



## **Ограничения на условия обслуживания по HP Care Pack Call-To-Repair (CTR)**

Уровень обслуживания CTR доступен только в следующих городах и на определенном расстоянии от них:

Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Новосибирск, Самара, Нижний Новгород, Хабаровск, Казань, Владивосток, Красноярск, Пермь, Иркутск, Краснодар.

Актуальный список сервисных центров приведен здесь

[http://www.hp.ru/support/partners/files/ASP\\_Specializations.xls](http://www.hp.ru/support/partners/files/ASP_Specializations.xls)

Техническая поддержка серверов и систем хранения данных с приобретенными пакетами HP Care Pack осуществляется по всей территории России.

<b>Фиксированное время восстановления по уровням</b>	<b>Ограничения</b>
6 Hrs Hardware Call-to-Repair, HW Support	<ul style="list-style-type: none"><li>• В радиусе 80 км от от указанных городов - 6 часов.</li><li>• В радиусе 81-220 км от указанных городов - 24 часа.</li><li>• В радиусе 220 км от не указанных городов, но где есть сервисный центр HP - <u>в пределах 5 рабочих дней</u>.</li><li>• Остальные регионы РФ - время ремонта будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.</li></ul>
24 Hrs Hardware Call-to-Repair, HW Support	<ul style="list-style-type: none"><li>• В радиусе 220 км от указанных городов - 24 часа.</li><li>• В радиусе 220 км от не указанных городов, но где есть сервисный центр HP - <u>в пределах 5 рабочих дней</u>.</li><li>• Остальные регионы РФ - время ремонта будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.</li></ul>
Next Business Day, Call To Repair, HW Support	<ul style="list-style-type: none"><li>• В радиусе 220 км от указанных городов - следующий рабочий день.</li><li>• В радиусе 220 км от не указанных городов, но где есть сервисный центр HP - <u>в пределах 5 рабочих дней</u>.</li><li>• Остальные регионы РФ - время ремонта будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.</li></ul>
<b>Время реакции по уровням</b>	
4-Hour, 24x7, Onsite Response, HW Support (включает расширенные комплекты запасных частей на локальных складах указанных городов)	<ul style="list-style-type: none"><li>• В радиусе 160 км от указанных городов, прибытие специалиста на место при необходимости - <u>4 часа</u>.</li><li>• Остальные регионы РФ - время прибытия специалиста будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.</li></ul>
4-Hour, 13x5, Onsite Response, HW Support (включает расширенные комплекты запасных частей на локальных складах указанных городов)	<ul style="list-style-type: none"><li>• В радиусе 160 км от указанных городов, прибытие специалиста на место при необходимости - <u>4 часа</u>.</li><li>• Остальные регионы РФ - время прибытия специалиста будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.</li></ul>
Next Business Day, 13x5, Onsite Response, HW Support	<ul style="list-style-type: none"><li>• В радиусе 220 км от городов, где есть сервисный центр HP - <u>следующий рабочий день</u>.</li><li>• Остальные регионы РФ - время ремонта будет зависеть от доступности транспорта для представителя HP.</li></ul>