

З а щ и т и т е

инвестиции
в ИТ-инфраструктуру

HP Care Pack

Сервисные пакеты расширенной
гарантии и образовательных услуг
в вопросах и ответах





Содержание

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Что такое HP Care Pack | 4 |
| Для чего нужен HP Care Pack и что он дает | 4 |
| Какая гарантия установлена на оборудование HP | 4 |
| Какая гарантия установлена на программное обеспечение HP | 5 |
| Как узнать, когда заканчивается гарантия на оборудование HP | 5 |
| Какие уровни обслуживания предоставляет HP | 5 |
| В чем отличие HP Care Pack коммерческого и корпоративного класса | 10 |
| Что такое электронный HP Care Pack | 10 |
| Что такое гарантийный и послегарантийный HP Care Pack | 10 |
| Что предлагает HP по послегарантийному обслуживанию | 10 |
| Для каких видов оборудования существует HP Care Pack | 10 |
| В чем особенности HP Care Pack для HP Networking | 11 |
| На какие компоненты оборудования распространяется HP Care Pack | 11 |
| Распространяется ли действие HP Care Pack на нагревательный элемент принтера («печка») | 11 |
| Распространяется ли поддержка на добавленные в сервер опции оборудования, в том числе установленные заказчиком самостоятельно | 12 |
| Начало и окончание действия HP Care Pack | 12 |
| Что такое регистрация HP Care Pack, для чего она нужна | 12 |
| Как зарегистрировать HP Care Pack | 12 |
| Когда необходимо зарегистрировать HP Care Pack | 13 |
| Где купить HP Care Pack | 13 |
| Когда лучше покупать HP Care Pack | 13 |
| География обслуживания по гарантии и по HP Care Pack | 13 |
| Действует ли HP Care Pack с гарантированным временем ремонта в течение шести часов за пределами 80 км от сервисного центра | 14 |
| Какие сервисные центры должны обслуживать по расширенной гарантии | 14 |
| Какой HP Care Pack надо приобрести, для того чтобы инженер HP произвел модернизацию (upgrade) оборудования | 14 |
| Будет ли проведена бесплатная замена запчастей, если заказчик повредил оборудование во время самостоятельной модернизации | 14 |
| Куда обращаться по сервисному случаю | 14 |
| Куда можно пожаловаться на качество обслуживания HP | 14 |
| Что такое HP Care Pack Обучение | 15 |
| В чем преимущества HP Care Pack Обучение | 15 |
| Где и когда можно приобрести HP Care Pack Обучение | 15 |
| Как узнать, какой объем HP Care Pack Обучение будет достаточен для обучения заказчика | 15 |
| Как использовать HP Care Pack Обучение | 15 |
| Необходима ли регистрация HP Care Pack Обучение | 16 |
| Где будет обучаться персонал, если заказчик приобрел HP Care Pack Обучение | 16 |
| На какие курсы распространяется действие HP Care Pack Обучение | 16 |
| Почему HP оказывает образовательные услуги | 16 |



Что такое HP Care Pack

HP Care Pack — это сервисный продукт HP, расширяющий условия стандартной гарантии HP на программное обеспечение, компьютерное и периферийное оборудование. HP Care Pack позволяет установить в рамках предлагаемого компанией HP набора сервисов желаемый уровень и срок технической поддержки оборудования и программного обеспечения HP, расширив условия стандартной гарантии в зависимости от требований бизнеса заказчика.

HP Care Pack предлагает несколько уровней поддержки — от обслуживания в сервисном центре до фиксированного времени ремонта оборудования в течение шести часов на месте установки, а также услуги сборки и ввода в эксплуатацию.

Условия обслуживания по HP Care Pack опубликованы на сайте¹.

Условия сервисного обслуживания привязываются к определенной единице оборудования HP после прохождения процесса регистрации HP Care Pack. Обслуживание в рамках сервиса HP Care Pack осуществляется специалистами HP или авторизованными сервисными центрами.

Для чего нужен HP Care Pack и что он дает

Каждый бизнес по-своему уникален и предъявляет специфические требования к ИТ-инфраструктуре и к уровню ее поддержки. Компания HP предлагает широкий портфель сервисных услуг HP Care Pack, ориентированных на потребности самых разных заказчиков — от розничных покупателей до корпоративных клиентов.

HP Care Pack позволяет максимально повысить эффективность долгосрочной работы оборудования, благодаря более оперативному обслуживанию и продлению срока действия стандартной гарантии.

Приобретая сервис HP Care Pack, заказчик получает возможность минимизировать риски, связанные с вводом в эксплуатацию и обслуживанием оборудования и технологий HP, путем привлечения высококвалифицированного персонала компании HP и авторизованных сервисных центров HP. При этом собственные инженерные ресурсы переключаются на стратегические задачи поддержки бизнеса.

Сервисные пакеты HP Care Pack позволяют точнее спланировать расходы на эксплуатацию оборудования и программного обеспечения, так как ремонт и консультации в рамках HP Care Pack выполняются без дополнительной оплаты, а выезды инженера к заказчику позволяют избежать необходимости доставки устройства в сервисный центр. Сервисные пакеты HP Care Pack предоставляют возможность заказчику самостоятельно выбрать необходимый уровень и срок поддержки для всех компонентов системы производства HP.

Какая гарантия установлена на оборудование HP

Сроки действия стандартной гарантии HP и метод обслуживания устанавливаются в зависимости от типа оборудования. Например, на большинство моделей серверов HP ProLiant действует трехлетняя гарантия на компоненты с обслуживанием на месте установки оборудования (onsite), в то время как на сервер HP ProLiant DL140/145 действует только гарантия один год на компоненты.

Информация о стандартных гарантийных обязательствах HP является открытой и размещается на сайте HP.

Условия стандартной гарантии на продукцию HP доступны вместе с описанием продуктов. Сервисные пакеты HP Care Pack позволяют установить требуемый уровень и продолжительность обслуживания для оборудования HP.

¹ www.hp.ru/carepack



Какая гарантия установлена на программное обеспечение HP

На программное обеспечение HP, как правило, устанавливается ограниченная гарантия сроком 90 дней, с регистрацией обращений в стандартные рабочие часы и установленным временем реакции «следующий рабочий день». Точно так же, как и на оборудование, гарантию на ПО можно продлить с помощью соответствующего пакета HP Care Pack. Приобретение сервиса HP Care Pack позволяет без дополнительной оплаты получать обновленные версии программных продуктов и документации с продлением лицензии на них, всестороннюю техническую поддержку, а также устанавливать ПО (в рамках сервиса Installation & Startup).

Как узнать, когда заканчивается гарантия на оборудование HP

По российскому законодательству гарантия на оборудование или программное обеспечение начинает действовать с момента приобретения и продолжается в течение срока, оговоренного в гарантийном талоне.

Для того чтобы узнать текущие условия и срок действия гарантии на продукт HP, зная продуктовый и серийный номера, следует воспользоваться инструментом Warranty Look-Up на странице www.hp.ru/carepack.

Выбрав страну (Россия) и введя продуктовый и серийные номера, можно получить отчет, содержащий:

- краткое описание продукта;
- тип гарантии;
- статус гарантии, дату начала и окончания гарантии;
- описание уровня поддержки

Какие уровни обслуживания предоставляет HP

HP предлагает широкий спектр уровней обслуживания оборудования и программного обеспечения:

- ремонт или замена оборудования HP в сервисном центре;
- ремонт оборудования с выездом к заказчику;
- проактивная поддержка;
- установка, запуск, ввод оборудования и ПО в эксплуатацию.

В рамках HP Care Pack предлагаются несколько вариантов временных интервалов обращения клиентов за помощью и максимально допустимого времени восстановления работоспособности системы.

Во всех регионах России доступна поддержка, в рамках которой обращение может производиться в течение девяти часов пять рабочих дней в неделю.

Если требуется расширить диапазон рабочих часов, например из-за несовпадения начала рабочего дня в различных организациях, можно приобрести сервис, подразумевающий обращение в течение 13 часов пять рабочих дней в неделю.

Для поддержки критичного оборудования предусмотрен режим круглосуточного обращения на протяжении всей календарной недели (24x7) и в праздничные дни.

Время реакции зависит от выбранного уровня поддержки и может лежать в диапазоне от четырех часов до следующего рабочего дня.



Ремонт или замена оборудования в сервисном центре

Ремонт оборудования, на которое установлен данный уровень сервисной поддержки, производит авторизованный сервисный центр HP. Доставку оборудования в сервисный центр и обратно заказчик обеспечивает самостоятельно.

Время приема заявок на ремонт оборудования определяется часами работы сервисного центра.

Ремонт оборудования с выездом к заказчику

Ремонт оборудования с выездом к заказчику предоставляет гибкость в выборе времени регистрации обращений и времени реакции, отвечающих конкретным требованиям заказчика и обеспечивающих отличное качество на выгодных условиях.

В зависимости от вида оборудования возможны несколько вариантов обслуживания по расширенной гарантии HP Care Pack.

| Уровень сервиса | Время приема обращений | Время реакции |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|
| Hardware Support 24x7x4 | 24x7 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | Четыре часа |
| Hardware Support 13x5x4 | 13x5 (с 9.00 до 22.00 в рабочие дни) | Четыре часа |
| Hardware Support 13x5xNBD | 13x5 (с 9.00 до 22.00 в рабочие дни) | Следующий рабочий день |
| Hardware Support 9x5xNBD | 9x5 (с 9.00 до 18.00 в рабочие дни) | Следующий рабочий день |

Фиксированное время ремонта

Для поддержки критически важного оборудования компания HP предоставляет услугу по ремонту оборудования HP с выездом к заказчику с фиксированным временем ремонта. Эта услуга позволяет ИТ-менеджеру заказчика совместно со службой технической поддержки HP немедленно приступить к устранению неисправности и восстановить работоспособность оборудования в течение фиксированного времени с момента регистрации заявки.

При фиксированном времени ремонта предоставляются следующие возможности по расширенной гарантии HP Care Pack.

| Уровень сервиса | Время приема обращений | Время реакции | Особенности пакета |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hardware Support 6-Hour Call-to-Repair | 24×7 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | Немедленное выделение ресурсов | Ремонт оборудования в течение шести часов с момента обращения в радиусе 80 км от сервисного центра для городов: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Самара, Казань, Пермь, Красноярск, Иркутск, Владивосток, Краснодар, Хабаровск ² |
| Hardware Support 24-Hour Call-to-Repair | 24×7 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | Немедленное выделение ресурсов | Ремонт оборудования в течение 24 часов с момента обращения в радиусе 160 км от сервисного центра для городов: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Самара, Казань, Пермь, Красноярск, Иркутск, Владивосток, Краснодар, Хабаровск ² |
| Hardware Support NBD Call-to-Repair | 9×5 (с 9.00 до 18.00 в рабочие дни) | | Ремонт оборудования в течение следующего рабочего дня в радиусе 160 км от сервисного центра для городов: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Самара, Казань, Пермь, Красноярск, Иркутск, Владивосток, Краснодар, Хабаровск |

Профилактические выезды инженеров HP в рамках HP Care Pack для принтеров HP LaserJet и HP Color LaserJet³

Новый пакет услуг HP Care Pack по поддержке устройств печати HP включает:

- поддержку аппаратного обеспечения на месте эксплуатации по фиксированной цене с обслуживанием на следующий рабочий день
- замену комплектов по уходу за принтерами (Maintenance Kit) при появлении на дисплее соответствующего оповещения с предварительным профилактическим обслуживанием, замена производится из расчета по одному комплекту Maintenance Kit в год обслуживания (предлагаемые периоды обслуживания – три, четыре года или пять лет)

Данная услуга предоставляется в стандартные рабочие часы с понедельника по пятницу, кроме официальных праздников, в радиусе 220 км от ближайшего сервисного центра HP. HP Care Pack гарантирует профессиональное проактивное техническое обслуживание, позволяющее продлить срок службы принтера и обеспечить высокое качество печати.

Поддержка программного обеспечения

В рамках пакетов услуг по поддержке программного обеспечения HP предоставляет рекомендации по эффективному использованию программного обеспечения, диагностике и решению проблем, идентификации дефектов программ, а также новые версии программных продуктов, исправлений и документации, включая лицензии на использование новых версий для всех систем, на которые распространяется действие первоначальной лицензии (возможны ограничения для некоторых продуктов). Условия приема обращений и времени реакции зависят от уровня выбранного сервиса.

| Уровень сервиса | Время приема обращений | Время реакции |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|
| Software Support 24×7 | 24×7 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | Два часа |
| Software Support 9×5 | 9×5 (с 9.00 до 18.00 в рабочие дни) | Два часа |

² Информация о географии обслуживания представлена на сайте HP

³ Обслуживание с выездом к заказчику на следующий рабочий день в течение трех, четырех или пяти лет, включая услуги профилактической замены комплектов по уходу за принтером Maintenance Kit, замена не более одного комплекта в год.



Комплексная поддержка оборудования и программного обеспечения

Для аппаратно-программных комплексов (серверы, системы хранения данных, сетевая инфраструктура) HP предлагает комплексную поддержку, охватывающую оборудование и системное программное обеспечение. Действие пакетов расширенной поддержки Support Plus и Support Plus 24 распространяется на программное обеспечение, приобретенное у компании HP (например, операционные системы HP, Microsoft, коммерческие версии Linux — RedHat и SuSe, VMware и т. д.).

В том случае, когда коммерческие версии Linux приобретены не через HP, они будут поддерживаться, если версия операционной системы входит в список поддерживаемых в настоящий момент версий. Со списком поддерживаемых версий Linux можно познакомиться на сайте компании (для RedHat Linux и SuSe Linux).

Для серверных комплексов, работающих под управлением системного программного обеспечения, очень важно обеспечить комплексную поддержку от одной сервисной организации. Это позволяют сделать пакеты услуг Support Plus и Support Plus 24.

| Уровень сервиса | Время приема обращений | Время реакции | Особенности пакета |
|-----------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Support Plus 24 | 24x7 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | Четыре часа для оборудования, два часа для ПО | Эти услуги подразумевают комплексное обслуживание аппаратного и программного обеспечения |
| Support Plus | 13x5 (с 9.00 до 22.00 в рабочие дни) | Четыре часа для оборудования, два часа для ПО | Эти услуги подразумевают комплексное обслуживание аппаратного и программного обеспечения |

Проактивная поддержка для оборудования класса Enterprise

Компания HP предлагает оборудование высокого уровня производительности и надежности для решения задач масштаба предприятия (UNIX-серверы, системы хранения данных, сетевые решения и т. п.).

Для обеспечения бесперебойной работы систем, образующих ядро ИТ-инфраструктуры, предлагаются сервисы проактивной поддержки. Сервисы Proactive 24 и critical Service можно заказать вместе с оборудованием в виде сервисных опций расширенной поддержки (HP Care Pack корпоративного класса).

| Уровень сервиса | Время приема обращений | Время реакции | Особенности пакета |
|------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Critical Service | 24x7 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | Немедленное выделение ресурсов | Закрепленная за заказчиком команда поддержки, согласованный план технической поддержки, профилактические сервисы и рекомендации, постоянный удаленный мониторинг оборудования, приоритетный режим круглосуточной поддержки, ремонт оборудования в течение 6 часов с момента обращения |
| Proactive 24 | 24x7 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) | Четыре часа | Закрепленная за заказчиком команда поддержки, согласованный план технической поддержки, профилактические сервисы и рекомендации, постоянный удаленный мониторинг оборудования, круглосуточная поддержка |

Proactive Select – новая возможность гибкого выбора проактивных сервисов по повышению доступности и производительности ИТ-систем для малого и среднего бизнеса.

HP Care Pack Proactive Select – пакет услуг с возможностью гибкого выбора персонализированных проактивных сервисов из обновляемого списка меню услуг.



Proactive Select направлен на повышение эффективности и стабильности ИТ-технологий и может приобретаться для систем с поддержкой различного уровня аппаратного и программного обеспечения (HP рекомендует комплексную поддержку ПО и оборудования Support Plus 24).

Меню услуг содержит около 100 проактивных сервисов и технических сервисов для ЦОД, измеряемых в сервисных кредитах (условная единица измерения).

Как и все пакеты проактивной поддержки, Proactive Select предусматривает выделенного менеджера по предоставлению услуг. Выделенный менеджер по поддержке составляет согласованный с заказчиком план проактивных услуг, позволяющий использовать услуги из меню Proactive Select, которые отвечают потребностям данного заказчика. Возможно изменение состава услуги или добавление услуг из меню в любой момент (при нехватке кредитов докупаются дополнительные пакеты кредитов).

Меню услуг содержит:

- сервисы для повышения стабильности и производительности серверов, систем хранения данных, сетевой инфраструктуры, программного обеспечения;
- сервисы по виртуализации;
- сервисы для сокращения расходов на охлаждение и энергоснабжение и других расходов на центры обработки данных;
- сервисы для совершенствования ИТ-процессов;
- услуги по обучению технологиям и многое другое.

HP Care Pack Proactive Select может быть приобретен в виде электронного пакета услуг отдельно от оборудования.

Установка, запуск, ввод оборудования и ПО в эксплуатацию (Installation and Startup)

Компания HP предоставляет сервисы по сборке, установке и вводу в эксплуатацию оборудования и программного обеспечения – Installation and Startup.

Сервис Installation включает в себя работы по базовой установке оборудования:

- распаковку, проверку на целостность и сборку в соответствии со спецификациями;
- установку дополнительных компонентов, приобретенных отдельно;

- подсоединение оборудования к сетям LAN, WAN, SAN и т. п.;
- ремонт или замену поврежденных компонентов;
- базовую проверку работоспособности;
- краткий инструктаж для заказчика;
- сбор упаковочного материала.

Список работ, выполняемых в рамках сервиса Installation and Startup, зависит от типа устанавливаемого оборудования и объема заказанных услуг. Ниже приведен примерный перечень выполняемых работ:

- для серверных систем он включает установку оборудования, как описано выше, а также операционных систем с драйверами устройств HP и сетевой поддержкой, утилит управления, заведение учетных записей администраторов, проведение необходимых тестов, подтверждающих нормальное функционирование системы, демонстрацию работоспособности базовой конфигурации системы, инструктаж для заказчика;
- для дисковых массивов создается согласованный с заказчиком документ — план установки, определяющий порядок ввода в строй массива; проводится проверка соответствия установленных пакетов обновления операционных систем компьютеров, с которых будет доступен дисковый массив; проводится согласование с заказчиком конфигурации массива, учитывающей производительность приложений и требования надежности; создается проект структуры виртуальных дисков; устанавливается оборудование HP StorageWorks и инициализируется массив; массив подключается к существующей SAN; создается документация на введенную в строй конфигурацию; проводятся тесты, подтверждающие правильность работы системы; проводится инструктаж заказчика и ознакомление его с пакетом документов;
- для ленточной библиотеки рассматривается дизайн существующей SAN и возможности поддержки выбранной ленточной библиотеки; устанавливается оборудование и программное обеспечение управления библиотекой; загружаются картриджи; выполняются конфигурирование интерфейсов библиотеки, оптического коммутатора и программного обеспечения; выполняется конфигурирование хост-компьютеров, обслуживаемых библиотекой; проводятся тесты готовой конфигурации; создается документ, описывающий полученную конфигурацию; проводится инструктаж заказчика и ознакомление его с документацией.



В чем отличие HP Care Pack коммерческого и корпоративного класса

HP Care Pack коммерческого класса (стандартный) предназначен для широкого спектра оборудования и ПО, поставляемого компанией HP (персональные системы, системы печати и обработки изображений, серверы ProLiant, системы хранения MSA и серии Pxxx, системное ПО Microsoft, Linux, VMware и т. д.). HP Care Pack коммерческого класса можно приобрести как вместе с оборудованием, так и отдельно от него в электронной форме.

HP Care Pack коммерческого класса требует обязательной регистрации на серийный номер оборудования.

HP Care Pack корпоративного класса (конфигурируемый) предназначен для оборудования и ПО уровня предприятия (серверы Integrity, дисковые массивы EVA, XP, системное ПО HP-UX, OpenVMS, продукты HP Networking и т. д.). HP Care Pack корпоративного класса заказывается одновременно с оборудованием или ПО и, по сути, является опцией, определяющей уровень и срок расширенной поддержки. Регистрация HP Care Pack этого класса осуществляется в системах HP автоматически, после отгрузки оборудования.

Что такое электронный HP Care Pack

HP Care Pack коммерческого класса поставляется в виде электронной ссылки.

При заказе HP Care Pack заказчику приходит сообщение по электронной почте, в котором содержится информация о продукте, серийный номер пакета и ссылка на сайт регистрации HP Care Pack.

Что такое гарантийный и послегарантийный HP Care Pack

Существует два вида HP Care Pack коммерческого класса — гарантийный и послегарантийный.

Гарантийный HP Care Pack действует в течение стандартной гарантии и может продлевать ее до пяти лет в зависимости от вида оборудования. Для того чтобы узнать текущие условия и срок действия гарантии на продукт HP, зная продуктовый и серийный номер, следует воспользоваться инструментом Warranty Look-Up на сайте HP.

При этом необходимо выбрать страну (Россия) и ввести продуктовый и серийные номера интересующей единицы оборудования.

Послегарантийный HP Care Pack начинает действовать на следующий день после окончания стандартной заводской гарантии или действия гарантийного HP Care Pack. Его можно приобрести на один или два года, но обязательно до даты истечения стандартной гарантии или гарантийного HP Care Pack.

В каждом случае регистрация HP Care Pack обязательна. Информацию о регистрации HP Care Pack можно найти в разделе «Как зарегистрировать HP Care Pack» данного документа.

Что предлагает HP по послегарантийному обслуживанию

Послегарантийный HP Care Pack предлагает те же уровни поддержки, что и гарантийный пакет расширенной поддержки. Он продлевает действие стандартной гарантии или гарантийного HP Care Pack еще на один или два года. Приобрести и зарегистрировать послегарантийный HP Care Pack необходимо во время действия стандартной гарантии или гарантийного HP Care Pack.

HP предлагает услугу платного ремонта оборудования с истекшим сроком гарантии. Для устройств печати ремонт имеет фиксированную стоимость. По вопросам платного ремонта негарантийного оборудования можно обращаться в сервисный центр HP по телефону (495) 797 3520.

Для каких видов оборудования существует HP Care Pack

Приобретение HP Care Pack возможно только для оборудования с действующей гарантией.

Сервисные пакеты HP Care Pack коммерческого класса доступны для следующих продуктов:

- персональные компьютеры, ноутбуки, мониторы (за исключением мониторов с диагональю более 22"), проекторы;
- принтеры, многофункциональные устройства («все в одном», Edgeline), широкоформатные принтеры, сканеры;
- серверы и кластеры HP ProLiant;
- накопители на DVD, накопители на магнитной ленте, ленточные библиотеки MSL;
- дисковые массивы MSA, коммутаторы SAN, серверы NAS;
- сетевое оборудование HP Networking;
- операционные системы Microsoft и Linux, поставляемые HP;
- программное обеспечение (HP, Microsoft, RedHat, Debian, MySQL и др.);
- программное обеспечение HP для управления сетями и системами хранения данных.



В чем особенности HP Care Pack для HP Networking

Сервисы HP Care Pack для сетевых решений HP Networking позволяют максимально расширить возможности оборудования и добиться большего от ваших вложений в создание и модернизацию сетевой инфраструктуры с HP Networking.

Обратившись к профессиональным услугам специалистов с покупкой HP Care Pack для продуктов HP Networking, вы сможете:

- оценить, какое оборудование и конфигурация необходимы для оптимальной производительности;
- выявить и устранить уязвимые места в вашей сетевой инфраструктуре;
- упростить управление сетевым оборудованием и сервисами;
- осуществить профессиональную установку оборудования и настройку программного обеспечения для успешного внедрения новых систем в корпоративную сеть;
- поддерживать работоспособность оборудования и ПО и доступность ваших сетевых приложений в режиме, соответствующем критичности ваших бизнес-процессов.

На какие компоненты оборудования распространяется HP Care Pack

Обслуживание распространяется на основное изделие HP, все поставляемые HP внутренние компоненты и микропрограммное обеспечение, а также все стандартные комплектующие и опции HP, приобретенные одновременно или после приобретения основного изделия.

Действие HP Care Pack не распространяется на внешние дополнительные устройства, расходные материалы и устройства, имеющие собственные пакеты HP Care Pack.

За исключением специальных HP Care Pack для ПО и системной поддержки, обслуживание

не распространяется на операционные системы, приложения и программы, входящие в состав основных изделий. Если требуется поддержка такого ПО, то для него необходимо приобрести соответствующий HP Care Pack.

Компоненты, на которые распространяется действие HP Care Pack:

- для серверов и систем хранения — все внутренние компоненты: блок питания, UPS, консоль, монитор (в исполнении для монтажа в стойку), KVM, за исключением внешних устройств и подсистем хранения (стримеры);
- для принтеров — все внутренние компоненты⁴, исключая расходные материалы;
- для ноутбуков — док-станция;
- для рабочих станций — мышь, клавиатура и монитор (кроме мониторов с диагональю более 22").

Для внешних компонентов существуют отдельные сервисные пакеты HP Care Pack.

Распространяется ли действие HP Care Pack на нагревательный элемент принтера («печка»)

Если ресурс компонента выработан полностью, то его замена возможна только в рамках сервисного пакета HP Care Pack с включенными услугами по замене комплектов Maintenance Kit. Стандартные пакеты HP Care Pack не дают возможности замены компонентов Maintenance Kit после израсходования ресурса комплекта.

Ресурс нагревательного элемента определяется количеством напечатанных страниц.

⁴ При покупке HP Care Pack с заменой комплектов по уходу за принтером комплекты Maintenance Kit меняются при появлении оповещения на дисплее устройства. Замена комплектов Maintenance Kit при появлении оповещения на дисплее устройства не производится в рамках HP Care Pack со стандартными уровнями обслуживания.

Распространяется ли поддержка на добавленные в сервер опции оборудования, в том числе установленные заказчиком самостоятельно

Действие расширенной гарантии HP Care Pack распространяется на опции, компоненты и принадлежности производства HP, рекомендованные для использования в данном оборудовании. Исключение составляют компоненты, особо перечисленные в разделе «На какие компоненты оборудования распространяется HP Care Pack?» данного документа.

Начало и окончание действия HP Care Pack

Действие гарантийного HP Care Pack начинается одновременно с действием стандартной гарантии. Вне зависимости от времени регистрации дату начала действия стандартной гарантии можно узнать, зная продуктовый и серийный номера продукта. Следует воспользоваться инструментом Warranty Look-Up на сайте HP, выбрать страну (Россия) и ввести продуктовый и серийный номера. В полученном отчете будут приведены краткое описание продукта, тип гарантии на него, ее статус, даты начала и окончания действия и осуществляемый уровень поддержки.

Что такое регистрация HP Care Pack, для чего она нужна

Чтобы HP Care Pack коммерческого класса начал действовать, его необходимо зарегистрировать на конкретную единицу оборудования.

Компания HP рекомендует во избежание недоразумений провести регистрацию HP Care Pack в течение трех месяцев с момента приобретения, но не позднее завершения действия стандартной гарантии на оборудование.

Как зарегистрировать HP Care Pack

Каждый HP Care Pack коммерческого класса после покупки необходимо зарегистрировать. Это можно сделать, заполнив специальную форму на сайте HP. Информация о том, как и где зарегистрировать HP Care Pack, всегда прилагается к документации. HP рекомендует не откладывать регистрацию HP Care Pack и провести ее в течение трех месяцев после приобретения.

Для регистрации HP Care Pack вам понадобятся следующие данные:

- серийный и продуктовый номера оборудования;
- точное название организации с указанием правовой организационной формы;
- адрес и телефон контактного лица;
- адрес регистрационной ссылки и код активации (Activation Number), который предоставляется продавцом услуг HP Care Pack.

Когда необходимо зарегистрировать HP Care Pack

HP Care Pack коммерческого класса должен быть зарегистрирован в течение действия стандартной гарантии на оборудование или программное обеспечение либо в течение действия уже приобретенного и зарегистрированного гарантийного HP Care Pack.

Компания HP рекомендует провести регистрацию не позднее трех месяцев после приобретения. Чем раньше будет проведена эта процедура, тем более эффективно будет введен в действие механизм поддержки вашего оборудования.

Если по каким-либо причинам HP Care Pack не может быть зарегистрирован (неправильно подобран пакет HP Care Pack под конкретное оборудование, оборудование долго находилось у дистрибьютора), то электронный пакет можно вернуть поставщику.

Несвоевременная регистрация HP Care Pack не позволит вам вернуть пакет услуг поставщику.

Где купить HP Care Pack

Для того, чтобы приобрести HP Care Pack, необходимо обратиться к одному из партнеров HP по продажам, например к вашему поставщику оборудования.

Когда лучше покупать HP Care Pack

HP рекомендует приобретать HP Care Pack одновременно с заказом оборудования или в течение короткого времени после него. Чтобы получить наиболее эффективную поддержку в рамках HP Care Pack, его необходимо зарегистрировать в течение двух-трех месяцев с момента приобретения оборудования.

География обслуживания по гарантии и по HP Care Pack

Обслуживание по стандартной гарантии, осуществляется в радиусе 160 км от ближайшего сервисного центра, тогда как в рамках сервисного пакета HP Care Pack зона обслуживания коммерческих устройств печати и обработки изображений, коммерческих клиентов (ноутбуки, ПК, рабочие станции), а также сетевой инфраструктуры составляет 220 км от ближайшего сервисного центра.

Системы хранения данных, серверное и сетевое оборудование поддерживаются на всей территории РФ независимо от удаления от сервисного центра.

Сервисные склады HP

С целью расширения портфеля услуг по технической поддержке компания HP продолжает развивать свою логистическую инфраструктуру в регионах России. На июль 2010 года склады запчастей для HP Care Pack созданы в 14 городах РФ: Москве, Санкт-Петербурге, Владивостоке, Екатеринбурге, Казани, Красноярске, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Перми, Самаре, Ростове-на-Дону, Хабаровске, Иркутске, Краснодаре.

В этих городах доступны сервисы технической поддержки высокого уровня для оборудования классов Commercial Servers & Storage (HP ProLiant, MSA и др.) и BladeSystem, предоставляемых компанией своим заказчикам во всем мире. Таким образом, предприятия региона получают полный спектр сервисов HP Care Pack, включая восстановление аппаратной части в течение шести часов с момента приема заявки в режиме 24x7. Благодаря созданию складов запчастей и наличию сети авторизованных сервисных партнеров в регионах, HP предоставляет сервисы высокого уровня так быстро, как это необходимо, позволяя заказчикам полностью сосредоточиться на своем бизнесе, не беспокоясь о работе своих информационных систем.

Проверить текущий список городов и узнать подробности о географии обслуживания по HP Care Pack можно на сайте HP по ссылке www.hp.ru/services/carepack.

Действует ли HP Care Pack с гарантированным временем ремонта в течение шести часов за пределами 80 км от сервисного центра

HP Care Pack, предусматривающий ремонт оборудования в течение шести часов с момента обращения, работает для заказчиков, расположенных не далее 80 км от сервисного центра. За пределами 80 км (81–160 км) ремонт будет осуществлен в течение 24 часов.



Какие сервисные центры должны обслуживать по расширенной гарантии

Все авторизованные сервисные центры HP, обслуживающие заказчиков по стандартной гарантии, производят также и обслуживание по расширенной гарантии HP Care Pack. Список сервисных центров можно найти на сайте HP.

Какой HP Care Pack надо приобрести, для того чтобы инженер HP произвел модернизацию (upgrade) оборудования

Для серверов HP ProLiant существует пакет услуг HP Care Pack по установке дополнительных опций, который можно приобрести как отдельно, так и вместе с приобретаемыми компонентами. Для техники корпоративного класса услуги по установке следует приобретать вместе с опциями для модернизации.

Будет ли проведена бесплатная замена запчастей, если заказчик повредил оборудование во время самостоятельной модернизации

Если заказчик повредил оборудование во время проведения модернизации оборудования собственными силами, то бесплатная замена запасных частей производиться не будет.

Куда обращаться по сервисному случаю

Если возникает сервисный случай, то обращаться по нему можно в любой авторизованный сервисный центр HP. Список сервисных центров доступен на сайте HP.

При наличии HP Care Pack нужно обращаться в центральный сервисный центр HP по телефону (495) 797 3525 или 8 800 700 3525 (для регионов звонок бесплатный).

По стандартной гарантии нужно обращаться в центральный сервисный центр HP по телефону (495) 797 3520 или 8 800 700 3520 (для регионов звонок бесплатный).

Куда можно пожаловаться на качество обслуживания HP

По вопросам качества работы авторизованных сервисных центров HP можно обращаться по телефону в Москве: (495) 797 3520 или по факсу: (495) 287 8905.

Для регистрации жалобы необходимо сообщить номер заказа на ремонт, контактную информацию и суть претензии.

Также можно заполнить форму обратной связи на сайте HP.

Что такое HP Care Pack Обучение

HP Care Pack Обучение — это пакет консультационных услуг, приобретение которого дает возможность заказчику обучить специалистов на курсах Учебного центра HP⁵ на специальных условиях в пределах оплаченной суммы.

В чем преимущества HP Care Pack Обучение

Потребности бизнеса диктуют необходимость в высочайшем уровне квалификации персонала. Приобретение HP Care Pack Обучение означает для заказчика, что он одновременно планирует бюджеты на оборудование или поддержку и на подготовку специалистов, избавляет себя от поиска отдельных средств на обучение на год вперед, сокращает утомительный документооборот. Кроме этого, стоимость курсов может быть существенно ниже за счет системы скидок, а цены на услуги остаются фиксированными в течение срока действия контракта. Воспользовавшись стабильным расписанием Учебного центра, заказчик сможет планировать обучение своих сотрудников на год вперед и по окончании срока действия HP Care Pack Обучение будет иметь гарантированно обученный персонал. Немаловажно, что по программе HP Care Pack Обучение специалисты заказчика имеют приоритетное право на место в интересующей группе.

Где и когда можно приобрести HP Care Pack Обучение

Пакет услуг HP Care Pack Обучение может быть включен в контракт на поставку и/или поддержку оборудования, послегарантийный сервисный контракт или приобретен как отдельный продукт.

Как узнать, какой объем HP Care Pack Обучение будет достаточен для обучения заказчика

При заключении контракта партнер HP или заказчик могут воспользоваться типовыми предложениями по обучению или проконсультироваться со специалистами Учебного центра HP⁵ в России.

Как использовать HP Care Pack Обучение

После приобретения HP Care Pack Обучение заказчик получает от специалистов Учебного центра HP в России информационное письмо с подробными инструкциями по выбору программ обучения и заказу курсов. Содержание программы обучения, ее продолжительность зависят от объема приобретенного HP Care Pack. Администратор Учебного центра проконсультирует заказчика по всем вопросам, согласует детали обучения, время и место проведения занятий, количество обучающихся специалистов.

Необходима ли регистрация HP Care Pack Обучение

Нет, приобретенный HP Care Pack Обучение учитывается в базах данных HP и никакой дополнительной регистрации не требует.

Где будет обучаться персонал, если заказчик приобрел HP Care Pack Обучение

Обучаться по HP Care Pack можно в Учебном центре HP в России. Учебный центр HP в России, созданный в 1993 году, имеет в портфеле около 100 курсов, содержание которых охватывает широкий спектр продуктов и технологий — от аппаратного обеспечения до операционных систем, от приложений до построения ИТ-процессов. Учебный центр HP предлагает разнообразные варианты проведения обучения:

- обучение под руководством преподавателя в Учебном центре;
- дистанционное обучение в режиме онлайн под руководством преподавателя – RAIL (Remotely Assisted Instructional Learning);
- выездное обучение на территории заказчика.

⁵ Москва, Ленинградское шоссе, дом 16а, строение 3. Тел.: +7 (495) 287 8928. www.hp.ru/education.



На какие курсы распространяется действие HP Care Pack Обучение

HP Care Pack Обучение распространяется на любые программы обучения и любые курсы из портфеля Учебного центра HP:

- управление ИТ-услугами – ITIL® & ITSM;
- управление ИТ-проектами – CAMP® & PMP®;
- построение и управление ЦОД – Data Centers;
- операционные системы HP UX, Linux, OpenVMS;
- системы хранения данных – HP StorageWorks & SAN;
- серверы HP ProLiant & HP BladeSystem;
- сетевое оборудование HP Networking;
- авторизованные курсы VMware;
- настольные ПК, рабочие станции и ноутбуки HP;
- принтеры и плотеры HP;
- партнерские HPCR-тренинги.

Почему HP оказывает образовательные услуги

Специалисты HP являются носителями глубоких знаний по технологиям и решениям HP и предлагают самые современные учебные курсы по последним версиям аппаратного и программного обеспечения по всем линейкам продуктов. Почти 30 лет компания HP успешно удовлетворяет практически любые запросы на обучение специалистов по всему миру. Основываясь на твердом фундаменте собственного опыта, эффективных методиках обучения и инновациях, HP предлагает стратегии обучения, курсы и целые решения, которые соответствуют потребностям бизнеса заказчика.

Учебные центры HP в мире имеют в своих портфелях более 200 тренингов в классах под руководством сертифицированных преподавателей и несколько сотен онлайн-курсов. Ежегодно более 200 тысяч человек обучается в HP по всему миру.

HP Care Pack – удобный способ защиты инвестиций в ИТ-инфраструктуру