

HP Hardware Support Exchange Service

HP:s kundsupportavtal



En tjänst där hårdvaran byts ut – ett kostnadseffektivt och bekvämt alternativ till reparation på platsen.

HP erbjuder en tjänst som omfattar utbyte av hårdvara för utvalda HP-produkter. HP Hardware Support Exchange Service är ett kostnadseffektivt och bekvämt alternativ till reparation på platsen, särskilt för produkter som inte innehåller kunddata eller i fall där kunden enkelt kan återskapa data från säkerhetskopierade filer.



Med HP Hardware Support Exchange Service får kunden en utbytesprodukt. Utbytesprodukten levereras utan avgift med flygfrakt eller kurir direkt till dig.

Tjänstens fördelar

- Bekvämlig dörr-till-dörr-service
- En servicetjänst till en lägre kostnad än alternativet service på platsen

- Flexibla lösningar för retur av defekta enheter till HP – bekväm hämtning av HP och returleverans med förbetalda fraktsedlar och emballage som tillhandahålls av HP
- Korta och flexibla svarstider

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Fjärrdiagnostik och teknisk telefonsupport
- Utbyte av hårdvara
- Val mellan olika returalternativ
- Olika svarstider
- Valbara servicefönster
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och -service

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Egenskap	Leveransspecifikationer
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	När ett problem uppstår, måste kunden först ta kontakt med HP. HP ger grundläggande teknisk telefonassistans med installation, produktkonfiguration, iordningställande och problemlösning. Innan ett utbyte schemaläggs, kan HP be kunden om relevant information, om att starta diagnostikverktyg och utföra andra supportaktiviteter.
Utbyte av hårdvara	<p>Om problemet, enligt HP:s bedömning, inte kan lösas på distans, kommer HP att byta ut den defekta produkten mot en produkt som är ny eller har motsvarande prestanda, men som kan ha mindre kosmetiska defekter. Utbytta produkter blir HP:s egendom.</p> <p>Utbytesenheten levereras med fraktbolag eller kurir direkt till kunden utan leveransavgift. Kundens önskade leveransadress får inte innebära att HP måste leverera ersättningsprodukten genom internationella tullar.</p>
Retur av defekta produkter till HP	<p>HP erbjuder två alternativ för retur av den defekta produkten till HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunden levererar: Med det här alternativet ansvarar kunden för att returnera den defekta utrustningen till HP inom den tidsram som anges nedan (se "Kundens ansvar") genom att paketera enligt HP:s instruktioner i det emballage och med den förbetalda fraktsedel som HP skickar tillsammans med utbytesprodukten.• HP hämtar enheten: Efter HP:s bedömning, hämtar en HP-auktoriserad kurir upp den defekta produkten hos kunden, antingen samtidigt med leverans av utbytesprodukten eller inom de närmast påföljande 10 arbetsdagarna. Kunden ansvarar för att produkten förpackas och förbereds på lämpligt sätt innan den hämtas av kuriren.
Svarstider	<p>Svarstiden kan definieras som den tid som förflyter från det att kundens första begäran om service tas emot och registreras hos HP tills HP:s representant anländer till kundens anläggning, om denna tid faller inom det specificerade servicefönstret.</p> <p>Följande svarstider för utbytjänster finns tillgängliga för utvalda produkter och områden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nästa arbetsdag: När servicebeställningen har registrerats, skickar HP utbytesenheten till kundens anläggning för leverans nästa arbetsdag som täcks av ett servicefönster.• 4 timmars svarstid (endast för utvalda produkter om områden): När servicebeställningen har registrerats kommer HP att leverera utbytesenheten för leverans till kundens anläggning inom 4 timmar, om denna tid faller inom specificerat servicefönster.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper, forts

Egenskap	Leveransspecifikationer
Servicefönster	<p>Servicefönstret anger den tid inom vilken utbytesprodukter levereras och fjärrdiagnos och supporttjänster finns tillgängligt.</p> <p>Följande servicefönster är tillgängliga för godkända produkter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Normal kontorstid, normala arbetsdagar: service är tillgänglig normala arbetsdagar under normal kontorstid, utom helgdagar.• 24 x 7 (enbart för utvalda produkter): service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar. <p>Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. På närmaste lokalkontor finns mer information om tillgängligheten.</p> <p>HP ger åtkomst till hårdvarurelaterade elektroniska och webbaserade verktyg och tjänster, t ex uppdateringar av fast programvara och meddelanden om förebyggande åtgärder.</p>
Åtkomst till elektronisk support-information och -service	<p>Med ett avtal för hårdvaruservice kan kunden använda alla tjänster som är fritt tillgängliga för registrerade användare med hårdvarusupport, plus ytterligare funktioner såsom webbaserad sökning i tekniska supportdokument för enklare problemlösning, åtkomst till lösenord som krävs för användning av HP:s diagnostikverktyg samt möjlighet att göra servicebeställningar och kontrollera deras status.</p>

Specifikationer

Tabell 2. Alternativa servicenivåer

Alternativ	Leveransspecifikationer
Utbyte nästa dag	<p>HP tillhandahåller en utbytesservice som omfattar instruktioner för paketering, nödvändigt emballage samt förbetald fraktsedel för retur av den defekta produkten.</p> <p>HP levererar en utbytesprodukt till kundens anläggning för leverans nästa arbetsdag efter att servicebeställningen har registrerats, förutsatt att den täcks av ett servicefönster.</p> <p>Kunden kan ringa HP Response Center under vanlig kontorstid på vardagar, exklusive helgdagar. Samtalen måste inkomma före 14.00 lokal tid för att aktivera en utbytestjänst med leverans nästa arbetsdag för utvalda geografiska områden. Med denna tjänst tillhandahålls en utbytesenhet påföljande arbetsdag inom de flesta områden. Leveranstiden kan variera med det geografiska läget.</p>
4 timmars utbyte, normal kontorstid (enbart för utvalda produkter)	<p>HP tillhandahåller en utbytesservice som omfattar instruktioner för paketering, nödvändigt emballage samt förbetald fraktsedel för retur av den defekta produkten.</p> <p>HP levererar en utbytesprodukt till kundens anläggning för leverans inom 4 timmar efter det att servicebeställningen registrerats. Svarstiden på 4 timmar mäts endast inom servicefönstret. För samtal efter 13.00 lokal tid kan svarstiden överföras till nästa arbetsdag.</p> <p>Kunden kan ringa HP Response Center under vanlig kontorstid på vardagar, exklusive helgdagar. Samtalen måste tas emot före 13:00 lokal tid för att aktivera en utbytestjänst med leverans inom 4 timmar för vissa geografiska områden.</p>
4 timmars utbyte, 24 x 7 (enbart för utvalda produkter)	<p>HP tillhandahåller en utbytesservice som omfattar instruktioner för paketering, nödvändigt emballage samt förbetald fraktsedel för retur av den defekta produkten.</p> <p>HP levererar en utbytesprodukt till kundens anläggning för leverans inom 4 timmar efter det att servicebeställningen registrerats. Kunden kan ringa till HP Response Center vilken tid som helst alla dagar på året.</p>

Specifikationer

Tabell 3. Utökningar av servicenivåer (tillval)

Utökningar	Leveransspecifikationer
Hämtning av HP (utvalda produkter)	För utvalda produkter och vissa geografiska områden gäller att HP-auktoriserad kurir hämtar, efter HP:s bedömning, den defekta produkten hos kunden, antingen samtidigt som utbytesprodukten levereras eller inom de närmast påföljande 10 arbetsdagarna.

Begränsningar av servicen

Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och –support, leverans av permanent utbytesprodukt eller andra servicemetoder. HP avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support.

I denna tjänst ingår bland annat inte:

- Diagnos eller underhåll på plats hos kunden (om diagnos eller underhåll på platsen krävs, faktureras kunden enligt HP:s standardprislista för service)
- Lordningställande och installation av utbytesprodukten hos kunden
- Återställning av operativsystem, annan programvara och data
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Service som krävs för att kunden inte har implementerat en s k systemfix eller inte utfört en reparation, rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP
- Service som krävs för att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om
- Förebyggande underhåll

Kundens önskade leveransadress får inte kräva att HP levererar ersättningsprodukten eller utbyta produkter genom internationella tullar.

Tillgången på olika tjänstealternativ kan variera lokalt.

Utbytesprodukten levereras utan avgift med flygfrakt eller kurir direkt till dig.

Kundens ansvar

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

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

För utvalda produkter måste kunden informera HP om alla krav på konfiguration av utbytesprodukten innan tjänsten påbörjas och dokumentera dessa konfigurationskrav på varje servicebeställningssedel.

Om alternativet "Hämtas av HP" inte valts, måste kunden leverera den defekta produkten till HP inom 3 arbetsdagar efter mottagandet av utbytesprodukten. Om den defekta produkten inte inkommit till HP inom 10 arbetsdagar efter att kunden mottagit utbytesenheten, kommer kunden att faktureras enligt gällande prislista.

Utbytesenheter levereras vanligtvis till och defekta produkter hämtas vanligtvis i kundens reception eller godsmottagning om den angivna kundadressen är en företagsadress. Kunden måste godkänna mottagandet av utbytesenheten genom att skriva på fraktsedeln vid leverans.

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

Det åligger kunden att:

- Säkerhetskopiera all programvara och data. HP rekommenderar regelbunden säkerhetskopiering
- Återskapa programvara och data i enheten efter reparationen eller utbytet
- Installera användarprogramvaran och se till att de rätta licenserna finns

Geografisk täckning

Service tillhandahålls i Europa, Mellanöstern och Afrika ("EMEA") och, inom EMEA, endast i de länder där HP har ett servicekontor eller en auktoriserad servicerepresentant. Såvida inget annat anges i servicebeskrivningen kommer servicen att vara tillgänglig under HP:s ordinarie öppettider, måndag till fredag, med undantag för lokala avvikelser. Allmänna helgdagar undantas. En förflyttning av produkten är kundens ansvar och kan resultera i tilläggsavgifter och modifierade servicenivåer och svarstider.

Fråga en lokal HP-auktoriserad representant om denna service finns tillgänglig där du är.

HP Hardware Support Exchange Service

En bekväm dörr-till-dörr-tjänst och fasta svarstider.

Beställningsinformation

De olika tjänsternas tillgänglighet och servicenivåer kan variera beroende på lokala resurser. Om du vill ha ytterligare information, eller om du vill beställa HP Hardware Support Exchange Service, är du välkommen att kontakta en lokal HP-representant och uppge produktnumret:

- HA117AC

Ytterligare information

Ytterligare information om HP:s tjänster kan du få på något av våra säljkontor världen över eller på vår webbplats www.hp.com/hps/support

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

Om du vill veta mer, besök www.hp.com

5981-8503SVE. Januari 2004

