



## Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику (4 часа, 24x7)

HP Hardware Support Onsite Service, 4h, 24x7 (HA104A)

### Приложение 1 к Соглашению 8661UXXX

Техническая поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику обеспечивает высококачественные сервисы для 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
- Выбор графика обслуживания и времени реагирования
- 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. 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</p>

	установленного графика обслуживания может отличаться от стандартного.
<b>Поддержка оборудования с выездом к Заказчику</b>	<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>
<b>Предоставление запасных частей</b>	<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>
<b>Специальный график обслуживания</b>	<p>График обслуживания – это время, в течение которого предоставляется обслуживание (по месту эксплуатации оборудования или дистанционно).</p> <p>Данная техническая поддержка подразумевает следующий график обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 x 7. Обслуживание предоставляется круглосуточно 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни.</li> </ul> <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>
<b>Установленное время реакции при обслуживании с выездом к Заказчику</b>	<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, 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"> <li>• В течение 4 часов. Авторизованный специалист НР прибудет к Заказчику для обслуживания оборудования в течение 4 часов после регистрации обращения.</li> </ul>
<b>Работа до полного устранения неисправностей</b>	<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>
<b>Управление эскалацией при возникновении проблем</b>	<p>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.</p>
<b>Доступ к электронной информации о поддержке и</b>	<p>В рамках данного обслуживания НР предоставляет доступ к некоторым коммерческим электронным и Web-ресурсам. Заказчик получает доступ к</p>

## обслуживании

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, ИТ-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
<b>Профилактические работы</b>	<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>
<b>Возможность не возврата Заказчиком</b>	<p>Возможны случаи, когда для Заказчика неприемлем возврат неисправного жесткого диска, т.к. на нем содержится конфиденциальная информация.</p>

Поддержка аппаратного обеспечения с выездом к Заказчику  
HP Hardware Support Onsite Service, 4h, 24x7 (HA104A)

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

**Таблица 3. Варианты уровней обслуживания**

<b>Возможности</b>	<b>Особенности предоставления</b>
<b>Обслуживание в течение 4 часов, круглосуточно, 7 дней в неделю (4-hours response, 24x7)</b>	Авторизованный специалист НР прибудет к Заказчику для обслуживания оборудования в любой день недели и в любое время в течение 4 часов после регистрации обращения.

**Таблица 4. Дополнительное расширение уровней обслуживания**

<b>Возможности</b>	<b>Особенности предоставления</b>						
<b>Ограничение страниц</b>	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.						
<b>Зоны обслуживания</b>	<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 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.</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 НР, зависит от удаленности Заказчика и определяется следующим образом.</p> <table border="1" data-bbox="494 1361 1447 1572"> <thead> <tr> <th><b>Расстояние от офиса технической поддержки НР</b></th> <th><b>Реакция в течение 4 часов</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 – 160 км</td> <td>4 часа</td> </tr> <tr> <td>свыше 161км</td> <td>Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Расстояние от офиса технической поддержки НР</b>	<b>Реакция в течение 4 часов</b>	0 – 160 км	4 часа	свыше 161км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов
<b>Расстояние от офиса технической поддержки НР</b>	<b>Реакция в течение 4 часов</b>						
0 – 160 км	4 часа						
свыше 161км	Определяется в момент обращения Заказчика и зависит от наличия ресурсов						
<b>Ограничения</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>В рамках обслуживания не предоставляются следующие услуги, а также некоторые</p>						

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 HP.
- Услуги, вызванные неспособностью Заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями HP.

**Ответственность Заказчик** При получении соответствующего запроса Заказчик должен помочь HP в дистанционном решении проблем и выполнить следующее:

- Предоставить всю информацию, необходимую HP 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 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.

По усмотрению HP 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 Заказчики должны предоставить HP 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.