



## Поддержка аппаратного обеспечения с фиксированным временем восстановления

HP Hardware Support Onsite 6-Hour Call-to-Repair Service (HA105A)

Приложение 1 к Соглашению 8661UXXX

Служба поддержки HP быстро определит и устранит неисправность аппаратной части, обеспечивая восстановление работоспособности оборудования в течение 6 часов после запроса.

HP Hardware Support Onsite Call-to-Repair – это поддержка оборудования с фиксированным временем восстановления работоспособности, которая позволяет специалистам службы технической поддержки немедленно приступить к устранению неисправности и восстановить работоспособность оборудования в течение максимум 6 рабочих часов с момента размещения запроса заказчика.

### Преимущества

- Обеспечивается повышение времени безотказной работы системы
- Предсказуемое время восстановления
- Более эффективное планирование ИТ-ресурсов
- Высокое качество обслуживания и поддержки HP

### Особенности

- Фиксированное время восстановления аппаратной части в течение шести часов после обращения
- Круглосуточный график обслуживания
- Дистанционная поддержка и диагностика проблем
- Работы на месте эксплуатации оборудования (выезд к заказчику)
- Стоимость запасных частей и материалов включена в поддержку
- Управление складом запчастей
- Предварительный аудит
- Работа до полного устранения неисправностей
- Управление эскалацией при возникновении проблем
- Доступ к электронной информации о 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	Особенности предоставления
<b>Фиксированное время восстановления аппаратной части в течение шести часов после обращения</b>	<p>При возникновении критических проблем с оборудованием HP компания HP предпримет все усилия для приведения аппаратного обеспечения заказчика в рабочее состояние в максимально сжатые сроки. HP обязуется решить проблемы с оборудованием в течение 6 часов с момента первого обращения заказчика в службу поддержки HP.</p> <p>Ремонт оборудования будет считаться выполненным после того, как изделие успешно пройдет стандартный диагностический тест HP. Время, затраченное на установку технических усовершенствований или обновлений микропрограммного обеспечения, а также проверку работоспособности (например, тесты самодиагностики), исключается из времени ремонта.</p> <p>По усмотрению HP решение проблемы может состоять в предоставлении сменного модуля. Предоставление такого решения в пределах указанного времени ремонта</p>

Поддержка аппаратного обеспечения с фиксированным временем восстановления  
HP Hardware Support Onsite 6-Hour Call-to-Repair Service (HA105A)

---

будет учтено для соблюдения заявленного времени ремонта. Замененный модуль становится собственностью HP.

В течение 30 дней с момента регистрации приобретённого HP Care Pack с фиксированным временем восстановления HP может проводить аудит системы, а также подготовку процессов необходимых для выполнения обязательств по поддержке. В течение этого периода HP не обязуется выполнять ремонт с фиксированным временем восстановления, однако гарантирует предоставление поддержки с временем реагирования 4 часа и приложит все разумные усилия для выполнения ремонтов в течение 6 часов.

Обязательство ремонта в течение 6 часов действует в пределах 80 км от сервисного центра HP или партнера, сертифицированного на оказание данного рода услуг.

### **Круглосуточный график обслуживания**

График обслуживания – это время, в течение которого предоставляется обслуживание (по месту эксплуатации оборудования или дистанционно).

Данный уровень технической поддержки подразумевает следующий график обслуживания:

- 24 x 7. Обслуживание предоставляется круглосуточно 7 дней в неделю, в том числе в выходные и праздничные дни.

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.

### **Дистанционная поддержка и диагностика проблем**

После обращения заказчика в службу технической поддержки HP по телефону специалисты HP будут работать вместе с заказчиком в часы работы согласно графику обслуживания 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. 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 установленного графика обслуживания может отличаться от стандартного.

### **Поддержка оборудования с выездом к заказчику**

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.

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**

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.

**сервиса**

Замененные части становятся собственностью НР.

**Управление складом запчастей**

Для соблюдения обязательств по восстановлению аппаратной части в течение 6 часов, компания НР обеспечивает запасы критичных запасных частей для заказчика. Такие части хранятся на складе НР и зарезервированы для использования для конкретного заказчика. Это позволяет обеспечить постоянное наличие всех необходимых запчастей для использования специалистами НР по ремонту оборудования.

**Предварительный аудит системы**

В течение 30 дней после регистрации поддержки оборудования НР у заказчика с фиксированным временем ремонта представитель НР связывается с заказчиком для подготовки и проведения предварительного аудита системы. В ходе аудита системы выполняется сбор основной информации о конфигурации и инвентаризация оборудования, подлежащего обслуживанию. Информация, полученная с помощью аудита, будет использоваться специалистом НР для исследования и устранения потенциальных проблем с оборудованием и может быть отражена в списке рекомендуемых действий, который НР предоставит заказчику в письменном виде. По усмотрению НР аудит системы может быть выполнен следующими способами: у заказчика, с помощью дистанционного доступа к системе, с помощью дистанционных средств аудита и/или по телефону. В течение этого периода НР не обязуется выполнять ремонт с фиксированным временем восстановления, однако гарантирует предоставление поддержки с временем реагирования 4 часа и приложит все разумные усилия для выполнения ремонтов в течение 6 часов.

В случае возникновения задержек в проведении аудита по вине заказчика или невыполнения рекомендаций специалистов, НР оставляет за собой право понизить уровень предоставляемой поддержки до фиксированного времени реагирования или прекратить действия соглашения.

**Работа до полного устранения неисправностей**

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.

**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.

**Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании**

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

- Для зарегистрированных пользователей - загрузка исправлений микропрограммного обеспечения НР, 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 НР для диагностики.
- Средство Support Case Manager для передачи вопросов непосредственно в Центр решений НР. 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. Информацию о минимальных требованиях можно получить у коммерческого представителя HP. Это программное обеспечение наблюдает за состоянием оборудования и при возникновении заранее определенных событий автоматически уведомляет 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 накопителей информации</b>	<p>Возможны случаи, когда для заказчика неприемлем возврат неисправного жесткого диска, т.к. на нем хранятся секретные данные.</p> <p>Эта дополнительная услуга, доступная для обслуживаемых продуктов, ограничивает права HP на владение неисправным жестким диском, который содержит секретные данные заказчика.</p>

## Зоны обслуживания

### Расстояние от офиса технической поддержки HP

### Фиксированное время восстановления аппаратной части с выездом к заказчику<sup>1</sup>

0-80 км	6 часов
81-160 км	8 часов
более 160 км	не применимо

<sup>1</sup>Фиксированное время ремонта оборудования может отличаться для отдельных продуктов, инфраструктуры и в зависимости от месторасположения заказчика. Определяется в момент обращения заказчика и зависит от наличия ресурсов.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ, ЧТО ФИКСИРОВАННОЕ ВРЕМЯ ВОССТАНОВЛЕНИЯ АППАРАТНОЙ ЧАСТИ С ВЫЕЗДОМ К ЗАКАЗЧИКУ НЕДОСТУПНО ДЛЯ МЕСТ, РАСПОЛОЖЕННЫХ ДАЛЕЕ 161 км ОТ ОФИСА СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ HP.

### Ограничения обслуживания

По усмотрению HP обслуживание осуществляется с использованием комбинации дистанционной диагностики и поддержки, обслуживания с выездом к заказчику или других способов предоставления обслуживания. Среди таких способов - доставка курьером запасных частей, заменяемых пользователем, например, клавиатуры или мыши, либо доставка сменного модуля. HP 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.

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

Обязательства по восстановлению за фиксированное время не включают:

- Время восстановления или замены механизма диска
- Ситуации, когда логический номер модуля (LUN) может быть заблокирован для защиты от интегрирования данных
- Любое восстановление данных
- Любой период недоступности оборудования, не вызванный напрямую проблемами аппаратной части

HP оставляет за собой право изменять обязательства по восстановлению в зависимости от ставящегося на обслуживание оборудования и географической зоны. Эти вопросы оговариваются в момент заказа сервиса и зависят от возможности его оказания в данной местности.

Обязательства по фиксированному времени восстановления не применимы, если заказчик выбирает отсрочку выполнения анализа вместо выполнения рекомендованных процедур восстановления.

Поддержка аппаратной части с фиксированным временем восстановления 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
- Решение проблем совместимости или взаимодействия
- Устранение сетевых проблем
- Сервисы, которые необходимы вследствие ошибок заказчика в течение

ремонта, модификации и установки патчей

- Сервисы, которые стали необходимы вследствие отказа заказчика своевременно выполнить рекомендации НР

Необходимые условия для данного вида обслуживания

Согласно Таблице 1, предварительный аудит необходим для данного вида поддержки. Обязательства по фиксированному времени восстановления будут применимы только после пяти рабочих дней после завершения аудита. До этого времени будет предоставляться поддержка аппаратной части с выездом к заказчику с временем реакции 4 часа.

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

Для оказания уровня поддержки аппаратной части с фиксированным временем восстановления может потребоваться установка средств удаленной диагностики. Если применима удаленная поддержка, заказчик должен предоставить НР удаленный доступ к обслуживаемому оборудованию для обеспечения выполнения условий по восстановлению в течение 6 часов. Обязательства по восстановлению не применимы в случаях, когда доступ к системам, включая физический доступ, удаленную диагностику и удаленный поиск неисправностей, запрещен или прерван.

Информация для заказа

Предоставление некоторых услуг и уровней обслуживания может быть ограничено для некоторых продуктов и/или географических зон. При заказе поддержки аппаратной части с фиксированным временем восстановления детали можно уточнить у коммерческих представителей НР.

Дополнительная информация

Дополнительную информацию об услугах НР можно получить у коммерческих представителей НР либо у реселлеров, а также на Web-узле по адресу:

<http://www.hp.com/support> или <http://www.hp.ru>

От имени Заказчика:

От имени НР:

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.