HP Hardware Support Onsite 13x5

HP Care Pack Services

Med HP Hardware Support Onsite
får du support av hög kvalitet för dina hårdvaruprodukter från HP och Compaq, både på distans och på plats hos dig. Du ökar förutsättningarna för att utrustningen får längre driftstid och högre produktivitet.

Med HP Hardware Support Onsite blir tekniska problem med den hårdvara som omfattas av kundens Care Pack lösta snabbt och professionellt.

HP:s kundsupportavtal regleras av villkoren i bilaga SS5 HP:s supporttjänster, HP:s allmänna bestämmelser för försäljning och service, HP:s Business terms eller HP:s globala avtal samt en arbetsbeskrivning, beroende på vad som är tillämpligt.

invent

Tjänstens fördelar

- Ökad produktivitet i verksamheten tack vare förbättrad driftstid
- Ökad avkastning på IT-investeringarna
- Bekväm service på platsen
- Support av hög kvalitet med uppbackning från HP

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
- Hårdvaruservice på platsen
- Material och reservdelar ingår
- Slutförande av arbetet
- Eskaleringsrutiner
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och service
- Elektronisk fjärrsupport (endast för godkända produkter)

Specifikationer
Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Egenskap	Leveransspecifikationer
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	När kunden tar kontakt med HP för att få support, kommer HP att samarbeta med kunden, under de servicetider som gäller, för att isolera hårdvaruproblemet. Innan du får hjälp på platsen kan HP inleda och utföra fjärrdiagnostik på den utrustning som omfattas av avtalet med hjälp av elektroniska fjärrsupportverktyg (där sådana är tillgängliga) eller använda andra sätt för att underlätta problemlösning på distans. HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som tillämpas för alla inrapporterade problem.
Hårdvarusupport på platsen	För tekniska hårdvaruproblem som – enligt HP:s bedömning – inte kan lösas på distans, krävs det att en auktoriserad HP-representant kommer till platsen för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av kundens Care Pack för att återställa dem till normalt fungerande skick. När det gäller vissa skrivare, persondatorer, ProLiant- och Intel® Pentium®- och Xeon™-servrar samt nätverks- och lagringsprodukter kan HP – enligt egen bedömning – välja att byta ut sådana produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta produkter blir HP:s egendom. Dessutom kan HP installera tekniska förbättringar för att hårdvaruprodukterna ska fungera på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP. HP kan efter egen bedömning installera uppdateringar av den fasta programvaran som HP anser vara nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att möjliggöra support av den utrustning som omfattas av avtalet.
Material	HP tillhandahåller alla delar och allt material som erfordras för att den hårdvaruutrustning som omfattas av kundens Care Pack ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelarna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta delar blir HP:s egendom.
Servicefönster	Servicefönstret kan definieras som den tid under vilken de beskrivna tjänsterna utförs på platsen eller på distans. • **Utökad kontorstid, normala arbetsdagar:** service är tillgänglig utökade tider alla normala arbetsdagar, utom helgdagar.
Svarstid vid service på platsen	Svarstiden för service på platsen definieras som den tid som förflyter från det att kundens begäran om service tas emot och registreras hos HP tills HP:s representant anländer till kundens anläggning, om denna tid faller inom det specificerade servicefönstret. Följande svarstid för service på platsen är tillgängliga för godkända produkter: • **4 timmars svarstid:** en auktoriserad HP-representant kommer till kunden för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar efter det att begäran om service har registrerats, om denna tid faller inom det servicefönster som avtalet omfattar.
Slutförande av arbetet	När en HP-auktoriserad representant anländer till kundens anläggning fortsätter denna att utföra service (antingen på platsen eller på distans, beroende på vad HP anser vara lämpligt) tills produkterna är i drift eller så länge rimliga framsteg görs. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om ytterligare delar eller resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga.
Eskaleringsrutiner	HP har upprättat formella eskaleringsrutiner för att lösa mycket komplexa hårdvaruproblem. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar problemeskaleringen genom att snabbt engagera specialister inom HP.

Specifikationer
Tabell 1. Tjänstens egenskaper (forts)

Egenskap	Leveransspecifikationer
Åtkomst till elektronisk support-information och -service	Som en del av denna tjänst ger HP åtkomst till elektroniska och webbaserade hårdvarurelaterade verktyg och tjänster, t ex uppdateringar av firmware och meddelanden om förebyggande åtgärder. Med ett Care Pack för HP Hardware Support Onsite har kunden tillgång till alla tjänster som är fritt tillgängliga för alla registrerade användare med hårdvarusupport, plus ytterligare funktioner såsom webbaserad sökning i tekniska supportdokument för enklare problemlösning, åtkomst till lösenord som krävs för användning av HP:s diagnostikverktyg samt möjlighet att göra servicebeställningar och kontrollera deras status.
Elektronisk fjärrsupport	Kunder som uppfyller minimikraven har tillgång till diagnostikprogramvaran ISEE (Instant Support Enterprise Edition) för fjärrövervakning i realtid för godkända produkter Denna programvara övervakar hårdvarans status och genererar meddelanden när vissa fördefinierade tillstånd detekteras. Meddelandena vidarebefordras till HP för granskning och eventuell support. Efter kundens godkännande – och HP:s bedömning – kan HP:s supportingenjör använda nätverksåtkomst på distans för felsökning och snabbare problemlösning.

Specifikationer
Tabell 3. Servicenivåer

Servicenivå	Leveransspecifikationer
Service inom 4 timmar, utökad tid (13x5)	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden mellan kl 8.00 och kl 21.00 lokal tid för att påbörja underhållsservice av hårdvara inom 4 timmar efter det att felanmälan registrerats. Felanmälan tas emot mellan kl 08.00 och kl 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.

Alla svarstider gäller endast om produkten finns inom 160 km från ett primärt HP-supportkontor. För anläggningar som befinner sig mer än 160 km från ett primärt HP-supportkontor modifieras svarstiderna för längre resor på följande sätt:

Avstånd från primärt HP-supportkontor	Servicenivå med 4 timmars svarstid
0 – 160 km	4 timmar
161 – 320 km	8 timmar
Mer än 320 km	Fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser

Avstånd från primärt HP-supportkontor	Servicenivå med service nästa dag
0 – 160 km	Nästa dag enligt servicefönstret
161 – 320 km	1 ytterligare dag
321 – 480 km	2 ytterligare dagar
Mer än 480 km	Fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser

Begränsningar av servicen

Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och support. Service utförs på platsen och med andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan vara med kurir som kommer med delar som kan bytas av kunden som t ex tangentbord, mus eller en hel utbytesenhet. HP avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.

Den garanterade svarstiden för support på platsen gäller inte om tjänsten kan utföras via fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller annan servicemetod enligt ovan.

För helt redundanta lagringstekniker (t ex XP-lagringsarrayer) gäller den garanterade svarstiden kritiska problem som, enligt HP:s bedömning, påverkar verksamheten eller försämrar prestandan hos antingen kritiska eller redundanta komponenter. Svarstiderna för icke-kritiska problem kan variera.

Bland annat följande ingår inte i denna tjänst:

- Återställning av operativsystem, annan programvara och data
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden
- Service som krävs för att kunden inte har implementerat en s k system fix eller utfört en reparation, rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP
- Service som krävs för att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om

Kundens ansvar

Kunden skall på HP:s begäran assistera HP vid problemlösning på distans genom att göra följande:

- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och rättelser av fast programvara som kan installeras av kunden
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet

Kunden ansvarar för att vid lämplig tidpunkt installera kritiska uppdateringar av fast programvara, reservdelar och utbytesenheter som kan installeras av kunden själv.

Efter HP:s bedömning kan servicenivåer med service på platsen inom 4 timmar kräva installation av verktyg och utrustning för fjärranslutning. Om fjärrsupport är tillgänglig och erfordras för den utrustning som omfattas av avtalet, måste kunden ge HP fjärråtkomst för att svarstiden på 4 timmar ska kunna erhållas.

Beställningsinformation

Tillgången till service och de olika servicenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser. Om du vill ha ytterligare information, eller om du vill beställa HP Hardware Support Onsite, är du välkommen att kontakta en lokal HP-representant och uppge produktnumren:

- HA103A1/A3

Ytterligare information

Ytterligare information om HP Hardware Support Onsite kan du få på något av våra säljkontor världen över eller på vår webbplats **www.hp.com/hps/support**

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och -tjänster beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en utökning av sådan garanti. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel i detta dokument. Intel, Xeon och Pentium är varumärken i USA eller registrerade varumärken tillhörande Intel Corporation. HP:s kundsupportavtal regleras av bilagan SS5 HP:s supporttjänster, HP:s allmänna bestämmelser för försäljning och service, HP:s Business terms eller HP:s globala avtal samt en arbetsbeskrivning, beroende på vad som är tillämpligt.

Om du vill veta mer, besök www.hp.com

5982-9108SVE. Oktober 2004

invent