

## Гарантийное обслуживание

Гарантийное обслуживание — это комплекс безвозмездных услуг, обеспечивающих послепродажное обслуживание оборудования, которые вступают в силу после передачи оборудования продавцом конечному пользователю (стандартная гарантия), или, которые вступают в силу после активации пакета услуг HP Care Pack (расширенная гарантия).

Мы выделяем следующие виды услуг как «гарантийные»:

- Гарантийный ремонт (услуга оказывается в течении периода базовой гарантии оборудования).
- Установка, настройка и ввод оборудования в эксплуатацию (услуга оказывается при наличии соответствующего активированного пакета HP Care Pack в течении срока стандартной гарантии).
- Замена ремкомплектов (Maintenance KIT) для определённых лазерных печатающих устройств (услуга оказывается при наличии соответствующего активированного пакета HP Care Pack в течении срока стандартной гарантии).
- Увеличение или продление срока гарантии производителя (расширение гарантийного периода осуществляется путём приобретения и активации соответствующего пакета HP Care Pack в течении срока стандартной гарантии).
- Улучшение условий гарантийного обслуживания, которое осуществляется путём приобретения и активации соответствующего пакета HP Care Pack в течении срока стандартной гарантии.

### Гарантийный ремонт

Являясь авторизованным сервисным партнёром компании Hewlett-Packard высшего уровня — «HP GOLD ServiceONE Expert» и имея многолетний опыт ремонта и обслуживания оборудования HP, сервисный центр ГК «Паладин» авторизован на гарантийное обслуживание и ремонт следующего оборудования:

- Вся линейка струйных принтеров и МФУ — HP InkJet, HP DeskJet, HP OfficeJet, HP PhotoSmart.
- Вся линейка планшетных сканеров и устройств цифровой обработки изображений HP ScanJet, HP Digital Sender.
- Вся линейка монохромных и цветных лазерных принтеров, и МФУ HP LaserJet, HP Color LaserJet.
- Вся линейка коммерческих моделей ноутбуков и настольных ПК (кроме линеек продуктов для домашнего использования HP Pavilion и HP Presario)
- Вся линейка рабочих станций и тонких клиентов HP.
- Вся линейка коммерческих моделей мониторов HP (кроме линеек продуктов для домашнего использования HP Pavilion и HP Presario).
- Вся линейка серверов HP ProLiant ML/DL/BL, в том числе блэйд-системы C3000, C7000.
- СХД линеек MSL(EverStore), MSA(P2000), P4000, D2D, автозагрузчиков, ленточных приводов, SAN коммутаторов.
- Сетевое оборудование HP ProCurve и HP H3C. ИБП HP UPS.

Сервисные центры ГК «Паладин»  
осуществляют различные виды обслуживания  
вычислительной техники Hewlett-Packard.

- Дополнительное оборудование HP для монтажа в стойку, а также опции для оборудования HP.
- Прочее оборудование HP (по запросу, после проверки серийного номера и подтверждения гарантийности).

### **Установка, настройка и ввод в эксплуатацию**

Сервисный центр авторизован на выполнение работ по установке и вводу в эксплуатацию следующего оборудования HP:

- Струйные и лазерные принтеры и МФУ, устройства цифровой обработки изображений.
- Серверы и системы хранения данных.
- Источники бесперебойного питания.

Доверяя нашим специалистам работы по распаковке, установке, настройке и вводу в эксплуатацию Вашего нового оборудования Вы получаете следующие преимущества:

- Работы выполняются специалистом, прошедшим специальное обучение и сертификацию по данному оборудованию.
- Сокращение сроков ввода в эксплуатацию приобретённого оборудования.
- Возможность для Заказчика получить подробные технические консультации по эксплуатации оборудования.
- Исключается риск случайной поломки оборудования при самостоятельной установке.
- Если при установке оборудования обнаруживается заводской дефект, будут незамедлительно начаты работы по диагностике оборудования и заказаны необходимые запчасти по гарантии. Все работы по замене дефектных деталей будут выполняться на месте установки оборудования. В случае если для устранения неисправности требуется доставка оборудования в сервисный центр, данная услуга будет предоставлена бесплатно.

## **Платное обслуживание**

Платное (негарантийное) обслуживание – это комплекс коммерческих услуг, обеспечивающих послепродажное обслуживание оборудования после завершения срока стандартной или расширенной гарантии HP. К категории платных также относятся услуги, которые не входят в состав действующей стандартной или расширенной гарантии на оборудование.

Наш сервисный центр оказывает следующие виды платных услуг:

- Негарантийный ремонт оборудования HP
- Установка, настройка и ввод оборудования в эксплуатацию
- Замена ремкомплектов (Maintenance KIT) для определённых лазерных печатающих устройств
- Выездное обслуживание

Сервисные центры ГК «Паладин»  
осуществляют различные виды обслуживания  
вычислительной техники Hewlett-Packard.

- Доставка оборудования в сервисный центр и обратно
- Услуги по перевозке оборудования
- Выкуп неисправного и старого оборудования
- Помощь в утилизации оборудования

### **Выездное обслуживание**

Для удобства своих заказчиков авторизованный сервисный центр ГК «Паладин» предлагает услуги по выездному обслуживанию.

Выезд к заказчику на место установки оборудования представляет собой следующую услугу:

- Неограниченное количество выездов к заказчику в рамках одного сервисного случая для одной единицы оборудования (например, если для выполнения ремонта нашему инженеру потребуется выехать на место установки оборудования более одного раза, то второй и последующие выезды будут осуществляться бесплатно вплоть до завершения работ)
- Доставка запчастей на место установки оборудования независимо от количества случаев доставки в рамках одного сервисного случая для одной единицы оборудования. Ограничения:
- Услуга действует в пределах Санкт-Петербурга

Доставка оборудования в сервисный центр и обратно

Состав услуги:

- 1 случай доставки до 20 единиц или 800 килограмм оборудования в обе стороны (от заказчика в сервисный центр, а затем обратно до заказчика). Ограничения:
- Данная услуга имеет ограничения по расстоянию от заказчика до сервисного центра. Ограничения зависят от количества оборудования, требующего транспортировки.

### **Договорное обслуживание**

Авторизованный сервисный центр Hewlett-Packard, «Паладин Инвент» предлагает своим заказчикам возможность заключения договора о ремонте и техническом обслуживании оборудования HP. Сервисные договоры представлены тремя основными видами:

1. Рамочный договор.
2. Разовый договор.
3. Договор о комплексном обслуживании.

Договорные отношения позволяют оговорить в письменной форме четкий перечень предоставляемых товаров, работ и услуг, строго задекларировать размеры и сроки денежных расчетов между партнерами, обозначить рамки, степень и размер ответственности сторон. Договорные отношения делают сотрудничество упорядоченным,

«Сервис – это наше «всё» в  
прошлом, настоящем и будущем!»



Сервисные центры ГК «Паладин»  
осуществляют различные виды обслуживания  
вычислительной техники Hewlett-Packard.

удобным и понятным, а также позволяют избежать непонимания между сторонами, которое может быть вызвано различными точками зрения на событие, проблему или процесс.