий день.
Зоны обслуживания	Время реакции применимо только в том случае, если оборудование расположено в пределах 80 км от авторизованного сервисного центра технической поддержки HP
Предоставление обслуживания	По усмотрению HP обслуживание осуществляется с использованием дистанционной диагностики и поддержки или других способов предоставления обслуживания, а также их комбинаций. Кроме того, HP может предоставить заказчику части и модули для самостоятельной установки в соответствии с письменными инструкциями HP.
Ограничения обслуживания	HP производит за свой счет обслуживание, связанное с отказом оборудования по вине производителя. При неисправностях и проблемах работоспособности, связанных с нижеуказанными причинами, обслуживание не производится: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устранение проблем, связанных с работоспособностью сетевых коммуникаций внутри офиса заказчика.</li> <li>• Услуги, вызванные неспособностью заказчика выполнить восстановление, ремонт, исправление или модификацию системы посредством стандартных рекомендаций HP.</li> <li>• Услуги, вызванные неспособностью заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями HP.</li> <li>• Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неправильного обращения или использования изделия.</li> <li>• Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HP) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.</li> <li>• Профилактическое обслуживание.</li> </ul>
Ответственность заказчика	Подлежащее обслуживанию изделие и пакет HP Care Pack необходимо зарегистрировать. Это можно сделать, заполнив специальную форму на сайте: <a href="http://www.hp.com/hpcarepack/emea/activate">www.hp.com/hpcarepack/emea/activate</a> , либо выслав ее по факсу в HP. Информация о том, как зарегистрировать HP Care Pack, всегда прилагается к документации. В случае дистанционного решения проблемы заказчик обязан по запросу HP оказать следующую помощь: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую HP для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки или для определения подходящего уровня обслуживания.</li> <li>• Запустить тесты самодиагностики и/или другие диагностические средства и программы.</li> <li>• Выполнить другие разумные действия, которые помогут HP идентифицировать и решить проблему.</li> </ul> Кроме того, заказчик несет ответственность за установку заменяемых пользователем частей, а также обновлений микропрограммного обеспечения.
Срок действия	Срок обслуживания начинается с даты приобретения изделия и продолжается в течение периода времени, указанного в документации HP Care Pack. Срок обслуживания в рамках пакета Post Warranty HP Care Pack начинается с даты его приобретения, но не позднее даты окончания стандартной гарантии или ранее приобретенного HP Care Pack.
Изделия, подлежащие обслуживанию	Обслуживание распространяется на основное изделие HP, все поставляемые HP внутренние компоненты, а также все стандартные комплектующие и опции HP, приобретенные одновременно с основным изделием и установленные либо подключенные к изделию, имеющему серийный номер. На предоставление обслуживания не влияет использование с принтерами картриджей и расходных материалов других производителей (не HP), а также повторно заправленных картриджей. Однако, если такие картриджи или расходные материалы стали причиной неисправности или повреждения принтера, HP потребует дополнительной оплаты обслуживания такого принтера для устранения неисправности или повреждения в соответствии со стандартными расценками HP. Для снятых с производства компонентов могут потребоваться средства модернизации. HP предоставит рекомендации по выбору частей для замены.
Исключения	HP не несет никакой ответственности за невыполнение или задержку в выполнении соглашения о времени ремонта, возникшие в результате работы оборудования, на которое не распространяется действие данного соглашения или о котором заказчик не сообщил HP; любую пропущенную, неполную или неточную информацию или данные заказчика; любые задержки по вине заказчика или неспособность заказчика выполнить свои обязанности, обязательства и гарантии по данному соглашению.
Информация для заказа	Пакеты услуг HP Care Pack можно приобрести в течение срока первоначальной гарантии производителя изделия у одного из партнеров HP по продажам. Пакеты услуг HP Care Pack Services, обозначенные «Post Warranty», можно приобрести до окончания срока гарантии производителя или срока действия предыдущего пакета услуг HP Care Pack, но действие всех пакетов HP Care Pack ограничено сроком окончания предоставления поддержки изделия компанией HP.
Дополнительная информация	Дополнительную информацию об услугах HP можно получить в офисах HP по всему миру, у реселлеров, а также на Web-узле по адресу: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> или <a href="http://www.hp.ru/services/carepack/index.html">http://www.hp.ru/services/carepack/index.html</a>



# Услуги по ремонту оборудования HP в сервисном центре — Return to Depot HW Support



## Обзор:

Услуги по ремонту или замене оборудования HP в сервисном центре — это ремонт оборудования в сервисном центре с доставкой, который обеспечивает высококачественное обслуживание с удобными транспортными услугами. При небольшой стоимости этот вид обслуживания включает поддержку по телефону, ремонт или замену неисправного устройства в сервисном центре HP, а также, как опция, возврат работоспособного устройства заказчику. В стоимость обслуживания входят все части, работа и расходы по транспортировке изделия заказчику.

## Преимущества:

- Надежное, экономически эффективное решение, обеспечивающее поддержку изделий в малокритичных деловых средах и домашних офисах.
- Повышение продуктивности и времени бесперебойной работы.
- Высококачественная поддержка, предоставляемая компанией HP.

## Особенности:

- Дистанционная диагностика проблем и техническая поддержка по телефону.
- В стоимость обслуживания входят запасные части и материалы.
- Возврат работоспособного устройства после ремонта заказчику (опция).
- Стандартный интервал обслуживания.

### Спецификации Предоставляемые услуги

Предоставляемые услуги, в том числе отдельные виды обслуживания, географические ограничения, время реакции и интервалы обслуживания могут отличаться в разных странах. Заказчик должен убедиться в доступности всех необходимых услуг при покупке Изделия либо позже, обратившись в представительство HP в стране, где должно осуществляться обслуживание.

### Услуга

### Особенности предоставления

#### Дистанционная поддержка и диагностика проблем

После обращения в службу поддержки по телефону специалисты HP предоставят 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 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.

#### Ремонт или замена в сервисном центре

Если техническая проблема не может быть решена дистанционно, HP отремонтирует или заменит неисправное изделие. Сменные модули являются новыми либо восстановленными. Восстановленные модули будут той же или более новой модели, не будут иметь серьезных косметических дефектов, будут эквивалентны новым по своим эксплуатационным характеристикам, а их функциональные возможности будут по крайней мере не хуже, чем у замененных модулей.

Сменный модуль предоставляется бесплатно. Замененный модуль становится собственностью HP и будет изъят специалистом HP у заказчика.

#### Возврат заказчику

По желанию заказчика HP вернет отремонтированное или замененное изделие с помощью курьера (опция).

#### Длительность обслуживания

Весь процесс обслуживания занимает 2 (два), 5 (пять) или 7 (семь) рабочих дней, при условии наличия необходимых запасных частей на складе указанного сервисного центра и в зависимости от типа изделия. Для устранения неявной («плавающей») неисправности может потребоваться дополнительное время. Полная длительность обслуживания измеряется в рабочих днях, прошедших с момента получения устройства сервисным центром HP до возврата отремонтированного изделия заказчику.

#### Интервал обслуживания

Интервал обслуживания — это часы, в течение которых принимаются обращения заказчика и предоставляется обслуживание. Обращения, поступившие и принятые за пределами этого интервала, будут перенесены на ближайший рабочий день, в который заказчик имеет интервал обслуживания.

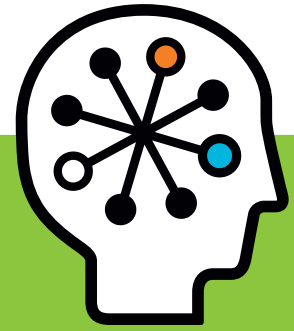
#### Доступны следующие интервалы обслуживания:

- *Стандартное рабочее время. Обслуживание предоставляется в рабочие часы рабочие дни. График работы ближайшего сервисного центра HP требует уточнения.*

#### Предоставление обслуживания

По усмотрению HP обслуживание осуществляется с использованием дистанционной диагностики и поддержки, в сервисном центре или с помощью других способов предоставления обслуживания, а также их комбинаций.

Услуга	Особенности предоставления
<b>Ограничения обслуживания</b>	<p>Поддержка оборудования HP в сервисном центре с доставкой заказчику не включает следующие услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Диагностика, подготовка, установка и обслуживание изделия у заказчика.</li> <li>• Услуги, вызванные неспособностью заказчика избежать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями HP.</li> <li>• Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неправильного обращения или использования изделия.</li> <li>• Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HP) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.</li> </ul>
<b>Ответственность заказчика</b>	<p>Подлежащее обслуживанию изделие и пакет HP Care Pack необходимо зарегистрировать. Это можно сделать, заполнив специальную форму на сайте: <a href="http://www.hp.com/hpccarepack/emea/activate">www.hp.com/hpccarepack/emea/activate</a>, либо выслав ее по факсу в HP. Информация о том, как зарегистрировать HP Care Pack, всегда прилагается к документации.</p> <p>В случае дистанционного решения проблемы заказчик обязан по запросу HP оказать следующую помощь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предоставить всю информацию, необходимую HP для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки или для определения подходящего уровня обслуживания;</li> <li>• запустить тесты самодиагностики и/или другие диагностические средства и программы;</li> <li>• выполнить другие разумные действия, которые помогут HP идентифицировать и решить проблему.</li> </ul> <p>Кроме того, заказчик обязан выполнить все следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовить неисправное изделие для передачи в сервисный центр HP;</li> <li>• снять с неисправного изделия все дополнительные компоненты (в том числе все внутренние компоненты и внешние принадлежности) перед его упаковкой для передачи в HP и установить их после возврата из HP на отремонтированное изделие;</li> <li>• установить заменяемые пользователем части.</li> </ul>
<b>Срок действия</b>	<p>Срок обслуживания начинается с даты приобретения изделия и продолжается в течение периода времени, указанного в документации HP Care Pack. Срок обслуживания в рамках пакета Post Warranty HP Care Pack начинается с даты его приобретения, но не позднее даты окончания стандартной гарантии или ранее приобретенного HP Care Pack.</p>
<b>Изделия, подлежащие обслуживанию</b>	<p>Обслуживанию подлежат все стандартные компоненты, входящие в состав основного модуля HP. Обслуживание распространяется на основное изделие HP, все поставляемые HP внутренние компоненты, а также все стандартные комплектующие и опции HP, приобретенные одновременно с основным изделием и установленные либо подключенные к изделию, имеющему серийный номер.</p> <p>На предоставление обслуживания не влияет использование с принтерами картриджей и расходных материалов других производителей (не HP), а также повторно заправленных картриджей. Однако, если такие картриджи или расходные материалы стали причиной неисправности или повреждения принтера, HP потребует дополнительной оплаты обслуживания такого принтера для устранения неисправности или повреждения в соответствии со стандартными расценками HP.</p> <p>Для снятых с производства компонентов могут потребоваться средства модернизации. HP предоставит рекомендации по выбору частей для замены.</p>
<b>Исключения</b>	<p>HP не несет никакой ответственности за невыполнение или задержку в выполнении соглашения о времени ремонта, возникшие в результате работы оборудования, на которое не распространяется действие данного соглашения или о котором заказчик не сообщил HP; любую пропущенную, неполную или неточную информацию или данные заказчика; неспособность заказчика выполнить восстановление, ремонт, исправление или модификацию системы средствами, предоставленными HP; любые задержки по вине заказчика или неспособность заказчика выполнить свои обязанности, обязательства и гарантии по данному соглашению.</p>
<b>Информация для заказа</b>	<p>Пакеты услуг HP Care Pack можно приобрести в течение срока первоначальной гарантии производителя изделия у одного из партнеров HP по продажам.</p> <p>Пакеты услуг HP Care Pack, обозначенные «Post Warranty», можно приобрести до окончания срока гарантии производителя или срока действия предыдущего пакета услуг HP Care Pack, но действие всех пакетов HP Care Pack ограничено сроком окончания предоставления поддержки изделия компанией HP.</p>
<b>Дополнительная информация</b>	<p>Дополнительную информацию об услугах HP можно получить в офисах HP по всему миру, у реселлеров, а также на Web-узле по адресу: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> или <a href="http://www.hp.ru/services/carepack/index.html">http://www.hp.ru/services/carepack/index.html</a></p>



## Услуги HP Care Pack по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику, включая услуги профилактической замены комплектов по уходу за принтером (Maintenance Kit) — Next Business Day Onsite Preventive Maintenance Kit per year, HW Support

### Обзор:

Сегодня многие компании доверяют скорости и высокой производительности принтеров HP LaserJet и HP Color LaserJet. Чтобы защитить инвестиции, вложенные в принтеры, сократить простои и повысить эффективность работы, HP предлагает услуги для аппаратного обеспечения, включающие профилактическое обслуживание, — это новое предложение для заказчиков, которые хотят сохранить в рабочем состоянии своё оборудование и свести к минимуму возможные затраты на непредвиденные сбои и техническое обслуживание. Данная услуга гарантирует, что принтеры HP будут обслуживаться только сертифицированными специалистами при использовании оригинальных комплектующих HP. Работа производится на профессиональном уровне с применением высококачественных расходных материалов.

### Печать без проблем:

Компания HP специализируется на профессиональном ремонте и техническом обслуживании устройств печати и обработки изображений. Помимо ремонтных работ с выездом к заказчику новая услуга включает проактивные выезды инженеров при появлении на дисплее принтера уведомления о необходимости замены комплекта по уходу за принтером (Maintenance Kit). На сайте у заказчика специалист HP не только заменит комплект по уходу за принтером (Maintenance Kit), но и проведёт комплексную чистку принтера и необходимые профилактические процедуры.

### Преимущества:

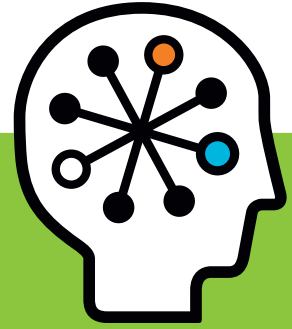
- В один удобный пакет услуг HP Care Pack входят как профилактические работы, так и услуги по стандартному ремонту.
- Увеличенный период бесперебойной работы способствует повышению производительности.
- Удобная поддержка с выездом к заказчику.
- Своевременное профилактическое обслуживание позволяет продлить срок службы принтера и обеспечить высокое качество печати.
- Высокая окупаемость инвестиций в принтеры и максимизация экономической эффективности специалистов заказчика, которым больше не придется отвлекаться на проблемы с принтерами.
- Минимизация риска незапланированных расходов на ремонт и техническое обслуживание. Благодаря этой услуге замена комплекта по уходу за принтером (Maintenance Kit) в течение 3, 4 или 5 лет часто стоит дешевле, чем если бы замену комплекта приходилось каждый раз оплачивать отдельно.
- Гарантия профессионального и высококачественного обслуживания принтера.

<b>Спецификации</b> <b>Предоставляемые услуги</b>	<p>Предоставляемые услуги, в том числе отдельные виды обслуживания, географические ограничения, время реакции и интервалы обслуживания могут отличаться в разных странах. Заказчик должен убедиться в доступности всех необходимых услуг при покупке Изделия либо позже, обратившись в представительство HP в стране, где должно осуществляться обслуживание.</p>
<b>Услуга</b>	<b>Особенности предоставления</b>
<b>Дистанционная поддержка и диагностика проблем</b>	<p>После обращения в службу технической поддержки по телефону специалисты HP будут работать вместе с Вами для поиска и устранения проблемы с оборудованием. Перед выездом к заказчику 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>
<b>Поддержка оборудования у заказчика</b>	<p><b>Новый пакет услуг HP Care Pack включает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержку аппаратного обеспечения по фиксированной цене с обслуживанием на следующий рабочий день после подачи заявки о ремонте принтера HP.</li> <li>• Замену комплектов по уходу за принтером (Maintenance Kit) при появлении на дисплее соответствующего оповещения в течение срока действия пакета HP Care Pack (с предварительным профилактическим обслуживанием). Сообщение появляется на дисплее, когда ресурс комплекта израсходован на 90%. Специалист HP доставляет комплект по уходу за принтером (Maintenance Kit), выполняет его замену и проводит чистку принтера.</li> </ul>
<b>Материалы</b>	<p>HP предоставляет все части и материалы, необходимые для поддержания оборудования в хорошем рабочем состоянии. Предоставляемые запасные части и модули являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные части и модули становятся собственностью HP.</p>
<b>Интервал обслуживания</b>	<p>Интервал обслуживания — это часы, в течение которых принимаются обращения заказчика и предоставляется обслуживание (на месте или дистанционно). Обращения, поступившие и принятые за пределами этого интервала, будут перенесены на ближайший рабочий день, в который заказчик имеет интервал обслуживания.</p> <p><b>Доступны следующие интервалы обслуживания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней.</i></li> </ul>
<b>Время реакции при обслуживании у заказчика</b>	<p>Время реакции — это период времени между обращением в HP для получения технической поддержки и прибытием представителя HP к заказчику, если это время находится в пределах указанного интервала обслуживания и если, по мнению технических специалистов HP, есть необходимость и возможность выезда.</p> <p><b>Доступны следующие варианты времени реакции при обслуживании у заказчика:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Обслуживание на следующий рабочий день. Авторизованный специалист HP прибудет к заказчику для обслуживания оборудования на следующий день после регистрации обращения, если в этот день контрактом предусмотрен интервал обслуживания.</i></li> </ul>
<b>Работа до получения результата</b>	<p>Прибыв к заказчику, специалист HP будет выполнять обслуживание до тех пор, пока работоспособность изделия не будет восстановлена, либо пока не будет достигнут явный прогресс в устранении неисправности. ЕСЛИ ПОТРЕБУЮТСЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЧАСТИ ИЛИ РЕСУРСЫ, РАБОТА МОЖЕТ БЫТЬ ВРЕМЕННО ПРИОСТАНОВЛЕНА ДО ИХ ПОЯВЛЕНИЯ.</p>
<b>Управление эскалацией при возникновении проблем</b>	<p>Для решения очень сложных проблем с оборудованием компания HP разработала формальные процедуры эскалации. Локальные службы HP координируют процесс эскалации, быстро привлекая опыт лучших мировых специалистов HP для решения ключевых проблем.</p>
<b>Обслуживание на следующий день в стандартное рабочее время</b>	<p>В случае обращения заказчика в рабочие дни с 9:00 до 17:00 по местному времени авторизованный специалист HP прибудет к заказчику для обслуживания оборудования на следующий рабочий день после регистрации обращения между 9:00 и 18:00 местного времени. При регистрации обращения после 17:00 выезд будет произведен не позднее, чем на второй рабочий день, следующий за днем обращения. Услуги по замене комплектов по уходу за принтером считаются плановыми работами и должны планироваться за 3-5 рабочих дней.</p>
<b>Зоны обслуживания</b>	<p>Время реакции применимо только в том случае, если оборудование расположено в пределах 160 км от авторизованного сервисного центра технической поддержки HP.</p>
<b>Предоставление обслуживания</b>	<p>По усмотрению HP обслуживание осуществляется с использованием дистанционной диагностики и поддержки или других способов предоставления обслуживания, а также их комбинаций.</p> <p>Кроме того, HP может предоставить заказчику части и модули для самостоятельной установки в соответствии с письменными инструкциями HP.</p>
<b>Ограничения обслуживания</b>	<p>HP производит за свой счет обслуживание, связанное с отказом оборудования по вине производителя. При неисправностях и проблемах работоспособности, связанных с нижеуказанными причинами, обслуживание не производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устранение проблем, связанных с работоспособностью сетевых коммуникаций внутри офиса заказчика.</li> <li>• Услуги, вызванные неспособностью заказчика выполнить восстановление, ремонт, исправление или модификацию системы посредством стандартных рекомендаций HP.</li> <li>• Услуги, вызванные неспособностью заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями HP.</li> <li>• Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неправильного обращения или использования изделия.</li> <li>• Услуги, которые, по мнению HP, требуются вследствие неавторизованных попыток персонала другой компании (не HP) устанавливать, ремонтировать, обслуживать или модифицировать оборудование, программное или микропрограммное обеспечение.</li> <li>• Профилактическое обслуживание.</li> </ul>

Услуга	Особенности предоставления
<b>Ответственность заказчика</b>	<p>Подлежащее обслуживанию изделие и пакет HP Care Pack необходимо зарегистрировать. Это можно сделать, заполнив специальную форму на сайте: <a href="http://www.hp.com/hpcarepack/emea/activate">www.hp.com/hpcarepack/emea/activate</a>, либо выслав ее по факсу в HP. Информация о том, как зарегистрировать HP Care Pack, всегда прилагается к документации.</p> <p>В случае дистанционного решения проблемы заказчик обязан по запросу HP оказать следующую помощь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую HP для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки или для определения подходящего уровня обслуживания.</li> <li>• Запустить тесты самодиагностики и/или другие диагностические средства и программы.</li> <li>• Выполнить другие разумные действия, которые помогут HP идентифицировать и решить проблему.</li> </ul> <p>Кроме того, заказчик несет ответственность за установку заменяемых пользователем частей, а также обновлений микропрограммного обеспечения.</p>
<b>Срок действия</b>	<p>Срок обслуживания начинается с даты приобретения изделия и продолжается в течение периода времени, указанного в документации HP Care Pack.</p> <p>Срок обслуживания в рамках пакета Post Warranty HP Care Pack начинается с даты его приобретения, но не позднее даты окончания стандартной гарантии или ранее приобретенного HP Care Pack.</p>
<b>Исключения</b>	<p>HP не несет никакой ответственности за невыполнение или задержку в выполнении соглашения о времени ремонта, возникшие в результате работы оборудования, на которое не распространяется действие данного соглашения или о котором заказчик не сообщил HP; любую пропущенную, неполную или неточную информацию или данные заказчика; любые задержки по вине заказчика или неспособность заказчика выполнить свои обязанности, обязательства и гарантии по данному соглашению.</p>
<b>Изделия, подлежащие обслуживанию</b>	<p>Обслуживание распространяется на основное изделие HP, все поставляемые HP внутренние компоненты, а также все стандартные комплектующие и опции HP, приобретенные одновременно с основным изделием и установленные либо подключенные к изделию, имеющему серийный номер.</p> <p>На предоставление обслуживания не влияет использование с принтерами картриджей и расходных материалов других производителей (не HP), а также повторно заправленных картриджей. Однако, если такие картриджи или расходные материалы стали причиной неисправности или повреждения принтера, HP потребует дополнительной оплаты обслуживания такого принтера для устранения неисправности или повреждения в соответствии со стандартными расценками HP.</p> <p>Для снятых с производства компонентов могут потребоваться средства модернизации. HP предоставит рекомендации по выбору частей для замены.</p>
<b>Информация для заказа</b>	<p>Пакеты услуг HP Care Pack можно приобрести в течение срока первоначальной гарантии производителя изделия у одного из партнеров HP по продажам.</p> <p>Пакеты услуг HP Care Pack, обозначенные «Post Warranty», можно приобрести до окончания срока гарантии производителя или срока действия предыдущего пакета услуг HP Care Pack, но действие всех пакетов HP Care Pack ограничено сроком окончания предоставления поддержки изделия компанией HP.</p>
<b>Дополнительная информация</b>	<p>Дополнительную информацию об услугах HP можно получить в офисах HP по всему миру, у реселлеров, а также на Web-узле по адресу: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> или <a href="http://www.hp.ru/services/carepack/index.html">http://www.hp.ru/services/carepack/index.html</a></p>



# Услуги HP Care Pack по установке продукта HP — Installation for 1 Network Configuration



## Обзор:

Услуги HP Installation — это вид обслуживания, который предусматривает установку продукта HP.

## Преимущества:

- Проверка соблюдения всех предварительных требований перед установкой.
- Предоставление обслуживания по взаимно согласованному графику.
- Установка изделия в соответствии с его спецификациями.
- Наличие сервисного специалиста для получения ответов на вопросы.
- Выборочная установка для удовлетворения уникальных требований к конфигурации.
- Тестирование правильности установки.
- Сессия ориентации заказчика.

### Спецификации Предоставляемые услуги

Предоставляемые услуги, в том числе отдельные виды обслуживания, географические ограничения, время реакции и интервалы обслуживания могут отличаться в разных странах. Заказчик должен убедиться в доступности всех необходимых услуг при покупке Изделия либо позже, обратившись в представительство HP в стране, где должно осуществляться обслуживание.

### Услуга

### Особенности предоставления

#### Планирование обслуживания

После обращения в HP при наличии правильно зарегистрированного пакета услуг HP Care Pack авторизованный представитель HP согласует с заказчиком время предоставления обслуживания на следующий рабочий день (или в другой день по взаимной договоренности), в который заказчик имеет интервал обслуживания. Представитель HP проверит соблюдение всех перечисленных предварительных требований.

#### Выполнение обслуживания

В рамках данного вида обслуживания HP выполнит следующие действия:

- Распаковка изделия, внешний осмотр, установка изделия в соответствии с его спецификациями, выполнение стандартных тестовых и диагностических процедур, а также установка соответствующих сервисных средств;
- Физическое подключение оборудования к компьютерной сети (локальной или глобальной);
- Выполнение загрузочных тестов самодиагностики, тестирование работы оборудования и проверка загрузки программного (микропрограммного) обеспечения на изделие;
- Если какое-либо обслуживаемое изделие после установки не выполняет свои функции, его работоспособность будет восстановлена в соответствии с условиями действующей гарантии производителя; устранению по гарантии подлежат дефекты, возникшие по вине производителя;
- Установка производится для 1–2 серверов, находящихся в одном здании, или для 1–6 ПК.

#### Тестирование правильности установки

Чтобы убедиться, что обслуживаемое изделие было установлено и настроено в соответствии со стандартами (компании HP, промышленными и предварительно согласованными с заказчиком), HP будет использовать стандартные тесты.

#### Сессия ориентации заказчика

Авторизованный представитель HP проведет вводный курс (20–30 минут) по использованию нового изделия.

#### Интервал обслуживания

Интервал обслуживания — это часы, в течение которых принимаются обращения заказчика и предоставляется обслуживание.

#### Доступен следующий интервал обслуживания:

- *Стандартное рабочее время, стандартные рабочие часы. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных дней.*

#### Зоны обслуживания

В пределах 160 км от сервисного центра никаких дополнительных транспортных расходов не потребуются. Если обслуживание выполняется за пределами зоны 160 км, HP оставляет за собой право потребовать компенсации транспортных затрат.

Услуга	Особенности предоставления
<b>Предварительные требования</b>	<p>Перед началом обслуживания заказчик должен удостовериться, что выполнены все предварительные требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• установлены и нормально функционируют все необходимые кабели и соединения;</li> <li>• доступен необходимый адрес TCP/IP;</li> <li>• приобретены все необходимые программы и лицензии;</li> <li>• все интегрируемые клиенты используют соответствующую операционную систему и уже подключены к локальной вычислительной сети (ЛВС).</li> </ul> <p>В противном случае заказчик должен будет возместить расходы HP по организации выезда инженера, а также прочие возможные расходы, связанные с таким выездом. Работы по установке оборудования будут проведены после выполнения всех указанных предварительных требований при повторном выезде.</p>
<b>Ограничения обслуживания</b>	<p>Этот вид обслуживания предусматривает установку продукта HP и не включает следующие услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обслуживание оборудования, на которое не распространяется гарантия производителя (HP) или сервисное соглашение с HP;</li> <li>• планирование, проектирование, внедрение или анализ сети и инфраструктуры;</li> </ul> <p>Если данный вид обслуживания распространяется на оборудование и/или программное обеспечение, которое не было произведено или предоставлено HP, то компания HP не гарантирует работоспособность такого оборудования или ПО в инфраструктуре заказчика.</p>
<b>Окончание обслуживания</b>	<p>Обслуживание считается выполненным, когда соблюдены все относящиеся к данному изделию критерии завершения обслуживания.</p>
<b>Ответственность заказчика</b>	<p>Подлежащее обслуживанию изделие и пакет HP Care Pack необходимо зарегистрировать. Это можно сделать, заполнив специальную форму на сайте: <a href="http://www.hp.com/hpccarepack/emea/activate">www.hp.com/hpccarepack/emea/activate</a>, либо выслав ее по факсу в HP. Информация о том, как зарегистрировать HP Care Pack, всегда прилагается к документации.</p> <p>Кроме того, заказчик обязан выполнить все следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• убедиться, что все предварительные требования выполнены, как указано выше;</li> <li>• обратиться в HP для согласования времени обслуживания (необходимо будет сообщить номер контракта HP Care Pack);</li> <li>• координировать обслуживание специалистами HPS программного обеспечения и оборудования других поставщиков;</li> <li>• назначить ответственного сотрудника, который будет уполномочен давать разрешения, предоставлять информацию и должен быть доступен для консультаций с HP для более эффективного предоставления обслуживания;</li> <li>• убедиться, что доступно все оборудование, программное и микропрограммное обеспечение, которое потребуется специалисту сервисного центра для выполнения обслуживания;</li> <li>• предоставить HP полный и неограниченный доступ ко всем помещениям, где должно осуществляться обслуживание;</li> <li>• обеспечить подходящую рабочую обстановку для выполнения обслуживания, в том числе доступ к внешней телефонной линии, электрическому питанию и любым необходимым сетевым соединениям.</li> </ul>
<b>Изделия, подлежащие обслуживанию</b>	<p>Установке подлежит обслуживаемое изделие и все дополнительные компоненты, приобретенные с этим изделием и предназначенные для установки в нем.</p> <p>Обслуживание распространяется на основное изделие HP, все поставляемые HP внутренние компоненты, а также все стандартные комплектующие и опции HP, приобретенные одновременно с основным изделием.</p>
<b>Информация для заказа</b>	<p>Пакеты услуг HP Care Pack можно приобрести в течение срока первоначальной гарантии производителя изделия у одного из партнеров HP по продажам.</p>
<b>Дополнительная информация</b>	<p>Дополнительную информацию об услугах HP можно получить в офисах HP по всему миру, у реселлеров, а также на Web-узле по адресу: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> или <a href="http://www.hp.ru/services/carepack/index.html">http://www.hp.ru/services/carepack/index.html</a></p>

## Технологии для успеха в бизнесе

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 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)

IPG\_Care\_Pack-0009-12A4-0309-MOW

