



HP Hardware Support Onsite Service

HP Care Pack Services

Teknisk information

Översikt

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 flera 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 innehåll – några exempel

- Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
- Hårdvaruservice på platsen
- Utbytesdelar och material ingår
- Servicenivåer med olika servicefönster
- Servicenivåer med olika garanterade åtgärdstider för hårdvarusupport
- Eskaleringsrutiner
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster
- HPs elektroniska fjärrsupportlösning (endast för godkända produkter)
- Skydd mot oavsiktliga skador (tillval, endast för godkända produkter)
- Behålla defekta medier (tillval, endast för godkända produkter)
- Behålla omfattande defekt material (tillval; endast för godkända produkter)
- Garanterad åtgärdstid för hårdvara istället för svarstid med service på platsen för hårdvara (tillval, endast för godkända produkter)
- Utökad reservdelshantering (ingår med vissa tillval för garanterad åtgärdstid)
- Täckning för stationär dator/arbetsstation/tunn klient/ändast bärbar dator (tillval; endast för godkända produkter)
- Tilldelat antal sidor (tillval; endast för godkända produkter)

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens innehåll

Tjänst	Leveransspecifikationer
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	<p>När kunden har kontaktat HP och HP har bekräftat att man tagit emot samtalet enligt "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.</p> <p>HP tillhandahåller telefonassistent för installation av firmware som kan installeras av kunden och reservdelar som kan bytas av kunden, inom servicefönstret.</p> <p>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 anmälan av incidenten 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.</p>
Hårdvaruservice på platsen	<p>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. För vissa enheter 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 HP:s egendom.</p> <p>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 delar eller ytterligare resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga.</p> <p>Slutförande av arbetet kanske inte gäller support på platsen för stationära och mobila datorer och konsumentprodukter.</p> <p>Reparationen anses utförd när HP har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut.</p> <p>"Fix-on-Failure": Under teknisk service på platsen kan HP också</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 firmware-uppdateringar som enligt HP inte kan installeras av kunden och är nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att HP ska kunna utföra support och, om tillämpligt, för vilka kunden har erforderlig användarlicens. <p>"Fix-on-Request": Dessutom installerar HP under servicefönstret på kundens begäran kritiska firmware-uppdateringar som enligt HP inte kan installeras av kunden och för vilka kunden har erforderlig användarlicens. Kritiska uppdateringar av den fasta programvaran är sådana som HPs produktdivision rekommenderar för omedelbar installation.</p> <p>Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i det här dokumentet eller i HPs aktuella försäljningsvillkor, 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.</p>

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Utbytesdelar och material	<p>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 ha samma funktion som nya komponenter. Utbytta delar blir HP:s egendom. Kunder som önskar behålla, avmagnetisera eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar kommer att faktureras för detta och måste betala listpris minus eventuella rabatter för utbytesdelen.</p> <p>Tillbehör och förbrukningsmaterial omfattas inte av supporten och tillhandahålls inte inom ramen för denna tjänst; standardgarantivillkor gäller för tillbehör och förbrukningsmaterial.</p> <p>Maximal livslängd/maximal användning som omfattas av support:</p> <p>Delar och komponenter som har överskridit de gränser för maximal livslängd och/eller maximal användning som finns angivna i tillverkarens användarmanual, produktens Quick Specs eller det tekniska produktdatabladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut inom ramen för denna tjänst.</p>
Servicefönster	<p>Servicefönstret kan definieras som den tid under vilken de beskrivna tjänsterna utförs på platsen eller på distans.</p> <p>Samtal som tas emot utanför detta servicefönster loggas vid den tidpunkt då samtalet inkommer, men bekräftas inte enligt beskrivningen i "Allmänna bestämmelser" förrän nästa dag som omfattas av kundens servicefönster.</p> <p>De alternativa servicefönster som är tillgängliga för godkända produkter anges i tabellen med alternativ för servicenivåer.</p> <p>Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p>
Svarstid för hårdvaruservice på platsen	<p>När det gäller incidenter med hårdvara som omfattas av avtalet och som inte kan åtgärdas på distans, kommer HP att åtgärda felet på plats inom den svarstid som gäller för service på platsen.</p> <p>Med svarstid för service på platsen avses den tidsperiod som börjar när den första servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP enligt "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.</p> <p>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. Alla svarstider kan variera lokalt. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p>
Eskaleringsrutiner	<p>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.</p>

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster	<p>Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden har åtkomst till:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vissa funktioner som görs tillgängliga för registrerade användare, t.ex. nedladdning av utvald HP-firmware eller korrigeringar som kan kräva rättigheter genom HP:s supportavtal för programvara, 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 som kunden är berättigad till för snabbare problemlösning.• Vissa av HP utvecklade service- och diagnosverktyg med lösenordsskyddad åtkomst.• Ett webbaserat verktyg för sändning av frågor direkt till HP. Verktöget 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. Verktöget 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.
HP:s elektroniska fjärrsupportlösning	<p>För utvalda produkter ger HP:s elektroniska fjärrsupportlösning 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 HP:s supportspecialist utföra effektivare felsökning och åtgärda problem snabbare.</p>

Specifikationer (tillval)

Tabell 2. Tillvalstjänster

Tjänst	Leveransspecifikationer
Skydd mot oavsiktliga skador	<p>För godkända produkter kan särskilda servicenivåer med skydd mot oavsiktliga skador erbjudas. När skydd mot oavsiktliga skador tillämpas, erhåller du skydd mot oavsiktliga skador i samband med hantering av den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet som en del av denna tjänst.</p> <p>Oavsiktliga skador definieras som fysisk skada på en produkt som orsakats av eller uppstår till följd av en plötslig och oförutsedd incident, under förutsättning att skadan uppstår vid normal användning. De situationer som omfattas är att oavsiktligt spilla ut vätska på enheten, att tappa produkten, att produkten faller, elektrisk överspänning samt skadade eller trasiga LCD-skärmar och trasiga delar. Mer information och undantag från skyddet mot oavsiktliga skador finns i avsnittet "Begränsningar av servicen".</p>
Tillvalet Behålla defekta medier	<p>Detta servicetillval gäller utvalda produkter och ger dig rätt att behålla defekta hårddiskar eller 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.</p>

Specifikationer (tillval)

Tabell 2. Tillvalstjänster (forts)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Behålla omfattande defekt material	<p>Utöver tillvalet Behålla defekta medier ger det här tillvalet kunden möjlighet att behålla fler komponenter som HP har klassificerat som kapabla att hålla kvar data, exempelvis minnesmoduler. Alla godkända datainnehållande komponenter i ett system som omfattas av avtalet måste omfattas av tillvalet att behålla omfattande defekt material. De komponenter som kan behållas inom ramen för detta tillval beskrivs i dokumentet som finns på www.hp.com/services/cdmr.</p>
Garanterad åtgärdstid för hårdvarusupport	<p>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 och som 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 i avsnittet Allmänna bestämmelser.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Reparationen anses utförd när HP har verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut. HP ansvarar inte för eventuella dataförluster och kunden ansvarar för att implementera lämpliga procedurer för säkerhetskopiering. 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 HP:s egendom.</p> <p>Det behövs 30 dagar från inköp av denna tjänst för att installera och utföra nödvändiga inventeringar 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 inventeringen genomförts tillhandahåller HP service på platsen inom 4 timmar.</p>
Utökad reservdelshantering (ingår med vissa tillval för garanterad åtgärdstid)	<p>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.</p>

Specifikationer (tillval)

Tabell 2. Tillvalstjänster (forts)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Täckning för stationär dator/arbetsstation/ tunn klient/enda bärbär dator	<p>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 HP:s aktuella standardförsäljningsvillkor ingår inte följande tillval och tillbehör i HP Care Pack med denna begränsning:</p> <ul style="list-style-type: none">• Extern bildskärm• Alla externa tillbehör som inte köps och ingår i originalförpackningen med huvudprodukten, dvs. en stationär PC, arbetsstation, tunn klient eller notebook-produkt <p>Dockningsstationen eller portreplikatorn omfattas i det land där HP Care Pack-tjänsten köpts, men omfattas inte när man reser till ett annat land.</p>
Antal sidor	<p>Vissa skrivare kan vara tillgängliga med ett maximalt tillåtet 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 i syfte att beräkna sidantalet.</p> <p>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 kunden överskrider sidantalet innan avtalsperioden löper ut, faktureras ytterligare service som eventuellt ges under avtalsperioden enligt HP:s då gällande taxa för löpande räkning, såvida inte en annan HP Care Pack-tjänst har köpts då servicen utförs.</p>

Specifikationer

Tabell 3. Alternativa tjänstenivåer

Alternativ	Leveransspecifikationer
Standardsvarstid, normal kontorstid (9x5)	<p>Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.</p> <p>En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom en lokalt definierad svarstid 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.</p>
Service dag 3, normal kontorstid (9x5)	<p>Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.</p> <p>En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran nästa dag inom servicefönstret från det att servicebeställningen 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.</p>

Specifikationer

Tabell 3. Alternativ för servicenivåer (forts)

Alternativ	Leveransspecifikationer
Service nästa dag, normal kontorstid (9x5)	<p>Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.</p> <p>En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran nästa dag inom servicefönstret från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP. Samtal som tas emot utanför servicefönstret bekräftas nästa dag inom servicefönstret och service utförs nästa dag.</p>
Service inom 4 timmar, normal kontorstid (9x5)	<p>Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.</p> <p>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.</p>
Service inom 4 timmar, utökad tid (13x5)	<p>Service är tillgänglig 13 timmar per dag mellan 8.00 och 21.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.</p> <p>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.</p>
Service inom 4 timmar, utökad tid (13x7)	<p>Service är tillgänglig 13 timmar per dag mellan 8:00 och 21:00 lokal tid, måndag till söndag samt helgdagar.</p> <p>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.</p>
Service inom 4 timmar, 24x7	<p>Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar.</p> <p>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.</p>
6 timmars garanterad åtgärdstid (24x7)	<p>Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar.</p> <p>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.</p>
24 timmars garanterad åtgärdstid (24x7)	<p>Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar.</p> <p>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.</p>

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 reparationstid enligt tabellen nedan.

Den garanterade åtgärdstiden för hårdvara 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 100 km	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt

Omfattning

Tjänsten omfattar godkända hårdvaruprodukter av märket HP eller Compaq och alla interna komponenter som levererats av och stöds av HP, (t.ex. DVD-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.

En tjänst som köpts för huvudprodukten utökas inte till att omfatta alla tillval eller Moonshot-serverar, oavsett vad som står i det här dokumentet. Servicetäckning för vissa tillval eller Moonshot-serverar måste konfigureras och köpas separat. I annat fall gäller standardgarantivillkoren. En fullständig lista över HP ProLiant- och BladeSystem-tillval och Moonshot-serverar som kräver servicetäckning finns på: www.hp.com/go/excludedoptions.

För vissa serverar och lagringsprodukter omfattas CPU:er, 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 butiksdatasystem (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 som kan bytas av kunden, pennor till Tablet PC, underhållssatser och andra tillbehör, enheter för underhåll utfört av användaren samt icke-HP-enheter omfattas inte av tjänsten.

För utbytesdelar och komponenter som inte längre tillverkas kan en uppgradering vara nödvändig. Uppgraderingar av utgångna delar eller komponenter kan i vissa fall resultera i extra avgifter för kunden. 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-serverar och -lagringssystem omfattar tjänsten för huvudprodukten hårdvarutillval av märket HP som inte kräver separat täckning enligt HP:s klassificering, som är godkända för servern och köps samtidigt eller i efterhand och som sitter inuti chassit. Tjänsten omfattar externa bildskärmar upp till 22 tum och UPS-produkter i towermodell under den livslängd som produkten är berättigad till support, nämligen 5 år efter det att produkten slutat säljas. Dessa enheter omfattas av samma servicenivå som huvudprodukten.

För BladeSystem-chassin täcker den här tjänsten chassit, nätaggregat, fläktar, chassienheter och tillval som enligt HP inte kräver ett separat serviceavtal.

För Moonshot-chassin täcker den här tjänsten chassit, nätaggregat, fläktar, chassienheter och serverar som enligt HP inte kräver ett separat serviceavtal.

För ProLiant-serverar, lagring eller BladeSystem-chassin som installeras i ett rack omfattar tjänsten även alla av HP godkända racktillval som enligt HP inte kräver ett separat serviceavtal. I detta ingår UPS-produkter som inte överskrider 12 kVA, KVM-omkopplare, konsol och PDU som är installerad i samma rack, under den tid som produkterna är berättigade till support, dvs. 5 år efter att de har slutat säljas. UPS-batteriet har separat täckning enligt egna garantivillkor.

Förutsättningar

HP äger rätt att ensamt besluta om inventering av de produkter som täcks av avtalet. Om en sådan inventering krävs tar en auktoriserad HP-representant kontakt med kunden, som samtycker till att anordna och utföra en inventering 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 samt undersöka och felsöka eventuella framtida hårdvaruincidenter så att reparationer kan 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 de kontroller och processer som måste vara genomförda 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 levereras 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 inventeringen inte följs eller om inventeringen 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 debiteras för installation på platsen av firmware som inte kan installeras av kunden, om kunden inte implementerar tillämplig fjärrsupportlösning från HP i de fall där en sådan rekommenderas och är tillgänglig. 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 överenskommit skriftligen mellan HP och kunden.

För kunder som har firmware-licenser baserade på programvaruprodukter (funktioner som implementerats i firmware och som aktiverats genom köp av en programvarulicensprodukt) eller licensierad firmware, måste kunden ha ett aktivt supportavtal för HP-programvara, om ett sådant är tillgängligt, för att ta emot, ladda ned, installera och använda tillhörande firmware-uppdateringar. HP kommer endast att tillhandahålla, installera eller assistera kunden vid installation av firmware-uppdateringar på det sätt som tidigare beskrivits i det här dokumentet under förutsättning att kunden har licens att använda de tillhörande programvaruppdateringarna för varje system, socket, processor eller processorkärna, eller har slutanvändarlicens för programvaran i enlighet med villkoren i HP:s eller tillverkarens ursprungliga licensavtal för programvara.

Kundens ansvar

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

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 görs) inom 10 dagar.

För att en garanterad åtgärdstid ska kunna hållas måste kunden ge omedelbar och obegränsad åtkomst till systemet enligt HP:s önskemål. Åtagandet om garanterad åtgärdstid gäller inte när åtkomst till systemet, vilket omfattar fysisk åtkomst, felsökning på distans och/eller verktyg för hårdvardiagnostik, 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 åtaganden om garanterad åtgärdstid 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 HP:s 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/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och rättelser av firmware som kan installeras av kunden
- Utföra andra åtgärder som kan anses rimliga, för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet, på begäran av HP

Kunden ansvarar för att vid lämplig tidpunkt installera kritiska uppdateringar av firmware samt reservdelar och utbytesenheter som kan installeras av kunden själv och som levererats till kunden.

Kunden samtycker till att betala ytterligare avgifter om kunden önskar att HP ska installera uppdateringar eller rättelser av firmware som kan installeras av kunden. Eventuella ytterligare avgifter till kunden debiteras på tids- och materialbasis, såvida inget annat överenskommit 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 trasiga delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten är avmagnetiserad eller fysiskt skadad på annat sätt när den kommer fram, måste kunden betala HP:s listpris minus eventuella gällande rabatter för den trasiga delen eller produkten.

För HP Care Pack-tjänster som omfattar skydd mot oavsiktliga skador i samband med hantering av produkten, är det kundens ansvar att rapportera den oavsiktliga skadan till HP inom 30 dagar från incidentdatumet så att HP kan utföra reparationen av systemet. HP förbehåller sig rätten att neka att reparera skador som omfattas av denna tjänst när incidenten anmäls mer än 30 dagar efter det att den inträffat. Om skydd i form av fodral, väskor eller påsar osv. har tillhandahållits eller gjorts tillgängliga för användning med produkten, är det kundens ansvar att fortsätta att använda dessa produkttillbehör som skydd mot skador på produkten.

Kunden ansvarar för säkerheten för sin egen information och konfidentiell information. Kunden ansvarar för att på ett lämpligt sätt rensa bort eller radera data från produkter som kan komma att bytas ut och returneras till HP som en del av reparationsprocessen, för att säkerställa att kundens data är skyddade. Mer information om kundens ansvar, inklusive det som beskrivs i HP:s policy för mediasanering och mediehantering för kunder inom sjukvården, finns på <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Om kunden väljer att behålla reparationsdelar som omfattas av tillvalet Behålla defekta medier och/eller Behålla omfattade defekt material, är det kundens ansvar att:

- Alltid behålla fysisk kontroll över datainnehållande komponenter när HP tillhandahåller support – HP ansvarar inte för data som finns på den datainnehållande komponenten som omfattas av tillvalet
- Säkerställa att känsliga data på den behållna komponenten förstörs eller hålls i säkert förvar
- Ha en behörig representant på plats för att ta vara på den defekta datainnehållande komponenten, ta emot utbyteskomponenten, ge HP identifikationsuppgifter för varje datainnehållande komponent som omfattas av tillvalet och, på HP:s begäran, underteckna ett dokument som HP tillhandahåller och som bekräftar att den datainnehållande komponenten har behållits
- Förstöra den behållna datainnehållande komponenten och/eller säkerställa att den inte åter tas i bruk
- Kassera alla behållna datainnehållande komponenter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning

När det gäller datainnehållande komponenter som HP levererat till kunden som låne-, hyres- eller leasingprodukter ska kunden omgående returnera de komponenter 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 sådana lånade, hyrda eller leasade komponenter eller produkter returneras till HP. HP ansvarar inte för att känsliga data som finns på sådan komponenter hålls konfidentiella eller skyddade.

Begränsningar av servicen

Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service utförd på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus, eller om kunden samtycker till det, andra delar som av HP klassificerats som utbytbara 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 kunden samtycker till att själv utföra reparationen och en del som kan installeras av kunden tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, gäller inte servicenivån med 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 paketylösningar 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 inventeringen inte följs eller om inventeringen inte utförs inom den angivna tiden.

Följande aktiviteter eller situationer skjuter upp den garanterade åtgärdstiden (om tillämpligt) tills de har slutförts eller åtgärdats:

- Eventuella åtgärder som kunden eller tredje part vidtar eller underlåter att vidta och som påverkar reparationsprocessen
- Eventuella automatiska eller manuella återställningsprocesser som startas på grund av hårdvarufelet, t.ex. återuppbyggnad av diskmekanism, bevarande procedurer eller åtgärder för att skydda dataintegriteten
- Andra aktiviteter som inte är specifika för hårdvarureparationen med som krävs för att verifiera att hårdvarufelet har korrigerats, t.ex. omstart av operativsystemet

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 för service på platsen gäller inte reparation eller byte av trasiga eller urladdade 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 procedurer för återställning.

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

Följande aktiviteter 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 HP:s uppfattning krävs på grund av olämplig behandling eller användning av produkten
- Tjänster som enligt HP:s uppfattning krävs på grund av att icke HP-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, firmware eller programvara

Undantag från skyddet mot oavsiktliga skador

För att skydd mot oavsiktliga skador ska kunna köpas måste den berörda produkten omfattas av fabriksgaranti eller utökad garanti med ett servicefönster som omfattar en lika lång tidsperiod som skyddet mot oavsiktliga skador eller längre. Skyddet mot oavsiktliga skador ger skydd vid plötsliga och oförutsedda oavsiktliga skador som uppstår i samband med hantering av produkten, under förutsättning att skadan uppstår vid normal användning. Skyddet omfattar inte följande situationer och skador orsakade av:

- Normal förslitning, förändringar av färg, textur eller ytfinish, gradvis försämring, rost, damm eller korrosion
- Brand, olycka i fordon eller bostad (i fall där olyckan täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturfenomen (inklusive, utan begränsning, översvämningar) eller andra riskfyllda situationer i produktens omgivning
- Exponering för väder- eller miljöförhållanden som ligger utanför HPs specifikationer, exponering för riskmaterial (inklusive biologiskt riskmaterial), försumlighet från användarens sida, felaktig användning och hantering, felaktig strömförsörjning, obehöriga reparationer eller försök till reparationer, felaktiga och obehöriga modifieringar, tillägg och installationer av utrustningen, vandalisering, skador eller angrepp av djur eller insekter, defekta batterier, batteriläckage, brist på underhåll enligt tillverkarens specifikationer (inklusive användning av olämpliga rengöringsmedel).
- Fel i design, konstruktion och programmering av eller i instruktioner för produkten
- Underhåll, reparationer eller utbyte till följd av förlust eller skada som uppkommit av annan orsak än normal användning, förvaring och drift av produkten i enlighet med tillverkarens specifikationer och användarhandboken
- Stöld, förlust, mysteriskt försvinnande eller felplacering
- Förlorade eller förstörda data, avbrott i verksamheten
- Bedrägeri (inklusive men inte begränsat till felaktig, missvisande, bristfällig eller ofullständig information om hur utrustningen skadats till kundens skadereglerare, serviceleverantör eller HP)
- Oavsiktliga skador eller andra skador på produkten som är av kosmetisk karaktär, vilket innebär att skadan inte påverkar driften av datorn och dess funktioner
- Defekter på datorns skärm, inklusive men inte begränsat till "inbrända" tecken och saknade pixlar, som uppstått till följd av normal användning och drift av produkten
- Skada på produkt(er) vars serienummer tagits bort eller förändrats
- Skada eller fel på utrustning som omfattas av tillverkarens garanti eller återkallnings- eller fabriksmeddelanden
- Skada som uppstått när kunden transporterat produkten till eller från en annan plats
- Skada på hårdvara, programvara, medier, data osv. till följd av orsaker som omfattar men inte är begränsade till: virus, applikationsprogram, nätverksprogram, uppgraderingar, alla former av formatering, databaser, filer, drivrutiner, källkod, objektкод eller proprietära data, support, konfiguration, installation eller ominstallation av programvara eller data eller användning av skadade eller defekta medier

- Alla förhållanden som existerade (dvs. uppkom) före det datum då HP Care Pack-tjänsten köptes
- Föråldrad produkt
- All utrustning som befinner sig utanför inköpslandet och inte omfattas av ett HP Care Pack med skydd vid resa och skydd mot oavsiktlig skada
- Skadade eller defekta LCD-skärmar när felet orsakats av missbruk eller är på annat sätt undantaget från detta avtal
- Avsiktlig skada som lett till att en datorbildskärm spruckit eller skadats
- Skada till följd av polisåtgärd, oförklarad eller förklarad krig, kärnkraftsincident eller terrorism
- Någon form av förändring eller modifiering av den produkt som omfattas av avtalet
- Oförklarligt eller mystiskt försvinnande och avsiktligt agerande som skadar den produkt som omfattas av avtalet
- Vårdslöst, försumligt eller oegentligt beteende vid hantering eller användning av produkten. Om skydd i form av fodral, väskor eller påsar osv. har tillhandahållits eller gjorts tillgängliga för användning med produkten, måste kunden fortsätta att använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till tjänsten för skydd mot oavsiktliga skador. Vårdslöst, försumligt eller oegentligt uppträdande omfattar men är inte begränsat till att behandla och använda de produkter som omfattas av tjänsten på ett farligt, skadligt eller aggressivt sätt som kan orsaka skador och att med vilja eller avsiktligt skada produkten. Skador som uppkommit till följd av sådana handlingar omfattas INTE av skyddet mot oavsiktliga skador inom ramen för denna tjänst.

För HP:s kommersiella produkter och konsumentprodukter är skyddet mot oavsiktliga skador i samband med hantering begränsat till en incident per produkt per 12-månadersperiod räknat från HP Care Pack-tjänstens startdatum.

Så snart den angivna gränsen är nådd, debiteras kostnaden för reparation av anmälda skador på löpande räkning, men alla andra aspekter av den köpta HP Care Pack-tjänsten gäller fortfarande, såvida inget annat är särskilt dokumenterat i inköpslandet.

För kunder som har en historik med ett betydande antal skadeanmälningar förbehåller sig HP också rätten att neka till köp av tjänsten för skydd mot oavsiktliga skador i samband med hantering.

Begränsningar av tillvalen Behålla defekta medier och Behålla omfattande defekt material

Tillvalen Behålla defekta medier och Behålla omfattande defekt material är endast tillämpliga på godkända datainnehållande komponenter som byts ut av HP på grund av att de inte fungerar. Det gäller inte för utbyte av datainnehållande komponenter som inte är defekta.

Datainnehållande komponenter som av HP specificeras som förbrukningsartiklar och/eller har överskridit de gränser för maximal livslängd/maximal användning för support som anges i tillverkarens användarmanual, produktens QuickSpecs eller det tekniska databladet omfattas inte av tillvalen Behålla defekta medier och Behålla omfattande defekt material.

Servicetäckning för tillvalen Behålla defekta medier och Behålla omfattande defekt material för produkter som enligt HP kräver ett separat serviceavtal, i förekommande fall, måste konfigureras och köpas separat.

Felfrekvenser för dessa komponenter 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 Behålla defekta medier eller Behålla omfattande defekt material (t.ex. när utbyte av defekta datainnehållande komponenter i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

HP tar inget ansvar för innehållet på eller förstörelse av datainnehållande komponenter som behållits av kunden. Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i HP:s aktuella standardförsäljningsvillkor eller det tekniska databladet, svarar HP och dess koncernbolag, underleverantörer eller leverantörer inte under några omständigheter för tillfälliga eller speciella skador eller följdskador på grund av förlust eller missbruk av data inom ramen för tillvalstjänsten Behålla defekta medier eller Behålla omfattande defekt material.

Allmänna bestämmelser

HP bekräftar en servicebeställning genom att registrera ett ärende, informera kunden om supportärendets ID och bekräfta prioriteringsgraden 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; stor inverkan på verksamheten
- Grad 3 – Normalt: t.ex. stopp eller försämrad funktion i icke-produktionssystem (t.ex. testsystem); försämrad funktion i produktionsmiljön 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 och tillval för vilka HP Care Pack-tjänster säljs individuellt måste beställas med samma servicenivå som den produkt de ingår i, om denna servicenivå är tillgänglig för dessa enheter och tillval.

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

Om du vill ha ytterligare information om HP Services kan du vända dig till något av våra försäljningskontor eller någon av våra återförsäljare världen över, eller besöka någon av följande webbplatser:

HP:s supporttjänster: www.hp.com/services/support

HP Care Pack-tjänster: www.hp.com/services/carepack

Koppla upp dig

hp.com/go/getconnected

Aktuella drivrutiner samt support- och säkerhetsmeddelanden från HP levereras direkt till ditt skrivbord

© 2005, 2006, 2008, 2009, 2011-2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. HP ger inga andra garantier för HP:s produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en ytterligare garanti eller ett ytterligare villkor, varken uttryckligen eller underförstått, enligt lag eller enligt praxis. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

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

5982-6547SVE, skapad i maj 2005, uppdaterad i mars 2013, ver. 9

