

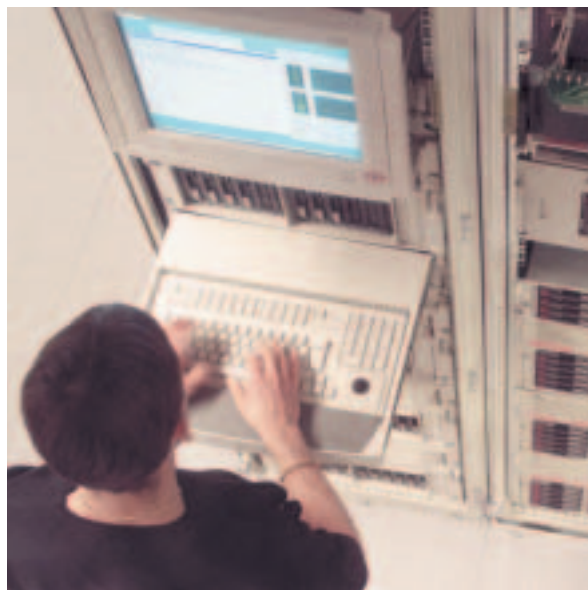
HP Hardware Support Offsite med returservice

HP:s kundsupportavtal



Tjänster av hög kvalitet som omfattar retur till HP, fjärrsupport via telefon och reparation.

HP Hardware Support Offsite med returservice innehåller tjänster av hög kvalitet och omfattar retur till HP, fjärrsupport via telefon samt reparation på ett av HP anvisat reparationscenter för utvalda produkter. Denna tjänst inkluderar reparation eller utbyte, emballage, arbete och transportkostnader för returen.



För att tillgodose dina specifika behov erbjuder HP olika alternativ när det gäller reparationstider hos och leveranser till det av HP anvisade reparationscentret.

Tjänstens fördelar

- Flexibla leveransalternativ
- Möjlighet att välja mellan olika reparationstider
- En kostnadseffektiv, tillförlitlig supportlösning för produkter som används i mindre kritiska företags- eller hemmiljöer
- Support av hög kvalitet med uppbackning från HP

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Fjärrdiagnostik och teknisk telefonsupport
- Reparation på ett anvisat HP Repair Center, material och delar ingår
- Den fungerande produkten returneras till din anläggning
- Flexibla alternativ för leverans till anvisat HP Repair Center
- Flexibla alternativa reparationstider (endast för utvalda produkter)
- Service ges vardagar under kontorstid (standard)

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 du får hjälp på distans eller "offsite", kan HP be dig om relevant information, om att starta diganostikverktyg eller utföra andra supportaktiviteter. HP arbetar tillsammans med kunden på distans för att isolera hårdvaruproblemet.
Reparation, material och delar	<p>Om problemet, enligt HP:s bedömning, inte kan lösas på distans kommer en HP-auktoriserad representant från ett anvisat HP Repair Center att ge teknisk support på den felaktiga hårdvaran så snart produkten kommit fram till HP Repair Center. HP tillhandahåller alla delar som omfattas av support samt det material som behövs för att återställa den felaktiga produkten till funktionsdugligt skick. Vissa enheter kan HP efter egen bedömning välja att byta ut istället för att reparera dem. Reservdelarna och utbytesenheterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbyta delar och enheter blir HP:s egendom.</p> <p>Dessutom kan HP installera tillgängliga tekniska förbättringar på de system som omfattas av avtalet för att hårdvaruprodukterna ska fungera på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP. HP kan efter egen bedömning installera uppdateringar av den fasta programvaran som HP anser vara nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att möjliggöra support av den utrustning som omfattas av avtalet.</p>
Returleverans	En HP-auktoriserad kurir returnerar den reparerade eller utbyta produkten till kundens anläggning (om kunden finns inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls). Returleverans sker med marktransport och tar vanligtvis mellan 2 och 7 dagar. Kunden kan få leverans snabbare mot en tilläggsavgift.
Leverans till HP Repair Center	<p>HP erbjuder två olika alternativ för att leverans av den trasiga produkten till anvisat HP Repair Center.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunden levererar själv (HP returservice): Med detta alternativ ansvarar kunden för att den defekta enheten levereras eller transporteras till anvisat HP Repair Center. Kunden måste se till att produkten är förpackad på lämpligt sätt för det valda leveranssättet. Leverans kan ske personligen eller skötas av någon lokal budfirma.• Hämtas av HP (HP hämtnings- och returservice): En HP-auktoriserad kurir hämtar den defekta enheten hos kunden (om kunden finns inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls) och levererar den till anvisat HP Repair Center. Kunden ansvarar för att produkten förpackas och förbereds på lämpligt sätt innan den hämtas av kuriren. En servicebeställning måste komma in före klockan 12:00 för att enheten ska hämtas samma dag. Övriga servicebeställningar schemaläggs för hämtning nästa arbetsdag.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper, forts

Egenskap	Leveransspecifikationer
Reparationstid	<p>Reparationstiden mäts i det antal dagar som gått från det att enheten hämtas hos kunden av ett HP-auktoriserat bud (eller tas emot under arbetstid på HP Repair Center om den levereras eller skickas av kunden) tills dess att produkten är färdig för retur till kundens anläggning. I reparationstiden ingår inte den tid som krävs för att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kunden. Om enheten tas emot på anvisat HP Repair Center efter klockan 17.00 räknas reparationstiden från nästa arbetsdag.</p> <p>De olika alternativa reparationstiderna beskrivs i Tabell 4. Alla reparationsalternativ finns inte tillgängliga överallt. Reparationstiderna kan vara längre utanför storstadsområdena och ifråga om intermittenta fel kan ytterligare reparationstid behövas.</p>
Servicefönster	<p>Servicefönstret specificerar den tid under vilken tjänsterna är tillgängliga. HP Hardware Support Offsite med returservice enligt beskrivningen ovan levereras på distans och i anvisat HP Repair Center under kontorstid på vardagar. Service är tillgänglig mellan 8.00 och 17.00, måndag till fredag, utom allmänna helgdagar.</p>
Åtkomst till elektronisk support-information och -service	<p>HP ger åtkomst till hårdvarurelaterade elektroniska och webbaserade verktyg och tjänster, t.ex. uppdateringar av fast programvara och meddelanden om förebyggande åtgärder.</p> <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. Tillvalstjänster

Egenskap	Leveransspecifikationer
Rätt att behålla defekt material	<p>Det kan uppstå situationer då kunden inte vill lämna ut en defekt hårddisk därför att den innehåller känslig data.</p> <p>Detta servicealternativ, som är tillgängligt för godkända produkter, upphäver HP:s rätt att överta en defekt hårddiskkomponent på vilken känslig data finns lagrade.</p>

Specifikationer

Tabell 3. Alternativa servicenivåer*

Alternativ	Leveransspecifikationer
HP returservice	<p>HP tillhandahåller en returtjänst som omfattar reparation eller utbyte och retur av den trasiga enheten, inklusive alla delar, arbete och fraktkostnader. Genom att välja servicenivån HP returservice, åtar sig kunden ansvaret för att packa och leverera den felaktiga produkten till ett anvisat HP Repair Center.</p> <p>HP returnerar den reparerade eller utbytta produkten till kundens anläggning (om den ligger inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls). Reparationstiden för den här tjänsten är tre (3) arbetsdagar för utvalda produkter, utom vid intermittenta fel som kan kräva ytterligare reparationstid. Reparationstiden räknas i dagar från den tidpunkt då produkten tas emot på ett HP Repair Center till dess den reparerade produkten är färdig att returneras till kunden. I reparationstiden ingår inte den tid som krävs för att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kunden. I de fall då kunden begär snabbare returleverans mot en extra avgift, kommer denna att debiteras kunden.</p> <p>Kunden kan ringa till HP Response Center mellan 8:00 och 17:00, vardagar förutom helgdagar. Utökad telefonsupport kan finnas tillgänglig för vissa produkter (geografisk variation kan förekomma).</p>
HP hämtnings- och returservice	<p>HP tillhandahåller en dörr-till-dörr-tjänst som omfattar hämtning, reparation och utbyte av den felaktiga enheten och retur av en fungerande enhet. Reparationstiden för den här tjänsten är tre (3) arbetsdagar för utvalda produkter, utom vid intermittenta fel som kan kräva ytterligare reparationstid. Reparationstiden mäts från det ögonblick då produkten hämtas hos kunden (om tjänsten finns tillgänglig geografiskt) till dess att den reparerade produkten är färdig att returnera till kunden. I reparationstiden ingår inte den tid som krävs för att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kunden. I de fall då kunden begär snabbare returleverans mot en extra avgift, kommer denna att debiteras kunden.</p> <p>Kunden kan ringa till HP Response Center mellan 8:00 och 17:00, vardagar förutom helgdagar. En servicebeställning måste komma in före klockan 12:00 för att enheten ska hämtas samma dag. Övriga servicebeställningar schemaläggs för hämtning nästa arbetsdag. Utökad telefonsupport kan finnas tillgänglig för vissa produkter (geografisk variation kan förekomma).</p> <p>*Alla servicenivåer är inte tillgängliga för alla produkter.</p>

Specifikationer

Tabell 4. Utökningar av servicenivåer (tillval)

Utökningar	Leveransspecifikationer
Reparationstid	<p>För utvalda produkter och vissa geografiska områden, kan den här tjänsten köpas med ett antal olika alternativa reparationstider.</p> <ul style="list-style-type: none">• Två (2) arbetsdagar• Fem (5) arbetsdagar• Sju (7) arbetsdagar

Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och –support, service på ett av HP anvisat HP Repair Center eller med 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:

- 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 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

Serviceförfrågan vid intermittenta fel kan komma att kräva extra reparationstid och därför ta längre tid.

Tillgången på olika tjänstealternativ kan variera lokalt.

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

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.

Kunden måste se till att den felaktiga produkten är rätt packad och förberedd för hämtning eller för den valda leveransmetoden till anvisat HP Repair Center. HP kan komma att kräva att kunden bifogar en utskrift med resultat från tidigare utförd självtest tillsammans med den trasiga produkten.

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.

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

HP Hardware Support Offsite med returservice

För att tillgodose dina specifika behov erbjuder HP flexibla reparationstider och leveransalternativ.

Beställningsinformation

Om du vill beställa HP Hardware Support Offsite med returservice tar du kontakt med din lokala HP-representant och uppger produktnumret:

- HA118AC

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

5981-8504SVE. Januari 2004

