

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Оборудования и Программного Обеспечения в рамках стандартной гарантии HP в соответствии с уровнем сервиса, приведенным ниже.

Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется Сервисным центром HP по телефонам 8-800-700-3525 (бесплатный для всех регионов России, многоканальный, круглосуточный) и на сайте www.hp.com/go/hpsc - техническая поддержка on-line
2.	Технические консультации	Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемых оборудования и ПО, проведению диагностики после сбоев.
3.	Время предоставления услуг	С 9.00 -18.00 в официальные рабочие дни
4.	Срок гарантии на поставляемое оборудование	1 год/3 года – в зависимости от типа оборудования. Дата начала гарантии – с момента отгрузки оборудования со склада HP и может быть увеличена на срок до 90 дней.
5.	Выезд инженера	<p>Для ремонта инженер выезжает на место нахождения оборудования на следующий рабочий день при условии открытия заявки в Сервисном центре не позднее 16.00(время московское) и при наличии запчастей на складе. Заявленное обслуживание оборудования с выездом к заказчику применимо только в том случае, если заказчик расположен в пределах 160 км от офиса технической поддержки HP.</p> <p>При размещении заявки в Сервисном центре позднее 16.00 и при наличии запчастей на складе, инженер выезжает на место нахождения оборудования через два рабочих дня после размещения заявки в сервисном центре.</p>
6.	Предоставление запчастей	<p>В случае, когда это предусмотрено правилами HP, требуемая на замену деталь высылается заказчику на следующий рабочий день при условии открытия заявки в Сервисном центре не позднее 16.00(время московское) и при наличии запчастей на складе,. При размещении заявки в Сервисном центре позднее 16.00 и при наличии запчастей на складе, требуемая деталь высылается заказчику через два рабочих дня после размещения заявки в сервисном центре.</p> <p>При отсутствии запчастей на складе – срок их доставки из Европы 10-14 рабочих дней.</p>

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки HP;
- Прием запросов осуществляется 10:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефону 8-800-700-3525 (бесплатный звонок со стационарных телефонов)
 - на сайте www.hp.com/go/hpsc - техническая поддержка on-line.