

Услуга на HP за поддръжка на хардуер на място

HP Care Pack



Предимства на услугата

- Подобрено време на активно ползване на продукта
- Гъвкавост при удовлетворяване на специфични нужди от обслужване
- Удобна поддръжка на място от квалифицирани експерти

Акценти на услугата

- Дистанционно диагностициране на проблем и поддръжка
- Поддръжка на хардуер на място
- Резервни части и материали
- Фърмуерни актуализации за избрани изделия
- Избор на период на обезпечение и време за реакция
- Достъп до електронна информация и услуги за поддръжка

Преглед на услугите

Услугата на HP за поддръжка на хардуер на място осигурява дистанционна помощ и поддръжка на място на обезпечения хардуер, като така Ви помага да подобрите времето на активно ползване на продукта. Изберете между множество варианти за ниво на обслужване, сред които са няколко комбинации от периоди на обезпечение за реакция на място при различно времетраене, които да отговарят на специфичните Ви нужди от обслужване. Вариантите за ниво на обслужване с време от обаждане до ремонт осигуряват връзка със специалисти по поддръжка, които бързо започват да отстраняват неизправностите от системата, за да помогнат да се върне хардуерът в работно състояние в рамките на определен период от време. Вариантите за ниво на обслужване може да включват покритие на решение, което включва основния компютър и до шест допълнителни периферни устройства. Това включва покритие на до два отделни монитора, докинг станции, клавиатури, слушалки и мишки.

Характеристики и спецификации

Дистанционно диагностициране на проблем и поддръжка

След като получи и потвърди Вашето обаждане, HP ще започне да изолира, разрешава, коригира и отстранява хардуерния проблем. Преди да окаже съдействие на място, HP може да изпълни дистанционна диагностика, като използва електронна дистанционна поддръжка, за да оцени обезпечените изделия, или да използва други достъпни методи за улесняване на дистанционното коригиране на проблема. HP ще предостави телефонна помощ по време на периода на обезпечение за услугата за фърмуер, който може да се инсталира от клиента, и за части за самостоятелен ремонт от клиента (СРК). Независимо от периода на обезпечение инцидентите с обезпечен хардуер могат да се докладват денонощно (24 x 7) на HP по телефона или чрез уеб сайта, което е достъпно на място, или като автоматизирано събитие за докладване относно оборудването чрез електронните решения на HP за дистанционна поддръжка. HP ще потвърди приемането на заявката за обслужване, като регистрира обаждането, присвои идентификатор на случая и Ви съобщи този идентификатор на случая. HP си запазва правото да определи крайното решение за всички докладвани случаи.

Поддръжка на хардуер на място

За инциденти с хардуера, които не могат да бъдат решени дистанционно, упълномощен представител ще предостави техническа поддръжка на място на обезпечените хардуерни продукти, за да ги върне в работно състояние. HP може да избере да замени определени продукти вместо да ги ремонтира, включително периферни устройства, като докинг станции, монитори, клавиатури, слушалки и мишки от разстояние в допълнение към поддръжката на място за покритие на основното устройство. Резервните продукти ще бъдат нови или функционално еквивалентни на нови такива. Заменените изделия стават собственост на HP. След пристигането си представителите ще предоставят обслужване на място или дистанционно, по тяхна преценка, докато продуктите не бъдат ремонтирани. Ремонтът може временно да бъде преустановен, ако се изискват части или допълнителни средства, но той ще бъде възобновен, когато те са на разположение.

Характеристики и спецификации (продължение)

- **Корекция при неизправност:** Към момента на извършване на техническа поддръжка на място HP може да инсталира налични инженерни подобрения и неподлежащи на инсталиране от клиента актуализации на фърмуера на обезпечените хардуерни изделия, които са нужни, за да могат обезпечените изделия да се възстановят до работното им състояние или за да се осигури поддръжката от HP.
- **Корекция при заявяване:** По Ваше искане HP може да инсталира важни актуализации на фърмуера, неподлежащи на инсталиране от клиента, които продуктивният отдел на HP препоръчва незабавно да се инсталират на обезпечените хардуерни продукти.

Резервни части и материали

HP ще предостави поддръжани от HP резервни части и материали, необходими за поддържането на обезпеченото изделие или решение в работно състояние, включително такива за налични и препоръчителни инженерни подобрения. Резервните части ще бъдат нови или функционалните им характеристики ще са еквивалентни на нови такива. Заменените части стават собственост на HP. Ако искате резервните части да се запазят, размагнитизират или по друг начин физически да се унищожат, ще бъдете таксувани и ще се изиска да заплатите резервната част по ценоразпис.

Консумативите не се поддържат и няма да се осигуряват като част от тази услуга; За всички консумативи са в сила стандартните гаранционни правила и условия. Ремонтите или смените на консумативите е Ваша отговорност. Възможно е да има определени изключения; за повече информация се свържете с HP. Вижте раздел „Обезпечение“ на страница 6 за повече информация.

Фърмуерни актуализации за избрани изделия

Актуализациите на фърмуера на HP се предлагат на клиенти с активен договор, който им дава право на достъп до такива актуализации. Като част от тази услуга имате право да изтегляте, инсталирате и използвате актуализации на фърмуера на обезпечените продукти, които са предмет на лицензионни ограничения по настоящите стандартни условия за продажба на HP. HP може да осигурява, инсталира или съдейства при инсталирането на актуализациите на фърмуера и същевременно да оказва хардуерна поддръжка на място, ако разполагате с валиден лиценз да използвате съответните софтуерни актуализации.

Характеристики на сервиз по избор

- **Защита от случайна повреда:** Специфичните нива на обслужване може да включват защита при случайни повреди при работа с отговарящи на критериите, обезпечени хардуерни продукти. За Solution Care Pack ADP покритието ще се простира само до базовия модул на конфигурацията или решението и няма да обхваща периферните устройства. Случайната повреда е определена като физическа повреда на изделие, причинена от или в резултат на внезапно и непредвидено произшествие, при положение че подобни повреди се случват по време на обичайна дейност. Примерите включват неумишлено разливане на течност в или върху уреда, изпускане, падане и електрически удар, както и увредени или счупени екрани от течен кристал (LCD) и счупени части. Възможно е да са в сила ограничения за някои държави; консултирайте се с местния представител на HP.
- **Запазване на дефектни носители:** Тази опция Ви дава възможност да запазите дефектни твърди дискове или SSD/флаш устройства, които не искате да предадете поради евентуално съдържащи се на тях чувствителни данни. Всички отговарящи на условията устройства на една обезпечена система трябва да участват в запазването на дефектни носители.
- **Време от обаждане до ремонт:** За отговарящи на условията продукти може да бъде избран ангажимент за време от обаждане до ремонт вместо време за реакция на място. В случай на критични проблеми с обезпечени продукти, които не могат да бъдат дистанционно решени своевременно, HP ще положи разумни от търговска гледна точка усилия да върне обезпечения хардуер в работно състояние в рамките на определен период от време след първоначалната заявка за обслужване към HP Solution Center. Времето от обаждане до ремонт не е налично във всички региони. За повече подробности се свържете с местния офис за продажби на HP.
- **Подобрено управление на запасите от части:** За да спазва ангажиментите за време от обаждане до ремонт, HP поддържа запаси от критично важни резервни части, които да се съхраняват в посочен от HP обект. Тези части се управляват, за да се даде възможност за увеличена наличност на запасите, и са достъпни за упълномощени представители на HP, които отговарят на заявки за поддръжка, изпълняващи условията. Подобреното управление на запасите от части е включено с избрани незадължителни ангажименти за време от обаждане до ремонт.



Характеристики и спецификации (продължение)

- Обезпечение само на настолен компютър/работна станция/мобилна работна станция/компютър тип тънък клиент/лаптоп: За отговарящи на условията компютърни продукти може да изберете обезпечение само на настолни компютри, работни станции, мобилни работни станции, компютри тип тънък клиент или лаптопи. HP Care Packs с това ограничение на обезпечението не обхващат външни монитори или аксесоари, които не са закупени и включени в оригиналната опаковка на продукта.
- Смяна на комплекта за поддръжка: Обучен техник на HP пътува до обекта Ви и предоставя необходимите труд, части и материали за смяна на комплекта за поддръжка и почистване на принтера. Принтерът трябва да работи изправно, преди комплектът да може да бъде монтиран. HP може да използва възстановени части, чиято производителност е еквивалентна на нови; сменените части стават собствености на HP. Ангажиментът за ремонт е изпълнен, когато техникът замени комплекта за поддръжка и успешно отпечата тестова страница.

Спецификации на осигуряването

Период на обезпечение

Ремонтното време определя времето, през което се извършват услугите на място или от разстояние. Упълномощен представител на HP ще пристигне на място за обезпечение на основното устройство или ще използва дистанционни методи за периферни устройства, обезпечени от услугата за решение по време на периода на обезпечение, за да започне услугата по поддръжка на хардуера в рамките на подходящия интервал за отговор, след като обаждането бъде получено и потвърдено от HP. Обажданията, които се получават извън периода на обезпечение, ще се регистрират в момента на обаждането, ще се потвърдят през следващия ден на обезпечението и ще се обслужват в съответния интервал за реакция.

Всички ремонтни времена са предмет на местна наличност. За подробна информация за наличните услуги се свържете с местния офис за продажби на HP.

Време за реакция на място

В случай на инциденти с обезпечен хардуер, които не могат да бъдат решени дистанционно, HP ще положи разумни от търговска гледна точка усилия, за да реагира на място в рамките на определеното време за реакция на място (т.е. на третия ден на обезпечението, на следващия ден на обезпечението или в рамките на четири часа). Времето за реакция на място започва, когато първоначалното обаждане е получено и потвърдено от HP, и приключва, когато упълномощен представител на HP пристигне на място или когато HP определи, че докладваното събитие в момента не изисква намеса на място. За услугите Solution Care Pack всички периферни устройства (като монитори, клавиатури, мишки, докинг станции, слушалки и т.н.) ще бъдат ремонтирани или сменени дистанционно в зависимост от обстоятелствата. Времето за отговор се измерва само по време на периода на обезпечение и може да се пренесе в следващия работен ден, който е предмет на периода на обезпечение.

Спецификации на осигуряването (продължение)

Варианти за обслужване

Не всички варианти за ниво на обслужване са налични за всички продукти. Вариантите за ниво на обслужване, които сте избрали, ще бъдат посочени в договорната документация. За подробна информация за наличните услуги и обезпечение се свържете с местен търговски офис на HP.

Вариант за ниво на обслужване	Период на обезпечение
Стандартни работни дни	5 дни в седмицата (от понеделник до петък, с изключение на празници, на които HP почива)
Удължаване на обезпечението за допълнителни дни	Периодът на обезпечение се удължава чрез прилагане на избраните допълнителни дни от седмицата към избрани часове на обезпечение, включително следните: <ul style="list-style-type: none"> • Съботни дни, с изключение на празници, на които HP почива • Неделни дни (изисква се обезпечение за съботни дни и празници) • Празници, на които HP почива, ако се падат в делничен ден, който иначе би бил включен в избрания период на обезпечение
Стандартно работно време	9 часа на ден (от 8:00 ч. до 17:00 ч. местно време)
Удължаване на обезпечението за допълнителни часове	Периодът на обезпечение се удължава, за да се определят персонализирани часове на обезпечение, които включват отделни допълнителни часове преди или след избрания период на обезпечение. Това удължение може да приложи избраните часове на обезпечение към избрани дни на обезпечение, включително следните: <ul style="list-style-type: none"> • 10 часа на ден (от 8:00 ч. до 18:00 ч. местно време) • 13 часа на ден (от 8:00 ч. до 21:00 ч. местно време) • 16 часа на ден (от 8:00 ч. до 00:00 ч. местно време) • 24 часа на ден
Варианти за време за реакция на място	Упълномощен представител на HP ще пристигне на обекта Ви през периода на обезпечение, за да започне сервизна хардуерна поддръжка в рамките на определеното време, след като HP получи и потвърди обаждането
1-часова реакция на място	Реакция на място в рамките на 1 час
2-часова реакция на място	Реакция на място в рамките на 2 часа
4-часова реакция на място	Реакция на място в рамките на 4 часа
Реакция на място на следващия ден	Реакция на място в рамките на следващия ден на обезпечението
Реакция на място на втория ден	Реакция на място в рамките на втория ден на обезпечението
Реакция на място на третия ден	Реакция на място в рамките на третия ден на обезпечението
Реакция на място на петия ден	Реакция на място в рамките на петия ден на обезпечението
Варианти за време за ремонт на място	HP ще положи разумни от търговска гледна точка усилия да върне обезпечения хардуер в работно състояние в рамките на определен период от време след първоначалната заявка за обслужване към HP Solution Center.
Време от обаждане до ремонт 6 часа	Ремонт в рамките на 6 часа след регистриране на първоначалната заявка за обслужване
Време от обаждане до ремонт 8 часа	Ремонт в рамките на 8 часа след регистриране на първоначалната заявка за обслужване
Време от обаждане до ремонт 24 часа	Ремонт в рамките на 24 часа след регистриране на първоначалната заявка за обслужване

Допълнителни споразумения за ниво на обслужване (SLA) са достъпни чрез сключване на договор.

Спецификации на осигуряването (продължение)

Време от обаждане до ремонт

Времето от обаждане до ремонт се отнася до периода от време, който започва, когато първоначалната заявка за обслужване е регистрирана в HP Solution Center, и завършва, когато HP установи, че хардуерът е ремонтиран. Времето от обаждане до ремонт се измерва само през периода на обезпечение и може да продължи на следващия ден, за който съществува период на обезпечение. Свържете се с Вашия представител на HP за възможното време от обаждане до ремонт във Вашия регион. Всички времена от обаждане до ремонт зависят от наличността на местно ниво.

Ремонтът се счита за приключен при потвърждаване от страна на HP, че неизправният хардуер е поправен или че хардуерът е заменен. Потвърждението от HP може да бъде извършено със завършването на автоматен тест за захранване, автономно диагностициране или визуално удостоверяване на правилните функции. По собствена преценка HP ще уточни равнището на необходимото изпитване за удостоверяване, че хардуерът е поправен. По собствена преценка HP може временно или постоянно да замени продукта, за да изпълни ангажимента за време за ремонт. Резервните продукти са нови или равностойни по производителност на нови. Заменените изделия стават собственост на HP.

Може да отнеме до 60 дни от момента, в който тази услуга е закупена и регистрирана, за да се конфигурират и извършат всички анализи на нивото на обслужване, които HP счита за необходими, и всички свързани процеси и планиране по отношение на частите, преди ангажиментът за време от обаждане до ремонт на хардуера да влезе в сила. По време на този първоначален 60-дневен период, ако се извършва анализ на нивото на обслужване, HP ще осигури обслужване на място в рамките на възможно най-краткото време за реакция въз основа на наличността на части и ресурси. Времето за реакция може да варира в зависимост от географското местоположение и обекта.

Обезпечението няма да се поддържа извън държавата, за която е продаден HP Care Pack за време от обаждане до ремонт.

Управление на ескалациите

HP има официални процедури за ескалация за улесняване на решението на сложни инциденти. Местно управление на HP координира ескалацията на инцидента, включвайки уменията на подходящите ресурси на HP и/или избрани трети страни, които да помагат при решаването на проблема.

Достъп до електронна информация и услуги за поддръжка

Като част от тази услуга HP предлага достъп до определени налични в търговската мрежа електронни и уеб базирани инструменти. Вие имате достъп до:

- Определени възможности, които са на разположение на регистрираните потребители като например абонирането за отнасящи се за хардуер уведомления за активно обслужване и участие във форуми за поддръжка за решаване на проблеми и споделяне на добри практики с други регистрирани потребители.
- Разширени уеб базирани търсения на определени документи за техническа поддръжка за улесняване на по-бързото решаване на проблема.
- Определени патентовани диагностични инструменти за обслужване на HP с достъп с парола.
- Уеб базиран инструмент за изпращане на въпроси директно към HP. Този инструмент спомага за бързото разрешаване на проблеми чрез процес на предварително определяне на същността на проблема и насочване на поддръжката или обслужването към служителя, който е специализиран в разрешаването на конкретния случай. Той също така позволява разглеждането на статуса на всяка подадена заявка за поддръжка или сервис, включително подадените по телефона случаи.
- Бази данни със знания, хоствани от HP и трети страни, за определени продукти на трети страни, където можете да търсите и извличате информация за продуктите, да намирате отговори на въпроси, свързани с поддръжката, и да участвате във форуми за поддръжка. Тази услуга може да бъде предмет на ограничения на достъпа от трети страни.

Спецификации на осигуряването (продължение)

Електронно решение за дистанционна поддръжка

За избрани изделия електронното решение за поддръжка от разстояние предоставя отстраняване на неизправностите и ремонтни възможности. Може да включва решения за достъп до системата от разстояние и може да предложи удобен централен режим и първоначален оглед на неразрешени неизправности и история. Достъпът до системата от разстояние може да даде възможност специалистът по поддръжка на HP да предостави по-ефикасно отстраняване на неизправностите и по-бързо решение на проблема. Специалистите по поддръжката на HP ще използват дистанционен достъп до системата само с Ваше разрешение.

Приключване на ремонта

Ремонтите се считат за приключени при потвърждаване на HP, че неизправният хардуер е бил поправен или че хардуерът е бил заменен. HP не носи отговорност за каквито и да било изгубени данни; Вие сте отговорни да предприемете подходящи процедури за архивиране. Потвърждението от HP може да бъде извършено със завършването на автомат за захранване, автономно диагностициране или визуално удостоверяване на правилните функции. По собствена преценка HP ще уточни равнището на необходимото изпитване за удостоверяване, че хардуерът е поправен. По собствена преценка HP може временно или постоянно да замести изделието, за да се справи със задължението за време за ремонт. Резервните изделия са нови или функционално равностойни по качество на нови. Заменените изделия стават собственост на HP. Работата до приключване може да изисква устройството да бъде ремонтирано извън обекта, ако не може да бъде диагностицирано и ремонтирано на място. HP определя необходимостта от ремонт извън обекта по своя преценка.

Обезпечаване

Тази услуга осигурява обезпечаване на отговарящите на условията компютри от HP, включително поддръжани и осигурявани от HP вътрешни компоненти като платки памет и оптични устройства. Това включва обезпечение за прикачени аксесоари с марка HP, включени в оригиналната опаковка на компютъра, като кабелна мишка, кабелна клавиатура или адаптер за променлив ток.

Услугите HP Care Pack с това ограничение на обезпечението не покриват външни монитори HP. Устройствата от вида „всичко в едно“ включват дисплея, който не се счита за отделен външен монитор.

Въпреки това втори монитор, който е свързан с устройство от вида „всичко в едно“, например, няма да се покрива от HP Care Pack.

Ако сте закупили HP Solution Care Pack, услугите за решения покриват основното устройство за тази услуга, както и 6 поддръжани от HP периферни устройства, свързани към основното устройство, включително максимум 2 външни монитора, докинг станции, безжична мишка, безжична клавиатура и слушалки на HP като пример. За да бъдат обезпечени от Solution Care Pack, периферните устройства трябва да бъдат закупени едновременно с основния компютър.

Докинг станциите HP или репликаторите на портове са покрити в рамките на държавата, в която е закупен HP Care Pack, но не и извън нея.

Консумативите, включващи – но не ограничени до – подвижни носители, заменяеми от потребител батерии и писалки за таблетни компютри и други консумативи, както и устройства за поддръжка и такива, които не са на HP, не са обезпечени от настоящата услуга. Батериите за преносими търговски компютри HP са обезпечени за период до три години. За повече информация потърсете „Обяснение на гаранциите на батериите за лаптопи от бизнес клас“ на адрес hp.com.

За резервни части и компоненти, които са спрени от производство, може да се изиска ъпгрейд. Њпгрейд за спрени от производство части или компоненти в някои случаи може да доведе до допълнителни разходи. HP ще Ви съдейства за препоръчаните смени. Не всички компоненти ще имат налични резерви във всички страни, поради местни възможности за доставка.

Спецификации на осигуряването (продължение)

Необходими условия

Трябва да разполагате със съответните лицензи за всеки основен фърмуер, който ще бъде обезпечен с тези услуги. HP може да изиска анализ на нивото на обслужване за обезпечените продукти. Ако това е така, упълномощен представител на HP ще се свърже с Вас, за да организира извършването на анализа на нивото на обслужване. По време на този анализ HP ще събере ключова информация за конфигурацията на системата, която ще даде възможност на инженерите за решаване на проблеми на HP да проучат и отстранят възможни бъдещи хардуерни проблеми и да приключат ремонтите възможно най-бързо и ефективно. Анализът на нивото на обслужване по преценка на HP може да се извършва на място, чрез дистанционен достъп до системата, дистанционни инструменти или по телефона.

Може да отнеме до шестдесет дни за извършване на проверките и процесите, които трябва да бъдат приключени за времето от обаждане до ремонт, преди ангажиментът за време от обаждане до ремонт на хардуера да може да влезе в сила.

Ще има преглед за допустимост за време от обаждане до ремонт. Трябва да уведомите HP за всички необходими местоположения за обезпечаване преди прегледа.

HP си запазва правото да намали услугата до отговор на място или да отмени договора за услугата, ако предложенията за одит не са спазени или одитът не е извършен в определената времева рамка, освен ако забавянето не е причинено от HP.

За варианти за време за реакция на място по отношение на хардуера HP силно препоръчва да инсталирате и да работите с подходящото решение за дистанционна поддръжка на HP със сигурна връзка към HP, за да се даде възможност за предоставяне на услугата. За ангажименти за време от обаждане до ремонт на хардуера се изисква решението за дистанционна поддръжка на HP. Ако подходящото решение за поддръжка от разстояние на HP не може да се внедри, HP може да не предостави услугата, както е определена и не е задължен да го стори. Ще се прилагат допълнителни такси за инсталиране на място на фърмуер, който не може да се инсталира от клиента, ако подходящото решение за поддръжка от разстояние на HP не е внедрено.

Задължения на клиента

Ако конкретните задължения на клиента не бъдат изпълнени, HP i) няма да бъде задължено да предоставя услугите съгласно описанието или ii) ще изпълнява такива услуги на Ваши разходи съгласно преобладаващите ставки за време и материали.

Ако се изисква от HP, Вие или упълномощен представител на HP трябва да активирате хардуерния продукт, който ще се поддържа, до десет дни от датата на закупуване на услугата с помощта на регистрационните указания в HP Care Pack или електронната документация, предоставена от HP по имейл, или както е указано по друг начин от HP. Ако бъде променено местоположението на обезпечен продукт, активацията и регистрацията (или правилно коригиране на съществуващата регистрация в HP) трябва да се осъществят до десет дни след промяната.

HP ще извърши преглед, за да определи дали услугата може да бъде осигурена на новото местоположение. Ако бъде определено, че HP не може да поддържа време от обаждане до ремонт на новото местоположение, обслужването по подразбиране ще се прилага спрямо правилата и условията за реакция на място на следващия работен ден.

Ангажиментът за време от обаждане до ремонт изисква незабавен и неограничен достъп до системата при поискване от страна на HP. Ангажиментът за време от обаждане до ремонт не се прилага, когато достъпът до системата, включително физически достъп, дистанционно отстраняване на неизправности и оценки за диагностика на хардуера, са забавени или отказани. Ако заявите планирано обслужване, времето от обаждане до ремонт започва в съгласувания планиран час.

Спецификации на осигуряването (продължение)

Подходящо решение за дистанционна поддръжка на HP със сигурна връзка към HP е силно препоръчително за вариантите за време за реакция на място по отношение на хардуера и се изисква за ангажиментите за време от обаждане до ремонт на хардуера. Трябва да предоставите всички необходими ресурси, съгласно бележките за дистанционна поддръжка на HP, за да може да се позволи доставянето на услугата и опциите. Когато решение за поддръжка от разстояние на HP е инсталирано, Вие трябва да поддържате данните си за контакти, конфигурирани в решението за поддръжка от разстояние, които HP ще използва при отговор на повреда на устройството. Свържете се с местен представител на HP за повече подробности относно изисквания, спецификации и изключения.

При поискване трябва да съдействате на усилията на HP за дистанционно разрешаване на проблема, като предприемете следните действия:

- Да осигурите цялата информация, необходима на HP, за да предостави навременна и професионална дистанционна поддръжка и да дадете възможност на HP да определи нивото на допустимост на поддръжката.
- Да започнете автотестове и да инсталирате и стартирате други диагностични инструменти и програми.
- Да инсталирате актуализации и поправки на фърмуера, подлежащи на инсталиране от клиента.
- Да изпълните други приемливи дейности, за да помогнете на HP да установи и реши проблемите, както е поискано от HP.

Вие сте отговорни за навременното инсталиране на важни подлежащи на инсталиране от клиента актуализации на фърмуера, както и за частите за самостоятелен ремонт от клиента (СРК) и резервните продукти, които Ви бъдат доставени. Вие се съгласявате да платите допълнителни такси, ако поискате от HP да инсталира подлежащи на инсталиране от клиента актуализации или поправки на фърмуера. Всички допълнителни такси за Вас ще бъдат начислени на база време и материали, освен ако преди не е договорено друго в писмена форма.

В случаи, в които се доставят части за СРК и резервни изделия за решаването на проблем, Вие сте отговорни за връщането на увредената част или изделие в периода, определен от HP. Ако HP не получи увредената част или изделие в определения период или ако частта или изделието са размагнитизирани или по друг начин физически увредени при получаването, Вие ще трябва да заплатите увредената част или изделие по ценоразписа на HP, както е уточнено от HP.

Вие сте отговорни за сигурността на Вашата собствена и поверителна информация, както и за надлежното почистване или премахване на данни от изделия, които може да бъдат сменени и върнати на HP като част от ремонтния процес. За повече информация относно тези задължения, включително посочените в Политиката за изтриване на данни на носители на HP и Политиката за работа с носители за клиенти от здравния сектор, вижте hp.com/go/mediahandling.

Защита от случайна повреда (характеристика по избор)

За предложенията HP Care Pack, които включват функция по избор за защита срещу случайни повреди, трябва първо да докладвате за повредата на HP в рамките на тридесет дни от датата на инцидента, така че HP да може да предприеме експедитивен ремонт на системата. Докладът трябва да съдържа подробно обяснение на инцидента, включително кога, къде и как е възникнал, както и описание на повредата на изделието. HP ще отхвърли претенцията, ако тази информация не бъде предоставена или ако инцидентът е докладван след повече от тридесет дни след датата на възникването му. От началната дата на HP Care Pack може да се направи максимум един (1) ремонт или замяна на продукт на HP за период от 12 месеца.

Спецификации на осигуряването (продължение)

Запазване на дефектни носители и цялостно запазване на дефектни носители (характеристики по избор)

При вариантите на характеристиката за запазване на дефектни носители имате задължението да:

- Запазете физическия контрол върху дисковете или SSD/флаш устройствата през цялото време; HP не носи отговорност за данните, които се съдържат на дисковете или SSD/флаш устройствата.
- Гарантирате, че всички чувствителни данни на запазените дискове или SSD/флаш устройства са унищожени или защитени.
- Осигурявате на HP идентификационна информация за всички дискове или SSD/флаш устройства, които бъдат запазени по силата на настоящия текст, и да оформите предоставен от HP документ за потвърждаване, че сте запазили дисковете или SSD/флаш устройствата.
- Унищожите запазените дискове или SSD/флаш устройства и/или да гарантирате, че дисковете или SSD/флаш устройствата няма да се използват отново.
- Изхвърлите всички запазени дискове или SSD/флаш устройства в съответствие с приложимите закони и разпоредби за околната среда.

За дискове или SSD/флаш устройства, които са Ви предоставени от HP под формата на заемни, отдадени или дадени на лизинг изделия, трябва своевременно да върнете резервните дискове или SSD/флаш устройства при изтичане или прекратяване на поддръжката от HP. Вие ще носите цялата отговорност за премахването на всички чувствителни данни, преди да върнете съответните заемни, отдадени или дадени на лизинг дискове или SSD/флаш устройства на HP, като HP няма да има никакви задължения за запазването на конфиденциалността или поверителността на чувствителните данни, които останат на съответните дискове или SSD/флаш устройства.

Ограничения на услугата

По преценка на HP, услугата ще бъде предоставена с помощта на съчетаване на диагностициране и поддръжка от разстояние, услуги, доставени на място, и други методи за доставяне на услуги. Това може да включва доставяне по куриер на части за СРК или на цяло изделие за замяна. HP ще определи подходящия метод на доставка, необходим за осигуряване на ефективна и навременна поддръжка и за спазване на ангажимента за време от обаждане до ремонт, ако е приложимо.

HP проектира своите продукти така, че да могат да се ремонтират от клиента. СРК е ключов компонент от гаранционните условия на HP. Той дава възможност на HP да изпраща резервни части като клавиатура, мишка или други части, определени като части за СРК, директно до Вас веднага след потвърждаването на повредата. Частите обикновено се изпращат за един ден, за да бъдат получени възможно най-бързо. След това можете да смените частите, когато Ви е удобно.

„Задължителният“ СРК е част от стандартната гаранция на някои от продуктите.

СРК е по избор за клиенти с HP Care Pack. „Незадължителен“ Ви дава възможност да извършите СРК или да изберете обслужващ персонал на HP да извърши смяната без допълнителни разходи по време на периода на обезпечение на продукта.



Ограничения на услугата (продължение)

HP Care Pack, които включват условия за поддръжка „на място“, ще доведат до изпращане на части за СРК директно до Вас, ако изберете СРК. И обратно, представител по поддръжката на HP ще пристигне на място, за да извърши ремонта, ако решите да не използвате СРК.

HP Care Pack, които включват условия за поддръжка „не на място“, като например „Вземане и връщане“ или „Връщане на HP“, ще изискват от Вас да доставите продукта на упълномощено местоположение за ремонт на HP или да изпратите продукта на HP (по преценка на HP), ако решите да не използвате СРК.

Ако сте съгласни с препоръчителния СРК и е предоставена част за СРК за връщане на системата в работно състояние, нивото на обслужване на място няма да се прилага. В тези случаи е практика на HP експресно да изпрати частите за СРК, които са критично важни за работата на продукта, до Вашето местоположение.

Време за отговор на място няма да се прилага, ако услугата може да бъде доставена с помощта на диагностициране от разстояние, поддръжка от разстояние или други методи за доставяне на услуга, описани по-горе.

В случай на системи за POS и пакетни продуктови решения на HP, като решения за компютри, решения за търговия на дребно, павилиони или колички, услугата може да бъде предоставена на място само за базовия модул. Обслужването на свързаните периферни устройства ще бъде осигурено чрез изпращане на резервни части или цели резервни продукти за СРК или чрез инсталиране от страна на техническия куриер, доставящ частта или продукта.

Исклучения от услугата на HP за поддръжка на хардуер на място

- Резервно копие, възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер и данни.
- Операционно изпитване на приложения или допълнителни тестове, поискани или изискани от Вас.
- Отстраняване на неизправности при проблеми с взаимосвързаността и съвместимостта.
- Поддръжка на проблеми, породени от мрежата.
- Услуги, необходими поради неуспешно приложение на каквито и да било системни корекции, ремонти, поправки или модификации, които са предоставени от HP.
- Услуги, необходими заради неуспешно предприемане от Ваша страна на предпазващи действия, предварително препоръчани от HP.
- Услуги, необходими поради неправилно третиране или използване на продукта.
- Услуги, необходими поради неупълномощени опити за инсталиране, ремонтване, поддръжане или модифициране на хардуера, фърмуера или софтуера.

Максимално поддържан живот/максимално използване

Частите и компонентите, които са достигнали максимално поддържания си живот и/или максималния лимит за използване, както е посочено в ръководството за експлоатация на производителя, кратките спецификации на продукта или информационния лист с технически данни за продукта, няма да се предоставят, ремонтират или сменят като част от тази услуга.

Ограничения на услугата (продължение)

Исключения от защитата срещу случайни повреди

Характеристиката на услугата за защита от случайна повреда предоставя защита срещу внезапна и непредвидена случайна повреда от експлоатация, при условие че такава повреда възникне по време на обичайна употреба. Не обезпечава следните положения и повреди при:

- Нормално износване; промени в цвета, текстурата или покритието; постепенно влошаване; ръжда; прах; или корозия.
- Пожар, произшествие със собственика или превозното му средство (в случаите, в които съответното произшествие е обезпечено от застрахователна полица или друг вид гаранция за продукта), природно явление (включително, без ограничение, наводнения) или други опасности, произтичащи извън продукта.
- Излагане на метеорологични условия или условия на околната среда, които са извън спецификациите на HP, излагане на опасни (включително биологично опасни) материали, небрежност от страна на оператора, злоупотреба, неправилно използване, неподходящо електрозахранване, неупълномощени ремонти или опити за ремонти, неподходящи и неупълномощени модификации на оборудването, свързвания или инсталация, вандализъм, повреди или инфестации с животни или насекоми, дефектни батерии, протекли батерии или липса на посочена от производителя поддръжка (включително използването на неподходящи почистващи препарати).
- Грешка в производствен дизайн, конструкция, програмиране или указания.
- Поддръжка, ремонт или замяна, наложени от загуба или повреда в резултат на всякаква причина, различна от нормалната употреба, съхранение и работа с продукта в съответствие със спецификациите на производителя и наръчника за употреба.
- Кражба, загуба, мистериозно изчезване или поставяне на грешно място.
- Загуба или повреждане на данни; оперативни прекъсвания.
- Измами (включително, но не само, неправилно, подвеждащо, погрешно или непълно разкриване на обстоятелствата, при които е било повредено оборудването).
- Случайна или друга повреда на продукта, чието естество е козметично, което означава повреда, която не влияе на работата и функционирането на компютъра.
- Недостатъци на екрана на монитора на компютъра, включително, но не само, „изгорели“ и липсващи пиксели, които са причинени от нормалната експлоатация на продукта.
- Повреда на продукти, чиито серийни номера са премахнати или изменени.
- Повреда или увреждане на оборудването, което е обезпечено от гаранцията на производителя, изтегляния на продукти или фабрични бюлетини.
- Повреда, причинена по време на изпращането на обезпечения продукт до или от друго местоположение.
- Повреда на хардуера, софтуера, носителите, данните и т.н., която произтича от причини, включващи, но без да се ограничават до, вируси; програми с приложения; мрежови програми; ъпгрейди; каквото и да било форматиране; бази данни; файлове; драйвери; изходен код; обектен код или собствени данни; поддръжки, конфигурации, инсталации или преинсталации на софтуер или данни; или използването на повредени или дефектни носители.
- Всякакви предварително съществуващи условия, които са възникнали преди датата на закупуване на HP Care Pack.
- Излизане от употреба на продукта.
- Всяко оборудване, преместено извън държавата на закупуване и необезпечено с HP Care Pack „Защита при пътуване и случайна повреда“.
- Повредени или дефектни LCD екрани, когато повредата е причинена от злоупотреба или по друг начин е изключена с настоящото.
- Умишлена повреда, която води до напукан или повреден компютърен екран или повреден монитор.
- Повреда при полицейска акция, обявена или необявена война, ядрен инцидент или тероризъм.



Ограничения на услугата (продължение)

- Промяна или модифициране на обезпечения продукт по какъвто и да е начин.
- Всякакви умишлени действия, целящи да причинят повреда на обезпечения продукт.
- Неомислено, небрежно или злоупотребяващо поведение при работа или употреба на продукта.
- Пукнатини или отвори по устройството, когато повредата не пробива външния корпус и/или разкрива вътрешна електронна схема или остри ръбове.
- Липсващи или счупени клавиатурни клавиши, които не са свързани с обезпечен инцидент (например изпускане, разливане на течност).

Ограничения на защитата от случайна повреда

Приемливост на покупката на услугата за защита от случайна повреда изисква изделието да бъде обезпечено с фабрична гаранция или услуга с разширена гаранция с обезпечителен период, равен на или по-дълъг от услугата за защита от случайна повреда.

Ако защитните предмети като например калъфи, чанти или пликове, са били предоставени или произведени за употреба с обезпечените изделия, отговорността да продължи да използва тези аксесоари за защита от повреда на обезпеченото изделие е Ваша.

Неомислено, небрежно или грубо поведение включва – но не е ограничено до – третиране и употреба на обезпеченото/ите изделия по увреждащ, ощетяващ или обиден начин, който може да произтече в повредата му, както и всяка преднамерена или целенасочена повреда на изделието. Всяка повреда, произтичаща от такива действия, не се обезпечава от настоящата услуга за защита от случайна повреда.

Щом специфичното ограничение е достигнато, цената на ремонт за всеки допълнителен иск ще бъде таксувана въз основа на изразходваните време и материали, но всички други аспекти от закупения HP Care Pack ще останат в сила, освен ако специално не е документирано друго в държавата на закупуване.

При клиенти с история на значително високи иски HP си запазва правото да отказва искания за закупуване на услугата за защита срещу случайни повреди.

Възможно е да са в сила ограничения за някои държави. За подробна информация за наличността на услугата за защита срещу случайни повреди се свържете с местен офис на HP за продажби.

Повреда на външни периферни устройства, свързани към базовия модул. ADP обезпечава само основния компютър.

Ограничения на услугата (продължение)

Ограничения на запазването на дефектни носители

Опцията за услуга за запазване на дефектни носители е приложима само за дискове или отговарящи на условията SSD/флаш устройства, които са сменени от HP поради повреда. Тя не важи за смени на дискове или SSD/флаш устройства, които не са повредени.

SSD/флаш устройствата, които са посочени от HP като консумативни части и/или които са надминали максималния поддържан живот и/или максималния лимит за използване, както е посочено в ръководството за експлоатация на производителя, кратките спецификации на изделието или информационния лист с технически данни, не отговарят на условията за запазване на дефектни носители.

Процентът на неизправностите на дискове и SSD/флаш устройства се наблюдава постоянно и HP си запазва правото да отмени тази услуга с тридесетдневно предизвестие, ако HP основателно смята, че злоупотребявате с услугата за запазване на дефектни носители (например, когато заменянето на дефектни дискове или SSD/флаш устройства съществено надвишава стандартния процент на неизправности за съответната система).

HP няма да има каквито и да било задължения във връзка със съдържанието или унищожаването на дискове или SSD/флаш устройства, които са запазени от Вас или които изпратите на HP. Независимо от настоящите стандартни условия за продажби на HP или информационния лист с технически данни, HP или нейните филиали, подизпълнители или доставчици в никакви случаи няма да носят отговорност за каквито и да било инцидентни, специални или последващи щети или щети във връзка със загуба или злоупотреба на данни по силата на тази услуга за запазване на дефектни носители.

Процентът на неизправностите на тези компоненти се наблюдава постоянно и HP си запазва правото да отмени тази услуга с тридесетдневно предизвестие, ако HP основателно смята, че злоупотребявате с услугата за запазване на дефектни носители (например, когато заменянето на дефектни компоненти за съхранение на данни съществено надвишава стандартния процент на неизправности за съответната система).

Исключения от смяната на комплекта за поддръжка

Тази характеристика не включва никакъв ремонт освен смяната на комплекта за поддръжка. Ако принтерът Ви се нуждае от смяна на допълнителни части, ще има отделна такса за тази услуга. Комплектите за поддръжка за принтери HP могат да се сменят само от упълномощени техници на HP.

Ниво на тежест на инцидента

HP ще приеме за обаждане чрез регистриране на казус, съобщаване на идентификатора на казуса Ви и потвърждаването на тежестта на неизправността и времевите изисквания за започване на ремонтно действие. Забележка: В случай на заявки, които са получени чрез електронните решения за дистанционна поддръжка на HP, HP ще се свърже с Вас, ще Ви помоли да определите тежестта на инцидента и ще уговори достъпа до системата, преди времето от обаждане до ремонт на хардуера или времевият период за реакция на място по отношение на хардуера да може да започне. Ангажиментите за време за реакция на място за поддръжка на хардуера и време от обаждане до ремонт може да се различават в зависимост от тежестта на инцидента. Вие определяте нивото на тежестта на инцидента.

Ниво на тежест	Примери
Тежест 1: Критичен срив	Срив на производствената среда; срив на производствената система или производственото приложение/съответните са под голям риск; повреда/загуба на данни или риск от такава; работата е силно засегната; проблеми с безопасността
Тежест 2: Критично влошаване	Производствената среда е засегната тежко; прекъсване/компрометиране на производствената система или производственото приложение; риск от повторна поява; значително въздействие върху работата
Тежест 3: Нормална	Срив или влошаване на непроизводствена система (напр. тестова система); влошаване на производствената система или производственото приложение, с предприето заобиколно решение; некритична загуба на функционалност; ограничено въздействие върху работата
Тежест 4: Ниска	Няма въздействие върху работата или потребителя



Ограничения на услугата (продължение)

Пътнически зони

Всички времена за реакция на място по отношение на хардуера важат само за обекти, намиращи се на разстояние до 100 мили (160 км) от определения център за поддръжка на HP. Времето за реакция за обекти, намиращи се на повече от 100 мили (160 км) от определения център за поддръжка на HP, е различно с оглед удълженото време за път, както е указано в таблицата по-долу. Посочените по-долу разстояния са само за ориентир. За повече информация относно пътните зони се свържете с местния офис по продажбите на HP.

Разстояние от определения център за поддръжка на HP	Време за реакция на място 1 час	Време за реакция на място 2 часа	Време за реакция на място 4 часа	Време за реакция на място на следващия ден и след това
0 – 25 мили (0 – 40 км)	1 час	2 часа	4 часа	Следващ/2-ри/3-ти/5-и ден на обезпечението
26 – 50 мили (41 – 80 км)	Установява се по време на поръчката и зависи от наличните ресурси	Установява се по време на поръчката и зависи от наличните ресурси	4 часа	Следващ/2-ри/3-ти/5-и ден на обезпечението
50 – 100 мили (81 – 160 км)	Не е достъпно	Не е достъпно	4 часа	Следващ/2-ри/3-ти/5-и ден на обезпечението
101 – 200 мили (161 – 320 км)	Не е достъпно	Не е достъпно	8 часа	1 допълнителен ремонтен ден
201 – 300 мили (321 – 480 км)	Не е достъпно	Не е достъпно	Установява се по време на поръчката и зависи от наличните ресурси	2 допълнителни ремонтни дни
Над 300 мили (480 км)	Не е достъпно	Не е достъпно	Установява се по време на поръчката и зависи от наличните ресурси	Установява се по време на поръчката и зависи от наличните ресурси

Времето от обаждане до ремонт е на разположение само за обекти, намиращи се в рамките на 50 мили (80 км) от определен център за поддръжка на HP. За обекти, които се намират в рамките на 51 до 100 мили (81 до 160 км) от определен център за поддръжка на HP, се прилага коригиран ангажимент за време от обаждане до ремонт на хардуера, както е показано в следващата таблица. Ангажиментът за време от обаждане до ремонт на хардуера не е на разположение за обекти, намиращи се на над 100 мили (160 км) от определен център за поддръжка на HP. Посочените по-долу разстояния са само за ориентир. За повече информация относно пътните зони се свържете с местния офис по продажбите на HP.

Ограничения на услугата (продължение)

Разстояние от определения център за поддръжка на HP	Ангажимент за време от обаждане до ремонт на хардуера от 4 часа	Ангажимент за време от обаждане до ремонт на хардуера от 6 часа	Ангажимент за време от обаждане до ремонт на хардуера от 8 часа	Ангажимент за време от обаждане до ремонт на хардуера от 24 часа
0 – 50 мили (0 – 80 км)	4 часа	6 часа	8 часа	24 часа
51 – 100 мили (81 – 160 км)	6 часа	8 часа	10 часа	24 часа
Над 100 мили (160 км)	Не е достъпно	Не е достъпно	Не е достъпно	Не е достъпно

Пътуването до обекти, разположени в рамките на 200 мили (320 км) от определен център за поддръжка на HP, не се доплаща. Ако обектът се намира на повече от 200 мили (320 км) от определения център за поддръжка на HP, се заплаща допълнителна такса за пътни разходи.

Ако продуктът се намира или трябва да се инсталира извън определената зона за пътуване или местоположението на обекта не е достъпно с автомобил и следователно изисква специален достъп (например нефтени платформи, кораби или отдалечени райони в пустини), услугата може да бъде предмет на допълнителни такси за поддръжка, по-дълго време за реакция, намалени часове на обезпечение или доставка на услугата чрез вземане и връщане, както е определено от HP. Проверете местните условия за поддръжка с търговския представител на HP.

Зоните и таксите за пътуване може да се различават в някои географски райони.

Обезпечението може да не се поддържа извън държавата, за която е продаден HP Care Pack за време от обаждане до ремонт. Обърнете се към местния представител на HP за подробности.

Информация за заявките

Всички единици и варианти с индивидуално продадени оферти HP Care Pack трябва да бъдат поръчани със същото равнище на услугата като изделието, в което се съдържат, за да може това равнище на услугата да е на разположение за тези устройства и варианти. Наличността на характеристиките на услуги и равнищата на сервиз могат да варират според местните възможности и може да бъдат ограничени до избрани изделия и географски области. HP Solution Services Care Packs трябва да бъдат закупени по време на закупуването на хардуера и наведнъж, за да бъдат обезпечени съгласно правилата и условията на решението. Свържете се с местния търговски представител или партньор на HP, за да поръчате услуга за хардуерна поддръжка на място от HP или за повече информация.

Правила и условия

Вижте пълните [правила и условия за HP Care Pack](#).

За повече информация

За повече информация се свържете с местния търговски представител или партньор на HP или посетете адрес hp.com/go/pcandprintservices.

Абониране за актуализации
hp.com/go/getupdated



Споделете с колеги

Услугите на HP се уреждат от приложимите правила и условия на HP за услуги, предоставени или описани на клиента в момента на покупката. Клиентите може да имат допълнителни законови права съгласно приложимото местно законодателство и тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или ограничената гаранция на HP, предоставена с Вашия продукт HP.

© 2021 г. HP Development Company, L.P. Информацията в настоящия документ може да бъде променена без предизвестие. Единствените гаранции за продуктите и услугите на HP са указани изрично в съответните придружаващи ги документи за гаранция. Нищо, съдържащо се в този документ, не следва да се тълкува като допълнителна гаранция. HP не носи отговорност за технически или редакционни грешки или пропуски в съдържанието на настоящия документ.

4AA5-6385BGE, октомври 2022 г., Изд. 10

Настоящият документ консолидира в един информационен лист информацията, съдържаща се преди това в отделни информационни листове за услугите HP Care Pack.

