

HP Foundation Care Exchange Service



HP Services

Tjänstens fördelar

- Ger tillgång till HPs tekniska resurser för problemlösning
- Kan bidra till förbättrad systemprestanda och minskade driftstopp
- Din IT-personal kan koncentrera sig på kärnverksamhet och uppgifter med högsta prioritet
- Tillhandahåller en bekväm uppsättning hårdvaru- och programvarutjänster

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Ett urval Foundation Care Exchange-tjänster med olika servicenivåer
- Eskaleringsrutiner
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster
- **Hårdvarusupport**
 - Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
 - Förhandsutbyte av delar
 - Förbetald fraktsedel, material och instruktioner för retur av en defekt enhet
 - Utbytesdelar och material
 - Analys och åtgärdande av problem
- **Programvarusupport**
 - Tillgång till tekniska fjärrresurser
 - Licens att använda programvaruuppdateringar
 - Programvarusupport
 - Programvarufunktioner och driftsrelaterad support
 - HP-rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation
 - Uppdateringar av firmware för utvalda produkter

HP Foundation Care Exchange Service kombinerar populära fjärrtjänster för hårdvara och programvara som gör att du kan förbättra tillgängligheten till din IT-infrastruktur. HPs tekniska resurser samarbetar med ditt IT-team för att hjälpa dig lösa problem med hårdvaran och programvaran på dina HP-nätverksprodukter.

Tjänsten för hårdvaruutbyte är en snabb och tillförlitlig tjänst för utbyte av reservdelar för de HP-nätverksprodukter som omfattas. HP Foundation Care Exchange Service är ett kostnadseffektivt och bekvämt alternativ till support på platsen som specifikt avser produkter som är enkla att transportera och på vilka du enkelt kan återställa data från säkerhetskopierade filer.

Vid hårdvaruutbyte erhåller du en ersättningsprodukt som levereras utan fraktkostnad till din adress inom en specificerad tidsperiod. Utbytesprodukterna eller delarna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter.

Vid programvarusupport får du tillgång till teknisk fjärrsupport samt programvaruuppdateringar och rättelser. Kunderna kan komma åt uppdateringar av programvara och referenshandböcker så snart dessa blir tillgängliga.

Dessutom ger HP Foundation Care Exchange Service elektronisk åtkomst till relaterad produkt- och supportinformation, vilket gör att alla i din IT-personal kan komma åt kommersiellt tillgänglig viktig information.

Du kan välja mellan två nivåer av åtgärdande support för att tillgodose dina verksamhets- och driftsrelaterade behov: Hårdvaruutbyte nästa arbetsdag eller inom 4 timmar.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
Alternativa servicenivåer för HP Foundation Care Exchange	För nätverksprodukter från HP som omfattas av Foundation Care Exchange erbjuder HP två olika servicenivåer för utbyte av reservdelar för hårdvara: <ul style="list-style-type: none">• HP Foundation Care Exchange Service nästa arbetsdag• HP Foundation Care Exchange Service inom 4 timmar I den text som följer får du en detaljerad beskrivning av utbyte av reservdelar inom ramen för HP Foundation Care Exchange. Tillgången till dessa tjänster kan variera lokalt. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.
Eskaleringsrutiner	HP har upprättat formella eskaleringsrutiner för att underlätta lösningen av komplexa problem. Personal på det lokala HP-kontoret koordinerar problemskaleringen genom att engagera lämpliga resurser inom HP och/eller från utvalda tredjepartsleverantörer som kan hjälpa till med problemlösningen.

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Åtkomst till elektronisk supportinformation och tjänster	Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Kunden har åtkomst till: <ul style="list-style-type: none">• Vissa funktioner som är tillgängliga för registrerade användare, 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 att underlätta vid problemlösning.• Sökning i kunskapsdatabaser hos HP eller tredje part för vissa tredjepartsprodukter i syfte att hämta produktinformation, söka efter svar på supportfrågor och delta i supportforum. Den här tjänsten kan vara begränsad på grund av åtkomstrestriktioner från tredjepartsleverantörer.
Hårdvarusupport	
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	När kunden råkar ut för ett problem måste han eller hon först ringa ett särskilt angivet supporttelefonnummer. HP tillhandahåller grundläggande teknisk telefonassistans med installation, produktkonfiguration, inställningar och problemlösning. Innan HP ger någon fjärrassistans eller service på annan plats kan kunden bli ombedd att uppge relevant information, starta diagnostikverktyg och utföra andra åtgärder på HPs begäran. HP kommer därefter att samarbeta med kunden på distans för att isolera problemet med maskinvaran.
Förhandsutbyte av delar	HP bekräftar att den beställda delen kommer att levereras innan HP erhåller den defekta delen, inom ramen för servicenivån för utbyte av reservdelar. Kunden måste returnera den defekta delen inom den av HP specificerade tid som anges i stycket Kundens ansvar på det här databladet. Den utbytta produkten blir HPs egendom. Om en del inte returneras inom den angivna tiden erhåller kunden en faktura och är skyldig att betala fullt pris för delen i fråga enligt gällande prislista i landet.
Företald fraktsedel, material och instruktioner för retur av en defekt enhet	HP levererar den HP-stödda utbytesprodukten i en behållare som lämpar sig för retur av den defekta produkten till HP. Instruktioner och en företald fraktsedel för retur av den trasiga produkten medföljer i transportbehållaren för produkten och kunden ska returnera den defekta produkten i transportbehållaren i enlighet med HPs instruktioner.
Utbytesdelar och material	HP tillhandahåller 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. Utbytesdelarna blir HPs egendom. Kunder som önskar behålla, avmagnetisera eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar kommer att faktureras för detta och måste betala för utbytesdelen. Tillbehör och förbrukningsmaterial omfattas inte av supporten och tillhandahålls inte inom ramen för denna tjänst; standardgarantivillkor gäller för tillbehör och förbrukningsmaterial.
Analys och åtgärdande av problem	HP ger åtgärdande support för att lösa programvaru- och hårdvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden för produkter som täcks. HP ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. HP ger även kunden fjärrassistans med att felsöka problem och fastställa konfigurationsparametrar för konfigurationer som stöds.
Programvarusupport	
Tillgång till teknisk personal	Kunden kan nå HPs tekniska resurser via telefon, elektronisk kommunikation eller fax (där detta är tillgängligt lokalt) för att få hjälp med att lösa problem med implementering eller drift av programvara.
Licens att använda programvaruuppdateringar	Kunden får licens att använda uppdateringar av HP-programvara eller tredjepartsprogramvara som stöds av HP för varje system, socket, processor, processorkärna eller slutanvändarlicens som omfattas av denna tjänst, i enlighet med villkoren i HPs eller den andra programtillverkarens ursprungliga programvarulicens. Licensvillkoren ska vara såsom de beskrivs i de licensvillkor för HP-programvara som motsvarar kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller när så är tillämpligt, i enlighet med gällande licensvillkor från tredjepartstillverkaren. Om tillämpligt inbegriper detta alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Programvarusupport	När ett programvaruproblem har registrerats blir kunden kontaktad av en ingenjör från HP Solution Center inom två timmar. HP ger åtgärdande support för att hjälpa till att lösa programvaruproblem som är identifierbara och kan reproduceras av kunden. HP ger även support för problem som är svåra att reproducera och hjälper kunden att identifiera dessa. HP ger även kunden assistans med att felsöka problem och fastställa konfigurationsparametrar för konfigurationer som stöds.
Programvarufunktioner och driftsrelaterad support	HP tillhandahåller kommersiellt tillgänglig information om aktuella produktfunktioner, kända problem och tillgängliga lösningar samt driftsrelaterad rådgivning och assistans.
HP-rekommenderade metoder för uppdatering av programvara och dokumentation	För HP-programvara och tredjepartsprogramvara som stöds av HP kommer den rekommenderade leveransmetoden att fastställas av HP. Den primära leveransmetoden för programvara- och dokumentationsuppdateringar är via portalen för programuppdateringar och licenser eller en webbplats hos tredje part.
Uppdateringar av firmware för utvalda produkter	Tillgång till firmwareuppdateringar. När HP lanserar firmwareuppdateringar för HP-nätverkshårdvaru- eller jointware-produkter blir dessa uppdateringar endast tillgängliga för de kunder som köpt tjänster som täcker produkterna i fråga. Dessutom: <ul style="list-style-type: none"> • Kunden har rätt att hämta, installera och använda firmwareuppdateringar för hårdvaru- eller jointware-produkter som täcks av denna tjänst. Alla tillämpliga licensrestriktioner i HPs gällande standardvillkor för försäljning gäller. • HP kommer att vidta rimliga åtgärder för att verifiera rättigheterna till uppdateringar (som en åtkomstkod eller annan identifierare) och kunden ansvarar för att använda sådana eventuella åtkomstverktyg i enlighet med villkoren på det här databladet och andra tillämpliga avtal med HP. • HP kan komma att vidta ytterligare rimliga åtgärder, inklusive revisioner, för att verifiera att kunden följer villkoren i sina avtal med HP, inklusive vad som anges på detta datablad. • Kunder som har firmware-licenser baserade på programvaruprodukter (funktioner som implementerats i firmware och som aktiverats genom köp av en separat programvarulicensprodukt) måste ha ett aktivt supportavtal för HP-programvara, om ett sådant är tillgängligt, för att få ta emot, ladda ned, installera och använda tillhörande firmware-uppdateringar. HP kommer endast att 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, kärna eller slutanvändarlicens för programvaran i enlighet med villkoren i HPs eller tillverkarens ursprungliga licensvillkor.

Tabell 2. Alternativa servicenivåer

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

Alternativ	Leveransspecifikationer
Foundation Care med utbyte inom 4 timmar	Service finns tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar. Utbyteshårdvara för produkter som täcks kommer att levereras inom fyra timmar från det att samtalet loggats och bekräftats av HP. Alla leveranstider för utbyte av hårdvaruprodukter är föremål för lokal tillgänglighet. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.
Foundation Care med utbyte nästa arbetsdag	Service finns tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar. Vid samtal som tas emot vardagar före 14.00 lokal tid, med undantag för helgdagar, skickar HP en utbytesprodukt till kundens adress med leverans den arbetsdag som infaller närmast efter den dag då servicebeställningen tagits emot och bekräftats av HP. Servicesamtal som tas emot efter 14.00 registreras nästa arbetsdag och expedieras under den därpå följande arbetsdagen. Leveranstiden kan variera beroende på det geografiska läget. Alla leveranstider för hårdvaruutbytesprodukter kan variera lokalt. Vänd dig till ett lokalt HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga svarstider.

Begränsningar av servicen

HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla servicebeställningar.

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- 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 enligt HPs uppfattning krävs på grund av att icke HP-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, firmware eller programvara.
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden.
- 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.
- Säkerhetskopiering och återställning av samt support för operativsystem, annan programvara och data.
- Installation av eventuella firmware- och/eller programvaruuppdateringar som kan installeras av kunden
- Installation av utbytesprodukten.
- Alla tjänster som inte är tydligt specificerade i detta dokument.
- Icke HP-enheter

Programvarusupport:

Programvaruuppdateringar finns inte tillgängliga till alla produkter. Om denna service inte är tillgänglig ingår den inte i programvarusupporten.

För vissa produkter innehåller programvaruuppdateringarna endast smärre förbättringar. Nya programvaruversioner måste köpas separat.

Resezoner

Resezoner gäller endast kurirtransporter.

Resezoner och -avgifter för kurirtransporter, 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 kurirtransporter på följande sätt:

Svarstider för utbyte av hårdvara nästa arbetsdag

Avstånd från primärt HP-supportcenter	Servicenivån för svar nästa dag
0–160 km	Nästa dag enligt servicefönstret
161–320 km	1 ytterligare dag
321–480 km	2 ytterligare dagar
Mer än 480 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser

Svarstider för utbyte av hårdvara inom 4 timmar

Avstånd från primärt HP-supportcenter	4 timmars svarstid
0–160 km	4 timmar
161–320 km	8 timmar
321–480 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser
Mer än 480 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser

Förutsättningar

För att kunna köpa denna tjänst måste kunden ha rätt licens för att använda den version av programvaran som stöds när supportavtalets löptid börjar. I annat fall kan ytterligare avgifter debiteras för att kunden ska bli berättigad till att köpa tjänsten.

Om kunden 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 Foundation Care, om ett sådant är tillgängligt, för den aktuella produkten för att få 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 HPs ursprungliga licensavtal för programvara.

Förutsättningar

HP Foundation Care Exchange Service måste köpas för alla HP-nätverksprodukter i kundens miljö som kräver support på denna nivå.

För att kunna köpa denna tjänst måste kunden ha rätt licens för att använda den version av programvaran som stöds när supportavtalets löptid börjar. I annat fall kan ytterligare avgifter debiteras för att kunden ska bli berättigad till att köpa tjänsten.

Kundens ansvar

Kunden måste behålla och på HPs begäran tillhandahålla alla ursprungliga programvarulicenser, avtal om uppgraderingslicenser och licensnycklar.

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.

Kunden måste tillhandahålla korrekt och fullständig information i god tid för att HP ska kunna utföra tjänsterna. Kunden måste även tillhandahålla korrekt och fullständig skeppningsinformation i god tid för att HP ska kunna leverera ersättningsprodukten.

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

- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Installera uppdateringar och rättelser av firmware som kan installeras av kunden
- 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
- 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 löpande räkning, såvida inget annat överenskommit skriftligen mellan HP och kunden.

Dessutom ska kunden:

- Registrera sig som användare av HPs eller tredje parts elektroniska verktyg för att få åtkomst till kunskapsdatabaser och erhålla produktinformation. HP kommer att förse kunden med nödvändiga uppgifter för registrering; för vissa produkter krävs det dessutom att kunden accepterar leverantörens villkor för att använda det elektroniska verktyget.
- Behålla och på HPs begäran tillhandahålla alla originalprogramlicenser, licensavtal, licensnycklar och registreringsinformation angående prenumerationer som krävs för denna tjänst.
- Ansvara för att vidta åtgärder vid aviseringar om uppdaterade och föråldrade programvaruprodukter från HP Support Center.
- Ansvara för all säkerhetskopiering och återställning av data.
- Följa villkoren och bestämmelserna för licensiering enligt vad som fastställts av den ursprungliga programvarutillverkaren eller säljaren
- Använda alla programvaruprodukter i enlighet med aktuella licensvillkor för HP-programvara motsvarande kundens erforderliga underliggande programvarulicens eller i enlighet med de aktuella licensvillkoren från tillverkaren av tredjepartsprogramvaran, om tillämpligt. Detta innebär alla ytterligare licensvillkor för programvara som kan medfölja programvaruuppdateringar som tillhandahålls inom ramen för denna tjänst.

Om HP så begär måste kunden eller en HP-auktoriserad representant aktivera hårdvaruprodukten för support inom tio (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 tio dagar.

Kunden ansvarar för säkerheten hos den egna och konfidentiella informationen. Kunden ansvarar för att på korrekt sätt rensa i eller ta bort data från produkter som kan komma att bytas ut och returneras till HP som en del av reparationsprocessen i syfte att skydda kundens data. Om du vill ha mer information om kundens skyldigheter inklusive dem som anges i HPs policy för rensning av medier och policyn för mediehantering för kunder inom vårdsektorn kan du gå till hp.com/go/mediahandling.

Kunden måste skicka den defekta produkten eller dito reservdelarna till HP inom fem (5) arbetsdagar från och med det att han eller hon mottagit utbytesprodukten eller -delen och måste införskaffa ett kvitto på förbetald försäkring, vilket måste behållas av kunden som ett bevis på att han skickat försändelsen till HP. Om den defekta produkten eller delen inte kommit till HP inom 10 arbetsdagar från det att kunden mottagit utbytesprodukten kommer kunden att faktureras för utbytesprodukten enligt gällande listpris.

Omfattning

Förbrukningsartiklar, inklusive men ej begränsat till flyttbara medier, batterier som kan bytas av kunden, underhållssatser och andra tillbehör samt enheter för underhåll utfört av användaren 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.

För HPs nätverkssystem täcker servicen för huvudprodukten sådana hårdvarutillval av HP-märke som inte av HP angivits vara i behov av separat täckning och som är kvalificerade för systemet, köps vid samma tidpunkt eller efteråt och är inbyggda i systemet (t.ex. anslutningsmoduler, sändtagare och interna strömförsörjningsenheter).

Allmänna bestämmelser

HP förbehåller sig rätten att på löpande räkning debitera kunden för eventuellt extra arbete som utförts på grund av att förutsättningarna för tjänsten inte var uppfyllda eller för att kunden inte uppfyllt andra nödvändiga krav.

- Denna service omfattar rådgivning per telefon. För att lösa ett problem kan det krävas att kunden vidtar åtgärder

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- Alla tjänster som inte är tydligt specificerade i detta dokument.

Beställningsinformation

För produkter som innehåller enheter eller tillval som säljs separat och ges support separat, måste alla enheter eller tillval som säljs separat eller ges support separat falla under samma avtal och ha samma servicenivå som basprodukten om denna servicenivå är tillgänglig för enheterna eller tillvalen i fråga.

Tillgången till service och de olika servicenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser.

Om du vill ha ytterligare information eller vill beställa HP Foundation Care Exchange Care Pack Service kan du vända dig till en lokal HP-försäljningsrepresentant eller HP-återförsäljare.

Ytterligare information

Om du vill ha ytterligare information om HP Foundation Care Exchange Care Pack Service eller andra HP-supporttjänster kan du vända dig till något av våra försäljningskontor världen över eller besöka följande webbplatser:

HPs supporttjänster: hp.com/services/support

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

Registrera dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Visa dina kollegor

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. HP ger inga andra garantier för HPs 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 HPs tillämpliga Allmänna villkor som görs tillgängliga för kunden vid köptillfället.

4AA4-8877SVE, skapad i juni 2014

