



Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику (4 часа, 9x5)

HP Hardware Support Onsite Service 4h, 9x5 (HA116A)

Приложение 1 к Соглашению 8661UXXX

Техническая поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику обеспечивает высококачественные сервисы для оборудования HP, Compaq и других поставщиков, как на месте, так и дистанционно, позволяя повысить продуктивность и время бесперебойной работы.

Техническая поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику (HP HW Support Onsite) позволяет эффективно решать проблемы с оборудованием благодаря профессиональным и своевременным действиям специалистов HP.

Данный вид обслуживания предусматривает возможность выбора времени реагирования и графика обслуживания, соответствующих конкретным требованиям бизнеса Заказчика и обеспечивающих отличное качество поддержки.

Преимущества

- Повышенная работоспособность системы
- Увеличение окупаемости инвестиций
- Выезд специалистов к Заказчику
- Высокое качество обслуживания и поддержки HP

Особенности

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем
- Работы на месте эксплуатации оборудования
- Стоимость запасных частей и материалов включена в поддержку
- Выбор графика обслуживания и времени реагирования
- Работа до получения результата
- Управление эскалацией при возникновении проблем
- Информация в электронной форме о технической поддержке и обслуживании
- Дистанционная поддержка для некоторых продуктов
- Профилактические работы (дополнительно)
- Возможность не возврата Заказчиком дефектных накопителей информации (дополнительно)

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Возможности

Дистанционная поддержка и диагностика проблем

Особенности предоставления

После обращения Заказчика в службу технической поддержки HP по телефону специалисты HP будут работать вместе с Заказчиком в часы работы сервисного центра HP для поиска и устранения проблемы с оборудованием. Перед выездом к Заказчику специалист 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.

Независимо от установленного графика обслуживания Заказчика о проблемах с оборудованием можно сообщить в службу поддержки HP с помощью электронных средств связи круглосуточно 7 дней в неделю. HP подтвердит получение обращения и уведомит местный офис в начале ближайшего рабочего дня, который входит в

установленное график обслуживания. HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик. Время реакции при обслуживании с оказанием услуг по месту эксплуатации при обращении с помощью электронных средств связи или вне рамок установленного графика обслуживания может отличаться от стандартного.

Поддержка оборудования с выездом к Заказчику

Если техническая проблема не может быть решена дистанционно, специалист HP по технической поддержке выполнит необходимое обслуживание оборудования по месту эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. Для некоторых принтеров, персональных компьютеров, серверов ProLiant и Intel® Pentium®/Xeon™, а также сетевых продуктов и накопителей, HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт модуля. Предоставляемые запасные части являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные модули становятся собственностью HP.

Кроме того, HP может вносить технические усовершенствования для обеспечения правильной работы оборудования и совместимости с запасными частями, поставляемыми HP. HP может по собственному усмотрению установить обновления модификаторов программных кодов, которые, по мнению HP, требуются для восстановления рабочего состояния или обеспечения совместимости оборудования.

Стоимость запчастей и материалов, необходимых для обслуживания, включена в стоимость сервиса.

HP предоставит все поддерживаемые запасные части и материалы, необходимые для поддержания оборудования в рабочем состоянии, в том числе части и материалы для выпущенных и рекомендуемых технических усовершенствований аппаратных средств. Предоставляемые запасные части являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные части становятся собственностью HP.

График обслуживания

График обслуживания – это время, в течение которого предоставляется обслуживание (по месту эксплуатации оборудования или дистанционно). Обращения, поступившие за пределами установленного графика обслуживания, будут перенесены на ближайший день, который входит в установленный график.

Для поддерживаемого оборудования возможны следующие графики обслуживания.

- Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется в пределах стандартного рабочего времени в стандартные рабочие дни, кроме официальных выходных и праздничных дней, с 9:00 по 18:00 часов.

Установленное время оказания услуг зависит от наличия ресурсов в регионе, где находится Заказчик. Для получения подробной информации о часах обслуживания обращайтесь к коммерческим представителям HP.

Время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику

Время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику – это период между обращением в HP для получения технической поддержки и прибытием представителя HP к Заказчику, если это время находится в пределах установленного графика обслуживания и если, по мнению технических специалистов HP, есть необходимость и возможность выезда.

Доступны следующие варианты времени реакции при обслуживании у Заказчика.

- 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 установленный график обслуживания.

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 получения.
Управление эскалацией при возникновении проблем	НР использует формальные процедуры эскалации -привлечения дополнительных ресурсов для решения очень сложных проблем с оборудованием и программным обеспечением. Местное представительство сервисной службы НР координирует процесс эскалации, быстро привлекая для решения ключевых проблем опыт лучших специалистов НР.
Информация в электронной форме о технической поддержке и обслуживании	В рамках данного обслуживания НР предоставит доступ к электронным и Web-средствам и услугам, относящимся к оборудованию. Заключив контракт на Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику, Заказчик имеет право на бесплатные услуги, которые доступны для всех пользователей, зарегистрированных для получения технической поддержки программного обеспечения. Кроме того, Заказчик имеет следующие дополнительные возможности: Web-поиск документов по технической поддержке для облегчения решения проблемы, обращение за поддержкой и проверка статуса запроса, получение паролей, необходимых для использования служебных диагностических средств НР.
Дистанционная поддержка для некоторых продуктов	Заказчиком, IT-система которых удовлетворяет минимальным требованиям, предоставляется диагностическое программное обеспечение Instant Support Enterprise Edition (ISEE), которое обеспечивает дистанционное управление оборудованием в реальном времени. Информацию о минимальных требованиях можно получить у коммерческого представителя НР. Это программное обеспечение наблюдает за состоянием оборудования и при возникновении заранее определенных условий уведомляет НР для дальнейшей проверки и выработки возможных решений проблемы. С разрешения Заказчика и по усмотрению НР для устранения неисправностей и более быстрого решения проблем инженер службы поддержки НР может использовать дистанционный доступ через сеть.

Таблица 2. Дополнительные услуги (для некоторых продуктов)

Возможности	Особенности предоставления
Профилактические работы	<p>Инженер НР регулярно посещает Заказчика и выполняет диагностику, проверку журналов сбоев обслуживаемых систем для обнаружения потенциальных проблем, при необходимости решает проблемы с механическими или электронными компонентами, а также выполняет очистку или замену изношенных или дефектных частей.</p> <p>Для обнаружения потенциальных проблем инженер может также выполнять следующее: проверять кабели, их подключение и индикаторы обслуживаемого оборудования; проверять температуру и влажность и сравнивать с рекомендациями производителя; устанавливать соответствующие технические усовершенствования и модификаторы программных кодов, которые, по мнению НР, необходимы для обслуживания оборудования и обеспечения производительности. Инженер может предоставить отчет о состоянии оборудования.</p> <p>Профилактическое обслуживание предоставляется в пределах стандартного рабочего времени в стандартные рабочие дни (кроме официальных и праздничных дней) независимо от установленного времени оказания услуг.</p>
Возможность не возврата Заказчиком накопителей информации	<p>Возможны случаи, когда для Заказчика неприемлем возврат неисправного жесткого диска, т.к. на нем содержится конфиденциальная информация.</p> <p>Эта дополнительная услуга, доступная для обслуживаемых продуктов, ограничивает права НР на владение неисправным жестким диском, который содержит конфиденциальные данные Заказчика.</p>

Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику (4 часа, 9x5)
 HP Hardware Support Onsite Service 4h, 9x5 (HA116A)

Таблица 3. Варианты уровней обслуживания

Возможности	Особенности предоставления
Обслуживание в течение 4 часов в стандартное рабочее время (4-hours response, 9x5)	Авторизованный специалист HP прибудет к Заказчику для обслуживания оборудования в течение 4 часов после регистрации обращения, в стандартное рабочее время с 9:00 до 18:00. Чтобы обслуживание было выполнено в течение 4 часов, обращение Заказчика должно поступить с 9:00 до 14:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней. По обращению, поступившему после 14:00 часов, обслуживание будет предоставлено на следующий рабочий день.

Таблица 4. Дополнительное расширение уровней обслуживания

Возможности	Особенности предоставления						
Ограничение страниц	Для некоторых принтеров может быть предложено обслуживание с ограничением количества страниц, с включение этого условия в сервисный контракт. В этом случае 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.						
Расширение графика обслуживания	Обслуживание на следующий рабочий день стандартные рабочие часы может быть расширено на официальные праздничные и выходные дни. Таким образом, запрос на обслуживание, размещенный в 9:00 до 18:00, будет обеспечиваться обслуживанием на следующий день.						
Зоны обслуживания	<p>Заявленное время реакции при обслуживании оборудования с выездом к Заказчику применимо только в том случае, если Заказчик расположен в пределах 160 км от офиса технической поддержки HP. Обслуживание Заказчика, расположенного в пределах 320 км, предоставляется без дополнительной оплаты. Если Заказчик расположен на расстоянии свыше 320 км, потребуется дополнительная оплата транспортных расходов.</p> <p>Зоны обслуживания и расценки могут изменяться в некоторых географических регионах.</p> <p>Время прибытия специалиста к Заказчику, расположенному на расстоянии более 160 км от главного офиса технической поддержки HP, зависит от удаленности Заказчика и определяется следующим образом.</p> <table border="1" data-bbox="494 1568 1436 1792"> <thead> <tr> <th>Расстояние от офиса технической поддержки HP</th> <th>Реакция в течение 4 часов</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 – 160 км</td> <td>4 часа</td> </tr> <tr> <td>свыше 161 км</td> <td>Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов</td> </tr> </tbody> </table>	Расстояние от офиса технической поддержки HP	Реакция в течение 4 часов	0 – 160 км	4 часа	свыше 161 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов
Расстояние от офиса технической поддержки HP	Реакция в течение 4 часов						
0 – 160 км	4 часа						
свыше 161 км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов						

Ограничения

По усмотрению НР обслуживание осуществляется с использованием дистанционной диагностики и поддержки, обслуживания с выездом к Заказчику или других способов предоставления обслуживания, а также их комбинаций. Другие способы обслуживания могут включать доставку курьером запасных модулей и частей, предназначенных для самостоятельной замены Заказчиком, таких как клавиатуры, мыши или внутренние заменяемые модули. НР определяет метод доставки, который обеспечивает эффективное и своевременное решение проблемы.

Выезд к Заказчику на место обслуживания систем не осуществляется, если проблема с аппаратным обеспечением может быть решена дистанционно.

Для систем хранения данных с полной избыточностью компонентов (таких как XP storage array) сроки реагирования с выездом к Заказчику применимы для критичных случаев, которые влияют на снижение работоспособности и определяются специалистами НР, для некритичных случаев сроки реагирования могут быть иными.

Поддержка аппаратной части с выездом к Заказчику не включает, но не ограничивается только этим списком, следующие сервисы:

- Восстановление операционной системы, другого ПО или данных
- Операционное тестирование приложений или другое тестирование, запрошенное Заказчиком
- Сервисы, которые необходимы вследствие ошибок Заказчика в течение ремонта, модификации и установки патчей
- Сервисы, которые стали необходимы вследствие отказа Заказчика своевременно выполнить рекомендации НР

Ответственность Заказчик

При получении соответствующего запроса Заказчик должен помочь НР в дистанционном решении проблем и выполнить следующее.

- Предоставить всю информацию, необходимую НР для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания.
- Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.
- Установить обновления и исправления микропрограммного обеспечения, которые устанавливаются пользователем.
- Выполнить другие разумные действия, которые помогут НР идентифицировать или решить проблему.

Заказчик должен своевременно устанавливать все необходимые обновления микропрограммного обеспечения, запасные части и устройства на замену, определенные как устанавливаемые Заказчиком.

Для оказания уровня сервиса с выездом к Заказчику в течение четырех часов может потребоваться установка средств удаленной диагностики. Если применима удаленная поддержка, Заказчик должен предоставить НР удаленный доступ к обслуживаемому оборудованию для обеспечения выполнения условий по прибытию специалиста в рамках обозначенного времени реагирования

Дополнительная информация

Дополнительную информацию об услугах HP можно получить у коммерческих представителей HP и на Web-узле по адресу: <http://www.hp.com/>

От имени Заказчика:

От имени HP:

« ____ » _____ 200__ г.

« ____ » _____ 200__ г.