



Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику (следующий день)

HP Hardware Support Onsite Service, NBD (HA101A)

Приложение 1 к Соглашению 8661UXXX

Техническая поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику обеспечивает высококачественные сервисы для оборудования HP как на месте, так и удаленно, что позволяет повысить производительность и уменьшить время простоев.

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

Преимущества

- Обеспечивается повышение времени безотказной работы системы
- Выезд специалистов HP на место установки оборудования
- Высокое качество обслуживания и поддержки HP

Особенности

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем
- Поддержка оборудования с выездом к Заказчику
- Предоставление запасных частей
- Специальный график обслуживания
- Установленное время реакции
- Работа до полного устранения неисправностей
- Управление эскалацией при возникновении проблем
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании
- Дистанционный мониторинг и управление для некоторых продуктов
- Профилактические работы (дополнительно)
- Возможность не возврата Заказчиком дефектных носителей информации (дополнительно)

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Возможности	Особенности предоставления
Дистанционная поддержка и диагностика проблем	<p>После обращения Заказчика в службу технической поддержки HP по телефону специалисты HP будут работать вместе с Заказчиком в часы работы согласно графику обслуживания 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.</p> <p>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. После обращения HP подтвердит получение заявки и уведомит местный офис в начале ближайшего рабочего дня. HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о</p>

	<p>которых сообщил Заказчик. Время прибытия специалиста НР на место эксплуатации при обращении с помощью электронных средств связи или вне рамок установленного графика обслуживания может отличаться от стандартного.</p>
<p>Поддержка оборудования с выездом к Заказчику</p>	<p>Если техническая проблема не может быть решена дистанционно, специалист НР 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, НР может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт модуля.</p> <p>Кроме того, НР может вносить технические усовершенствования для обеспечения правильной работы оборудования и совместимости с запасными частями, поставляемыми НР. НР может по собственному усмотрению установить обновления микропрограммного обеспечения, которые, по мнению НР, требуются для восстановления рабочего состояния или обеспечения совместимости оборудования.</p>
<p>Предоставление запасных частей</p>	<p>НР предоставит все поддерживаемые запасные части и материалы, необходимые для поддержания оборудования в рабочем состоянии, в том числе части и материалы для выпущенных и доступных технических усовершенствований аппаратных средств. Предоставляемые запасные части являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные части становятся собственностью НР.</p>
<p>Специальный график обслуживания</p>	<p>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.</p> <p>Данная техническая поддержка подразумевает следующие графики обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прием заявки по телефону в стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. • Обслуживание на месте установки оборудования предоставляется в пределах стандартного рабочего времени в стандартные рабочие дни, кроме официальных выходных и праздничных дней, с 9:00 по 18:00 часов.
<p>Установленное время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику</p>	<p>Установленное время оказания услуг зависит от наличия ресурсов в регионе, где находится Заказчик. Для получения подробной информации о часах обслуживания обращайтесь к коммерческим представителям НР.</p> <p>Время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику – это период между обращением в НР для получения технической поддержки и прибытием представителя НР к Заказчику на место установки оборудования, если это время находится в пределах установленного графика обслуживания и если, по мнению технических специалистов НР, есть необходимость и возможность выезда.</p> <p>Время реакции при обслуживании у Заказчика:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Следующий рабочий день. Авторизованный специалист НР прибудет к Заказчику для обслуживания оборудования на следующий после регистрации обращения рабочий день, попадающий в установленный контрактом график обслуживания.
<p>Работа до полного устранения неисправностей</p>	<p>Прибыв к Заказчику, специалист НР 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.</p>
<p>Управление эскалацией</p>	<p>НР использует формальные процедуры эскалации - привлечения дополнительных</p>

при возникновении проблем

ресурсов для решения очень сложных проблем с оборудованием и программным обеспечением. Местное представительство сервисной службы HP координирует процесс эскалации, быстро привлекая для решения ключевых проблем опыт лучших специалистов HP.

Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании

В рамках данного обслуживания HP предоставляет доступ к некоторым коммерческим электронным и Web-ресурсам. Заказчик получает доступ к следующим возможностям:

- Для зарегистрированных пользователей - загрузка исправлений микропрограммного обеспечения HP, подписка на упреждающие уведомления об обслуживании оборудования, а также участие в форумах по поддержке для решения проблем и обмена опытом с другими зарегистрированными пользователями.
- Расширенные возможности поиска документов по технической поддержке на Web-узле для обеспечения быстрого решения проблем.
- Специальные служебные средства HP для диагностики.
- Средство Support Case Manager для передачи вопросов непосредственно в Центр решений HP. Support Case Manager помогает быстро решить проблемы с помощью процесса квалификации, который позволяет передать запрос на поддержку или обслуживание специалисту, обладающему необходимой квалификацией. Support Case Manager также позволяет просматривать состояние каждого запроса на поддержку или обслуживание, в том числе запросов, поданных по телефону.
- Служба "HP Live", которая позволяет обращаться непосредственно к инженеру по технической поддержке HP через Интернет в стандартное рабочее время HP (с 9:00 до 18:00 по местному времени), кроме выходных и праздничных дней. Данная услуга получения помощи через Интернет в режиме реального времени доступна с помощью кнопки "HP Live" на Web-узле. Благодаря совместному использованию содержимого в окне обозревателя инженер по технической поддержке HP поможет заказчику перейти на онлайн ресурсе HP к информации, которая может быть полезна для решения проблемы.

Дистанционный мониторинг и управление (для некоторых продуктов)

Заказчикам, IT-система которых удовлетворяет минимальным требованиям, предоставляется диагностическое программное обеспечение Instant Support Enterprise Edition (ISEE), которое обеспечивает дистанционное управление оборудованием в реальном времени. Данное ПО наблюдает за состоянием оборудования и при возникновении заранее определенных событий генерирует уведомление. Уведомления автоматически передаются в HP для дальнейшей проверки и выработки возможных решений проблемы. С разрешения Заказчика и по усмотрению HP для устранения неисправностей и более быстрого решения проблем инженер службы поддержки HP может использовать дистанционный доступ через сеть.

Таблица 2. Дополнительные услуги (для некоторых продуктов)

Возможности	Особенности предоставления
Профилактические работы	<p>Инженер HP 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 HP, 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 носителей 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 HP на владение неисправным жестким диском, который содержит конфиденциальные данные Заказчика.</p>

Таблица 3. Варианты уровней обслуживания

Возможности	Особенности предоставления
Обслуживание на следующий день в стандартное рабочее время (Next Business Day, 9x5)	<p>Авторизованный специалист HP прибудет к Заказчику для обслуживания оборудования на следующий рабочий день после регистрации обращения между 9:00 и 18:00. Обращение Заказчика должно поступить в соответствии с графиком обслуживания, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней. Обращение, поступившее после рабочих часов, будет зарегистрировано на следующий день, а обслуживание будет предоставлено на следующий день после регистрации.</p>

Таблица 4. Дополнительное расширение уровней обслуживания

Возможности	Особенности предоставления
Ограничение страниц	<p>Для некоторых принтеров может быть предложено обслуживание с ограничением количества страниц и 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.</p>

Зоны обслуживания

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 НР. Обслуживание Заказчика, расположенного в пределах 320 км, предоставляется без дополнительной оплаты. Если Заказчик расположен на расстоянии свыше 320 км, потребуются дополнительные оплата транспортных расходов.

Зоны обслуживания и расценки могут изменяться в некоторых географических регионах.

Время прибытия специалиста к Заказчику, расположенному на расстоянии более 160 км от главного офиса технической поддержки НР, зависит от удаленности Заказчика и определяется следующим образом.

Расстояние от офиса технической поддержки НР	Обслуживание на следующий рабочий день
0 – 160 км	Следующий рабочий день, который входит в установленный график обслуживания
свыше 161км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов

Ограничения

По усмотрению НР обслуживание осуществляется с использованием комбинации дистанционной диагностики и поддержки, обслуживания с выездом к Заказчику и других способов предоставления обслуживания. Среди таких способов – доставка курьером запасных частей, заменяемых пользователем, например, клавиатуры или мыши, либо доставка сменного модуля. НР определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки Заказчика.

Фиксированное время прибытия специалиста к Заказчику не применимо, если обслуживание может быть предоставлено с помощью средств дистанционной диагностики или поддержки либо другим способом, описанным выше.

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

- Восстановление операционной системы, программного обеспечения и данных.
- Устранение проблем взаимодействия и совместимости (не относится к услугам по технической поддержке сетевых устройств).
- Техническая поддержка по решению проблем, связанных с сетью (не относится к услугам по технической поддержке сетевых устройств).
- Услуги, вызванные неспособностью Заказчика вносить исправления или изменения, предоставленные компанией НР.
- Услуги, вызванные неспособностью Заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями НР.

Ответственность Заказчика

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,

Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику
НР Hardware Support Onsite Service, NBD (HA101A)

которые устанавливаются пользователем.

- Выполнить другие разумные действия, которые помогут HP идентифицировать или решить проблему.

Заказчик обязан своевременно устанавливать критические обновления микропрограммного обеспечения, устанавливаемые пользователем, а также заменяемые пользователем части и предоставляемые для них сменные модули.

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.