



Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику (4 часа, 13x5)

HP Hardware Support Onsite Service, 4h, 13x5 (HA103A)

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, который входит в установленное график обслуживания. HP оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик. Время реакции при обращении с помощью электронных средств связи</p>

	или вне рамок установленного графика обслуживания может отличаться от стандартного.
Поддержка оборудования с выездом к Заказчику	<p>Если техническая проблема не может быть решена дистанционно, специалист HP 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.</p> <p>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 микропрограммного обеспечения, которые, по мнению HP, требуются для восстановления рабочего состояния или обеспечения совместимости оборудования.</p>
Предоставление запасных частей	HP 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 HP.
Специальный график обслуживания	<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"> • Расширенное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется в пределах расширенного рабочего времени в стандартные рабочие дни, кроме официальных выходных и праздничных дней, с 9:00 до 22:00 часов. <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 HP.</p>
Установленное время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику	<p>Время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику – это период между обращением в HP для получения технической поддержки и прибытием представителя HP к Заказчику на место установки оборудования, если это время находится в пределах установленного графика обслуживания и если, по мнению технических специалистов HP, есть необходимость и возможность выезда.</p> <p>Время реакции при обслуживании у Заказчика.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 полного устранения неисправностей	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	HP использует формальные процедуры эскалации - привлечения дополнительных 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 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</p>

Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику
HP Hardware Support Onsite Service, 4h, 13x5 (HA103A)

Возможность не возврата Заказчиком носителей информации

дней) независимо от установленного времени оказания услуг.

Возможны случаи, когда для Заказчика неприемлем возврат неисправного жесткого диска, т.к. на нем содержится конфиденциальная информация.

Эта дополнительная услуга, доступная для обслуживаемых продуктов, ограничивает права НР на владение неисправным жестким диском, который содержит конфиденциальные данные Заказчика.

Таблица 3. Варианты уровней обслуживания

Возможности	Особенности предоставления
Обслуживание в течение 4 часов в расширенное рабочее время (4-hours response, 13x5)	Авторизованный специалист НР прибудет к Заказчику для обслуживания оборудования в течение 4 часов после регистрации обращения, в расширенное рабочее время с 9:00 до 22:00. Обращение Заказчика должно поступить с 9:00 до 17:00, кроме официальных выходных и праздничных дней. Обращение, поступившее после 17:00, будет зарегистрировано на следующий рабочий день в 9:00, а обслуживание будет предоставлено до 13:00.

Таблица 4. Дополнительное расширение уровней обслуживания

Возможности	Особенности предоставления
Ограничение страниц	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.

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, потребуется дополнительная 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

Реакция в течение 4 часов

0 – 160 км

4 часа

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, которые устанавливаются пользователем.
- Выполнить другие разумные действия, которые помогут НР 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.

По усмотрению НР для уровней обслуживания у Заказчика с 4-часовым временем реакции может потребоваться установка средств и оборудования дистанционного доступа. Если дистанционная поддержка доступна и необходима для оборудования, для получения 4-часового времени реакции Заказчика должны предоставить НР дистанционный доступ.

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.