

Tjänst för hårdvarusupport på plats



Care Pack

Beskrivning av tjänsten

- Problemdiagnos och support på distans
- Hårdvarusupport på plats
- Reservdelar och material ingår
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter
- Eskaleringshantering
- Tillgång till elektronisk supportinformation och tjänster
- HP elektronisk lösning för fjärrsupport (enbart för berättigade produkter)
- Skydd mot oväntad skada (enbart för berättigade produkter)
- Hämtning av skadade media (tillval enbart för berättigade produkter)
- Åtagande om reparationstid istället för svarstid för hårdvarusupport på plats (tillval enbart för berättigade produkter)
- Skrivare, flerfunktionsskrivare och tillgängliga skannrar
- Gäller endast för stationär dator, arbetsstation, tunn klient och bärbar dator (tillval för berättigade produkter)
- Utbyte av underhållskit

Tjänstöversikt

Erbjuder assistans på avstånd av högsta kvalitet och support på plats för din hårdvara som täcks, för att hjälpa dig förbättra produktens driftstid.

Du kan välja mellan ett flertal tjänstenivåalternativ med olika täckningsalternativ av support på plats eller reparationstid i varierande giltighetstider för att passa dina speciella tjänstebehov.

Tjänstenivåalternativ med reparationstider ger IT-chefer tillgång till supportspecialister som snabbt kan börja felsöka systemet för att hjälpa till att återstarta hårdvaran till full funktion inom en angiven tidsram.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstefunktioner

Funktioner	Leveransspecifikationer
Problemdiagnos och support på distans	<p>När kunden har beställt och HP har tagit emot ett samtal som beskrivs i avsnittet Allmänna bestämmelser/övriga undantag, börjar HP arbeta under täckningstiden för att identifiera hårdvaruproblemet och felsöka på distans, ge råd och lösa problemet tillsammans med kunden. Innan support ges på plats kan HP inleda och utföra diagnoser på distans med hjälp av elektroniska lösningar för fjärrsupport för att få tillgång till de produkter som omfattas, eller så kan HP använda andra tillgängliga medel för att underlätta lösningen på problemet på distans.</p> <p>HP kommer att erbjuda hjälp via telefon under den tid servicen gäller för att installera inbyggd programvara som kunden själv installerar och självreparationsdelar.</p> <p>Oavsett kundens täckningstid kan incidenter med hårdvara som omfattas rapporteras till HP via telefon eller webbportalen, om sådan finns lokalt, eller som en automatisk utrustningsrapport via HPs elektroniska lösningar för fjärrsupport dygnet runt, 7 dagar i veckan. HP förbehåller sig rätten att bestämma den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.</p>
Hårdvarusupport på plats	<p>För hårdvaruincidenter som enligt HPs beslut inte kan lösas på distans, kommer en av HP godkänd representant ge teknisk support på plats för de hårdvaruprodukter som omfattas för att återställa normal funktion. HP kan, efter eget gottfinnande, välja att byta ut dessa hårdvaruprodukter istället för att reparera dem. Utbytesdelar och produkter är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar.</p> <p>När en av HPs godkända representanter kommer till kundens kontor, kommer representanten fortsätta ge service, antingen på plats eller på distans, efter beslut av HP tills produkten är reparerad. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller extra resurser krävs, men arbetet ska återupptas så fort dessa blir tillgängliga. Slutförande av arbetet gäller inte nödvändigtvis support på plats för stationära datorer, mobila datorer eller konsumentprodukter. Reparationen anses utförd när HP verifierar att felet på hårdvaran har åtgärdats eller när hårdvaran har bytts ut.</p>

Hårdvarusupport på plats, fortsättning

Fix-on-Failure: Dessutom kan HP, vid tiden för den tekniska supporten på plats:

- Installera tillgängliga tekniska förbättringar på den hårdvaruprodukt som täcks för att möjliggöra korrekt drift av hårdvara och upprätthålla kompatibiliteten med HP-stödda utbytesdelar.
- Installera uppdateringar av inbyggd programvara som enligt HP krävs för att återställa den produkt som täcks till fullt fungerande funktion eller för att bibehålla supportmöjligheten för HP.

Fix-on-Request: Dessutom kan HP, på kundens begäran, installera viktiga uppdateringar av inbyggd programvara under giltighetstiden som definieras av HP som icke kundinstallerade för omfattande hårdvaruprodukter. Viktiga uppdateringar av inbyggd programvara är uppdateringar av inbyggd programvara som rekommenderas av HPs produktdivision för omedelbar installation.

Oaktat vad som anges i detta dokument eller HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor, kommer HP, för utvalda disklagringssystem och bandprodukter för företag, utan ersättning byta ut defekta eller förbrukade batterier som är avgörande för full funktion av den produkt som omfattas.

Utbytesdelar och material ingår

HP kommer att erbjuda de HP-stödda utbytesdelar och material som behövs för att upprätthålla och bibehålla full funktion hos den produkt som omfattas, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar och produkter som levereras av HP är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbyta delar och produkter blir HPs ägodelar. Kunder som vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbyta delar kommer att faktureras och är skyldiga att betala listpriset för utbytesdelen.

Tillbehör och förbrukningsartiklar stöds inte och ingår inte som en del av denna tjänst. Standardiserade garantivillkor gäller för leveranser och förbrukningsdelar. Reparation eller utbyte av tillbehör eller förbrukningsartiklar är kundens ansvar. Vissa undantag kan gälla, kontakta HP för mer information. Om en förbrukningsartikel är berättigad att omfattas, efter beslut av HP, gäller inte svarstider för telefonsupport eller support på plats för att reparera eller byta ut den förbrukningsartikel som omfattas.

Maximal giltighetstid för support/maximalt utnyttjande: Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid som anges i tillverkarens instruktionsbok, QuickSpecs, eller i det tekniska produktbladet, kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av denna tjänst.

Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

När HP lanserar berättigade uppdateringar av inbyggd programvara för HPs hårdvaruprodukter, är dessa uppdateringar endast tillgängliga för kunder med ett aktivt avtal som ger dem rätt att få tillgång till dessa uppdateringar.

Som en del av denna tjänst, har kunden rätt att ladda ner, installera och använda uppdateringar av inbyggd programvara för hårdvaruprodukter som omfattas av den här tjänsten, med förbehåll för alla tillämpliga licensbegränsningar i HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor.

HP kommer att verifiera rätten till uppdateringar på ett rimligt sätt (till exempel en åtkomstkod eller annan identifierare), och kunden är ansvarig för att använda sådana åtkomstverktyg i enlighet med villkoren i detta produktblad och andra tillämpliga avtal med HP.

HP kan vidta ytterligare rimliga åtgärder, bland annat revisioner, för att verifiera kundens efterlevnad av villkoren för deras avtal med HP, inklusive detta produktblad.

För kunder med licenser till programvaror baserade på inbyggd programvara (funktioner implementerade i inbyggd programvara aktiveras genom köp av en separat programvarulicens), måste kunden också ha, om sådana finns, en aktiv överenskommelse om HP Software Support för att ta emot, ladda ner, installera och använda relaterade uppdateringar av inbyggd programvara. HP kommer att tillhandahålla, installera eller hjälpa kunden med installation av uppdateringar av inbyggd programvara som tidigare beskrivits i detta dokument endast om kunden har licens att använda de tillhörande programvaruuppdateringar för varje system, socket, processor, processorkärna eller programvarulicens för slutanvändare som är tillåtet enligt de ursprungliga licensvillkoren från HP eller originaltillverkaren.

Täckningstider	<p>Täckningstiden specificerar under vilken tid den angivna tjänsten levereras på plats eller på distans.</p> <p>Samtal som tas emot utanför denna täckningstid loggas vid den tidpunkt då samtalet görs till HP, men kommer inte att erkännas enligt beskrivningen i avsnittet "Allmänna bestämmelser/övriga undantag" förrän nästa giltighetsdag för kunden.</p> <p>De alternativ för täckningstider som är tillgängliga för berättigade produkter specificeras i tabellen för tjänstenivåalternativ.</p> <p>Alla giltighetstider beror på lokal tillgänglighet. Kontakta ditt lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet.</p>
Svarstid för hårdvarusupport på plats	<p>För incidenter med hårdvara som omfattas som inte kan lösas på distans, kommer HP att utnyttja kommersiellt rimliga ansträngningar för att ge support på plats inom den angivna svarstiden för support på plats.</p> <p>Svarstid för support på plats anger den tid som börjar när det första samtalet har tagits emot och bekräftats av HP, som beskrivs i avsnittet "Allmänna bestämmelser/övriga undantag". Svarstiden för support på plats slutar när en av HP godkänd representant anländer till kundens kontor, eller när den rapporterade händelsen är avslutad med förklaringen att HP har beslutat att det för närvarande inte kräver åtgärder på plats.</p> <p>Svarstiden mäts enbart under giltighetstiden och kan utföras under nästa giltighetsdag. De svarstidsalternativ som är tillgängliga för berättigade produkter specificeras i tabellen med tjänstenivåalternativ. Alla svarstider beror på lokal tillgänglighet. Kontakta ditt lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet.</p>
Eskaleringshantering	<p>HP har tagit fram formella eskaleringsprocedurer för att underlätta lösningen av komplexa incidenter. Den lokala HP-avdelningen koordinerar incidenteskaleringen, hittar rätt kompetens hos lämpliga HP-resurser och/eller hos utvald tredje part för att hjälpa till med att lösa problemet.</p>
Tillgång till elektronisk supportinformation och -tjänster	<p>Som del av denna tjänst ger HP kunden tillgång till kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden får tillgång till:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vissa funktioner som görs tillgängliga för registrerade användare, till exempel prenumeration på hårdvarurelaterade och proaktiva servicemeddelanden, deltagande i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra registrerade användare • Utvidgade webbaserade sökningar efter berättigade tekniska supportdokument för att underlätta snabbare problemlösning • Vissa av HPs egna servicediagnosverktyg med lösenordsåtkomst • Ett webbaserat verktyg för att ställa frågor direkt till HP. Verktyget hjälper till att lösa problem snabbt med en förkvalificeringsprocess som dirigerar support eller servicebegäran till resurs som är kvalificerad att svara på frågan. Verktyget kan också visa statusen för varje support- eller servicebegäran, även de som lämnas via telefon • Kunskapsdatabaser för vissa produkter från tredje part som drivs av HP och tredje part, där kunderna kan söka efter och hämta produktinformation, hitta svar på supportfrågor och delta i supportforum. Denna tjänst kan begränsas av åtkomstrestriktioner från tredje part
Elektronisk lösning för fjärrsupport	<p>Den elektroniska lösningen för fjärrsupport innebär robust felsökning och reparationsmöjligheter för berättigade produkter. Den kan innehålla lösningar för fjärråtkomst av system och erbjuda praktisk central administration och översikt över hela företagets aktuella incidenter och historik. En supportspecialist från HP kommer att använda fjärråtkomst till systemet efter kundens godkännande. Med fjärråtkomst av systemet kan HPs supportspecialister ge mer effektiv felsökning och snabbare lösning på problemet.</p>

Specifikationer (tillval)**Tabell 2.** Tjänstefunktioner som tillval

Funktioner	Leveransspecifikationer
Skydd för oavsiktlig skada	<p>För giltiga produkter kan de angivna tjänstenivåerna erbjudas med skydd för oavsiktlig skada. Där skydd för oavsiktlig skada gäller får kunden skydd mot oavsiktlig skada på den täckta hårdvaruprodukten som en del av denna service.</p> <p>Oavsiktlig skada definieras som en fysisk skada på en produkt som orsakats av en plötslig och oförutsedd händelse, förutsatt att denna skada skett vid normal användning. Täckta faror inkluderar icke-avsiktlig utspilld vätska i eller på enheten, droppar, tappad produkt och elektriska stötar, såväl som skadad eller trasig LCD-skärm och trasiga delar. Ytterligare information och undantag avseende tjänsten skydd mot oavsiktlig skada finns i avdelningen "Begränsningar i tjänsten".</p>
Behålla defekta medier	<p>För berättigade produkter tillåter den här tjänsten kunden att behålla trasig hårdvara eller berättigade SSD/flashminneskomponenter som kunden inte vill avstå från för att känslig information är sparad på hårddisken som omfattas av denna tjänst. Alla hårddiskar eller berättigade SSD/flashminnen på ett system som omfattas måste ingå i defekta medier som behålls.</p>
Åtagande om reparationstid för hårdvarusupport	<p>Åtagande om reparationstid kan väljas för berättigade produkter istället för svarstid på plats. För kritiska händelser (svårighetsgrad 1 eller 2) på hårdvaror som omfattas och inte kan lösas på distans, kommer HP göra kommersiellt rimliga ansträngningar för att återställa den hårdvara som omfattas till fungerande funktion inom det angivna åtagandet om svarstid för telefonsupport. För icke kritiska händelser (svårighetsgrad 3 eller 4) eller på kundens begäran, kommer HP att tillsammans med kunden komma överens om när åtgärderna för att avhjälpa felet ska starta och åtagandet om svarstid för telefonsupport kommer då att starta. Nivåerna för svårighetsgrad definieras i avsnittet "Allmänna bestämmelser/övriga undantag".</p> <p>Svarstid för support på plats anger den tid som börjar när det första samtalet har tagits emot och bekräftats av HP, som beskrivs i avsnittet "Allmänna bestämmelser/övriga undantag". Reparationstiden upphör när HP beslutar att hårdvaran är reparerad eller när den rapporterade händelsen är avslutad med förklaringen att HP har beslutat att det i nuläget inte kräver insats på plats. Reparationstiden mäts enbart under täckningstiden och kan utföras under nästa giltighetsdag.</p> <p>Val av giltighetstid är tillgängligt för berättigade produkter som specificeras i tabellen för tjänstenivåval. Alla giltighetstider beror på lokal tillgänglighet. Kontakta HPs lokala försäljningskontor för mer information.</p> <p>Reparationen anses utförd när HP verifierar att felet på hårdvaran har åtgärdats eller när hårdvaran har bytts ut. HP är inte ansvarig för någon förlorad information och kunden är ansvarig för att införa lämpliga procedurer för säkerhetskopiering. Kontroll av HP kan åstadkommas genom att ett självtest genomförs när hårdvaran är påslagen, fristående diagnostik eller visuell verifiering av att hårdvaran fungerar korrekt. Efter eget gottfinnande kan HP bestämma vilka tester som behöver genomföras för att kontrollera att hårdvaran är reparerad. Efter eget gottfinnande kan HP tillfälligt eller permanent byta ut produkten för att uppnå åtagandet om reparationstid. Utbytesdelar och produkter är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar.</p> <p>Det tar 30 dagar från inköpsdatum av denna tjänst för att upprätta och genomföra nödvändiga genomgångar och processer innan åtagandet om reparationstid för hårdvara börjar gälla. Under dessa första 30 dagar och under upp till 5 extra arbetsdagar efter genomgången är avslutad, ger HP en fyra timmars svarstid på plats.</p>

Förbättrad hantering av lagerförda delar	För att stödja HPs åtagande om reparationstid, upprätthålls en förteckning över kundens kritiska utbytesdelar. Denna förteckning sparas på en av HP utsedd anläggning. Dessa delar sparas för att möjliggöra bättre tillgänglighet till reservdelar och är tillgängliga för HPs auktoriserade representanter som svarar mot berättigade supportfrågor. Förbättrad lagerhantering av delar ingår, tillsammans med utvalda tillval av åtagande om reparationstid.
Gäller endast för stationära datorer, arbetsstationer, tunna klienter och bärbara datorer (tillval för berättigade produkter)	För berättigade PC-produkter kan kunden välja att tjänsten ska omfatta stationär dator, arbetsstation, tunn klient och bärbar dator. Oaktat vad som anges i detta dokument eller HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor, täcker Care Pack med denna täckningsbegränsning inte följande tillval och tillbehör: <ul style="list-style-type: none"> • Extern skärm • Externa tillbehör som inte är köpta eller inkluderade i originalförpackningen av den huvudsakliga stationära datorn, arbetsstationen, tunna klienten eller bärbara datorn Dockningsstationen eller portreplikatorn omfattas i det land där Care Pack köptes, men omfattas inte utanför inköpslandet.
Utbyte av underhållssats	En HP-utbildad tekniker reser till kundens kontor och utför allt arbete, medför alla delar och material som är nödvändigt för att byta ut underhållssatsen och rengöra skrivaren. HP kan använda renoverade delar som är likvärdiga nya när det gäller funktion. Utbytta delar blir HPs egendom. Reparationsåtagandet på kundens skrivare avslutas när teknikern framgångsrikt bytt ut underhållssatsen och skrivit ut en testsida. Obs! Skrivaren måste fungera som den ska innan satsen kan installeras (läs mer i avsnittet "Begränsningar i tjänsten").

Specifikationer

Tabell 3. Tjänstealternativ

Val	Leveransspecifikationer
Svarstid nästa dag under normal kontorstid (9x5)*	<p>Tjänsten är tillgänglig 9 timmar om dagen mellan kl 08.00 och kl 17.00 lokal tid, måndag till fredag förutom under HPs helgdagar (kan variera mellan geografiska områden).</p> <p>En auktoriserad HP-representant kommer till kundens kontor under täckningstiden för att påbörja underhållsservice på hårdvaran nästa dag efter att samtalet har mottagits och godkänts av HP. Samtal som tas emot utanför täckningstiden kommer att godkännas nästa dag och servicen utförs nästa dag.</p> <p>Med undantag för vissa länder i Afrika, Östeuropa och Mellanöstern där svarstid på plats kan variera från flera arbetsdagar till flera veckor och beror på lokal kapacitet för att erbjuda service. Kontakta ditt lokala försäljningskontor för HP eller en auktoriserad HP-representant för mer information om standardsvarstider på plats som gäller i vissa länder.</p>

* Svarstid på plats nästa arbetsdag är inte tillgängligt i alla länder.

Täckning

Denna tjänst täcker berättigade HP- eller Compaq-märkta hårdvaruprodukter och interna komponenter som stöds eller levererats av HP som t ex minne och DVD-ROM-spelare såväl som HP- eller Compaq-märkta tillbehör som köpts tillsammans med huvudprodukten, som t ex mus, tangentbord, dockningsstation, strömkabel och extern skärm upp till 22 tum.

För HP point-of-sale (POS)-system och paketerade produktlösningar såsom butikslösningar, kiosker eller vagnar, täcker denna tjänst basenheten samt bifogad HP-märkt kringutrustning såsom kassalådor, skrivare, stolpställningar för monitorer och streckkodsläsare eller handhållna scanners som har sålts som en del av POS eller medföljande produktlösning.

Täckning för berättigade system från flera tillverkare inkluderar alla interna standardkomponenter som tillverkare levererat och extern bildskärm, tangentbord och mus.

Förbrukningsartiklar inklusive, men inte begränsat till, flyttbara media, batterier som byts av kunden och PC-pennor för plattor, underhållssats och andra tillbehör, samt underhållsmaterial och icke-HP-enheter, omfattas inte av den här tjänsten. HP-batterier med lång livslängd för bärbara datorer och plattor omfattas i upp till 3 år.

För utbytesdelar och komponenter som är under avveckling, kan en uppgradering vara nödvändig. Uppgraderingar för avvecklade delar eller komponenter kan i vissa fall leda till extra kostnader för kunden. HP kommer att samarbeta med kunden och rekommendera ett utbyte. Alla komponenter kan inte bytas ut i alla länder på grund av lokala supportmöjligheter.

Förutsättningar

Kunden måste rättmätigt ha köpt en licens för varje underliggande inbyggd programvara som omfattas av dessa tjänster.

HP kan, efter eget gottfinnande, begära att få kontrollera de berörda produkterna. Om en sådan kontroll begärs, kommer en auktoriserad HP-representant kontakta kunden, som måste gå med på att en kontroll utförs inom den inledande 30-dagarstidsramen. Under granskningen samlas konfigurationsinformation in om huvudsystemet och en inventering av de berörda produkterna utförs. Med den information som samlats in i revisionen kan HP planera och upprätthålla ett lager av utbytesdelar på lämplig nivå och på rätt ställe, och göra det möjligt för HP att undersöka och felsöka eventuella framtida hårdvaruincidenter så att reparationer kan slutföras så snabbt och effektivt som möjligt. HP beslutar efter eget gottfinnande om kontrollen ska utföras på plats, via tillgång till systemen på distans, via distanskontrollverktyg eller via telefon.

Det tar 30 dagar från inköpsdatum av denna tjänst att upprätta och genomföra nödvändiga genomgångar och processer innan åtagandet om reparationstid för hårdvara börjar gälla. Reparationstiden för hårdvaran börjar inte gälla förrän fem (5) arbetsdagar efter det att kontrollen är slutförd. Fram till dess kommer service för hårdvara som omfattas levereras på plats med 4 timmars svarstid.

Dessutom förbehåller sig HP rätten att sänka servicenivån till svarstid på plats eller annullera tjänsteavtalet om kritiska förslag efter kontrollen inte följs eller om kontrollen inte utförs inom den angivna tidsramen, såvida inte förseningen orsakats av HP.

För svarstidsalternativ för hårdvarusupport på plats, rekommenderar HP starkt att kunden installerar och använder lämplig HP fjärrsupportlösning, med en säker anslutning till HP för att möjliggöra en leverans av tjänsten. För åtagandet om reparationstid, kräver HP att kunden installerar och använder lämplig HP fjärrsupportlösning, med en säker anslutning till HP för att möjliggöra en leverans av tjänsten. Vänligen kontakta en HP-representant för mer information om krav, specifikationer och undantag. Om kunden inte distribuerar lämplig HP fjärrsupportlösning, kan HP inte tillhandahålla den beskrivna tjänsten och har ingen skyldighet att göra det. Ytterligare kostnader tillkommer för installation på plats av inbyggd programvara som inte kan installeras av kunden om kunden inte distribuerat lämplig HP fjärrsupportlösning i de fall där de rekommenderas och är tillgängliga. Installation av inbyggd programvara som kunden själv kan installera, åligger kunden. Ytterligare avgifter tillkommer om kunden begär att HP installerar inbyggd programvara och programuppdateringar som kunden själv kan installera. Eventuella ytterligare avgifter för kunden kommer att gälla tid och material, såvida inte annat tidigare överenskommit skriftligen mellan HP och kunden.

Kundens ansvar

Om kunden inte agerar efter det specificerade kundansvaret, kommer HP eller HPs auktoriserade tjänsteleverantör efter eget godtycke: i) inte att tvingas leverera den angivna servicen eller ii) att utföra sådan service på kundens bekostnad vid gällande tidpunkt och materialkostnader.

Kunden eller den HP-auktoriserade representanten måste registrera hårdvaruprodukten som ska täckas inom 10 dagar efter köp av denna tjänst genom att använda de registreringsanvisningar som finns i HP Care Pack eller det e-postdokument som skickas av HP eller på annat sätt anges av HP. Om en produkt som täcks flyttas till annan adress, ska registrering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom 10 dagar efter flytten.

Åtagandet om reparationstid förutsätter att kunden omedelbart ger obegränsad tillgång till systemet som begärts av HP. Åtagandet om reparationstid gäller inte när tillgång till systemet, inklusive fysisk felsökning eller felsökning på distans och hårdvarudiagnostik fördröjs eller nekas. Om kunden begär planerad service börjar reparationstiden vid överenskommen schemalagd tid.

För svarstidsalternativet för hårdvarusupport på plats rekommenderar HP starkt, och för åtagandet om reparationstid, måste kunden installera rätt HP-lösning för fjärrsupport med en säker anslutning till HP och tillhandahålla alla nödvändiga resurser i enlighet med instruktionerna för HPs fjärrsupportlösning, för att möjliggöra leverans av service och alternativ. När en HP-lösning för fjärrsupport installeras, måste kunden också upprätthålla de kontaktuppgifter som är konfigurerade i den fjärrsupportlösning som HP kommer att använda för att åtgärda fel på en enhet. Vänligen kontakta en HP-representant för mer information om krav, specifikationer och undantag.

På begäran av HP kan kunden ombes att utföra HPs anvisningar för att lösa problemet på distans. Kunden ska:

- Uppge all nödvändig information för att HP ska kunna leverera professionell support på rätt tid och göra det möjligt för HP att avgöra nivån på den giltiga supporten
- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Själv installera uppdateringar av inbyggd programvara och patchar
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem

Kunden ansvarar för att i tid själv installera viktiga uppdateringar av inbyggd programvara, samt CSR-delar och utbytesprodukter som levereras till kunden.

Ytterligare avgifter tillkommer om kunden begär att HP installerar inbyggd programvara och programuppdateringar som kunden själv kan installera. Eventuella ytterligare avgifter för kunden kommer att gälla tid och material, såvida inte annat tidigare överenskommit skriftligen mellan HP och kunden.

I de fall där CSR-delar eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem är kunden ansvarig för att returnera den defekta delen eller produkten inom en tidsperiod som angetts av HP. Om HP inte får den defekta delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten avmagnetiseras eller på annat sätt är fysiskt skadad vid mottagandet, kommer kunden att behöva betala HP listpriset för den defekta delen eller produkten, som beslutats av HP.

För Care Pack-erbjudanden som inkluderar tjänsten oavsiktlig skada vid hantering, är det kundens ansvar att rapportera skador till HP inom 30 dagar efter händelsen så att HP kan påskynda systemreparationen. HP förbehåller sig rätten att neka reparation enligt detta täckningsprogram för skador på systemen om händelsen har rapporterats mer än 30 dagar efter händelsen. Om skyddsprodukter som överdrag, fodral, väskor eller påsar m.m., ges eller tillhandahålls för användning av den täckta produkten, måste kunden kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till detta skydd mot oavsiktlig skada.

Kunden ansvarar för säkerheten för sin interna och konfidentiella information. Kunden är ansvarig för korrekt sanering av eller rensning från information på produkter som kan ersättas och returneras till HP som en del av reparationsprocessen för att säkerställa skyddet av kundens information. Mer information om kundens ansvar, inklusive de som beskrivs i HPs mediasaneringspolicy och mediehanteringspolicy för Healthcare-kunder hittar du på hp.com/go/mediahandling.

Om kunden väljer att behålla reservdelar som omfattas av tjänstealternativet behållna defekta medier är det kundens ansvar att:

- Behålla lagringskomponenter som omfattas och som ersätts vid supportleverans av HP
- Garantera att all kundkänslig information på den behållna komponenten förstörs eller förblir säker
- Har en auktoriserad representant närvarande för att behålla defekta lagringskomponenter, godkänna ersättningskomponenten, ge HP identifikationsuppgifter såsom serienummer för varje komponent som behålls enligt nedan och på HPs begäran signera ett dokument som tillhandahålls av HP som bekräftar behållande av lagringskomponenten
- Förstöra lagringskomponenten och/eller se till att det inte tas i bruk igen
- Ta hand om alla lagringskomponenter i enlighet med tillämpliga miljölagar och -regler

För lagringskomponenter som HP har lånat, hyrt ut eller leasat till kunden, ska kunden omgående returnera ersättningskomponenter vid utgång eller uppsägning av HPs support. Kunden är själv ansvarig för att ta bort all känslig information innan de återlämnar sådana utlånade, uthyrda eller leasade komponenter eller produkter till HP och HP kan inte hållas ansvarig för att upprätthålla sekretessen eller integriteten hos någon känslig information som finns kvar på sådana komponenter.

Begränsningar i tjänsten

Efter bedömning av HP kommer service ges med en kombination av fjärrdiagnostik och support, service på plats och andra tjänsteleveransmetoder. Andra tjänsteleveransmetoder kan innefatta leverans via en kurir av delar som kunden själv kan byta ut såsom ett tangentbord, en mus, eller om detta överenskommit med kunden, andra delar som klassificerats av HP som CSR-komponenter, eller en hel utbytesprodukt. HP avgör lämplig leveransmetod som krävs för att utföra snabb och effektiv kundsupport och leva upp till åtagandet om reparationstid, i förekommande fall.

HP har investerat avsevärt i att ta fram produkter som kunden själv ska kunna reparera. Kundutförda reparationer (Customer Self Repair, CSR) utgör en väsentlig del av HPs garantivillkor. Det innebär att HP kan skicka utbytesdelar såsom tangentbord, mus och andra delar som klassificerats som CSR-komponenter direkt till kunden så snart ett fel har bekräftats. Delarna skickas vanligtvis omedelbart så att kunden får dem så snabbt som möjligt. Därefter kan kunden byta ut delarna när så är lämpligt.

Så kallad obligatorisk CSR ingår i den standardgaranti som medföljer vissa produkter. CSR är valfritt för kunder med HP Care Pack eller ett skriftligt supportavtal. "Valfritt" innebär att kunden kan utföra reparationen på egen hand eller välja att låta personal från HP byta ut delen kostnadsfritt under den period som produkten omfattas av denna tjänst.

Care Pack och skriftliga supportavtal med överenskommelse om service "på plats" skulle medföra att CSR-komponenten skickas direkt till kunden om de valde CSR, medan en representant från HP skulle komma till platsen och utföra reparationen om kunden valde att inte använda CSR.

Care Pack och skriftliga supportavtal med överenskommelse om service som inte utförs på plats, t.ex. Hämtning och retur, eller Retur till HP, skulle innebära att kunden efter HPs godkännande antingen måste leverera produkten till en av HP godkänd verkstad eller skicka produkten till HP om kunden väljer att inte använda CSR.

Om kunden samtycker till det rekommenderade CSR och en CSR-del tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, tillämpas inte reparation på plats-tjänsten. I dessa fall är det HPs praxis att med express skicka CSR-delar som är kritiska för produktens funktion till kundens kontor.

Svarstid på plats gäller inte om tjänsten kan levereras med hjälp av fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller andra tjänsteleveransmetoder som beskrivits tidigare.

För HP POS-system och medföljande produktlösningar såsom butiks lösningar, kiosker eller vagnar, kan tjänsten endast tillhandahållas på plats för basenheten. Tjänsten för ansluten kringutrustning kommer att tillhandahållas genom att reservdelar eller hela ersättningsprodukter för CSR skickas eller med installation av tekniker som levererar denna del eller produkt.

Om HP kräver en initial kontroll, kommer reparationstiden för hårdvaran inte börja gälla förrän fem (5) arbetsdagar efter det att kontrollen är slutförd. Dessutom förbehåller sig HP rätten att sänka tjänstenivån till svarstid på plats eller annullera tjänsteavtalet om kritiska förslag efter kontrollen inte följs eller om kontrollen inte utförs inom den angivna tidsramen, såvida inte förseningen orsakats av HP.

Följande verksamheter eller situationer kommer att förlänga beräkningen av reparationstiden (i förekommande fall) tills de är slutförda eller lösta:

- Alla åtgärder av kund eller tredje part eller passivitet som påverkar reparationsprocessen
- Alla automatiska eller manuella återställningsprocesser som utlösts av hårdvarufel, som återställande av diskmekanik, sparprocedurer eller skyddsåtgärder för dataintegritet
- Alla andra aktiviteter som inte är specifika för reparation av hårdvara men nödvändiga för att kontrollera att hårdvarufelet har åtgärdats, exempelvis starta om operativsystemet

HP förbehåller sig rätten att ändra åtagandet om reparationstiden när det gäller kundens specifika produktkonfiguration, plats och miljö. Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser.

Åtagandet om reparationstid och svarstid på plats gäller inte reparation eller utbyte av defekta eller förbrukade batterier till utvalda kontorslagringsmatriser och kontorsbandprodukter.

Ett åtagande om reparationstid gäller inte när kunden väljer att låta HP förlänga diagnosen istället för att utföra rekommenderade återställningsprocedurer.

Om kunden begär planerad service börjar reparationstiden vid överenskommen schemalagd tid.

Följande aktiviteter är exkluderade från denna tjänst:

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara, och information
- Operativ testning av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av kunden
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har åtgärdat systemproblem, reparationer eller modifiering som tillhandahållits kunden av HP
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte vidtagit åtgärder för att undvika problem som HP tidigare föreslagit
- Tjänster som, enligt HP, krävs på grund av oaktsam behandling eller användning av produkten
- Tjänster som, enligt HP, krävs på grund av oauktorerade försök av personal annan än HPs att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller programvara

Undantag från tjänstefunktionen skydd mot oavsiktlig skada

Behörighet för köp av tjänstefunktionen skydd mot oavsiktlig skada kräver att produkten täcks av en fabriksgaranti eller en utökad garantiservice med en varaktighet lika med eller längre än skyddet mot oavsiktlig skada. Tjänstefunktionen skydd mot oavsiktlig skada ger skydd mot plötsliga och oförutsedda skador vid hantering av produkten, förutsatt att skador uppstår i samband med regelbunden användning. Den täcker inte de följande situationerna och skadorna beroende på:

- Normalt slitage; förändring av färg, material eller yta; gradvis försämring; rost, damm; eller korrosion
- Brand, fordons- eller husolycka (i de fall där nämnda olycka täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturkatastrofer (inklusive, utan begränsning, översvämningar), eller någon annan fara som sker utanför produkten
- Väder- eller miljöförhållanden utanför HPs specifikationer, utsättande för farliga (inklusive biologiska) material, biologiska vätskor, oaktsamhet av användare, felanvändning, felbehandling, felaktig elkraft, oauktoriserad reparation eller försök till reparation, felaktig eller oauktoriserad utrustningsmodifiering, tillbehör eller installation, angrepp eller skador av djur eller insekter, felaktiga batterier, batteriläckage, ej utfört underhåll som specificerats av tillverkaren (inklusive användning av felaktig skärmrengöringsprodukt)
- Fel i produktdesign, konstruktion, programmering eller instruktioner
- Underhåll, reparation eller utbyte som krävs på grund av förlust eller skada orsakad av annan än normal användning, lagring och drift av produkten enligt tillverkarens specifikationer och instruktionsboken
- Stöld, förlust, oförklarligt försvinnande eller borttappad produkt
- Förlust av eller förstörd information; verksamhetsavbrott
- Bedrägeri (inklusive, men inte begränsat till, felaktig, vilseledande eller ofullständig redovisning av hur utrustningen skadats till kundens rådgivare, serviceföretaget eller HP)
- Oavsiktlig eller annan skada på produkt som är av kosmetisk karaktär, vilket innebär skador som inte påverkar drift och funktion av datorn
- Fel och brister på datorskärm inklusive, men inte begränsat till, "burn-in" och saknade pixlar, som orsakas av normal användning och drift av produkten
- Skada på produkt/produkter vars serienummer är borttagna eller ändrade
- Skada eller funktionsfel på utrustning som täcks av tillverkarens garanti, återtagande eller fabriksinformation
- Skada som orsakas av kundens frakt av den täckta produkten till eller ifrån en annan plats
- Skador på hårdvara, programvara, medier, data m.m. som härrör från orsaker inklusive, men inte begränsat till, virus; applikationsprogram; nätverksprogram; uppgraderingar; formatering av något slag; databaser; filer; hårddisk; källkod; objektкод eller konfidentiella uppgifter; support, konfiguration, installation eller ominstallation av programvara eller data; eller användning av skadade eller defekta medier
- Alla eventuella redan existerande villkor som inträffade (dvs ägde rum) innan inköpsdatum för Care Pack
- Föråldrade produkter
- All utrustning som flyttats från inköpslandet och inte omfattas av ett Care Pack för resor och skydd mot oavsiktlig skada
- Skadad eller felaktig LCD-skärm när felet beror på felaktig användning eller av annan anledning exkluderas häri
- Avsiktlig skada som resulterar i spräckt eller skadad skärm eller skadad monitor
- Skador på grund av polisingripande, oförklarat eller förklarat krig, atomolycka, eller terrorism
- Förändring eller modifiering av något slag av den täckta produkten
- Oförklarlig eller mystiskt försvinnande och uppsåtligt agerande för att orsaka skada på den täckta produkten
- Vårdslöshet, försumlighet, oaktsamhet eller avsiktliga handlingar vid hantering eller användning av produkten

Om skyddsprodukter som överdrag, fodral, väskor eller påsar m.m., ges eller tillhandahålls för användning av den täckta produkten, måste kunden kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till detta skydd mot oavsiktlig skada. Vårdslöshet, försumlighet, oaktsamhet eller avsiktliga handlingar inkluderar, men är inte begränsade till, behandling och användning av täckt/täckta produkt/produkter på ett skadligt eller kränkande sätt som kan leda till skada, och alla avsiktliga skador på produkten. Alla skador som ett resultat av sådant agerande täcks INTE av tjänsten skydd mot oavsiktlig skada.

För HPs kommersiella produkter och konsumentprodukter, begränsas skador från hanteringen till en händelse per produkt per 12-månadersperiod som börjar från startdatum för Care Pack.

När den angivna gränsen är nådd, kommer kostnaden för reparation för eventuella ytterligare krav att debiteras efter tids- och materialåtgång, men alla andra aspekter av Care Pack som köpts fortsätter gälla såvida de inte uttryckligen beskrivits på annat sätt i det land där de köpts.

För de kunder med en historia av påtagligt höga krav, förbehåller sig HP också rätten att neka godkännande av ansökningar om att köpa tjänstefunktionen skydd mot oavsiktlig skada.

Begränsningar av tjänsten behållna defekta medier

Tjänsten behållna defekta medier gäller endast för berättigade lagringskomponenter som ersatts av HP på grund av fel. De gäller inte för utbyte av lagringskomponenter som inte gått sönder.

Lagringskomponenter som beskrivits av HP som förbrukningsartiklar och/eller har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid som anges i tillverkarens instruktionsbok, QuickSpecs, eller i det tekniska produktbladet, kommer inte att omfattas, repareras eller bytas ut som en del av denna tjänst.

Tjänstetäckningen för behållna defekta medier för alternativ som HP beslutat kräver separat täckning, om sådan finns, måste konfigureras och köpas separat.

Felfrekvens på dessa komponenter övervakas kontinuerligt och HP förbehåller sig rätten att avbryta denna tjänst med 30 dagars varsel om HP anser det troligt att kunden överutnyttjar tjänstealternativet behållna defekta medier (t.ex. när utbyte av defekta lagringsmedier väsentligt överskrider standardfelfrekvensen för det berörda systemet).

Undantag för tjänsten utbyte av underhållskit

Undantaget från tjänsten utbyte av underhållskit är aktiviteter såsom, men inte begränsat till, följande:

- Alla reparationer utöver byte av underhållskit; behöver kundens skrivare byta ytterligare delar tillkommer en separat kostnad för denna tjänst.
- Underhållskit för HP-skrivare kan endast bytas ut av auktoriserade HP-tekniker.

Allmänna bestämmelser/andra undantag

HP bekräftar ett samtal genom att registrera ett ärende, lämna ärendenumret till kunden, och bekräfta svårighetsgraden för kundens ärende och lämna en tidsuppgift för när reparationen påbörjas. Obs! För ärenden som mottagits via HPs elektroniska fjärrsupportlösningar, ska HP kontakta kunden, avgöra ärendets svårighetsgrad tillsammans med kunden och ordna åtkomst till systemet innan reparationstiden eller svarstiden för hårdvara på plats kan börja.

Svarstiden för hårdvarusupport på plats och åtagande om reparationstid kan variera beroende på ärendets svårighetsgrad. Kunden bestämmer ärendets svårighetsgrad.

Svårighetsgrad definieras som:

- 1:a graden - Kritiskt avbrott: till exempel när produktionsmiljön ligger nere: produktionssystem eller produktionsapplikation ligger nere/vid allvarlig risk; datakorruption/förlust eller risk; verksamheten drabbats hårt; säkerhetsfrågor
- 2:a graden - Kritiskt försämrad: till exempel när produktionsmiljön försämras allvarligt; produktionssystem eller produktionsapplikation avbryts/äventyras; risken för återfall; betydande inverkan på verksamheten
- 3:e graden - Normal: till exempel icke-produktionssystem (t.ex. testsystem) ligger nere eller är försämrade; produktionssystem eller produktionsapplikation försämras men fungerar fortfarande; icke-kritisk funktionalitet förlorad; begränsad inverkan på verksamheten
- 4:e graden - Låg: till exempel, ingen påverkan på verksamheten

Resezoner

Alla svarstider för hårdvarusupport på plats gäller endast för anläggningar som ligger inom 160 km från en av HP utsedd supporthubb. Resor till platser som ligger inom 320 km från en av HP anvisad supporthubb tillhandahålls utan extra kostnad. Om platsen ligger längre bort än 320 km från en av HP utsedd supporthubb, tillkommer en extra resekostnad.

Om produkten befinner sig eller ska installeras utanför den angivna resezonen, eller platsen inte är tillgänglig med bil och därför kräver särskild tillgång (t.ex. oljeriggar, fartyg, avlägsna områden i öknar, etc.), kan ytterligare stödavgifter tillkomma liksom längre svarstider, minskat antal täckningstimmar eller hämtnings- och leveranstjänst, vilket bestäms av HP. Vänligen kontrollera de lokala supportvillkoren med din försäljningsrepresentant för HP.

Resezoner och avgifter, om så gäller, kan variera i vissa geografiska områden.

Svarstiderna till platser som ligger mer än 160 km från en av HP utsedd supporthubb har ändrade svarstider för längre resor, som visas i nedanstående tabell.

Reparationstiden gäller för platser som ligger inom 80 km från en av HP utsedd supporthubb.

För anläggningar som ligger inom 81–160 km från en av HP utsedd supporthubb gäller en justerad reparationstid för hårdvara, som framgår av tabellen nedan.

Åtagandet om reparationstiden för hårdvara gäller inte för platser som ligger mer än 160 km från en av HP utsedd supporthubb.

Avstånd från supporthubb utsedd av HP	Svar på plats inom ett dygn
0–160 km	Svar på plats inom ett dygn
161–320 km	1 extra täckningsdag
321–480 km	2 extra täckningsdagar
Bortom 480 km	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser.

Avstånd från supporthubb utsedd av HP	Åtagande om 24 timmars reparationstid för hårdvarusupport
0–80 km	24 timmar
81–160 km	24 timmar
Bortom 160 km	Ej tillgänglig

Beställningsinformation

Alla enheter och alternativ med individuellt sålda Care Pack måste beställas med samma tjänstenivå som den produkt de återfinns i om den tjänstenivån är tillgänglig för dessa enheter och alternativ.

Tillgången till tjänster och de olika tjänstenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser. För att få mer information eller för att beställa tjänsten för hårdvarusupport på plats är du välkommen att kontakta HPs säljrepresentant.

För mer information:

hp.com/go/pcandprintingservices

Anmäl dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Dela med dina kollegor

HPs tjänster säljs separat och regleras av HPs gällande regler och villkor för tjänster som tillhandahålls kunderna vid inköpstillfället. Kunderna kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt gällande lokala lagar och sådana rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs villkor för tjänsten eller HPs begränsade garanti som medföljer din HP-produkt.

© Copyright 2015-2016 HP Development Company, L.P. Informationen som anges kan komma att ändras utan varsel. De enda garantier som gäller för HPs produkter och tjänster anges i de uttryckliga garantivillkor som medföljer sådana produkter och tjänster. Ingenting i denna text ska anses utgöra en ytterligare garanti, uttryckligen eller indirekt, de facto eller enligt lag. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnad information i denna text.

