

HP Care Pack – это набор сервисных продуктов, которые расширяют условия стандартной гарантии на оборудование и программное обеспечение HP, а также позволяют выбрать необходимый уровень технической поддержки (от времени реакции на следующий рабочий день до гарантированного времени восстановления работоспособности оборудования в течение шести часов) и ее длительность (гарантия может быть расширена на срок до пяти лет включительно).

Сервисный пакет привязывается к определенной единице оборудования и вступает в действие после регистрации. Обслуживание в рамках HP Care Pack осуществляется специалистами HP или авторизованными сервисными центрами.

Для высоко-функциональных программно-аппаратных комплексов рекомендуется комплексная поддержка оборудования и системного программного обеспечения или комбинация поддержки оборудования и ПО.

[Услуги Учебного центра HP также могут быть приобретены в формате HP Care Pack.](#)

Важно!

Уровни HP Care Pack **Proactive 24**, **Critical Service** и **Внедрение** относятся только к корпоративному классу.

В чем отличие HP Care Pack коммерческого и корпоративного класса

HP Care Pack коммерческого класса (стандартный, fix) 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, flex) 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.

Внимание!!!

1. Только при покупке HP Care Pack:

Для всех серверов и систем хранения данных (СХД) сервисное обслуживание осуществляется по **всей территории РФ**. Для остальных коммерческих продуктов HP - в радиусе **220 км** от ближайшего сервисного центра.

2. Уровень "24x7" и уровень "ремонт с фиксированным временем устранения неисправности оборудования" доступен в полной мере в Владивостоке, Воронеже, Екатеринбурге, Иркутске, Казани, Калуге, Краснодаре, Красноярске, Москве, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Перми, Ростове-на-Дону, Самаре, Санкт-Петербурге, Хабаровске, Набережных Челнах, Саратове, Тюмени, Уфе, Челябинске и Ярославле для оборудования классов Commercial Servers & Storage (HP ProLiant, MSA и др.) и BladeSystem.

3. HP Care Pack с уровнем Call-To-Repair начинает работать как Call-To-Repair через 30 дней после регистрации.

4. Pick Up & Return в России работает только как Return to HP.

5. Next Day Exchange в России работает только как Return to HP.

6. Купить и зарегистрировать послегарантийный HP Care Pack можно не позднее 30-ти дней с момента окончания действия стандартной гарантии или Care Pack.	
Фиксированное время восстановления по уровням:	
6 Hrs Hardware Call-to-Repair, HW Support	<ul style="list-style-type: none"> • В радиусе 80 км от городов из п.2 - 6 часов. • В радиусе 81-160 км от городов из п.2 - 24 часа. • В радиусе 160 км от городов не из п.2, но где есть сервисный центр HP - <u>запасная часть высылается из Москвы в СЦ на следующий день.</u> • Остальные регионы РФ - время ремонта будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.
24 Hrs Hardware Call-to-Repair, HW Support	<ul style="list-style-type: none"> • В радиусе 220 км от городов из п.2 - 24 часа. • В радиусе 220 км от городов не из п.2, но где есть сервисный центр HP - <u>запасная часть высылается из Москвы в СЦ на следующий день.</u> • Остальные регионы РФ - время ремонта будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.
Next Business Day, Call To Repair, HW Support	<ul style="list-style-type: none"> • В радиусе 220 км от городов из п.2 - <u>следующий рабочий день.</u> • В радиусе 220 км от городов не из п.2, но где есть сервисный центр HP - <u>запасная часть высылается из Москвы в СЦ на следующий рабочий день.</u> • Остальные регионы РФ - время ремонта будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.
Время реакции по уровням:	
4-Hour, 24x7, Onsite Response, HW Support (включает расширенные комплекты запасных частей на локальных складах городов, указанных в п.2)	<ul style="list-style-type: none"> • В радиусе 220 км от городов, указанных в п.2, прибытие специалиста на место при необходимости - <u>4 часа.</u> • Остальные регионы РФ - время прибытия специалиста будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.
4-Hour, 13x5, Onsite Response, HW Support (включает расширенные комплекты запасных частей на локальных складах городов, указанных в п.2)	<ul style="list-style-type: none"> • В радиусе 220 км от городов, указанных в п.2, прибытие специалиста на место при необходимости - <u>4 часа.</u> • Остальные регионы РФ - время прибытия специалиста будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.
Next Business Day, 13x5, Onsite Response, HW Support	<ul style="list-style-type: none"> • В радиусе 220 км от городов, где есть сервисный центр HP - <u>следующий рабочий день.</u> • Остальные регионы РФ - время ремонта будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.

Терминология

Время реакции – это период времени с момента регистрации в HP заявки заказчика, в течение которого технический специалист HP свяжется с заказчиком и начнет работу над проблемой, если это время находится в пределах установленного графика обслуживания.

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

Защита конфиденциальных данных

Для различных уровней поддержки HP предлагает пакеты HP Care Pack DMR (defective media retention) – в случае отказа жесткого диска заказчик получает аналогичный диск для замены и не возвращает неисправный диск в HP. Таким образом, заказчик может по своему усмотрению использовать или уничтожить неисправный диск под своим контролем, продолжая использовать оборудование в полном объеме.

Accidental Damage Protection (ADP)

Защита от случайного повреждения (например, случайное повреждение LCD или выход оборудования из строя от перепадов напряжения, падения, попадания жидкости). Кража, пожар, умышленное повреждение или естественный износ в процессе нормальной эксплуатации Сервисным Пакетом HP не покрывается.

На какие компоненты оборудования распространяется действие 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 компоненты, 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.

Описание уровней поддержки

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
- Ремонт или замену поврежденных компонентов (в случае необходимости)
- Базовую проверку работоспособности
- Краткий инструктаж для заказчика
- Сбор упаковочного материала

Сервис Installation & StartUp:

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; выполняется 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.

Ремонт оборудования в сервисном центре (Return to Depot HW Support и/или Next Day Exchange HW Support)

- Дистанционная диагностика проблем и техническая поддержка по телефону
- В стоимость обслуживания входят запасные части и работа.
- Заказчик самостоятельно доставляет оборудование в сервисный центр и самостоятельно забирает отремонтированное устройство из сервисного центра
- Стандартный интервал обслуживания – рабочие часы Сервисного Центра.

Замена устройства с помощью курьерской доставки (Standard Exchange HW Support и/или Next Day Exchange HW Support) (только для сканеров low-end и mid-range класса)

- Дистанционная диагностика проблем и техническая поддержка по телефону
- Отправка работоспособного аналогичного устройства с помощью курьерской доставки
- Заказчик должен вернуть курьеру сломанное устройство взамен работоспособного
- География обслуживания – вся территория России, где возможна курьерская доставка.

Hardware Support 9x5xNBD

- Поддержка оборудования
- Бесплатные неограниченные консультации по восстановлению работоспособности оборудования
- Время реакции – следующий рабочий день
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 9x5 - стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.

Ремонт оборудования с выездом к заказчику + замена комплектов Maintenance Kit, уровень реакции – следующий рабочий день (Next Business Day Onsite Preventive Maintenance Kit HW Support) (только для принтеров LaserJet)

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем
- Поддержка оборудования на месте установки
- В стоимость обслуживания входят запасные части, работа и выезд специалиста на место эксплуатации оборудования в пределах обслуживания – 220 км от ближайшего сервисного центра
- В стоимость услуги также входят замены комплектов тех.обслуживания принтеров Maintenance Kit совместно с проведением профилактических работ (по одной замене МК в год обслуживания)
- Выезд специалиста на следующий рабочий день (при наличии запчастей на локальном складе)
- Стандартный график обслуживания – рабочие дни, рабочие часы
- Работа до получения результата
- Управление технической эскалацией

Hardware Support 13x5x4

- Поддержка оборудования

- Бесплатные неограниченные консультации по восстановлению работоспособности оборудования
- Время реакции – 4 часа
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 13x5 - стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 22:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.

Hardware Support 24x7x4

- Поддержка оборудования
- Бесплатные неограниченные консультации по восстановлению работоспособности оборудования
- Время реакции – 4 часа
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю). Обслуживание предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая официальные выходные и праздничные дни.

Software Support 9x5

- Поддержка функциональности и работоспособности ПО
- Доступ к техническим ресурсам для анализа и решения проблем
- Время реакции – 2 часа
- Управление эскалацией при возникновении проблем
- Лицензия на использование и копирование обновлений программных продуктов
- Обновления программных продуктов и документации
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании
- График обслуживания 9x5 - стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.

Software Support 24x7

- Поддержка функциональности и работоспособности ПО
- Доступ к техническим ресурсам для анализа и решения проблем
- Время реакции – 2 часа
- Управление эскалацией при возникновении проблем
- Лицензия на использование и копирование обновлений программных продуктов
- Обновления программных продуктов и документации
- Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании
- График обслуживания 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю). Обслуживание предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая официальные выходные и праздничные дни.

Support Plus

- Комплексная поддержка оборудования и системного ПО
- Время реакции – 4 часа по оборудованию и 2 часа по ПО
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 13x5 - стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 22:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.

Support Plus 24

- Комплексная поддержка оборудования и системного ПО
- Время реакции – 4 часа по оборудованию и 2 часа по ПО
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю). Обслуживание предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая официальные выходные и праздничные дни.

Hardware Support 6-Hour Call-to-Repair 24x7

- Поддержка оборудования
- Рекомендуется дополнять поддержкой системного ПО Software Support 24x7
- Бесплатные неограниченные консультации по восстановлению работоспособности оборудования
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю). Обслуживание предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая официальные выходные и праздничные дни.

Hardware Support 24h Call-to-Repair

- Поддержка оборудования
- Бесплатные неограниченные консультации по восстановлению работоспособности поддерживаемой серверной инфраструктуры в режиме 24x7.
- Время реакции – немедленно
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей

- График обслуживания 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю). Обслуживание предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая официальные выходные и праздничные дни.

Hardware Support NBD Call-to-Repair

- Поддержка оборудования
- Бесплатные неограниченные консультации по восстановлению работоспособности оборудования
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости (в радиусе не более 220 км от СЦ)
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 9x5 - стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.

Proactive Select

- Пакет услуг с возможностью гибкого выбора персонализированных проактивных сервисов из списка меню услуг.
- Направлен на повышение эффективности и стабильности ИТ-технологий. 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 сервисов для ЦОД, измеряемых в сервисных кредитах (условная единица измерения)
- Выделенный менеджер по предоставлению услуг из меню Proactive Select. Согласованный с заказчиком план проактивных услуг, позволяющий выбрать услуги для данного заказчика и конкретной ситуации
- Изменение плана предоставления услуг. Возможно 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 для сокращения расходов на охлаждение и энергоснабжение и других расходов на центры обработки данных; сервисы для совершенствования ИТ-процессов и другие.

Proactive 24 (HA111)

- Персонализированная проактивная комплексная поддержка оборудования и системного ПО, направленная на повышение эффективности и доступности важных систем с целью избежания незапланированных простоев
- Выделенный менеджер по поддержке
- Выделенная команда по поддержке заказчика
- Согласованный с заказчиком план поддержки важнейших систем
- Обследование окружающей среды, в которой работают системы

- Комплекс периодических проактивных мероприятий и планирование управлением изменениями
- Анализ состояния конфигурации системы (system healthcheck)
- Анализ высокой доступности систем хранения данных
время реакции – 4 часа по оборудованию и 2 часа по ПО
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю).
- Обслуживание предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая официальные выходные и праздничные дни.

Critical Advantage

- Комплексный сервис поддержки аппаратной и программной частей, сочетающий в одном продуктовом номере (SKU) проактивную и реактивную компоненты и занимающий промежуточное, с точки зрения объема услуг, положение между Proactive24 и Critical Service. Разработан для заказчиков с бизнес-критичными приложениями, для которых высокоуровневые сервисы (типа CS) неоправданно дороги на данном этапе развития инфраструктуры.
- Может предоставляться с тремя уровнями реактивной поддержки: уровень 1 - 4 часа реакции в расширенное рабочее время (13x5), уровень 2 - 4 часа реакции круглосуточное обслуживание, включая выходные и праздники, уровень 3 - 6 часов гарантированного восстановления.
- Выделенный менеджер по поддержке
- Выделенный специалист MC центра поддержки
- Выделенный инженер по поддержке бизнес-критичных систем (для уровня с 6 часовым временем восстановления)
- Согласованный с заказчиком план поддержки важнейших систем
- Комплекс периодических проактивных мероприятий и планирование управлением изменениями
- Обзор технологических решений и виртуализации
- Пакет сервисных кредитов с возможностью гибкого выбора персонализированных проактивных сервисов из списка меню услуг
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей

Critical service (HA112)

- Персонализированная проактивная комплексная поддержка систем, критичных для бизнеса. Направлена на обеспечение высокой доступности и устойчивости важных ИТ-систем с целью избежания незапланированных простоев
- Выделенный менеджер по поддержке
- Выделенная команда по поддержке заказчика
- Выделенный инженер по поддержке бизнес-критичных систем
- Согласованный с заказчиком план поддержки важнейших систем
- Обследование окружающей среды, в которой работают системы

- Комплекс периодических проактивных мероприятий и планирование управлением изменениями
- Анализ состояния конфигурации системы (system healthcheck)
- Анализ высокой доступности систем хранения данных
- Устранение неисправности оборудования в течение 6 часов, время реакции на критичную проблему - немедленно
- Визиты специалиста на место установки оборудования в случае необходимости
- Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования
- Бесплатная замена вышедших из строя деталей
- График обслуживания 24x7 (круглосуточно, 7 дней в неделю).
- Обслуживание предоставляется 24 часа в сутки, с понедельника по воскресенье, включая официальные выходные и праздничные дни.
- Critical Service имеет широкую географию, место и условия согласовываются с департаментом технической поддержки HP.

Внедрение:

- Проверка готовности места установки на соответствие всех параметров окружающей среды
- Установка и интеграция оборудования и системного программного обеспечения в соответствие с планом выбранной поддержки
- Ремонт или замена поврежденных компонентов (в случае необходимости)
- Проведение необходимых тестов, подтверждающих нормальное функционирование системы
- Демонстрация работоспособности конфигурации системы
- Документирование конфигурации
- Обучение заказчика

Обучение

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

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.

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.

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.

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 HPSP тренинги.

[≪](#)