

HP Hardware Support Exchange Service

HP Care Pack Services



HP Hardware Support Exchange Service erbjuder en tjänst som omfattar utbyte av hårdvara för utvalda HP-produkter. HP Exchange Service inriktar sig särskilt på produkter som lätt kan transporteras och på vilka kunderna enkelt kan återställa data från sina backup-filer. Det är ett kostnadseffektivt med ändå bekvämt alternativ till service på platsen. HP erbjuder två olika servicenivåer: Advanced Unit Exchange och Receipt Unit Exchange.

Genom HP Hardware Support Exchange Service tillhandahålls en utbytesprodukt eller del som levereras kostnadsfritt till dig under nästa arbetsdag eller inom fyra arbetsdagar, beroende på vilken servicenivå du valt. Utbytesprodukterna och delarna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter.

Tjänstens fördelar

- Ett alternativ till lägre kostnad jämfört med reparation på platsen
- Förbetalda returleverans av den defekta enheten, inklusive fraketikett, material och anvisningar (Advanced Unit Exchange)
- Bekväm dörr-till-dörr-service (Receipt Unit Exchange)

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Fjärrdiagnostik och teknisk telefonsupport
- Servicenivåer:
 - Advanced Unit Exchange
 - Receipt Unit Exchange
- Hämtning av den defekta enheten
- Standardservicefönster
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och service

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	När ett problem uppstår, måste kunden först ta kontakt med HP via ett anvisat supporttelefonnummer. HP ger grundläggande teknisk telefonassistent 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	Om problemet, enligt HP:s bedömning, inte kan lösas på distans, kommer HP att byta ut den defekta produkten eller den del som användaren själv kan byta ut mot en likadan eller nyare produkt eller del med motsvarande prestanda. Kundens angivna adresser för upphämtning, insamling och leverans måste ligga inom samma land och får inte innebära att HP måste hämta eller samla in defekta produkter eller leverera utbytesprodukter eller delar genom internationella tullar. HP erbjuder två olika servicenivåer för utbyte av hårdvara:
Advanced Unit Exchange	För samtal före 17.00 lokal tid på vanliga arbetsdagar utom helgdagar, skickas utbytesprodukten eller delen nästa arbetsdag efter det att felanmälan har registrerats. HP hämtar den defekta produkten hos kunden antingen samtidigt som utbytesenheten levereras eller vid ett senare datum som avtalas med kunden. Den utbytta produkten tillfaller HP. Vissa avlägset belägna områden omfattas inte av servicenivån med service nästa arbetsdag. En reparationstid på två eller tre arbetsdagar kan då erbjudas istället för nästa arbetsdag. Utbytesprodukten eller delen levereras med fraktbolag eller kurir direkt till kunden utan fraktkostnad.
Receipt Unit Exchange	HP tillhandahåller en dörr-till-dörr-service som inbegriper hämtning och utbyte av den defekta produkten samt returleverans av den utbytta produkten. Handläggningstiden för den här tjänsten är fyra arbetsdagar, förutom när det gäller intermittenta fel, som kan kräva längre reparationstid. Handläggningstiden räknas i antal dagar som förflutit från den tidpunkt då produkten hämtas hos kunden till den tidpunkt då ersättningsprodukten är klar att levereras till kunden. Den inkluderar inte den tid det tar att skicka tillbaka utbytesprodukten till kunden. Kunden kan begära påskyndad leverans mot en extra avgift. Kunden kan ringa HP:s kundsupportcenter måndag till fredag 07.00 till 17.00 lokal tid förutom helgdagar för att avtala om en tid för upphämtning av den defekta produkten. Vid samtal efter 14.00 sker upphämtningen nästa arbetsdag. För vissa produkter kan utökad telefonsupport vara tillgänglig (täckningstiderna kan variera mellan olika geografiska platser).
Servicefönster	Servicefönstret kan definieras som den tid under vilken de beskrivna tjänsterna utförs på platsen eller på distans. Samtal som tas emot utanför detta fönster registreras under nästa dag som omfattas av kundens servicefönster. De servicefönster som väljas för de produkter som omfattas av avtalet specificeras i tabellen med alternativ för servicenivå. Vilka servicefönster som är tillgängliga varierar lokalt. Vänd dig till närmaste HP-säljkontor för detaljerad information om tillgängliga tjänster.
Åtkomst till elektronisk support-information och service	Som en del av denna tjänst ger HP åtkomst till viss kommersiellt tillgänglig elektronisk information och webbaserade verktyg. Kunden har åtkomst till: - Vissa funktioner som är tillgängliga för registrerade användare, t.ex. nedladdning av utvalda HP-programvaror och rättelser av den fasta programvaran, abonnemang på meddelanden om hårdvarurelaterade förebyggande åtgärder samt tillgång till supportforum för problemlösning och utbyte av goda råd och tips med andra registrerade användare. - Utökad webbaserad sökning i tekniska supportdokument för att underlätta snabbare problemlösning. - Vissa av HP utvecklade service- och diagnosverktyg med lösenordsskyddad åtkomst. - Support Case Manager, ett verktyg för sändning av frågor direkt till HP Lösningscenter. Support Case Manager hjälper till att lösa problem snabbt genom en bedömningsprocess som gör att din begäran om support eller service skickas till en tekniker som är behörig att besvara frågan. Verktyget gör det även möjligt att se status för varje begäran om support eller service, även för ärenden som anmälts per telefon. ”HP Live”-funktion för att kommunicera direkt med en HP-supporttekniker online under normal kontorstid (08.00 till 17.00 lokal tid), måndag till fredag utom helgdagar. Genom att dela med sig av webbinnehåll kan HP:s supporttekniker hjälpa kunden att hitta lämpligt online-innehåll så att denne kan lösa problemet. Denna online-hjälp i realtid kan nås via knappen ”HP Live” på en utvald webbplats. - Sökning i kunskapsdatabaser hos HP eller tredje part för vissa tredjepartsprodukter för att hämta produktinformation, söka efter svar på supportfrågor och delta i supportforum.

Omfattning

Alla standardtillbehör inkluderade med HP-basenhetsens artikelnummer och alla interna komponenter som levererats av HP, exempelvis HP Jetdirect-kort, minne och CD-ROM-enheter täcks av denna tjänst. Tjänsten täcker bland annat inte:

- Förbrukningsartiklar, inklusive men ej begränsat till batterier, projektorglöd lampor och pennor till Tablet PC
- Underhållssatser och andra tillbehör
- Enheter från annan tillverkare än HP
- Tillbehör som köpts utöver basenheten, såsom dockningsstationer och externa bildskärmar
- Produkter som reparerats av en obehörig tekniker eller användare

Kundens ansvar

I förekommande fall måste kunden registrera den hårdvara som omfattas av avtalet och HP Care Pack omedelbart, såsom det framhålls i HP Care Pack-supportavtalet.

Kunden skall på HP:s begäran assistera HP vid problemlösning på distans.

Kunden ska utföra följande:

- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problem, på begäran av HP

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

Utbytesprodukter levereras vanligtvis till och defekta produkter hämtas vanligtvis hos kunden (reception eller godsmottagning om den angivna kundadressen är en företagsadress).

Kunden måste kvittera mottagandet av utbytesprodukten med en signatur.

Det åligger kunden att

- Upprätthålla en aktuell säkerhetskopia av operativsystem, utvecklingsprogram och alla övriga tillämpliga program och data
- Återställa programvara och data i enheten efter reparationen eller utbytet
- Installera användarprogramvaran och se till att de rätta licenserna finns

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

Kunden ansvarar för att registrera sig som användare av HP:s elektroniska resurs för att få tillgång till skyddad produktinformation och meddelanden om förebyggande åtgärder eller andra tjänster som är tillgängliga för kunden.

Begränsningar i servicen

Efter HP:s bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, leverans av utbytesprodukt eller andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans av delar som kan bytas av kunden som t.ex. tangentbord eller mus eller andra delar som klassificerats som utbytbara av kunden. 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 och begärs, faktureras kunden enligt HP:s standardprislista för service)
- Lordningställande och installation av utbytesprodukten hos kunden
- Återställning och support 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 sk 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
- Tjänster som enligt HP:s uppfattning krävs på grund av olämplig behandling eller användning av produkten
- Tjänster som enligt HP:s bedömning krävs efter det att icke HP-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, fast programvara eller programvara
- Förebyggande underhåll utfört av användaren

Kundens önskade leverans- eller hämtningsadress får inte kräva att HP levererar utbytesprodukten eller utbyta produkter genom internationella tullar.

Tillgången på olika tjänstealternativ kan variera lokalt.

Beställningsinformation

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

Ytterligare information

Ytterligare information om HP:s tjänster kan du få på något av våra säljkontor världen över, hos våra återförsäljare eller på vår webbplats:

www.hp.se/carepack

www.hp.se/support