



Услуги за хардуерна поддръжка, която не е на място на HP

Услуги HP Care Pack

Услугите за хардуерна поддръжка, която не е на място на HP предлага висококачествено обслужване чрез поддръжка по телефона и дистанционно в сервизен център на HP. Услугата включва ремонт или смяна не на място, материали и части, труд и транспортни разходи.

HP предлага сервизни услуги с различни опции за връщане до посочения от HP сервизен център, както е указано по-долу.

Някои услуги са налични и с допълнителни опции по избор, като например защита от случайни щети или запазване на дефектни носители.

Предимства на услугата

- Гъвкави опции за транспортиране
- Надеждна и евтина алтернатива на поддръжката на място за продукти, които не са критични за работата на бизнеса или в домашна среда
- Висококачествена поддръжка

Основни акценти на функциите на услугата

- Отдалечена диагностика на проблеми и техническа поддръжка по телефона
- Ремонт в сервизен център на HP (вкл. материали)
- Връщане на функционалната част до съответното местоположение
- Гъвкави опции за транспорт до сервизния център на HP
- Време на връщане до три дни (различно според географското местоположение)
- Срок на покритие в стандартно работно време, стандартни работни дни

Спецификации

Таблица 1. Функции на услугата

Функция	Спецификации за доставка
Отдалечена диагностика и поддръжка на проблеми	<p>При проблем Клиентът първо трябва да позвъни на съответния телефонен номер. НР ще предостави основна техническа помощ при инсталиране, конфигуриране и разрешаване на проблем.</p> <p>Преди планирането на смяна на продукт, НР може да поиска Клиентът да предостави информация, да стартира инструменти за диагностика и да изпълни други задачи за поддръжка по искане на НР. След това НР работи съвместно с Клиента при отдалеченото изолиране на хардуерния проблем.</p>
Поддръжка и материали, които не са на място	<p>Ако проблемът според НР не може да се отстрани дистанционно, НР ще насочи Клиента да върне дефектния хардуерен продукт в посочен от НР сервизен център, където НР ще осигури техническа поддръжка. НР ще предостави части и материали, които се поддържат, и са нужни за поддържането на хардуерния продукт в работно състояние. НР може по свое усмотрение да реши да замени хардуерните продукти вместо да ги поправя. Продуктите или частите за смяна са нови или като нови по отношение на производителност. Сменените части и продукти стават собственост на НР.</p> <p>Освен това НР може да инсталира наличните инженерни среди на продукта, за да помогне на Клиента да осигури правилна работа на хардуерните продукти и поддръжката на хардуерните части за смяна на НР. По свое усмотрение НР може да инсталира актуализации на firmware, които според НР са нужни за приваждането на продукта в работно състояние или за осигуряването на поддръжка от НР.</p>
Връщане	<p>Упълномощен куриер на НР връща ремонтирания или заменения продукт на Клиента, ако той се намира на място, която се обслужва от услугата. Транспортирането е по суша и обикновено отнема от три до седем работни дни. Клиентът може да поиска ускорена доставка при допълнително заплащане.</p>
Изпращане в сервизен център на НР	<p>В зависимост от закупеното ниво на услугата, НР предлага различни опции за транспортиране на дефектния продукт до сервизния център на НР:</p> <ul style="list-style-type: none">• Доставка то Клиента: при тази опция Клиентът носи отговорност за доставката на дефектния продукт в сервизния център на НР. Клиентът трябва да се увери, че продуктът е добре опакован за съответния метод на транспортиране. Доставката може да е лично или от налична локално услуга за доставки.• Вземане от НР: Упълномощен куриер на НР ще вземе дефектния продукт от мястото, посочено от Клиента, ако то се намира на географско местоположение, което се обслужва от услугата, и ще го достави в центъра за поправка на НР. Клиентът носи отговорност за опаковането на продукта и вземането му от куриера. Повикванията трябва да са преди 12:00 ч. местно време, за да се активира вземане на същия ден. Всички други повиквания се планират за следващия работен ден.
Срок на връщане	<p>Срокът за услугата е три работни дни за приложимите местоположения, освен в случаите на повреда, изискващи допълнително време за ремонт. Срокът се измерва в изминали работни дни от времето, в което НР получи дефектния продукт, до времето, в което поправеният или заменен продукт е готов за изпращане обратно към Клиента. Получен от НР означава (в зависимост от използвания метод за доставка) или:</p> <ul style="list-style-type: none">• взет от мястото на Клиента от оторизиран куриер на НР или• получен през работното време на НР в посочения от НР сервизен център, ако се доставя от Клиента. <p>Срокът не включва времето, през което поправения или заменен продукт се транспортира обратно до Клиента. Ако оборудването се получи в центъра за поправка на НР след 17:00 ч. местно време, тридневният срок започва да тече от следващия работен ден.</p> <p>Този тридневен срок не важи за всички географски местоположения и може да е по-дълъг извън градовете.</p>
Срок на покритие	<p>Срокът за покритие посочва времето, през което описаните услуги се предоставят не на място или дистанционно. Услугата е налична от 08:00 до 17:00 ч. местно време, от понеделник до петък, без почивните дни на НР (според географското местоположение).</p>

Спецификации

Таблица 2. Допълнителни функции на услугата

Функция	Спецификации за доставка
Запазване на Аефектни носители	За приложими продукти, тази сервизна опция позволява на Клиента да запази компоненти от дефектни твърди дискови устройства, които Клиентът не иска да върне на НР, тъй като в диска (“Дисковото устройство”), покривано от сервиза, се съдържат конфиденциални или чувствителни данни. Всички Дискови устройства в покриваната система трябва да участват в запазването на дефектни носители. Въпреки всички евентуални противоречиви твърдения в настоящия документ или в Условиата за поддръжка на НР при единична поръчка, НР се отказва от правото си на собственост върху дефектни Дискови устройства, покривани от сервизната опция за запазване на дефектни носители, в случай, че НР предостави заместващ продукт на Клиента. Клиентът ще запази всички дефектни Дискови устройства, поддържани от НР по споразумението за поддръжка с НР. в случай, че НР предостави заместващ продукт на Клиента. Клиентът ще запази всички дефектни Оискови устройства, поддържани от НР по споразумението за поддръжка с НР.
Защита от случайни щети	<p>За приложимите продукти някои нива на услуги може да предложат защита от случайни щети. Ако има защита от случайни щети, Клиентът получава защита от случайни щети за хардуерния продукт като част от услугата.</p> <p>Случайните щети са физически щети на продукта, в резултат от неумишлен инцидент. Това включва разливане на течности, падане, или токови удари. Това включва и повредени или счупени LCD монитори (с течни кристали) или счупени части.</p> <p>Защитата от случайни щети не включва кражба, естествено износване, консумативи, умишлени действия, описани в раздела “Ограничения на услугата”. Смяната на основни части подлежи на известни ограничения, описани подробно в раздела “Ограничения на услугата”.</p>

Спецификации

Таблица 3. Опции за услуги

Опции за услуги Не всички опции за услуги са достъпна за всички продукти. Опциите за услуги, избрани от Клиента, ще бъдат посочени в договорната документация на Клиента.

Опция	Спецификации за доставка
Услуга за връщане на НР	<p>НР предоставя услуга за връщане, която включва поправка или смяна на дефектния продукт, вкл. всички части, труд и транспорт. Ако избере опцията за услугата за връщане на НР, Клиентът носи отговорност за опаковането или доставката на дефектния продукт в центъра за поправка на НР.</p> <p>НР връща ремонтирания или заменения продукт на Клиента на указаното от него място, където се предоставя услугата. Срокът за услугата е три (3) работни дни за приложимите местоположения, освен в случаите на повреда, изискващи допълнително време за ремонт. Срокът се измерва в работни дни от часа на получаване на продукта в центъра за поправка до неговата готовност за връщане на Клиента. Срокът не включва времето, нужно за връщане на поправения или заменения продукт на Клиента. Клиентът може да поиска бързо транспортиране срещу допълнително заплащане, което се плаща от Клиента.</p> <p>Клиентът може да позвъни в центъра за обслужване на клиенти на НР между 08:00 и 17:00 ч. местно време от понеделник до петък без почивните дни на НР. Разширена поддръжка по телефона може да е налична за избрани продукти (според географското местоположение).</p>

Опция	Спецификации за доставка
Услуга за връщане и взимане на HP	<p>HP предоставя услуга от тип “от врата до врата”, която включва вземане, ремонт или смяна на дефектния продукт, както и връщане на работещия продукт. Срокът за услугата е три (3) работни дни за приложимите местоположения, освен в случаите на повреда, изискващи допълнително време за ремонт. Срокът се измерва в работни дни от часа на вземане на продукта от Клиента, при условие че той се намира в географско местоположение, което е валидно за услугата, до времето, когато е готов за връщане на Клиента. Срокът не включва времето, нужно за връщане на поправения или заменения продукт на Клиента. Клиентът може да поиска бързо транспортиране срещу допълнително заплащане, което се плаща от Клиента.</p> <p>Клиентът може да позвъни в центъра за обслужване на клиенти на HP между 08:00 и 17:00 ч. местно време от понеделник до петък без почивните дни на HP. Повикванията трябва да са преди 12:00 ч. местно време, за да се активира вземане на същия ден. Всички други повиквания се планират за следващия работен ден. Разширена поддръжка по телефона може да е налична за избрани продукти (според географското местоположение).</p>

Покритие

Всички стандартни аксесоари, включени в номенклатурния номер на базовия елемент на HP, и всички предоставени вътрешни компоненти на HP като HP Jetdirect карти, памет и CD-ROM устройства, са включени в тази услуга. Следните елементи, но без ограничения, не са включени в услугата:

- Консумативи, вкл., но без ограничение батерии, крушки за проектори и пера за таблетни компютри
- Комплекти за поддръжка и други материали
- Устройства, които не са на HP
- Аксесоари, които са закупени заедно с базовия продукт, напр. докинг-станции и външни монитори
- Всеки предишно ремонтиран продукт от неупълномощен техник или потребител

Отговорности на клиента

Ако HP поиска, Клиентът или Оторизиран представител на HP трябва да регистрира хардуерния продукт, който ще се поддържа, в рамките на десет (10) дни от закупуването на тази услуга, използвайки регистрационните инструкции в HP Care Pack или имейл документа, получен от HP, или по какъвто друг начин бъде инструктиран от HP. В случай, че покриван продукт си промени местонахождението, регистрацията (или съответното изменение в съществуващата регистрация при HP) трябва да се извърши в рамките на десет дни след промяната.

Клиентът трябва при поискване от HP да помогне на HP при разрешаването на проблеми дистанционно. Клиентът трябва:

- Да предостави цялата информация, нужна на HP да предостави навременна и професионална отдалечена поддръжка и да позволи на HP да определи нивото на приложимост на поддръжката
- Да започне автотестове и да инсталира и изпълни други инструменти и програми за диагностика
- Да изпълни други подходящи дейности с цел да улесни HP при идентифицирането и разрешаването на проблеми, ако това бъде поискано от HP

Клиентът носи отговорност за навременното инсталиране на критично важни актуализации на firmware, както и на сменяеми части, които се доставят на Клиента.

Клиентът трябва да се увери, че продуктът е правилно пакетирани и подготвен за вземане или за избрания метод за изпращане до център за поправка на HP. HP може да изиска Клиента да включи разпечатка на предишни автотестове и резултатите от тях.

Клиентът има отговорност да премахне всички лични и/или конфиденциални данни от дефектния продукт, преди да го върне на посочено от HP място за поправка или замяна; HP не носи отговорност за данните, съхранени във върнатия продукт.

При опция за запазване на дефектни носители, в допълнение към горепосочените отговорности на Клиента, Клиентът също така трябва:

- Да извади всички Дискоски устройства, преди дефектния продукт да бъде върнат на посочено от НР място за поправка или смяна; НР не носи отговорност за данните, съдържащи се на Дискоските устройства
- Да се погрижи всички чувствителни за Клиента данни на запазеното Дискоско устройство да бъдат унищожени или защитени
- Да предостави на НР идентификационна информация за всяко Дискоско устройство, запазено по условията на услугата, и да подпише и върне на НР документ, предоставен от НР, който потвърждава, че Клиентът е запазил Дискоските устройства
- Да унищожи запазеното Дискоско устройство и/или да гарантира, че Дискоското устройство няма да се използва отново
- Да изхвърли всички запазени Дискоски устройства в съответствие с приложимите закони и регулации за опазване на околната среда

За Дискоски устройства, предоставени от НР на Клиента на заем, под наем или на лизинг, Клиентът ще върне заместващите Дискоски устройства след изтичането или прекратяването на поддръжката от НР. Клиентът ще носи пълна отговорност за премахването на деликатните данни, преди да връща такива Дискоски устройства, взети на заем, под наем или на лизинг от НР.

Ограничения на услугите

По усмотрение на НР услугата се предоставя заедно с отдалечена диагностика и поддръжка, услуги, предоставени в център за поправка на НР и други методи за предоставяне на услуги. Тези методи включват доставка по куриер на сменяеми части като клавиатура, мишката или цяло устройство. НР определя подходящия метод за предоставяне с цел ефективна и навременна поддръжка.

Дейности като, но без ограничение, са изключени от услугата:

- Възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер или данни
- Отстраняване на неизправности при свързване или съвместимост
- Услуги, нужни когато Клиентът не успее да направи корекцията, поправката или промяната, която е предоставена от НР
- Услуги, които не са изпълнени, защото Клиентът не е предприел нужните действия въпреки съвета на НР
- Услуги, които според НР, се изискват поради неупълномощени опити от страна на различен персонал от този на НР да инсталира, коригира, поддържа или променя хардуер, firmware или софтуер
- Услугите, които според НР, се изискват поради неправилна работа с продукта
- Превантивна потребителска поддръжка

Ограничения по опцията за запазване на дефектни носители

Опцията за запазване на дефектни носители важи само за Дискоски устройства, диагностицирани от НР като дефектни по време на дистанционна диагностика на проблеми. Тя не важи при никаква смяна на Дискоски устройства, които не са дефектни.

Статистиката за дефекти в твърдите дискове се наблюдава постоянно и НР си запазва правото да откаже тази услуга с 30-дневно предварително известие, ако НР вярва, че Клиентът използва опцията за запазване на дефектни носители твърде често (например когато смяната на дефектни твърди дискове съществено превишава стандартната статистика за дефекти на съответния тип система).

НР НЯМА НИКАКВО ЗАДЪЛЖЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА СЪДЪРЖАНИЕТО НА ИЛИ УНИЩОЖАВАНЕТО НА ДИСКОВО УСТРОЙСТВО, ЗАПАЗЕНО ОТ КЛИЕНТА, ВЪПРЕКИ ЕВЕНТУАЛНИ ПРОТИВОРЕЧИЯ В УСЛОВИЯТА ЗА ПОДДРЪЖКА НА НР ЗА ЕДИНИЧНА ПОРЪЧКА ИЛИ ТЕХНИЧЕСКАТА ДОКУМЕНТАЦИЯ; В НИКАКЪВ СЛУЧАЙ НР И НЕЙНИТЕ ФИЛИАЛИ, КОНТРАГЕНТИ ИЛИ ДОСТАВЧИЦИ НЯМА ДА НОСЯТ ОТГОВОРНОСТ ЗА СЛУЧАЙНИ, КОСВЕНИ ИЛИ ИНДИРЕКТНИ ЩЕТИ ИЛИ ЩЕТИ, ВЪЗНИКНАЛИ ОТ ЗАГУБА ИЛИ ЗЛОУПОТРЕБА С ДАННИ ВЪВ ВРЪЗКА С УСЛУГАТА ЗА ЗАПАЗВАНЕ НА ДЕФЕКТНИ НОСИТЕЛИ.

Изключения на опцията за защита от случайни щети

Защитата от случайни щети не включва следното:

- Щети, причинени от неуспех да се спазват препоръчаните от производителя спецификации за работа или поддръжка
- Щети вследствие на война или ядрен инцидент, пожар, тероризъм, пътно-транспортно произшествие или природно бедствие, неоторизирани опити за поправка на продукта или използване на повредени или дефектни носители
- Загуба или повреда на данни; прекъсвания на работата; остаряване; козметични щети; ръжда; промяна на цвета, текстурата или повърхността; износване и амортизация; постепенно влошаване
- Грешки в дизайна, конструкцията, програмирането на продукта или инструкциите за него
- Измама, кражба, необяснимо или мистериозно изчезване, злоупотреба или умишлена вреда
- Каквато и да било промяна или модификация на продукта

За бизнес продуктите тип HP ноутбук, смяната на основни части е ограничена до три основни части на продукт за 12-месечен период, започващ от стартовата дата на HP Care Pack; за всички други продукти, ограничението е не повече от една основна част на продукт за 12-месечен период от време, започващ от стартовата дата на HP Care Pack.

За покриване на инцидентни щети, основните части включват, но не се ограничават до екрана (LCD), DVD/CD-ROM устройството, дънната платка, процесора, твърдия диск и паметта. След достигане на посочения лимит, цената на поправката на основна част ще се заплаща въз основа на времето и материалите за поправка.

Информация за поръчка

Наличността на функциите на услуги и нивата са различни според местните ресурси и може да са ограничени до приложимите продукти и географски местоположения.

За повече информация

За повече информация за услугите на HP, се свържете с някой от офисите или риселърите по света или посетете уеб сайта на следния адрес:

www.hp.com/hps/support

www.hp.com/hps/carepack

