

# HP-service med hårdvarusupport på plats

## HP Care Pack och avtalsenliga underhållstjänster



### Fördelar med tjänsten

- Förbättrad tillgänglighet för enheter
- Flexibilitet för att möta specifika servicebehov
- Praktisk support på plats från kvalificerade experter

### Fördelar med tjänsten

- Problemdiagnos och support på distans
- Hårdvarusupport på plats
- Utbytesdelar och -material
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter
- Val av täckningsperiod och svarstider
- Tillgång till elektronisk information om support och tjänster

### Tjänsteöversikt

HP-service med hårdvarusupport på plats erbjuder assistans på distans och support på plats för den hårdvara som täcks, för att hjälpa till med att förbättra tillgängligheten för enheter. Välj mellan flera olika alternativ på servicenivåer med flera kombinationer av täckningsperioder för åtgärder på plats, så att ni kan tillgodose era specifika servicebehov. Servicenivåval med reparationstider erbjuder tillgång till supportspecialister som snabbt kan börja felsöka systemet för att hjälpa till att återställa hårdvaran till full funktionalitet inom en given tidsram.

### Funktioner och specifikationer

#### Problemdiagnos och support på distans

Efter att ha tagit emot och bekräftat samtal börjar HP att isolera, felsöka, avhjälpa och lösa hårdvaruproblemet. Innan assistans på plats påbörjas kan HP utföra fjärrdiagnostik med hjälp av elektroniskt fjärrsupport. På det sättet kommer man åt produkter som täcks av garantin eller använder andra tillgängliga medel för att underlätta en lösning på distans. HP erbjuder assistans via telefon under den täckningsperiod som servicen gäller för att installera inbyggd programvara och reservdelar – som kunden själv kan installera/montera. Oavsett vilken täckningsperiod ni har kan incidenter med hårdvara som täcks rapporteras till HP via telefon eller webbplatsen, beroende på lokal tillgänglighet, eller som en automatisk rapporteringshändelse via HPs elektroniska supportlösningar på distans – dygnet runt. HP bekräftar mottagandet av servicebegäran genom att logga samtalet, tilldela ett ärende-ID och kommunicera detta till er. HP förbehåller sig rätten att bestämma den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.

#### Hårdvarusupport på plats

För hårdvaruincidenter som inte kan lösas på distans skickas en godkänd representant för att ge teknisk support på plats för de hårdvaruprodukter som omfattas, så att normal funktionalitet kan återställas. HP kan välja att byta ut vissa produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukter är nya eller funktionellt likvärdiga med nya. Utbytta produkter blir HPs ägodelar. När de anländer levererar representanter service på plats eller på distans, efter eget gottfinnande, tills produkterna har reparerats. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller extra resurser krävs men arbetet ska återupptas så fort dessa blir tillgängliga.

## Funktioner och specifikationer (fortsättning)

- Åtgärdande i händelse av fel: Vid tidpunkten för teknisk support på plats kan HP installera tillgängliga tekniska förbättringar och uppdateringar av inbyggd programvara (firmware) som inte kan installeras av kunden för hårdvaruprodukter som täcks av garantin och som krävs för att återställa produkten till driftstillstånd eller för att upprätthålla support från HP.
- Åtgärdande per begäran: På er begäran kan HP installera viktiga och icke kundinstallerbara uppdateringar av inbyggd programvara som rekommenderas av HPs produktdivision för omedelbar installation på hårdvaruprodukter som täcks.

### Utbytesdelar och -material

HP erbjuder de utbytesdelar och material som stöds av HP och behövs för att upprätthålla och bibehålla full funktionalitet hos de hårdvaruprodukter som omfattas, inklusive det som behövs för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar är nya eller motsvarar funktionellt nya delar avseende prestanda. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar. Kunder som vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar faktureras och är skyldiga att betala listpriset för utbytesdelen.

Förbrukningsmaterial och förbrukningsdelar stöds inte och tillhandahållas inte som en del av denna tjänst; Standardiserade garantivillkor gäller för förbrukningsmaterial och förbrukningsdelar. Reparation eller byte av förbrukningsmaterial eller förbrukningsdelar är ert ansvar. Vissa undantag kan gälla; Kontakta HP för mer information. Se avsnittet "Tackning" på sida 6 för mer information.

### Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

Uppdateringar av inbyggd programvara från HP är tillgängliga för kunder med ett aktivt avtal som ger dem rätt att få tillgång till dessa uppdateringar. Som en del av denna tjänst har ni rätt att ladda ned, installera och använda uppdateringar av inbyggd programvara för produkter som omfattas – med förbehåll för licensrestriktioner i HPs gällande standardförsäljningsvillkor. HP kan tillhandahålla, installera eller hjälpa till med uppdateringar av inbyggd programvara i samband med hårdvarusupport på plats om ni har en giltig licens för att använda relaterade programuppdateringar.

### Tjänstefunktioner som tillval

- Skydd mot oavsiktliga skador: Specifika tjänstenivåer kan inkludera skydd mot oavsiktlig skada genom hantering av berättigade hårdvaruprodukter som täcks av garantin. 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. Exempel inkluderar icke-avsiktlig utspilld vätska i eller på enheten, fall, tappad produkt och elektriska stötar såväl som skadad eller trasig LCD-skärm och trasiga delar. Landsbegränsningar kan gälla; kontrollera med er lokala HP-representant.
- Behåll defekta medier: Med det här alternativet kan ni behålla defekta hårddiskar eller SSD/flash-enhetskomponenter som ni inte vill avstå från på grund av känsliga data som de kan innehålla. Alla berättigade enheter på ett system som täcks av garantin måste delta i behållna defekta medier.
- Reparationstid: Åtagande om reparationstid kan väljas för berättigade produkter istället för svarstid på plats. För kritiska problem med produkter som inte kan lösas inom rimlig tid på distans använder HP kommersiellt rimliga ansträngningar för att återställa hårdvaran till normal drift inom en angiven tidsperiod efter att den första tjänstebegäran har inkommit till HP Solution Center. Reparationstid är inte tillgänglig i alla regioner. Kontakta HPs lokala försäljningskontor för mer information.
- Förbättrad hantering av lagerförda delar: För att stödja åtaganden gällande reparationstider upprätthåller HP ett lager av kritiska reservdelar som förvaras på en av HP utsedd anläggning. Dessa delar hanteras för att möjliggöra bättre tillgänglighet till reservdelar och är tillgängliga för HPs auktoriserade representanter som svarar mot berättigade supportfrågor. Förbättrad lagerhantering av delar ingår i utvalda tillval av åtagande om reparationstid.



## Funktioner och specifikationer (fortsättning)

- Garantin täcker endast för stationära datorer/arbetsstationer/tunna klienter/bärbara datorer: För kvalificerade datorprodukter kan ni endast välja täckning för stationära datorer, arbetsstationer, mobila arbetsstationer, tunna klienter eller bärbara datorer. HP Care Packs med denna begränsning i täckning gäller inte för externa bildskärmar eller tillbehör som inte har köpts och inkluderas i den originalförpackning som produkten kom i.
- Utbyte av underhållssats: En HP-utbildad tekniker reser till er arbetsplats och utför allt arbete samt medför alla delar och material som är nödvändiga för att byta ut underhållssatsen och rengöra skrivaren. Skrivaren måste fungera korrekt innan satsen kan installeras. HP kan använda återtillverkade delar som är likvärdiga med nya i dess prestanda; utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar. Reparationsåtagandet är slutfört när teknikern framgångsrikt har bytt ut underhållssatsen och har skrivit ut en testsida.

## Leveransspecifikationer

### Täckningsperiod

Täckningsperioden specificerar under vilken tid den angivna tjänsten levereras på plats eller på distans. En auktoriserad HP-representant kommer till platsen under täckningsperioden för att påbörja service på hårdvaran inom lämpligt svarsintervall efter att samtalet har tagits emot och bekräftats av HP. Samtal som tas emot utanför täckningsperioden loggas vid tidpunkten för samtalet, bekräftas nästa dag i perioden och betjänas inom lämpligt svarsintervall.

Alla täckningsperioder beror på lokal tillgänglighet. Kontakta det lokala HP-försäljningskontoret för mer information om tjänstens tillgänglighet.

### Svarstid på plats

För incidenter med hårdvara som täcks, men som inte kan lösas på distans, ska HP vidta kommersiellt rimliga ansträngningar för att svara på plats inom den specificerade svarstiden på plats (dvs. på den tredje täckningsdagen, på nästa täckningsdag eller inom fyra timmar). Svarstiden för support på plats börjar när det första samtalet har mottagits och bekräftats av HP och avslutas när HPs auktoriserade representant anländer till er eller när HP fastställer att den rapporterade händelsen för närvarande inte kräver ingripande på plats. Svarstider mäts endast under täckningsperioden och kan fortsätta till nästa dag med en täckningsperiod.

## Leveransspecifikationer (fortsättning)

### Tjänstealternativ

Alla tjänstenivåalternativ är inte tillgängliga för alla produkter. Servicenivåalternativen ni valde specificeras i avtalsdokumentationen. Kontakta ert lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet och täckning.

Tjänstenivåalternativ	Täckningsperiod
Standard antal arbetsdagar	Fem dagar i veckan (måndag till fredag, exklusive HPs helgdagar)
Utvidgad täckning för extra dagar	Täckningsperioden förlängs genom att tillämpa de valda extra veckodagarna på utvalda täckningstimmar, inklusive följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lördagar, förutom HPs helgdagar</li> <li>• Söndagar (kräver täckning för lördagar och helgdagar)</li> <li>• HPs helgdagar, om dessa infaller på en veckodag som annars skulle ingå i den valda täckningsperioden</li> </ul>
Normala öppettider	9 timmar per dag (kl. 8.00 till 17.00 lokal tid)
Utvidgad täckning för extra timmar	Täckningsperioden utvidgas för att definiera anpassade täckningstider som inkluderar ytterligare enskilda timmar före eller efter den valda täckningsperioden. Den här förlängningen kan tillämpa de valda täckningstimmar på utvalda täckningsdagar, inklusive följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 timmar per dag (kl. 8.00 till 18.00 lokal tid)</li> <li>• 13 timmar per dag (kl. 8.00 till 21.00 lokal tid)</li> <li>• 16 timmar per dag (kl. 8.00 till 24.00 lokal tid)</li> <li>• Dygnet runt</li> </ul>
Alternativ för svarstid på plats	En auktoriserad HP-representant kommer till er arbetsplats under täckningsperioden för att påbörja underhållsservice på hårdvaran inom den angivna tiden efter att samtalet har mottagits och bekräftats av HP.
1 timmes svar på plats	Svar på plats inom 1 timme
2 timmes svar på plats	Svar på plats inom 2 timmar
4 timmes svar på plats	Svar på plats inom 4 timmar
Svar på plats nästa dag	Svar på plats under nästa täckningsdag
Svar på plats inom två dagar	Svar på plats inom den andra täckningsdagen
Svar på plats inom tre dagar	Svar på plats inom den tredje täckningsdagen
Svar på plats inom fem dagar	Svar på plats inom den femte täckningsdagen
Alternativ för reparationstid på plats	HP använder kommersiellt rimliga ansträngningar för att återställa hårdvaran till normal drift inom en angiven tidsperiod efter att den första tjänstebegäran har inkommit till HP Solution Center.
6 timmars reparationstid	Reparation inom 6 timmar efter att den första servicebegäran har loggats
8 timmars reparationstid	Reparation inom 8 timmar efter att den första servicebegäran har loggats
24 timmars reparationstid	Reparation inom 24 timmar efter att den första servicebegäran har loggats

Ytterligare servicenivåavtal (SLA) finns tillgängliga via avtal.

## Leveransspecifikationer (fortsättning)

### Reparationstid

Den garanterade reparationstiden avser den tidsperiod som börjar när den första servicebegäran loggas på HP Solution Center och slutar när HP fastställer att hårdvaran är reparerad. Reparationstiden mäts enbart under täckningsperioden och kan utföras under nästa dag då det finns en täckningsperiod. Kontakta er HP-representant för tillgängliga reparationstider inom er region. Alla reparationstider beror på lokal tillgänglighet.

Reparationen anses slutförd när HP verifierar att felet på hårdvaran har åtgärdats eller när hårdvaran har bytts ut. Kontroll av HP kan åstadkommas med självtest under hårdvarans uppstart, fristående diagnostik eller visuell verifiering av att hårdvaran fungerar korrekt. Efter eget gottfinnande bestämmer HP 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. Utbytesprodukter är nya eller har likvärdig prestanda. Utbytta produkter blir HPs ägodelar.

Det kan ta upp till 60 dagar från det att den här tjänsten införskaffades och registrerades till att den konfigureras och kan utföra alla servicenivåanalyser som anses nödvändiga av HP samt eventuella tillhörande processer och planering av reservdelar innan reparationstiden för hårdvara träder i kraft. Om en analys på servicenivå utförs under den här initiala 60-dagarsperioden tillhandahåller HP service på plats med kortast möjliga svarstid på plats baserat på reservdelar och tillgång till resurser. Svarstider kan variera beroende på geografien och platsen.

Täckning stöds inte utanför det land för vilket HP Care Pack med reparationstid såldes.

### Eskaleringar

HP har etablerat formella eskaleringsprocedurer för att underlätta lösningen av komplexa incidenter. Den lokala HP-avdelningen koordinerar eskalering av incidenter, hittar rätt kompetens hos lämpliga HP-resurser och/eller hos utvald tredje part för att hjälpa till att lösa problemet.

### Tillgång till elektronisk information om support och tjänster

Som en del av den här tjänsten erbjuder HP tillgång till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Ni har tillgång till:

- Vissa funktioner som görs tillgängliga för registrerade användare såsom prenumeration på hårdvarurelaterade och proaktiva servicemeddelanden, deltagande i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra registrerade användare.
- Utökade webbaserade sökningar efter berättigade tekniska supportdokument för att underlätta snabbare problemlösning.
- Vissa av HPs egna servicediagnosverktyg med lösenordsåtkomst.
- Ett webbaserat verktyg för att skicka frågor direkt till HP. Detta verktyg hjälper till att lösa problem snabbt med en förkvalificeringsprocess som riktar support eller serviceförfrågan till den resurs som är kvalificerad att besvara frågan. Det gör det också möjligt att se status för varje support- eller serviceförfrågan som skickas in inklusive ärenden som har lämnats in via telefon.
- HP och värd-baserade kunskapsdatabaser från tredje part för vissa tredjepartsprodukter där ni kan söka efter och hämta produktinformation, hitta svar på supportfrågor och delta i supportforum. Denna tjänst kan begränsas av åtkomstrestriktioner från tredje part.

## Leveransspecifikationer (fortsättning)

### Elektronisk lösning för fjärrsupport

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. Tillgången till systemet på distans kan göra det möjligt för HPs supportspecialister att tillhandahålla mer effektiv felsökning och snabbare lösning på problemet. HPs supportspecialister använder endast fjärråtkomst till systemet med er behörighet.

### Slutfört arbete

Reparationen anses slutförd när HP verifierar att felet på hårdvaran har åtgärdats eller när hårdvaran har bytts ut. HP ansvarar inte för förlorade data. Ni är ansvarig för att genomföra lämpliga säkerhetskopieringar. Kontroll av HP kan åstadkommas med självtest under hårdvarans uppstart, fristående diagnostik eller visuell verifiering av att hårdvaran fungerar korrekt. Efter eget gottfinnande bestämmer HP 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 produkter blir HPs ägodelar. Arbete som ska slutföras kan kräva att enheten repareras på annan plats om den inte kan diagnostiseras och repareras på plats. HP fastställer behovet av reparation på annan plats efter eget gottfinnande.

### Täckning

Den här tjänsten tillhandahåller täckning för berättigade HP-datorer, -skrivare, - multifunktionsskrivare (MFP) och andra HP-märkta hårdvaruprodukter, inklusive medföljande interna komponenter såsom minne och optiska enheter som stöds av HP. Detta inkluderar bifogade HP-märkta tillbehör som har köpts tillsammans och ingår i originalförpackningen till den stationära datorn, arbetsstationen, tunna klienten, bärbara datorer, plattan eller POS-skrivaren eller MFP-produkter, såsom en mus, tangentbord, dockningsstation, skydd, portreplikator, nätadapter, efterbehandlingstillbehör eller pappersfack.

HP Care Pack-tjänster med denna begränsning av täckning omfattar inte externa HP-bildskärmar. Allt-i-ett-enheter inkluderar bildskärmar som inte anses vara en separat extern bildskärm. En sekundär bildskärm som ansluts till en allt-i-ett-enhet täcks till exempel inte av denna HP Care Pack.

HP-dockningsstationer eller portreplikatorer omfattas av det land där HP Care Pack köptes men inte utanför inköpslandet.

För HP-kassasystem (POS) och -produktlösningar som är en del i ett paket, såsom för detaljhandeln eller mobila försäljningsställen, täcker den här tjänsten endast basenheten, såvida inte tjänsten anger att det är en tjänst med POS-lösningar. Den ska även erbjuda täckning för basenheten samt upp till sex kringutrustningar med HP-artikelnnummer och -serienummer såsom kassalådor, skrivare, stativdisplayer för bildskärmar och streckodsläsare eller handhållna avläsare som har sålts som en del av en POS eller medföljande produktlösning.

Täckning för berättigade system från flera tillverkare inkluderar alla interna standardkomponenter som tillverkare har levererat och den externa bildskärmen, tangentbordet och musen.

Förbrukningsartiklar inkluderar, men är inte begränsat till, flyttbara medier, batterier som har byts av kunden och datorpennor för plattor, underhållssatser och andra tillbehör, samt underhållsmaterial och icke-HP-enheter, omfattas inte av den här tjänsten. Batterier för kommersiella mobila HP-datorer täcks i upp till tre år. Sök efter "förstå batterigarantier för bärbara datorer för företag" på [hp.com](http://hp.com) för mer information.

## Leveransspecifikationer (fortsättning)

För reservdelar 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. HP samarbetar med er för att rekommendera utbyten. Alla komponenter kan inte bytas ut i alla länder på grund av lokala supportmöjligheter.

### Förutsättningar

Ni måste inneha lämpliga licenser för all underliggande inbyggd programvara som kommer att omfattas av dessa tjänster. HP kan kräva en analys på servicenivå av täckta produkter. Om så är fallet kommer en auktoriserad HP-representant att kontakta er för att koordinera servicenivåanalysen. Under den här analysen samlar HP in viktig information om systemkonfigurationen vilken gör det möjligt för HPs ingenjörer att kartlägga och felsöka eventuella framtida hårdvaruproblem och slutföra reparationer så snabbt och effektivt som möjligt. Analys på servicenivå kan utföras på plats, via fjärrsystemåtkomst, fjärrverktyg eller via telefon – efter HPs eget gottfinnande.

Det kan ta upp till 60 dagar att utföra granskningar och processer som måste slutföras gällande reparationstiden innan åtagandet om reparationstid för hårdvara kan träda i kraft.

En granskning utförs gällande berättigande till reparationstid. Ni måste tillhandahålla HP alla nödvändiga täckningsplatser innan granskningen.

HP förbehåller sig rätten att sänka tjänstenivån för 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 har orsakats av HP.

För alternativet svarstid på plats för hårdvara rekommenderar HP starkt att kunden installerar och använder en lämplig lösning med HP-fjärrsupport med en säker anslutning till HP för att möjliggöra leverans av tjänsten. För åtaganden om reparationstid för hårdvara krävs HPs lösning för fjärrsupport. Om lämplig HP-lösning för fjärrsupport inte driftsätts kanske HP inte kan tillhandahålla tjänsten enligt definitionen och är inte skyldig att göra detta. Ytterligare avgifter tillkommer för installation på plats av icke-kundinstallerbar inbyggd programvara om lämplig HP-lösning för fjärrsupport är inte driftsatt.

### Kundens åtaganden

Om ovan specificerat kundansvar inte uppfylls ska HP (i) inte vara skyldiga att leverera tjänsterna såsom beskrivs eller (ii) utföra sådana tjänster på er bekostnad till rådande priser för tid och material.

Om så krävs av HP måste ni eller en HP-auktoriserad representant registrera hårdvaruprodukten som ska täckas inom tio dagar efter köp av dessa tjänster genom att använda de registreringsanvisningar som finns i HP Care Pack eller det e-postdokument som tillhandahålls av HP eller på annat sätt såsom anges av HP. Om en produkt som täcks flyttas till annan adress ska registrering och aktivering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom tio dagar efter flytten.

HP utför en granskning för att avgöra om tjänsten kan täckas på den nya platsen. Om HP fastställer att reparationstiden inte kan stödjas på den nya platsen återgår tjänsten till att följa villkoren för På plats nästa arbetsdag.

Åtagandet om reparationstid kräver omedelbart och obegränsad tillgång till systemet när detta begärs av HP. Åtagandet om reparationstid gäller inte när systemåtkomst – inklusive fysisk åtkomst, felsökning på distans eller hårdvarudiagnostik – fördröjs eller nekas. Om ni begär planerad service börjar reparationstiden vid överenskommen schemalagd tid.

## Leveransspecifikationer (fortsättning)

En lämplig HP-lösning för fjärrsupport, med en säker anslutning till HP, rekommenderas starkt för reparationstid för hårdvara på plats och krävs för alla åtaganden gällande reparationstid för hårdvara. Ni måste tillhandahålla alla nödvändiga resurser enligt HPs meddelanden gällande lösningen för fjärrsupport för att möjliggöra leverans av tjänsten och alternativen. När en HP-lösning för fjärrsupport installeras måste kunden också upprätthålla de kontaktuppgifter som är konfigurerade i den fjärrsupportlösning som HP använder för att åtgärda fel på en enhet. Kontakta en HP-representant för mer information om krav, specifikationer och undantag.

På begäran måste ni stödja HPs problemlösning på distans med följande åtgärder:

- Uppge all nödvändig information för att HP ska kunna leverera professionell support inom tidsramarna och göra det möjligt för HP att avgöra nivån på den giltiga supporten.
- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program.
- Installera uppdateringar av inbyggd programvara och korrigeringar som kan installeras av kunder.
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem.

Ni är ansvariga för att installera kritiska uppdateringar av inbyggd programvara inom rimlig tid på kundenheter såväl som CSR-delar (Customer Self Repair) och utbytesprodukter som levereras till er. Ni samtycker till att betala extra avgifter om ni begär att HP installerar uppdateringar av inbyggd programvara eller korrigeringar som kan installeras av kunden. Eventuella extra avgifter som faktureras kommer att ske baserat på tid och material om inget annat skriftligt avtalats vid ett tidigare tillfälle.

I de fall där CSR-delar eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem är ni ansvariga 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 måste ni betala listpriset till HP för den defekta delen eller produkten, såsom fastställs av HP.

Ni ansvarar för säkerheten för er egen skyddade och konfidentiella information och för korrekt sanering eller borttagning av data från produkter som kan ersättas och returneras till HP som en del av reparationsprocessen. Se [hp.com/go/mediahandling](https://hp.com/go/mediahandling) för mer information om dessa ansvarsområden, inklusive de som beskrivs i HPs policyer gällande mediesanering och mediehantering för kunder inom hälso- och sjukvården.

### Skydd mot oavsiktliga skador (tillval)

För HP Care Pack-erbjudanden som inkluderar servicefunktionen för skydd mot oavsiktlig skada (tillval) måste ni rapportera oavsiktlig skada till HP inom trettio dagar efter incidentdatumet så att HP kan expediera systemreparationen. Rapporten måste innehålla en detaljerad förklaring av olyckan inklusive när, var och hur den inträffade samt en beskrivning av skadorna på enheten. HP nekar anspråket om denna information inte tillhandahålls eller om incidenten rapporteras mer än 30 dagar efter incidentdatumet. Från startdatumet för HP Care Pack kan maximalt en (1) HP-produktreparation eller utbyte göras per period om 12 månader



## Leveransspecifikationer (fortsättning)

### Behåll defekta medier och omfattande behållande av defekta medier (tillval)

Med tjänstefunktionen Behåll defekta medier är det ert ansvar att:

- Kvarhålla fysisk kontroll över diskar eller SSD/flash-enheter vid alla tidpunkter. HP ansvarar inte för data som finns på diskar eller SSD/flash-enheter.
- Säkerställa att alla känsliga data på de kvarhållna diskarna eller SSD/flash-enheterna förstörs eller förblir säkra.
- Förse HP med identifieringsinformation för varje disk eller SSD/flash-enhet som kvarhålls nedan och köra ett dokument från HP som bekräftar att ni kvarhåller diskarna eller SSD/flash-enheterna.
- Förstöra de kvarhållna diskarna eller SSD/flash-enheterna och/eller se till att de inte tas i bruk igen.
- Kassera alla kvarhållna diskar eller SSD/flash-enheter i enlighet med tillämplig miljölagstiftning och förordningar.

Omfattande behållande av defekta medier (CDMR) erbjuds endast som tillval för avtalsliga tjänster. Den erbjuder täckning för alla defekta medier samt ytterligare komponenter som har utsetts av HP för att ha datalagring, såsom minnesmoduler. HP avsägar sig rätten att ta dessa komponenter i besittning i händelse av att en reservdel eller produkt levereras av HP till er. Ni behåller alla defekta datalagringskomponenter som stöds av HP under HPs supportavtal och förblir ansvariga för att skydda och behålla integriteten för data som finns på dessa komponenter samt deras förstörelse och kasseringen av de fysiska komponenterna.

Delar och komponenter som inte har fastställts av HP som att ha datalagringsförmåga måste returneras till HP i enlighet med tillämpliga standardrutiner för retur såsom beskrivs av HP. Alternativet CDMR används främst för att garantera insyn i berättigandet på både modifierings- och leveransnivå.

För diskar eller SSD/flash-enheter som levereras till er av HP som utlånings-, uthyrnings- eller leasingprodukter måste ni returnera ersättningsdiskarna eller SSD/flash-enheter omedelbart när supporten med HP upphör att gälla. Ni är ensamt ansvariga för att ta bort alla känsliga data innan ni återlämnar utlånade, hyrda eller leasade diskar eller SSD/flash-enheter till HP. HP ansvarar inte för att behålla sekretessen för känsliga data som finns kvar på en sådan disk eller SSD/flash-enhet.

## Begränsningar av tjänsten

Efter bedömning av HP kommer service att ges med en kombination av fjärrdiagnostik och support, service på plats och andra servicemetoder. Dessa kan inkludera leverans, via kurir, av CSR-delar eller en hel utbytesprodukt. HP avgör lämplig leveransmetod som krävs för att utföra snabb och effektiv support och leva upp till åtagandet om reparationstid, i förekommande fall.

HP designar sina produkter för att kunna repareras av kunden. CSR (reparation som kunden kan utföra själv) är en huvudkomponent i HPs garantivillkor. Den gör det möjligt för HP att skicka reservdelar såsom ett tangentbord, en mus eller andra delar som klassas som CSR-delar direkt till er när ett fel har bekräftats. Delarna skickas vanligtvis omedelbart så att kunden får dem så snabbt som möjligt. Ni kan sedan byta delar när det passar er.

”Obligatorisk” CSR är en del i standardgarantin som gäller vissa produkter. CSR är valfritt för kunder med HP Care Pack eller ett skriftligt supportavtal. ”Tillval” låter er utföra CSR eller välja att låta HPs servicepersonal ta hand om utbytet utan extra kostnad under täckningstiden för produktens service.



## Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

HP Care Pack och avtalsenliga supportavtal som inkluderar villkor för "på plats" skulle leda till att CSR-delar skickas direkt till er om ni väljer CSR. I annat fall kommer en HP-supportrepresentant på plats för att utföra reparationen om ni bestämmer er för att inte använda CSR.

HP Care Pack och skriftliga supportavtal med överenskommelse om service som inte utförs "på annan plats", t.ex. "hämtning och retur" eller "retur till HP", skulle innebära att ni, efter HPs godkännande, antingen måste leverera produkten till en av HPs godkända servicecenter eller skicka produkten till HP om ni 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 servicenivån reparation på plats. I dessa fall är det HPs bästa praxis att med expressleverans skicka CSR-delar som är kritiska för produktens funktion till ert kontor.

Svarstid på plats gäller inte om tjänsten kan levereras med hjälp av fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller andra servicemetoder såsom beskrevs tidigare.

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

### Undantag från HP-service med hårdvarusupport på plats

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Operativ testning av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av er.
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem.
- Support för nätverksrelaterade problem.
- Service som krävs på grund av att systemkorrigeringar, reparation, korrigeringar eller modifiering som tillhandahölls av HP inte implementerades.
- Service som krävs på grund av ni inte vidtog åtgärder för att undvika problem som HP tidigare hade påpekat.
- Service som krävs på grund av felaktig behandling eller användning av produkten.
- Service som krävs på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller annan programvara.

### Maximal livslängd på support/maximal användningstid

Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid som anges i tillverkarens bruksanvisning, produktens datablad eller i det tekniska produktbladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av den här tjänsten.

## Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

### Undantag från skydd mot oavsiktlig skada

Tjänsten Skydd mot oavsiktliga skador erbjuder skydd mot plötsliga och oförutsedda skador från hantering, förutsatt att skador uppstår i samband med regelbunden användning. Den omfattar inte följande situationer och skador på grund av:

- Normalt slitage; förändringar på färg, textur eller yta; gradvis försämring; rost; damm; eller korrosion.
- Brand, fordons- eller husolycka (i de fall där nämnd olycka täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturkatastrofer (inklusive, men utan begränsning till, översvämningar) eller någon annan fara som sker utanför produkten.
- Väder- eller miljöförhållanden utanför HPs specifikationer, exponering för farliga (inklusive biologiska) material, biologiska vätskor, oaksamhet av användare, felanvändning, felhantering, felaktigt nätaggregat, ej auktoriserad reparation eller försök till reparation, felaktig eller ej auktoriserad utrustningsmodifiering, tillbehör eller installation, angrepp eller skador av djur eller insekter, felaktiga batterier, batteriläckage, ej utförd 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 bruksanvisningen.
- Stöld, förlust, oförklarligt försvinnande eller borttappad produkt.
- Dataförlust eller korruption; verksamhetsavbrott.
- Bedrägeri (inklusive, men inte begränsat till, felaktig, vilseledande, oriktig eller ofullständig information om hur utrustningen skadades).
- Oavsiktlig eller annan skada på produkt som är av kosmetisk karaktär, vilket innebär skador som inte påverkar drift och funktion av datorn.
- Defekter på bildskärmen – inklusive, men inte begränsat, till ”inbrända” och saknade pixlar – orsakade av normal användning och drift av produkten.
- Skada på produkter vars serienummer är borttagna eller ändrade.
- Skada eller funktionsfel på utrustning som täcks av tillverkarens garanti, återtagande eller fabriksinformation.
- Skada som orsakas frakt av den täckta produkten till eller från en annan plats.
- Skador på hårdvara, programvara, media, data, osv., såsom från orsaker, inklusive men inte begränsat till virus; programvara; nätverksprogram; uppgraderingar; någon form av formatering; databaser; filer; drivrutiner; källkod; objektкод eller proprietära data; eventuell support, konfiguration, installation eller återinstallation av programvara eller data; eller användning av skadad eller defekta media.
- Alla befintliga förhållanden som inträffade före inköpsdatumet för HP Care Pack.
- Föråldrade produkter.
- All utrustning som flyttats från inköpslandet och inte omfattas av ett HP Care Pack för resor och skydd mot oavsiktliga skador.
- Skadad eller felaktig LCD-skärm när felet beror på felaktig användning eller av annan anledning som exkluderas häri.
- Avsiktlig skada som resulterar i spräckt eller skadad skärm eller bildskärm.
- Skador på grund av polisingripande, oförklarat eller förklarat krig, atomolycka eller terrorism.



## Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

- Förändring eller modifiering av något slag av den täckta produkten.
- Varje uppsåtlig handling för att skada den täckta produkten.
- Vårdslöshet, försumlighet, oaktsamhet eller avsiktliga handlingar vid hantering eller användning av produkten.
- Sprickor eller hål i enheten där skadan inte tränger in i ytterhöljet och/eller avslöjar inre kretsar eller vassa kanter.
- Saknade eller trasiga tangenter som inte är relaterade till en täckt olycka (såsom fall eller vätskespill).

### Begränsningar gällande Skydd mot oavsiktliga skador

Behörighet för köp av tjänstefunktionen för skydd mot oavsiktlig skada kräver att produkten omfattas av en fabriksgaranti eller en garantiförlängning med täckning som varar lika med eller längre än tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

Om skyddsprodukter såsom överdrag, fodral, väskor eller påsar m.m., ges eller tillhandahålls för användning av den produkt som täcks, 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 de täckta produkterna på ett skadligt eller kränkande sätt som kan leda till skada samt alla avsiktliga skador på produkten. Eventuella skador till följd av sådana handlingar täcks inte av tjänstetillägget för skydd mot oavsiktlig skada.

Skydd mot oavsiktliga skador inkluderar flera anspråk som börjar från startdatumet för HP Care Pack och servicekostnaden är begränsad till inköpspriset för produkten. När den angivna gränsen är nådd debiteras kostnaden för reparation för eventuella ytterligare krav per tid- och materialbasis men alla andra aspekter av HP Care Pack-tjänsten som har köpts fortsätter att gälla såvida de inte uttryckligen beskrivits på annat sätt i det land där den har köpts.

För kunder med en historia av betydande höga anspråk förbehåller sig HP rätten att neka begäran om att köpa tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

## Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

Landsbegränsningar kan gälla. Kontakta ett lokalt HP-försäljningskontor för mer information om tillgänglighet gällande tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

### Begränsningar gällande Behållna defekta medier

Tjänstetillägget för behållna defekta medier gäller endast diskar eller berättigade SSD/flash-enheter som ersatts av HP på grund av funktionsfel. Det gäller inte för något utbyte av diskar eller SSD/Flash-enheter som inte tidigare har bytts ut.

SSD/flash-enheter som anges av HP som förbrukningsdelar och/eller som har överskridit den maximala livslängden för support och/eller maxgränsen för användning såsom anges i tillverkarens bruksanvisning, produktdatablad eller det tekniska databladet är inte berättigade till tjänstetillägget för behållna defekta medier.

Diskar eller SSD/flash-enheters felfrekvens övervakas konstant och HP förbehåller sig rätten att avbryta den här tjänsten med 30 dagars varsel om HP rimligen anser att kunden överutnyttjar servicealternativet Behållna defekta medier (t.ex. när utbyte av defekta diskar eller SSD/flash-enheter väsentligt överstiger den standardiserade felfrekvensen för involverade system).

HP har ingen som helst skyldighet med avseende på innehållet i eller förstörelsen av någon disk eller SSD/flash-enhet som ni kvarhåller eller skickas till HP av er. Oaktat om något i HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor eller tekniska datablad säger motsatsen är HP eller dess dotterbolag, underleverantörer eller leverantörer under inga omständigheter ansvariga för oförutsedda skador, särskilda skador eller följdskador eller skador för förlust av eller missbruk av uppgifter enligt tjänstetillägget för behållna defekta medier.

Felfrekvens för dess komponenter övervakas konstant och HP förbehåller sig rätten att avbryta den här tjänsten med 30 dagars varsel om HP rimligen anser att kunden överutnyttjar servicealternativet Behållna defekta medier (t.ex. när utbyte av defekt lagringsmedier väsentligt överskrider standardfelfrekvensen för involverade system).

### Undantag från utbyte av underhållssats

Den här funktionen inkluderar ingen reparation utöver utbyte av underhållssatsen. Om skrivaren behöver ytterligare byte delar tillkommer en separat avgift för denna tjänst. Underhållssatser för HP-skrivare kan endast bytas ut av auktoriserade HP-tekniker.

### Incidentens allvarlighetsgrad

HP bekräftar ett samtal genom att registrera ett ärende, lämna ärendets ID till er och bekräfta allvarlighetsgraden för ärendet samt lämna en tidsuppgift för när reparationen påbörjas. Obs: För händelser som tas emot via HPs elektroniska fjärrsupportlösningar kommer HP att kontakta er, be er att definiera incidentens allvarlighetsgrad och erbjuda åtkomst till systemet innan reparationstiden för hårdvarusupport eller svarstiden för hårdvarusupport på plats kan börja. Svarstiden för hårdvarusupport på plats och åtagande om reparationstid kan variera beroende på ärendets svårighetsgrad. Ni bestämmer incidentens allvarlighetsgrad.

Allvarlighetsgrad	Exempel:
Allvarlighetsgrad 1: Kritiskt driftstopp	Produktionsmiljön stannar upp; produktionssystem eller produktionstillämpningar stannar upp/med allvarlig risk; datakorruption/-förlust eller risk; verksamheten drabbas allvarligt; säkerhetsproblem.
Allvarlighetsgrad 2: Kritiskt försämrad	Produktionsmiljön är allvarligt försämrad; produktionssystem eller produktionstillämpningar avbryts/komprometteras; risk för upprepning; betydande inverkan på verksamheten.
Allvarlighetsgrad 3: Normal	Icke-produktionssystem (t.ex. testsystem) stannar upp eller försämras; produktionssystem eller produktionstillämpningar försämrade med lösningar på plats; förlust av icke-kritisk funktionalitet; begränsad inverkan på verksamheten.
Allvarlighetsgrad 4: Låg	Ingen inverkan på verksamheten eller användare.



## Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

### Resezoner

Alla svarstider för hårdvarusupport på plats gäller endast för platser som ligger inom 160 km (100 miles) från en av HP utsedd supporthubb. Svarstiderna till platser som ligger mer än 160 km (100 miles) från en av HP utsedd supporthubb har andra svarstider för längre resor såsom visas i nedanstående tabell. Avstånden som anges nedan är endast vägledande. Kontakta ett lokalt HP-försäljningskontor för mer information om rezoner.

Avstånd från en av HP utsedd supporthubb	1 timmes svarstid på plats	2 timmes svarstid på plats	4 timmes svarstid på plats	Svar på plats inom ett dygn eller mer
0–40 km (0–25 miles)	1 timme	2 timmar	4 timmar	Nästa/2:a/3:e/5:e täckningsdag
41–80 km (26–50 miles)	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser.	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser.	4 timmar	Nästa/2:a/3:e/5:e täckningsdag
81–160 km (51–100 miles)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	4 timmar	Nästa/2:a/3:e/5:e täckningsdag
161–320 km (101–200 miles)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	8 timmar	1 extra täckningsdag
321–480 km (201–300 miles)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser.	2 extra täckningsdagar
Utöver 480 km (300 miles)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser.	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser.

Reparationstider gäller endast för platser som ligger inom 80 km (50 miles) från en av HP utsedd supporthubb. För platser som ligger inom 81–160 km (51–100 miles) från en av HP utsedd supporthubb gäller en justerad reparationstid för hårdvara, såsom framgår av nästa tabell. Åtagandet om reparationstiden för hårdvara gäller inte för platser som ligger mer än 160 km (100 miles) från en av HP utsedd supporthubb. Avstånden som anges nedan är endast vägledande. Kontakta ett lokalt HP-försäljningskontor för mer information om rezoner.

## Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

Avstånd från en av HP utsedd supporthubb	Åtagande om 4 timmars reparationstid för hårdvara	Åtagande om 6 timmars reparationstid för hårdvara	Åtagande om 8 timmars reparationstid för hårdvara	Åtagande om 24 timmars reparationstid för hårdvara
0–80 km (0–50 miles)	4 timmar	6 timmar	8 timmar	24 timmar
81–160 km (51–100 miles)	6 timmar	8 timmar	10 timmar	24 timmar
Utöver 160 km (100 miles)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig

Resor till platser som ligger inom 320 km (200 miles) från en av HP anvisad supporthubb tillhandahålls utan extra kostnad. Om platsen ligger längre bort än 320 km (200 miles) 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. oljereggar, fartyg, avlägsna områden i öknar, etc.), kan ytterligare serviceavgifter tillkomma liksom längre svarstider, minskat antal täckningstimmar eller hämtnings- och leveranstjänst, vilket fastställs av HP. Kontrollera de lokala supportvillkoren med er HP-försäljningsrepresentant.

Resezoner och -avgifter kan variera i vissa geografiska områden.

Täckning stöds inte utanför det land för vilket HP Care Pack med reparationstid såldes. Kontakta er lokala HP-representant för mer information.

## Orderinformation

Alla enheter och alternativ med individuellt sålda HP Care Pack-erbjudanden måste beställas med samma tjänstenivå som den produkt de återfinns i för att den tjänstenivån ska vara 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 berättigade produkter och geografiska platser. Kontakta er lokala HP-säljare eller kanalpartner för att beställa tjänsten HP hårdvarusupport på plats eller för att begära ytterligare information.

## Villkor

Se de kompletta [villkoren](#) för HP Care Pack.

## Mer information

Kontakta er lokala HP-försäljningsrepresentant eller -kanalpartner för mer information eller besök [hp.com/go/pcandprintservices](https://hp.com/go/pcandprintservices).

Registrera för att få uppdateringar  
[Hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)



Dela med kollegor

HPs tjänster är understödda HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angetts för kunden vid inköpstillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter i enlighet med gällande lokal lagstiftning och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller av den begränsade HP-garanti som gäller för HP-produkten.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för produkter och tjänster från HP beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument ska betraktas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, tryckfel eller utelämnad information i detta dokument.

4AA5-6385SVE, 14 april 2022

Det här dokumentet konsoliderar information som tidigare fanns i separata datablad för HP Care Pack-tjänster och avtalsenliga vårdtjänster i ett enda datablad.

