HP HARDWARE SUPPORT ONSITE SERVICE

HP Care Pack Services

Teknisk information

Med HP Hardware Support Onsite Service får du support av hög kvalitet för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet, både på distans och på platsen, vilket hjälper dig att förlänga produktens driftstid.

Du kan välja mellan olika fördefinierade servicenivåer med flera olika kombinationer av service på platsen eller garanterad åtgärdstid och servicefönster med olika tidsperioder för dina specifika servicebehov.

Servicenivåerna med garanterade åtgärdstider ger IT-cheferna tillgång till supportspecialister som snabbt börjar felsöka systemet för att kunna återställa hårdvaran till normalt fungerande skick inom en angiven tid.

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
- Hårdvaruservice på platsen
- Utbytesdelar och material ingår
- Servicenivåer med olika servicefönster
- Servicenivåer med olika garanterade åtgärdstider
- Slutförande av arbetet
- Eskaleringsrutiner
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster
- HPs elektroniska fjärrsupportlösning (endast för godkända produkter)
- Servicenivåer med skydd mot oavsiktliga skador (endast för godkända produkter)
- Servicenivåer med rätt att behålla defekta medier (endast för godkända produkter)
- Servicenivåer med garanterade åtgärdstider istället för svarstider med service på platsen (endast för godkända produkter)
- Utökad reservdelshantering (ingår i tillval för garanterad åtgärdstid)

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	När kunden har kontaktat HP och HP har bekräftat att man tagit emot samtalet enligt vad som beskrivs i "Allmänna bestämmelser", arbetar HP inom det servicefönster som gäller för att isolera hårdvaruincidenten och utföra felsökning på distans samt åtgärda incidenten tillsammans med kunden. Innan du får hjälp på platsen kan HP inleda och utföra fjärrdiagnostik på de produkter som omfattas av avtalet med hjälp av elektroniska fjärrsupportlösningar eller använda andra sätt för att underlätta åtgärdandet av incidenter på distans. HP tillhandahåller telefonassistans för installation av firmware som kan installeras av kunden och delar som kan bytas ut av kunden inom servicefönstret. Oavsett vilket servicefönster kunden har, kan incidenter i hårdvara som omfattas av avtalet rapporteras till HP per telefon eller på webbportalen, beroende på vad som är tillgängligt lokalt, eller med automatisk rapportering via HPs elektroniska fjärrsupportlösningar 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. HP bekräftar att man tagit emot servicebeställningen genom att registrera ärendet, tilldela ett ärende-ID och informera kunden om detta ID. HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla inrapporterade incidenter.
Hårdvaruservice på platsen	För hårdvaruincidenter som enligt HPs bedömning inte kan lösas på distans, krävs det att en auktoriserad HP-representant kommer till platsen för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet för att återställa dem till normalt fungerande skick. När det gäller vissa skrivare, PC, ProLiant-servrar, Intel® Pentium®- och Intel® Xeon®-processorbaserade servrar, kringutrustning i HPs butikssystem (POS) samt nätverks- och lagringsprodukter kan HP, efter egen bedömning, välja att byta ut sådana produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPs egendom. "Fix-on-Failure": Förutom vid den tekniska supporten på platsen kan HP • installera tekniska förbättringar för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP. • installera de firmwareuppdateringar som HP anser inte kunna installeras av kunden och som, enligt HPs bedömning, är nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att HP ska kunna utföra support. "Fix-on-Request": Dessutom installerar HP på kundens begäran inom servicefönstret kritiska firmwareuppdateringar som HP anser inte kunna installeras av kunden. Kritiska firmwareuppdateringar är uppdateringar som HPs produktdivision rekommenderar att du omedelbart installerar. Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i det här dokumentet eller i HPs beställningsvillkor för support, kommer HP, för utvalda lagringsarrayer och bandprodukter i storföretagsklass, att ge support för och byta ut defekta eller förbrukade batterier som är av kritisk betydelse för att den produkt som omfattas av avtalet ska fungera.

För HP Technology Services gäller HPs tillämpliga Allmänna villkor som görs tillgängliga för kunden vid köptillfället.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
Utbytesdelar och material	HP tillhandahåller de utbytesdelar och material som erfordras för att den hårdvara som omfattas av avtalet ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar som tillhandahålls av HP ska vara nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta delar blir HPs egendom. Tillbehör och förbrukningsmaterial omfattas inte av supporten och tillhandahålls inte inom ramen för denna tjänst; standardgarantivillkor gäller för tillbehör och förbrukningsmaterial. Maximal livslängd/maximal användning som omfattas av support: Delar och komponenter som har överskridit de gränser för maximal livslängd och/eller maximal användning som finns angiva i tillverkarens användarmanual eller det tekniska produktdatabladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut inom ramen för denna tjänst.
Servicefönster	Servicefönstret kan definieras som den tid under vilken de beskrivna tjänsterna utförs på platsen eller på distans. Samtal som tas emot utanför detta servicefönster loggas under nästa dag som omfattas av kundens servicefönster. De servicefönster som är tillgängliga för godkända produkter anges i tabellen med alternativ för servicenivåer. Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.
Svarstid för hårdvaruservice på platsen	När det gäller incidenter med hårdvara som omfattas av avtalet och som inte kan åtgärdas på distans, kommer HP att göra rimliga ansträngningar för att åtgärda felet på plats inom den tid som gäller för service på platsen. Med svarstid för service på platsen avses den tidsperiod som börjar när den första servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP, enligt vad som beskrivs i "Allmänna bestämmelser". Svarstiden för service på platsen slutar när den auktoriserade HP-representanten anländer till kundens anläggning, eller när den rapporterade händelsen avslutas till följd av att HP har fastställt att den för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen. Svarstiderna mäts endast inom servicefönstret och kan föras över till nästa dag som omfattas av servicefönstret. De svarstider som är tillgängliga för godkända produkter anges i tabellen med alternativ för servicenivåer. Vilka svarstider som är tillgängliga varierar lokalt. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.
Slutförande av arbetet	• När en auktoriserad HP-representant anländer till kundens anläggning fortsätter denna att utföra service antingen på platsen eller på distans, beroende på vad HP anser vara lämpligt, tills produkterna är reparerade. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om ytterligare delar eller resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga. Slutförande av arbetet kanske inte är tillämpligt på service på platsen för stationära och mobila PC och konsumentprodukter. Reparationen anses utförd när HP har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller hårdvaran bytts ut.
Eskaleringsrutiner	HP har upprättat formella eskaleringsrutiner för att underlätta lösningen av komplexa incidenter. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar incidenteskaleringen genom att engagera lämpliga resurser inom HP och/eller från utvalda tredjepartsleverantörer som kan hjälpa till med problemlösningen.
Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster	Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden har åtkomst till: • Vissa funktioner som är tillgängliga för registrerade användare, t.ex. nedladdning av utvald HP-firmware, abonnemang på meddelanden om hårdvarurelaterade förebyggande åtgärder samt tillgång till supportforum för problemlösning och utbyte av goda råd och tips med andra registrerade användare. • Utökade webbaserade sökningar i tekniska supportdokument för snabbare problemlösning. • Vissa av HP utvecklade service- och diagnosverktyg med lösenordsskyddad åtkomst. • Ett webbaserat verktyg för sändning av frågor direkt till HP. Verktyget hjälper till att lösa problem snabbt genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till en resurs som är behörig att besvara frågan. Verktyget gör även att man kan se statusen för varje support- eller servicebeställning, inklusive beställningar som gjorts per telefon. • Sökning i kunskapsdatabaser hos HP eller tredje part för vissa tredjepartsprodukter för att hämta produktinformation, söka efter svar på supportfrågor och delta i supportforum. Den här tjänsten kan vara begränsad på grund av åtkomstrestriktioner från tredjepartsleverantörer.
HPs elektroniska fjärrsupportlösning	HPs elektroniska fjärrsupportlösning ger robusta felsöknings- och reparationsfunktioner. Den kan omfatta lösningar för fjärråtkomst av system och erbjuda en central administrationspunkt och en översiktsbild av öppna incidenter och historik. En HP-supportspecialist kommer endast att använda fjärråtkomst till systemet med tillstånd från kunden. Med fjärråtkomst till systemet kan HPs supportspecialist utföra effektivare felsökning och åtgärda problem snabbare.

Specifikationer (tillval)

Tabell 2. Tillvalstjänster

Tjänst	Leveransspecifikationer
Skydd mot oavsiktliga skador	För godkända produkter kan särskilda servicenivåer med skydd mot oavsiktliga skador erbjudas. När skydd mot oavsiktliga skador tillämpas, erhåller du skydd mot oavsiktliga skador för den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet som en del av denna tjänst. Oavsiktlig skada definieras som en fysisk skada på en produkt som orsakats av eller är ett resultat av en slumpartad incident. De incidenter som omfattas är oavsiktligt utspilld vätska i eller på enheten, om den tappas eller faller samt elektrisk överbelastning. Detta inkluderar skadade eller trasiga LCD-skärmar (skärmar med flytande kristaller) eller trasiga delar. Skydd vid oavsiktlig skada innebär inte något skydd vid normal förslitning, stöld, förlust, brand, skada orsakad vid trafikolycka, naturkatastrof (däribland översvämning), mystiskt försvinnande, borttappad enhet, virus, vårdslös, våldsam eller avsiktlig felhantering och användning av produkten, kosmetiska fel och/eller andra skador som inte påverkar enhetens funktion eller skador som orsakas medan kunden transportera produkten till eller från en annan plats. Andra undantag till programmet för skydd vid oavsiktlig skada beskrivs i "Begränsningar i servicen" nedan. Om skydd i form av fodral, väskor eller påsar osv. har tillhandahållits eller gjorts tillgängliga för användning med produkten, förväntas det att kunden fortsätter att använda dessa produkttillbehör som skydd mot skador på produkten. Våldsam hantering definieras som avsiktlig underlåtelse att använda skydd under användning av produkten, eller att behandla den eller de produkter som har köpts för användning på ett farligt, skadligt eller aggressivt sätt och som kan leda till att produkten skadas. Alla resulterande skador som härrör ur en sådan behandling omfattas INTE av detta program för skydd vid oavsiktlig skada. För att skydd vid oavsiktlig skada ska kunna köpas måste den berörda produkten omfattas av fabriksgaranti eller service i form av utökad garanti med ett servicefönster som har en lika lång längre tidsperiod än skyddet vid oavsiktlig skada.
Tillvalet Behållna defekta medier	Detta servicetillval gäller utvalda produkter och ger dig rätt att behålla defekta hårddiskar eller godkända SSD/Flash-enheter som du inte vill lämna ifrån dig på grund av att de innehåller känsliga data. Alla diskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av tjänsten måste ingå i rätten att behålla defekta medier. HP avstår från rätten att överta äganderätten till en defekt disk- eller SSD/Flash-enhet som omfattas av tillvalet för Behållna defekta medier när HP levererar en ersättningsprodukt till kunden, även om annat skulle anges i detta dokument eller i HPs Allmänna villkor för support. Kunden behåller alla defekta disk- eller SSD/Flash-enheter som omfattas av support från HP enligt HPs supportavtal och behåller fullt ansvar för att de data som ligger på den defekta disk- eller SSD/Flash-enheten är skyddade.
Garanterad åtgärdstid för hårdvarusupport	En garanterad åtgärdstid kan väljas för godkända produkter istället för en svarstid för service på platsen. För kritiska incidenter (grad 1 eller 2) i hårdvara som omfattas av avtalet inte kan lösas på distans utför HP det arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom den specificerade garanterade åtgärdstiden. För icke-kritiska incidenter (grad 3 eller 4), eller på kundens begäran, kommer HP överens med kunden om en tidpunkt då den åtgärdande supporten ska påbörjas. Den garanterade åtgärdstiden startar vid den tidpunkten. Graderingen av prioritetsnivåer beskrivs under "Generella bestämmelser". Med åtgärdstid avses den tidsperiod som börjar när det första samtalet har tagits emot och bekräftats av HP, enligt specifikationerna i "Allmänna bestämmelser". Åtgärdstiden slutar när HP fastställt att hårdvaran är reparerad, eller när den rapporterade händelsen är avslutad till följd av att HP har fastställt att den för närvarande inte kräver att arbete utförs på platsen. Åtgärdstiderna mäts endast inom servicefönstret och kan föras över till nästa dag som omfattas av servicefönstret. De åtgärdstider som kan väljas för godkända produkter anges i tabellen med alternativ för servicenivåer. Alla garanterade åtgärdstider kan variera lokalt. Vänd dig till närmaste HP-säljkontor för mer information. Reparationen anses utförd när HP har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran har bytts ut, eller för lagringsprodukter som omfattas av supporten, att åtkomsten till kundens data har återställts. Verifikation kan utföras av HP genom ett starttest, fristående diagnostik eller en visuell verifiering av korrekt funktion. HP avgör ensamt nivån på de test som behövs för att verifiera att hårdvaran är reparerad. Enligt HPs egen bedömning kan produkten tillfälligt eller permanent bytas ut för att den garanterade åtgärdstiden ska kunna hållas. Utbytesprodukterna är nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPs egendom. Det behövs 30 dagar från inköp av denna tjänst för att installera och utföra nödvändiga revisioner och processer innan den garanterade åtgärdstiden för hårdvara kan träda i kraft. Under dessa första trettio (30) dagar och under upp till 5 ytterligare arbetsdagar efter det att revisionen genomförts tillhandahåller HP service på platsen inom 4 timmar.
Utökad reservdelshantering (ingår i vissa tillval för garanterad åtgärdstid)	Ett lager med kritiska utbytesdelar upprätthålls för kunder med garanterad åtgärdstid för att man ska kunna ge support inom den av HP garanterade tiden. Detta lager finns på en av HP anvisad anläggning. Delarna hanteras så att de är tillgängliga för HPs auktoriserade representanter när de ska verkställa en supportbeställning.
Endast stationära PC/ arbetsstationer/ tunna klienter/notebook-datorer	För godkända PC-produkter kan kunden välja täckning för endast stationära PC/arbetsstationer/tunna klienter/notebook-datorer. Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i det här dokumentet eller i HPs beställningsvillkor för support omfattar tjänsterna i HP Care Pack med denna begränsning inte följande tillval och tillbehör: • Extern bildskärm • Dockningsstation eller portreplikator • Alla externa tillbehör som inte köps och ingår i originalförpackningen med huvudprodukten, dvs. en stationär PC, arbetsstation, tunn klient eller notebook-produkt
Antal sidor	Vissa skrivarprodukter kan vara tillgängliga med ett maximalt sidantal. Sidantalet för varje given skrivare definieras som antalet standardsidor (med utskrift eller tomma) som har passerat genom en sådan skrivares skrivarmotor enligt testsidan. Olika sidformat och utskriftsalternativ kan vara förknippade med olika värden motsvarande standardsidor för att sidantalet ska kunna beräknas. För skrivare som måste installeras av HP börjar avtalsperioden samma datum som en sådan skrivare installeras hos dig. När sidantal tillämpas, upphör supporten att gälla antingen när avtalsperioden löper ut eller när sidantalet nås, beroende på vilket som inträffar först. Om du överskrider sidantalet innan avtalsperioden löper ut, faktureras ytterligare service som eventuellt ges under avtalsperioden enligt HPs då gällande taxa för löpande räkning, såvida inte ett annat Care Pack har köpts då servicen utförs.

Specifikationer

Tabell 3. Alternativ för tjänstenivåer

Alla servicenivåer är inte tillgängliga för alla produkter. De servicenivåer kunden har valt specificeras i kundens avtalsdokumentation.

Alternativ	Leveransspecifikationer
Standardsvarstid, normal kontorstid (9x5)	Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8:00 och 17:00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom en lokalt definierad svarstiden för service på platsen från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP. Lokalt definierade svarstider kan variera från flera arbetsdagar till flera veckor och är beroende av lokala resurser. Samtal som tas emot utanför ett servicefönster bekräftas nästa dag inom servicefönstret och behandlas inom de lokalt definierade svarstiderna för service på platsen. Information om standardsvarstider för service på platsen som gäller i ett visst land eller en viss geografisk region finns hos det lokala HP-säljkontoret.
Service dag 3, normal kontorstid (9x5)	Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8:00 och 17:00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran dag 3 inom servicefönstret från det att samtalet har tagits emot och bekräftats av HP. Samtal som tas emot utanför servicefönstret bekräftas nästa dag inom servicefönstret och service utförs inom de 3 efterföljande dagarna.
Service nästa dag, normal kontorstid (9x5)	Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8:00 och 17:00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran nästa dag inom servicefönstret från det att samtalet har tagits emot och bekräftats av HP. Samtal som tas emot utanför servicefönstret bekräftas nästa dag inom servicefönstret och service utförs nästa dag.
Service inom 4 timmar, normal kontorstid (9x5)	Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8:00 och 17:00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP. Svarstiden för service på platsen inom 4 timmar mäts endast inom servicefönstret. För samtal efter 13:00 lokal tid kan svarstiden överföras till nästa servicefönster.
Service inom 4 timmar, utökad tid (13x5)	Service är tillgänglig 13 timmar per dag mellan 8:00 och 21:00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP. Svarstiden för service på platsen inom 4 timmar mäts endast inom servicefönstret. För samtal efter 17:00 lokal tid kan svarstiden överföras till nästa servicefönster.
Service inom 4 timmar, utökad tid (13x7)	Service är tillgänglig 13 timmar per dag mellan 8:00 och 21:00 lokal tid, måndag till söndag samt helgdagar. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP. Svarstiden på 4 timmar mäts endast inom servicefönstret. För samtal efter 17:00 lokal tid kan svarstiden överföras till nästa servicefönster.
Service inom 4 timmar, 24x7	Service finns tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar. En auktoriserad HP-representant kommer till kunden oavsett tid och dag för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar från det att samtalet har tagits emot och bekräftats av HP.
6 timmars garanterad åtgärdstid, 24x7	Service finns tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar. Vid kritiska problem med hårdvara som omfattas av avtalet utför HP allt arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 6 timmar efter det att det första samtalet har tagits emot och bekräftats av HP.
24 timmars garanterad åtgärdstid, 24x7	Service finns tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar. Vid kritiska problem med hårdvara som omfattas av avtalet utför HP allt arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 24 timmar efter det att det första samtalet har tagits emot och bekräftats av HP.

Resezoner

Alla svarstider för hårdvarureparation på platsen gäller endast anläggningar inom 160 km från ett av HP anvisat supportcenter. Resor till anläggningar inom 320 km från en av HP anvisad supportanläggning görs utan extra kostnad. Om anläggningen befinner sig mer än 320 km från en av HP anvisad anläggning, tillämpas en extra reseavgift.

Resezoner och -avgifter, om sådana tillämpas, kan variera i olika regioner.

För anläggningar som befinner sig mer än 160 km från en av HP anvisad supportanläggning modifieras svarstiderna för längre resor på följande sätt:

Avstånd från av HP anvisad supportanläggning	4 timmars svarstid med service på platsen	Service på platsen nästa dag/dag 3
0–160 km	4 timmar	Nästa dag/dag 3 enligt servicefönstret
161–320 km	8 timmar	1 ytterligare dag
321–480 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	2 ytterligare dagar
Mer än 460 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser

Garanterad åtgärdstid är tillgänglig inom 80 km från en av HP anvisad supportanläggning.

För platser inom 81 till 160 km från en av HP anvisad supportanläggning tillämpas en justerad garanterad åtgärdstid enligt tabellen nedan.

Garanterad åtgärdstid är inte tillgänglig för anläggningar som ligger längre än 160 km från en av HP anvisad supportanläggning.

Avstånd från av HP anvisad supportanläggning	6 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara	24 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara
0–80 km	6 timmar	24 timmar
81–160 km	8 timmar	24 timmar
Över 160 km	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt

Omfattning

Tjänsten omfattar hårdvaruprodukter av märket HP eller Compaq och alla interna komponenter som tillhandahållits av HP (t.ex. HP Jetdirect-kort, minnen och CD-ROM-enheter), liksom anslutna tillbehör av märket HP eller Compaq som köpts tillsammans med huvudprodukten, exempelvis mus, tangentbord, dockningsstation, nätadapter och extern bildskärm på högst 22 tum.

För vissa servrar och lagringsprodukter omfattas CPUer, diskar och andra viktiga interna och externa komponenter om stöd för dessa har konfigurerats i detta syfte och om de finns med på avtalets utrustningslista (i förekommande fall).

För HPs butikssystem (POS) och paketlösningar såsom butikslösningar, kiosker eller vagnar omfattar denna tjänst basenheten liksom ansluten kringutrustning av märket HP, exempelvis kassalådor, skrivare, bildskärmsstänger och streckkodsläsare eller handskannrar som har sålts som en del av butikssystemet eller paketlösningen.

Täckning för godkända system med utrustning från flera leverantörer omfattar alla interna standardkomponenter som tillhandahålls av leverantören samt extern bildskärm, tangentbord och mus.

Förbrukningsartiklar, inklusive men ej begränsat till flyttbara medier, batterier, Tablet PC-pennor, underhållssatser och andra tillbehör, enheter för underhåll utfört av användaren samt icke-HP-enheter omfattas inte av tjänsten.

För komponenter som inte längre tillverkas kan en uppgradering vara nödvändig. HP samarbetar med kunden för att komma fram till vilken komponent som ska rekommenderas som ersättning för den som utgått. Alla komponenter kommer inte att omfattas i alla länder på grund av lokala skillnader i supportkapacitet.

För ProLiant-servrar och lagringssystem omfattar denna tjänst hårdvarutillval av märket HP som är godkända för servern, köpts samtidigt eller senare, inbyggda i chassit, liksom externa bildskärmar på högst 22 tum samt UPS-produkter i towerformat. Dessa enheter omfattas av samma servicenivå och samma giltighetstid som servern.

För BladeSystem-chassin omfattar tjänsten chassi, nätaggregat, fläktar och chassimodulerna för patchpanel, Ethernet-anslutning samt Virtual Connect.

För ProLiant-servrar, lagringssystem och BladeSystem-chassin som är installerade i rack omfattar tjänsten även alla HP-godkända racktillval, inkluderande UPS-produkter som inte överstiger 12 kVA, KVM-switch, konsol och PDU, som är installerade i samma rack. UPS-batteriet omfattas inte. Standardgarantivillkoren gäller.

Förutsättningar

HP äger rätt att ensamt besluta om revision av de produkter som täcks av avtalet. Om en sådan revision krävs tar en auktoriserad HP-representant kontakt med kunden, som samtycker till att anordna och utföra en revision inom de närmaste trettio (30) dagarna. Under inventeringen samlas viktig information om systemkonfigurationen in och dessutom görs en inventering av de produkter som omfattas av avtalet. Med den information som samlats in under inventeringen kan HP planera och upprätthålla reservdelslager på rätt nivå och plats och undersöka och felsöka eventuella framtida hårdvaruincidenter för att reparationen ska kunna utföras så snabbt och effektivt som möjligt. HP kan efter egen bedömning välja att utföra inventeringen på platsen, via ett fjärrsystem, via fjärrinventeringsverktyg eller per telefon.

Om HP kräver en inventering, tar det 30 dagar från köpet av denna tjänst att installera och utföra den förberedande tekniska inventering som måste vara genomförd innan den garanterade åtgärdstiden för hårdvara kan träda i kraft. Åtagandet om garanterad åtgärdstid börjar inte gälla förrän fem (5) arbetsdagar efter det att inventeringen slutförts. Till dess utförs service för den hårdvara som omfattas av avtalet med 4 timmars svarstid på plats.

HP förbehåller sig dessutom rätten att sänka servicenivån till service på platsen inom en viss tid eller annullera serviceavtalet om rekommendationer om viktiga åtgärder under revisionen inte följs eller om revisionen inte utförs inom den angivna tiden, såvida inte förseningen orsakats av HP.

För svarstid för hårdvaruservice på platsen rekommenderar HP att kunden installerar och använder tillämplig fjärrsupportlösning från HP, med en säker anslutning till HP, så att man kan utföra servicen. För garanterad åtgärdstid för hårdvara kräver HP att kunden installerar och använder tillämplig fjärrsupportlösning från HP, med en säker anslutning till HP, så att man kan utföra servicen. Kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag. Om kunden inte implementerar tillämplig fjärrsupportlösning från HP, kanske HP inte kan utföra servicen på angivet sätt och är inte heller skyldigt att göra det. Ytterligare avgifter tillämpas för installation på platsen av firmware som inte kan installeras av kunden, om kunden inte implementerar tillämplig fjärrsupportlösning från HP där så rekommenderas och är tillgängligt. Installation av firmware som kan installeras av kunden ska utföras av kunden. Ytterligare avgifter debiteras om kunden önskar att HP ska installera uppdateringar av firmware och programvara som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på tids- och materialbasis, såvida inget annat överenskommits skriftligen mellan HP och kunden.

Kundens ansvar

Om kunden inte fullgör sitt ansvar är HP eller HPs auktoriserade serviceleverantör, efter HPs egen bedömning, i) inte skyldiga att leverera tjänsterna enligt beskrivningen, och kan ii) utföra tjänsterna på kundens bekostnad på löpande räkning.

Om HP så begär måste kunden eller en HP-auktoriserad representant aktivera hårdvaruprodukten för support inom 10 dagar från denna tjänsts inköpsdatum såsom det framhålls i HP Care Packs instruktioner för registrering eller i det e-postdokument som HP tillhandahållit, eller enligt andra anvisningar från HP. Om en produkt som omfattas av tjänsten flyttas, måste den aktiveras och registreras (eller en korrekt ändring av den befintliga HP-registreringen göras) inom 10 dagar.

För att en garanterad åtgärdstid ska kunna hållas måste kunden ge omedelbar och obegränsad åtkomst till systemet enligt HPs önskemål. Åtagandet om garanterad åtgärdstid gäller inte när åtkomst till systemet, vilket omfattar fysisk åtkomst, felsökning på distans och/eller verktyg för hårdvarudiagnostik, fördröjs eller nekas. Om kunden begär planerad service börjar den garanterade åtgärdstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

För hårdvarusupport på platsen rekommenderas det och för garanterade åtgärdstider krävs det att kunden installerar lämplig fjärrsupportlösning från HP med en säker anslutning till HP och tillhandahåller alla nödvändiga resurser enligt dokumentationen för HPs fjärrsupportlösning för att tjänsterna och tillvalen ska kunna levereras. När en fjärrsupportlösning från HP installeras, måste kunden också upprätthålla de kontaktuppgifter som är konfigurerade i fjärrsupportlösningen och som HP kommer att använda vid support av hårdvarufel. Kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag.

Om HP så begär, ska kunden vara behjälplig vid HPs arbete med problemlösning på distans. Kunden ska utföra följande:

- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och rättelser av firmware som kan installeras av kunden
- Utföra aktiviteter som kan anses rimliga för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem, efter begäran av HP. Kunden ska enligt tidsplanen installera kritiska firmwareuppdateringar som kan installeras av kunden samt delar som kan bytas av kunden och utbytesprodukter som levererats till kunden.

Kunden samtycker till att erlägga ytterligare avgifter om kunden önskar att HP ska installera firmwareuppdateringar eller rättelser som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på löpande räkning, såvida inget annat överenskommits skriftligen mellan HP och kunden.

I fall där delar som är reparerbara av kunden eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem, är kunden ansvarig för att den defekta delen eller produkten returneras inom en tidsperiod som angivits av HP. Om HP inte erhåller den defekta delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten är fysiskt skadad när den kommer fram, måste kunden erlägga en av HP fastställd avgift för den defekta delen eller produkten.

Kunden ansvarar för att registrera sig som användare av HPs elektroniska verktyg och upprätthålla sin registrerade information för att få åtkomst till skyddad produktinformation och förhandsaviseringar eller andra tjänster som är tillgängliga för kunden.

Med tillvalstjänsten Behållna defekta medier åligger det kunden att göra följande:

- Alltid behålla fysisk kontroll över hårddiskar och SSD/Flash-enheter när HP tillhandahåller support; HP ansvarar inte för data på hårddiskar eller SSD/Flash-enheter
- Säkerställa att känsliga data på den kvarhållna disk- eller SSD/Flash-enheten förstörs eller hålls i säkert förvar
- Ha en auktoriserad representant på plats för att ta hand om behållna disk- eller SSD/Flash-enheter, godkänna disk- eller SSD/Flash-enheter avsedda för utbyte, ge HP identifikationsuppgifter för varje disk- eller SSD/Flash-enhet som behålls och på HPs begäran underteckna ett dokument som tillhandahålls av HP och som bekräftar att disk- eller SSD/Flash-enheterna behållits
- Förstöra den behållna disk- eller SSD/Flash-enheten och/eller säkerställa att disk- eller SSD/Flash-enheten inte tas i bruk på nytt
- Kassera alla behållna disk- eller SSD/Flash-enheter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning

För HP Technology Services gäller HPs tillämpliga Allmänna villkor som görs tillgängliga för kunden vid köptillfället.

När det gäller disk- eller SSD/Flash-enheter som HP levererat till kunden som låne-, hyres- eller leasingprodukter ska kunden omgående returnera de disk- eller SSD/Flash-enheter som är avsedda för utbyte när supportavtalet med HP löper ut eller sägs upp. Kunden har hela ansvaret för att alla känsliga data tas bort innan en lånad, hyrd eller leasad disk- eller SSD/Flash-enhet returneras till HP. HP ansvarar inte för att känsliga data som finns på en sådan disk- eller SSD/Flash-enhet hålls konfidentiella eller skyddade.

Begränsningar av servicen

Efter HPs bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och fjärrsupport, service utförd på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus, andra delar som av HP klassificerats som reparerbara av kunden, eller en hel utbytesprodukt. HP fastställer vilken servicemetod som krävs för att effektiv och snabb kundsupport ska kunna ges och för att en garanterad åtgärdstid ska kunna hållas, i förekommande fall.

Om en del som kunden själv kan byta ut tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, gäller inte servicenivån för service på platsen. I dessa fall levererar HP sådana delar som är kritiska för produktens funktion och som kan bytas ut av kunden med expressförsändelse till kundens anläggning. Mer information om delar som kan bytas ut av kunden och procedurerna i samband med sådana delar finns på : **www.hp.com/go/selfrepair**

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

För HPs butikssystem (POS) och paketlösningar såsom butikslösningar, kiosker eller vagnar kan service utföras på platsen för enbart basenheten. Service för ansluten kringutrustning tillhandahålls genom att utbytesdelar eller hela utbytesprodukter levereras för byte genomfört av kunden eller installation av den tekniker som levererar delen eller produkten.

Om HP kräver en inventering i förväg, träder den garanterade åtgärdstiden inte i kraft förrän fem (5) arbetsdagar efter det att inventeringen är slutförd. HP förbehåller sig dessutom rätten att sänka servicen till service på platsen inom en viss tid eller annullera serviceavtalet om rekommendationer om viktiga åtgärder under revisionen inte följs eller om revisionen inte utförs inom den angivna tiden.

Följande omfattas inte av den garanterade åtgärdstiden (i förekommande fall):

- Tid för återuppbyggnad av diskkonfiguration eller reservdiskprocedurer
- Situationer där ett logiskt enhetsnummer (LUN) kan vara blockerat för att dataintegriteten ska bevaras
- Återställning/återskapande av data som riskerar att gå förlorade
- Perioder då systemet inte är tillgängligt, vilket inte direkt orsakats av hårdvarufel

HP förbehåller sig rätten att anpassa åtagandet om garanterad åtgärdstid till kundens specifika produktkonfiguration, plats och miljö. Detta fastställs vid beställning av supportavtalet och är beroende av tillgängliga resurser.

Garanterade åtgärdstider och svarstider med service på platsen gäller inte reparation eller byte av defekta eller förbrukade batterier för utvalda lagringsarrayer och bandprodukter i storföretagsklass.

Garanterad åtgärdstid gäller inte när kunden väljer att låta HP förlänga diagnosen istället för att utföra rekommenderade återställningsprocedurer.

Om kunden begär planerad service börjar den garanterade åtgärdstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- Säkerhetskopiering och återställning av samt support för operativsystem, annan programvara och data
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Tjänster som krävs för att kunden inte har implementerat en s k systemfix eller inte utfört en reparation, rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP.
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om
- Tjänster som enligt HPs uppfattning krävs på grund av olämplig behandling eller användning av produkten
- Tjänster som enligt HPs uppfattning krävs på grund av att icke auktoriserad personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, firmware eller programvara.

Undantag från skyddet mot oavsiktliga skador
Skyddet mot oavsiktliga skador ger inte täckning för:

- All utrustning som befinner sig utanför inköpslandet och inte omfattas av ett HP Care Pack med skydd vid resa + skydd mot oavsiktlig skada.
- Underhåll, reparation eller byte som nödvändiggörs till följd av förlust eller skada beroende annan orsak än normal användning av produkten i enlighet med tillverkarens specifikationer och användarhandbok, däribland stöld, exponering för olika vädertillstånd, försumlighet från användarens sida, felanvändning, missbruk, felaktig strömförsörjning, reparationer eller försök till reparationer utförda av icke auktoriserad personal, felaktiga modifieringar, tillsatser eller installationer av utrustningen, vandalisering, angrepp av djur eller insekter, rost, damm, korrosion, defekta batterier, batteriläckage, brist på underhåll enligt tillverkarens specifikationer, naturkatastrofer eller annan yttre fara.
- Kosmetiska fel på den produkt som omfattas avtalet, fodralet eller andra icke-fungerande delar eller komponenter som inte påverkar enhetens funktion, däribland repor, förändringar i färg, struktur eller yta, gradvis försämring eller förslitning.
- Brister i datorns bildskärm, däribland "inbrända bilder" orsakad av normal användning av produkten.
- Skadade eller defekta LCD-skärmar när felet orsakats av missbruk eller är på annat sätt undantaget från detta avtal.
- Avsiktlig skada som lett till sprucken eller skadad datorbildskärm
- Produkt(er) med borttaget eller ändrat serienummer.
- Skada eller fel på utrustning som omfattas av tillverkarens garanti eller återkallnings- eller fabriksmeddelanden.
- Skada på hårdvara, programvara och data orsakad av bland annat virus, tillämpningsprogram, nätverksprogram, uppgraderingar, formatering av något slag, databaser, filer, drivrutiner, källkod, objektskod eller egna data eller support, konfigurering, installering eller ominstallering av programvara eller data eller användning av skadade eller defekta medier.

- Skada som uppstått till följd av krig eller kärnvapenincidenter, brand, översvämning, terrorism eller trafikolycka.
- Någon form av förändring eller modifiering av den produkt som omfattas av avtalet.
- Bedrägeri, oförklarligt eller mystiskt försvinnande och avsiktligt agerande som skadar den produkt som omfattas av avtalet.
- Fel i design, konstruktion och programmering av eller i instruktioner för produkten.
- Dataförlust eller -förstörelse, avbrott i verksamheten, förändringar i färg, struktur eller yta, gradvis försämring, förslitning.
- Alla situationer som uppstått innan köpet av HP Care Pack trädde i kraft.
- Föråldrad produkt.

För PSG-produkter är skyddet mot oavsiktliga skador begränsat till ett yrkande per produkt per 12-månadersperiod, från och med det datum då Care Pack börjar gälla.

Begränsningar av tillvalet Behållna defekta medier
Tillvalstjänsten Behållna defekta medier gäller endast diskar eller godkända SSD/Flash-enheter som bytts ut av HP på grund av att de inte fungerar. Den gäller inte för utbyte av diskar eller SSD/Flash-enheter som inte är defekta.

SSD/Flash-enheter som av HP specificeras som förbrukningsartiklar och/eller har överskridit de gränser för maximal livslängd/maximal användning för support som anges i tillverkarens användarmanual eller det tekniska supportdatabladet omfattas inte av tillvalet Behållna defekta medier.

Felfrekvenser för disk- eller SSD/Flash-enheter övervakas kontinuerligt och HP förbehåller sig rätten att annullera tillvalstjänsten med 30 dagars varsel om HP har rimliga skäl att tro att kunden överutnyttjar tillvalet Behållna defekta medier (t.ex. när utbyte av defekta disk- eller SSD/Flash-enheter i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

HP tar inget ansvar för innehållet på eller förstörelse av disk- eller SSD/Flash-enheter som behållits av kunden. Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i HPs beställningsvillkor för support eller det tekniska databladet, kommer HP eller dess dotterbolag, underleverantörer eller leverantörer inte under några omständigheter att bli ersättningsskyldiga för tillfälliga eller speciella skador eller följdskador på grund av förlust eller missbruk av data inom ramen för tillvalstjänsten Behållna defekta medier.

Allmänna bestämmelser

HP bekräftar en servicebeställning genom att registrera ett ärende, informera kunden om supportärendets ID och bekräfta prioritetsgraden för incidenten samt hur lång tid det kommer att ta innan åtgärdande support påbörjas. Obs! För händelser som tas emot via HPs elektroniska fjärrsupportlösningar måste HP kontakta kunden, tillsammans med kunden fastställa hur allvarlig incidenten är och ordna åtkomst till systemet innan den garanterade åtgärdstiden eller hårdvaruservicen på platsen inom en viss tid kan börja.

Definition av en incidents allvar:

- Grad 1 – Kritiskt stopp: t.ex. stopp i produktionsmiljön: produktionssystem eller produktionsapplikation har stoppats/är utsatt för allvarlig risk; data har förstörts/förlorats eller är utsatta för risk; verksamheten påverkas allvarligt; säkerhetsproblem
- Grad 2 – Kritisk försämring: t.ex. allvarliga försämringar av produktionsmiljön; produktionssystem eller produktionsapplikation utsatt för avbrott/fara; risk för återkommande fel; betydande inverkan på verksamheten
- Grad 3 – Normalt: t.ex. stopp eller försämrad funktion i icke-produktionssystem (t.ex. testsystem); försämrad funktion i produktionssystem eller produktionsapplikation, där korrigerande åtgärd vidtagits; förlust av icke-kritiska funktioner; begränsad inverkan på verksamheten
- Grad 4 – Lågt: t.ex. ingen inverkan på verksamheten eller användarna

Beställningsinformation

Alla enheter med separat sålda HP Care Pack-tjänster (t.ex. hårddiskar i en lagringsarray, server- och lagringsblad, sammankopplingar och SAN-switchar i ett BladeSystem-chassi) måste beställas med samma HP Care Pack-servicenivå som den produkt de finns i, om den servicenivå är tillgänglig för dessa enheter.

Tillgången till service och de olika servicenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser. För ytterligare information eller för att beställa HP Hardware Support Onsite, kontakta en lokal HP-representant och hänvisa till följande produktnummer (där x står för det antal år som tjänsten gäller):

- HA101Ax för service nästa dag, normal kontorstid (9x5)
- HA103Ax för service inom 4 timmar, utökad tid (13x5)
- HA104Ax för service inom 4 timmar, 24x7
- HA105Ax för service med garanterad åtgärdstid inom 6 timmar, 24x7

Beroende på inköpsstället och den begärda servicenivån kan andra produktnummer tillämpas. Rådgör med en lokal HP-representant eller HP-återförsäljare för att fastställa vilket produktnummer som bäst tillgodoser dina specifika behov.

Ytterligare information

Ytterligare information om HP Care Pack-tjänsterna kan du få på något av våra säljkontor världen över eller på vår webbplats:

www.hp.com/hps/carepack

www.hp.com/hps/support

© Copyright 2006, 2008, 2010–2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och -tjänster beskrivs i de begränsade garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

För HP Technology Services gäller HPs tillämpliga Allmänna villkor som görs tillgängliga för kunden vid köptillfället.

Intel, Pentium och Intel Xeon är varumärken som tillhör Intel Corporation i USA och andra länder.

5982-6547SVE, uppdaterad i november 2011, rev. 4