



# HP Hardware Support Onsite Service

HP Technology Services – avtalstjänster

Teknisk information

## Översikt

Med HP:s hårdvarusupport med service på platsen får du support för de godkända hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet, både på distans och på platsen, vilket hjälper dig att förlänga produktens driftstid.

Du kan välja mellan olika servicepaket med fördefinierade servicenivåer eller bemöta dina specifika supportbehov genom att konfigurera tillvalsfunktioner för service och välja bland ytterligare alternativ för svarstider och servicefönster.

## Tjänstens innehåll – några exempel

- Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
- Hårdvaruservice på platsen
- Utbytesdelar och material ingår
- Valfritt servicefönster
- Olika svarstider för service på platsen
- Eskaleringsrutiner
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster
- HP:s elektroniska fjärrsupportlösning (endast för godkända produkter)
- Förebyggande underhåll (tillval, endast för godkända produkter)
- Rätt att behålla trasiga hårddiskar (tillval, endast godkända produkter)
- Omfattande rätt att behålla defekt material (tillval; endast godkända produkter)
- Garanterade åtgärdstider på olika nivå istället för svarstider för service på platsen (tillval, endast för godkända produkter)
- Utökad reservdelshantering (ingår med vissa tillval för garanterad åtgärdstid)

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens innehåll

Tjänst	Leveransspecifikationer
<b>Fjärrdiagnostik och fjärrsupport</b>	<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 telefonassistans 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 HP:s elektroniska fjärrsupportlösningar 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. HP bekräftar att man tagit emot servicebeställningen genom att registrera ärendet, tilldela ett ärende-ID och informera kunden om detta ID. HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som ska tillämpas för alla inrapporterade incidenter.</p>
<b>Hårdvaruservice på platsen</b>	<p>För hårdvaruincidenter som enligt HP:s 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"><li>• Installera tekniska förbättringar för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP.</li><li>• 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.</li></ul> <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 firmware-uppdateringar är sådana som HP:s produktdivision rekommenderar för omedelbar installation.</p> <p>Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i det här dokumentet eller i HP:s 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>
<b>Utbytesdelar och material</b>	<p>HP tillhandahåller de utbytesdelar och det material som erfordras för att den hårdvara som omfattas av avtalet ska kunna hållas i ett väl fungerande skick, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar som tillhandahålls av HP ska vara nya eller har samma funktion som nya komponenter. Utbytta delar blir 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>

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts.)

Tjänst	Leveransspecifikationer
	<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 eller det tekniska produktdatabladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut inom ramen för denna tjänst.</p>
<b>Servicefönster</b>	<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>
<b>Svarstid för hårdvaruservice på platsen</b>	<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>
<b>Eskaleringsrutiner</b>	<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>
<b>Åtkomst till elektronisk supportinformation och elektroniska tjänster</b>	<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"><li>• 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.</li><li>• Utökade webbaserade sökningar i tekniska supportdokument som kunden är berättigad till för snabbare problemlösning.</li><li>• Vissa av HP utvecklade service- och diagnosverktyg med lösenordsskyddad åtkomst.</li><li>• Ett webbaserat verktyg för sändning av frågor direkt till HP. Verktyget hjälper till att lösa problem snabbt genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till en resurs som är behörig att besvara frågan. Verktyget gör även att man kan se statusen för varje support- eller servicebeställning, inklusive beställningar som gjorts per telefon.</li><li>• 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.</li></ul>

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens innehåll (forts.)

Tjänst	Leveransspecifikationer
<b>HP:s elektroniska fjärrsupportlösning</b>	HP:s elektroniska fjärrsupportlösning ger robusta felsöknings- och reparationsfunktioner för de produkter som omfattas. 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 incidenter snabbare.

## Specifikationer (tillval)

Tabell 2. Tillvalstjänster

Tjänst	Leveransspecifikationer
<b>Förebyggande underhåll</b>	<p>En auktoriserad HP-representant åker till kundens anläggning med regelbundna intervall. För andra produkter än skrivare som kräver underhållsservice ska kunden ringa till HP för att komma överens om en tidpunkt för förebyggande underhåll med överenskomna intervall. För alla skrivare som kräver förebyggande underhållsservice ska kunden ringa till HP för att komma överens om tidpunkter för förebyggande underhåll när skrivaren visar ett meddelande om detta eller när sidantalet närmar sig gränsen för satsens kapacitet.</p> <p>Under besöket tar den auktoriserade HP-representanten reda på vilka kontroller som ska utföras inför den förebyggande underhållsservicen, exempelvis diagnostik och kontroll av felloggar i system som omfattas av servicen för att hitta potentiella hårdvaruproblem och, om så behövs, bemöta klagomål på mekaniska eller elektroniska system och rengöra och byta slitna eller defekta delar eller underhållskomponenter.</p> <p>Representanten kan också kontrollera eventuella problem med kablar och kabelanslutningar samt visuella statusindikatorer på den hårdvara som omfattas av servicen. Även temperatur- och luftfuktighetsnivåer kan jämföras med leverantörens rekommendationer. Dessutom kan tillämpliga konstruktionsförbättringar och uppdateringar av den fasta programvaran installeras som, enligt HP:s bedömning, är nödvändiga för att hårdvaruprodukten ska kunna underhållas. Representanten kan också lämna en slutrapport om hårdvarans tillstånd.</p> <p>Förebyggande underhållsservice utförs mellan 08:00 och 17:00 lokal tid, måndag till fredag (utom helgdagar), oavsett vilket servicefönster som är valt.</p> <p>Tillgänglighet och produkter varierar i olika länder.</p>
<b>Rätt att behålla trasiga hårddiskar</b>	Detta servicetillval gäller utvalda produkter och ger dig rätt att behålla defekta hårddiskar eller godkända SSD/Flash-enheter som du inte vill lämna ifrån dig på grund av att de innehåller känsliga data. Alla diskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av tjänsten måste ingå i rätten att behålla trasiga hårddiskar.
<b>Omfattande rätt att behålla defekt material</b>	Med det här tillvalet får du, utöver rätten att behålla trasiga hårddiskar, rätt att behålla ytterligare komponenter som av HP betraktas som datalagrande enheter, t.ex. minnesmoduler. Alla berörda enheter med kapacitet att lagra data i ett system som omfattas av avtalet måste ingå i den omfattande rätten att behålla defekt material. De komponenter som kan behållas inom ramen för den här tjänsten räknas upp i det dokument som finns på <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a> .

## Specifikationer (tillval)

Tabell 2. Tillvalstjänster (forts.)

Tjänst	Leveransspecifikationer
<b>Garanterad åtgärdstid</b>	<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 under "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 bär inte ansvaret för eventuella förlorade data och du är själv ansvarig för att genomföra tillämpliga 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 HP:s 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. Utbyta 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>
<b>Utökad reservdelshantering (ingår med vissa tillval för garanterad åtgärdstid)</b>	<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 HP:s auktoriserade representanter när de ska verkställa en supportbeställning.</p>

## Specifikationer

Tabell 3. Alternativa tjänstenivåer

Alternativ	Leveransspecifikationer
<b>Alternativa servicefönster:</b>	
<b>Normal kontorstid, normala arbetsdagar (9x5)</b>	Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.
<b>13 timmar, vardagar (13x5)</b>	Service är tillgänglig 13 timmar per dag mellan 8.00 och 21.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.
<b>16 timmar, vardagar (16x5)</b>	Service är tillgänglig 16 timmar per dag mellan 8.00 och 24.00 lokal tid, måndag till fredag, utom helgdagar.
<b>24 timmar, vardagar</b>	Service är tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med fredag, utom helgdagar.
<b>Utökad täckning för ytterligare timmar</b>	Servicefönstret är utökat till att inkludera en anpassad täckningstid för ytterligare enstaka timmar före eller efter det valda servicefönstret.
<b>Utökad täckning för ytterligare dagar</b>	Servicefönstret utökas genom att den valda täckningstiden tillämpas på fler veckodagar, vilka omfattar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Lördagar, utom helgdagar</li><li>• Söndagar (kräver täckning för sön- och helgdagar)</li><li>• Helgdagar som infaller på en veckodag som normalt omfattas av det valda servicefönstret.</li></ul>
<b>Alternativ för svarstid för service på platsen:</b>	
<b>1 timmes svarstid med service på platsen</b>	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 1 timme från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP.
<b>2 timmars svarstid med service på platsen</b>	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 2 timmar från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP.
<b>4 timmars svarstid med service på platsen</b>	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.
<b>Service på platsen nästa dag</b>	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.
<b>Service på platsen andra dagen efter felanmälan</b>	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran den andra dagen inom servicefönstret efter det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP.
<b>Service på platsen tredje dagen efter felanmälan</b>	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran den tredje dagen inom servicefönstret från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP.
<b>Service på platsen femte dagen efter felanmälan</b>	En auktoriserad HP-representant kommer till kunden inom servicefönstret för att påbörja underhållsservice av hårdvaran den femte dagen inom servicefönstret från det att servicebeställningen har tagits emot och bekräftats av HP.
<b>Schemalagd service på platsen</b>	En auktoriserad HP-representant anländer till kunden för att påbörja underhållsservice av hårdvaran mellan 8:00 och 17:00 lokal tid under schemalagda besök på överenskomna veckodagar varje vecka, måndag till fredag utom helgdagar.

## Specifikationer

Tabell 3. Alternativ för servicenivåer (forts.)

Alternativ	Leveransspecifikationer
<b>Alternativ för garanterad åtgärdstid (istället för alternativ för garanterad svarstid):</b>	
<b>4 timmars garanterad åtgärdstid</b>	För kritiska incidenter med hårdvara som omfattas av avtalet utför HP det arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 4 timmar efter det första samtalet till HP, om denna tid faller inom servicefönstret.
<b>6 timmars garanterad åtgärdstid</b>	För kritiska problem med hårdvara som omfattas av avtalet utför HP det arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 6 timmar efter det första samtalet till HP, om denna tid faller inom servicefönstret.
<b>8 timmars garanterad åtgärdstid</b>	För kritiska problem med hårdvara som omfattas av avtalet utför HP det arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 8 timmar efter det första samtalet till HP, om denna tid faller inom servicefönstret.
<b>24 timmars garanterad åtgärdstid</b>	För kritiska problem med hårdvara som omfattas av avtalet utför HP det arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom 24 timmar efter det första samtalet till HP, om denna tid faller inom servicefönstret.
	Vissa skrivareprodukter 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 pappersformat och utskriftsalternativ kan vara förknippade med olika värden motsvarande standardsidor i syfte att beräkna sidantalet. Tillåtet sidantal specificeras per avtalsår och beräknas proportionellt för kortare perioder. För fleråriga avtal multipliceras det specificerade sidantalet med antalet avtalsår för att ge en beräkning av det maximalt tillåtna sidantalet för den totala avtalsperioden.
<b>Antal sidor</b>	<p>För skrivare som måste installeras av HP börjar avtalsperioden samma datum som en sådan skrivare installeras hos dig.</p> <p>När sidantal tillämpas, upphör supporten att gälla antingen när avtalsperioden löper ut eller när sidantalet nås, beroende på vilket som inträffar först. Om du överskrider det maximala sidantalet före avtalsperiodens slut, ska du betala HP för den överskjutande delen, och såvida du inte köper ett annat avtal vid den tidpunkten kommer all service att tillhandahållas på löpande räkning enligt HP:s för tidpunkten gällande taxa.</p> <p>Om du avslutar ett avtal innan sidantalet och slutet på avtalsperioden har nåtts, kan en avgift komma att tas ut.</p>

## Resezoner

Alla svarstider för hårdvarureparation på platsen gäller endast anläggningar inom 40 km från ett av HP anvisat supportcenter. Resor till anläggningar inom 320 km från ett av HP anvisat supportcenter görs utan extra kostnad. Om anläggningen befinner sig mer än 320 km från ett av HP anvisat supportcenter, tillämpas en extra reseavgift.

Resezoner och -avgifter kan variera mellan olika platser. För anläggningar som befinner sig mer än 40 km från ett av HP anvisat supportcenter modifieras svarstiderna för längre resor på följande sätt:

Avstånd från av HP anvisat supportcenter	1 timmes svarstid med service på platsen	2 timmars svarstid med service på platsen	4 timmars svarstid med service på platsen	Nästa dag och längre svarstider
0–40 km	1 timme	2 timmar	4 timmar	Nästa dag/2:a/3:e/5:e dagen av servicefönstret
41–80 km	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	4 timmar	Nästa dag/2:a/3:e/5:e dagen av servicefönstret
81–160 km	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt	4 timmar	Nästa dag/2:a/3:e/5:e dagen av servicefönstret
161–320 km	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt	8 timmar	1 ytterligare dag
321–480 km	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt	Fastställs vid beställningen och är beroende av tillgängliga resurser	2 ytterligare dagar
Mer än 460 km	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt	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 ett av HP anvisat supportcenter.

För platser inom 81 till 160 km från ett av HP anvisat supportcenter 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 ett av HP anvisat supportcenter.

Avstånd från av HP anvisat supportcenter	4 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara	6 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara	8 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara	24 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara
0–80 km	4 timmar	6 timmar	8 timmar	24 timmar
81–160 km	6 timmar	8 timmar	10 timmar	24 timmar
Över 160 km	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt	Ej tillgängligt



## 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 revisionen kan HP planera och upprätthålla reservdelslager på rätt nivå och plats och HP kan undersöka och felsöka eventuella framtida hårdvaruincidenter och utföra reparationen 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 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. Kunden debiteras eventuella ytterligare avgifter på löpande räkning, 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 HP:s gottfinnande, HP eller HP:s auktoriserade serviceleverantör i) inte skyldiga att leverera tjänsterna enligt beskrivningen, och kan ii) utföra tjänsterna på kundens bekostnad på löpande räkning enligt gällande taxa.

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 hårdvarudiagnostik, fördröjs eller nekas. Om kunden begär planerad service börjar den garanterade åtgärdstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

För hårdvarusupport på platsen rekommenderas det och för 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 HP:s 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.

Kunden ansvarar för att registrera sig som användare av HP:s elektroniska verktyg för att få tillgång till sin registrerade information och erhålla skyddad produktinformation och förhandsaviseringar eller andra tjänster som är tillgängliga för kunden.

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

- 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 av firmware som kan installeras av kunden. Kunden debiteras eventuella ytterligare avgifter på löpande räkning, 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 defekta delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten är avmagnetiserad eller fysiskt skadad när den kommer fram, måste kunden erlägga en av HP fastställd avgift för den defekta delen eller produkten.

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 HP:s policy för rensning av medier och policyn för mediehantering för kunder inom vårdsektorn kan du gå till <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Om kunden väljer att behålla delar som täcks av de tillvalsfunktioner för service som ger rätt att behålla trasiga hårddiskar och/eller omfattande rätt att behålla defekt material, är det kundens ansvar att:

- Alltid behålla fysisk kontroll över de datalagrande komponenter som täcks av avtalet när HP tillhandahåller support; HP ansvarar inte för de data som finns på den datalagrande komponent som täcks av avtalet
- Säkerställa att eventuella känsliga kunddata på den behållna komponenten förstörs eller hålls i säkert förvar
- Ha en auktoriserad representant på plats som kan behålla den defekta datalagrande komponenten, acceptera utbyteskomponenten, förse HP med identifieringsinformation för varje datalagrande komponent som behålls inom ramen för tillvalstjänsten och som, på HP:s begäran, kan skriva under ett av HP tillhandahållet dokument som ett bevis på att den datalagrande komponenten behållits
- Förstöra den behållna datalagrande komponenten och/eller säkerställa att den inte tas i bruk igen
- Kassera alla behållna datalagrande komponenter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning

När det gäller datalagrande komponenter som HP levererat till kunden som låne-, hyres- eller leasingprodukter ska kunden omgående returnera utbyteskomponenterna 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 returneras till HP. HP ansvarar inte för att känsliga data som finns på sådana 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, andra delar som av HP klassificerats som reparerbara av kunden, eller en hel utbytesprodukt. HP fastställer vilken servicemetod som krävs för att effektiv och snabb kundsupport ska kunna ges och för att en garanterad åtgärdstid ska kunna hållas, i förekommande fall.

Om 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 repareras av kunden och procedurerna i samband med sådana delar finns på [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair).

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

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 nedgradera 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.

Vid följande åtgärder eller situationer avbryts beräkningen av åtgärdstid (om tillämplig) tills åtgärderna är klara eller situationen har löst sig:

- Eventuella åtgärder av kunden (eller avsaknad av åtgärder från kunden) som påverkar reparationsprocessen
- Eventuella automatiska eller manuella återställningsprocesser som utlöses av fel i hårdvaran, som återskapande av en diskmekanism, omflyttningsprocedurer eller åtgärder för att skydda dataintegriteten
- Eventuella andra aktiviteter som inte är specifika för reparationen av hårdvaran men som krävs för att verifiera att hårdvarufelet har åtgärdats, som 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 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 sk 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
- Service som, enligt HP:s bedömning, krävs till följd av olämplig hantering eller användning av produkterna eller utrustningen
- 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

## **Begränsningar i de tillvalsfunktioner som ger rätt att behålla trasiga hårddiskar och omfattande rätt att behålla defekt material**

De tillvalsfunktioner som ger rätt att behålla trasiga hårddiskar och omfattande rätt att behålla defekt material gäller endast för de datalagrande komponenter som omfattas av avtalet och som byts ut av HP på grund av funktionsfel. De gäller inte för utbyte av datalagrande komponenter som inte är defekta.

Datalagrande 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 eller det tekniska supportdatabladet omfattas inte av tillvalsfunktionerna som ger rätt att behålla trasiga hårddiskar eller omfattande rätt att behålla defekt material.

Tillvalsfunktioner för service med rätt att behålla trasiga hårddiskar och omfattande rätt att behålla defekt material för tillval som HP kräver separat täckning för, om sådana är tillgängliga, måste konfigureras och köpas separat.

Felfrekvenser för dessa komponenter övervakas kontinuerligt och HP förbehåller sig rätten att annullera tjänsten med 30 dagars varsel om HP har rimliga skäl att tro att kunden överutnyttjar tillvalsfunktionerna för rätt att behålla trasiga hårddiskar eller för omfattande rätt att behålla defekt material (t.ex. när utbyte av defekta datalagrande komponenter i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

HP TAR INGET ANSVAR FÖR INNEHÅLLET PÅ ELLER FÖRSTÖRELSE AV EVENTUELLA DATALAGRANDE KOMPONENTER SOM BEHÅLLITS AV KUNDEN. OAKTAT EVENTUELLA MOTSTRIDIGA UPPGIFTER I HP:s BESTÄLLNINGSVILLKOR FÖR SUPPORT ELLER DET TEKNISKA DATABLADET, KOMMER HP ELLER DESS DOTTERBOLAG, UNDERLEVERANTÖRER ELLER LEVERANTÖRER INTE UNDER NÅGRA OMSTÄNDIGHETER ATT BLI ERSÄTTNINGSSKYLDIGA FÖR TILLFÄLLIGA ELLER SPECIELLA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR PÅ GRUND AV FÖRLUST ELLER MISSBRUK AV DATA INOM RAMEN FÖR DENNA TJÄNST SOM GER RÄTT ATT BEHÅLLA TRASIGA HÅRDDISKAR ELLER OMFATTANDE RÄTT ATT BEHÅLLA DEFEKT MATERIAL.

## **Allmänna bestämmelser**

HP bekräftar en servicebeställning genom att registrera ett ärende, informera kunden om supportärendets ID och bekräfta prioritetsgraden för incidenten samt hur lång tid det kommer att ta innan åtgärdande support påbörjas. Obs! För händelser som tas emot via HP:s 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. Graderingen av prioritetsnivåer beskrivs nedan.

Svarstider för hårdvarusupport på platsen och garanterade åtgärdstider kan variera beroende på incidentens prioritetsnivå. Kunden fastställer hur allvarlig incidenten är.

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 produktionssystem eller produktionsapplikation, där korrigerande åtgärd vidtagits; förlust av icke-kritiska funktioner; begränsad inverkan på verksamheten
- Grad 4 – Lågt: t.ex. ingen inverkan på verksamheten eller användarna

## Beställningsinformation

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.

För att godkännas för schemalagd service på platsen måste månadsavgifterna för de produkter som omfattas av denna servicenivå överstiga ett visst minimibelopp.

Schemalagd svarstid på platsen är endast tillgänglig inom ett servicefönster under vardagar, normal kontorstid; utökad täckning kan inte väljas.

Servicefönstren måste vara sammanhängande och omfatta vardagar under normal kontorstid. Om servicefönstren utökas med ytterligare timmar eller dagar, måste samma antal timmar väljas för alla dagar inom servicefönstret.

Garanterad åtgärdstid väljs istället för garanterad svarstid. Kunden kan inte välja både service på platsen inom en viss tid och garanterad åtgärdstid för samma produkt.

Utökad reservdelshantering och inventering ingår med garanterad åtgärdstid och kan inte beställas separat.

För att tjänsten som ger omfattande rätt att behålla defekt material ska kunna beställas måste tjänsten för att behålla trasiga hårddiskar också beställas.

HP:s hårdvarusupport med service på platsen är tillgänglig som en helt konfigurerbar tjänst (vissa regler gäller för konfigurationen; se ovan) och kan också köpas som servicepaket med förkonfigurerade servicenivåer och begränsade tillval.

Tillgången till service och de olika servicenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter, minimiåtaganden och geografiska platser. För ytterligare information eller om du vill beställa HP:s hårdvarusupport med service på platsen, kan du kontakta en lokal HP-representant och hänvisa till följande produktnummer:

- HA151AC: Helt konfigurerbar hårdvarusupport från HP med service på platsen
- HA101AC: HP:s hårdvarusupport med service nästa dag på platsen, normal kontorstid (9x5)
- HA116AC: HP:s hårdvarusupport med service inom 4 timmar på platsen, normal kontorstid (9x5)
- HA103AC: HP:s hårdvarusupport med service på platsen inom 4 timmar, utanför kontorstid (13x5)
- HA104AC: HP:s hårdvarusupport med service på platsen inom 4 timmar, 24x7
- HA105AC: HP:s hårdvarusupport med service på platsen med 6 timmars garanterad åtgärdstid, 24x7

## Ytterligare information

Mer information om HP Services kan du få från något av våra försäljningskontor världen över eller på följande webbplatser:

HP:s supporttjänster: [www.hp.com/services/support](http://www.hp.com/services/support)

HP Care Pack-tjänster: [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack)

---

### Koppla upp dig

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

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

© 2005, 2007, 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.

5982-4596SVE, skapad i augusti 2005, uppdaterad i juni 2013, ver. 4

