

HP Hardware Support Onsite med garanterad åtgärdstid

HP Care Pack Services



HP Hardware Support Onsite med garanterad åtgärdstid ger IT-chefen tillgång till ett team av supportspecialister från HP som snabbt börjar utföra felsökning av systemet för att återställa hårdvaran till driftsdugligt skick inom en specificerad tidsram efter felanmälan.

Du kan välja mellan flera servicenivåer med olika garanterade åtgärdstider, med eller utan rätt att behålla trasiga hårddiskar, för att tillgodose dina specifika servicebehov.

Tjänstens fördelar

- Hjälper till att förbättra eller upprätthålla systemens driftstid
- Mer förutsägbar åtgärdstid
- Underlättar effektivare planering av IT-resurser

Tjänstens egenskaper – några exempel

- Fjärrdiagnostik och fjärrsupport
- Hårdvaruservice på platsen
- Val av garanterad åtgärdstid
- Reservdelar och material ingår
- Utökad hantering av reservdelslager
- 24x7 servicefönster
- Slutförande av arbetet
- Eskaleringsrutiner
- Åtkomst till elektronisk supportinformation och -service
- HPs elektroniska fjärrsupportlösning (endast för godkända produkter)
- Rätt att behålla trasiga hårddiskar (tillval, endast godkända produkter)

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Tjänst	Leveransspecifikationer
Fjärrdiagnostik och fjärrsupport	<p>När kunden upptäcker att ett systemproblem uppstått och rapporterar detta till HP Global Solution Center via ett angivet telefonnummer till HP Support, kommer HP först att försöka felsöka, åtgärda och lösa problemet på distans tillsammans med kunden. Innan du får hjälp på platsen kan en HP-tekniker inleda och utföra fjärrdiagnostik för att underlätta problemlösning på distans.</p> <p>Problem med hårdvara som omfattas av supportavtalet kan rapporteras till HP Global Solution Center per telefon eller elektroniskt, beroende på vad som är tillgängligt lokalt, 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. HP bekräftar att man mottagit felanmälan och informerar det lokala kontoret vid nästa servicefönster. HP förbehåller sig rätten att avgöra vilken lösning som tillämpas för alla inrapporterade problem. Åtgärdstiden kan variera för de supportförfrågningar som inkommer elektroniskt.</p>
Hårdvaruservice på platsen	<p>För tekniska hårdvaruproblem som enligt HPs bedömning inte kan lösas snabbt på distans, engageras snabbt HP-personal som vid behov skickas ut till kundens anläggning för att ge teknisk support för de hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet så att de återställs till fungerande skick. När det gäller vissa skrivare, personatorer, ProLiant-serverar, Intel® Pentium® och Xeon®-processorbaserade serverar samt nätverks- och lagringsprodukter kan HP – efter egen bedömning – välja att byta ut produkterna istället för att reparera dem. Utbytesprodukterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPs egendom.</p> <p>Dessutom kan HP installera tekniska förbättringar för att säkerställa att hårdvaruprodukterna fungerar på rätt sätt samt för att upprätthålla kompatibiliteten med utbytesdelar som tillhandahållits av HP. HP kan efter egen bedömning installera de uppdateringar av den fasta programvaran som HP anser vara nödvändiga för att produkten ska återställas till funktionsdugligt skick eller för att HP ska kunna utföra support. Installation av tekniska förbättringar eller uppdateringar av den fasta programvaran ingår inte i den garanterade åtgärdstiden, om sådan tillämpas.</p>
Garanterad åtgärdstid för hårdvarusupport	<p>När kritiska problem med hårdvara som omfattas av avtalet inte kan lösas snabbt via fjärrdiagnos, utför HP det arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaran till normal drift inom en specificerad tidsperiod efter det första samtalet till HP Global Solution Center. Den garanterade åtgärdstiden avser den tidsperiod som börjar när de första supportbeställningen tas emot och registreras hos HP och slutar när HP fastställer att hårdvaran är reparerad. 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 detaljerad information om tillgängliga svarstider.</p> <p>Reparationen anses utförd när HP verifierat att hårdvarufelet är korrigerat eller att hårdvaran bytts ut, och för lagringsprodukter som omfattas av avtalet, att åtkomsten till kundens data har återställts.</p> <p>Verifiering 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.</p> <p>Om HP bedömer det nödvändigt, kan produkten tillfälligt eller permanent bytas ut för att den garanterade åtgärdstiden ska kunna hållas. Utbytesprodukterna är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta produkter blir HPs egendom.</p> <p>Det behövs 30 dagar från inköp av denna tjänst för att installera och utföra nödvändiga revisioner och processer innan den garanterade åtgärdstiden för hårdvara kan träda i kraft. Under dessa första trettio (30) dagar och upp till ytterligare fem arbetsdagar efter att revisionen är genomförd, tillhandahåller HP service på plats inom 4 timmar (en auktoriserad HP-representant kommer till kunden för att påbörja underhållsservice av hårdvaran inom 4 timmar efter det att begäran om service har registrerats).</p>
Delar och material	<p>HP tillhandahåller de delar 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 är nya eller har samma prestanda som nya komponenter. Utbytta delar blir HPs egendom.</p>
Utökad hantering av reservdelslager	<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 utvald anläggning. Delarna hanteras på ett sådant sätt att den kundansvarige supportingenjör som verkställer en begäran om service alltid har tillgång till utbytesdelar.</p>
Servicefönster	<p>Service finns tillgänglig 24 timmar om dygnet, måndag till och med söndag, inklusive helgdagar.</p>
Slutförande av arbetet	<p>När en HP-auktoriserad 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 i drift eller så länge rimliga framsteg görs. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om ytterligare delar eller resurser krävs, men återupptas så fort dessa blir tillgängliga.</p> <p>Slutförande av arbetet kanske inte gäller support på platsen för stationära och mobila PC och konsumentprodukter.</p>
Eskaleringsrutiner	<p>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.</p>

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper (forts.)

Tjänst	Leveransspecifikationer
Åtkomst till elektronisk supportinformation och -service	<p>Som en del av denna tjänst ger HP kunden åtkomst till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade egenutvecklade verktyg. Kunden har åtkomst till:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• Ett webbaserat verktyg för frågor direkt till HP Global Solution Center. Verktyget 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 även att man kan se statusen för varje support- eller servicebeställning, inklusive beställningar som gjorts per telefon.• Sökning i kunskapsdatabaser hos HP eller tredje part för vissa tredjepartsprodukter för att hämta produktinformation, söka efter svar på supportfrågor och delta i supportforum.
HPs elektroniska fjärrsupportlösning	<p>HPs elektroniska fjärrsupportlösning ger robusta felsöknings- och reparationsfunktioner. Den kan omfatta lösningar för fjärråtkomst av system och erbjuda en central administrationspunkt och en översikt bild av öppna incidenter och historik. En HP-tekniker kommer endast att använda fjärråtkomst till systemet med tillstånd från kunden. Med fjärråtkomst till systemet kan HPs supportingenjör utföra effektivare felsökning och lösa problem snabbare.</p>

Specifikationer

Tabell 2. Tillvalstjänster

Tjänst	Leveransspecifikationer
Behålla trasig hårddisk	<p>Detta servicetillval gäller utvalda produkter och ger dig rätt att behålla defekta hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som du inte vill lämna ifrån dig på grund av att de innehåller känsliga data. Tillvalstjänsten Behålla trasig hårddisk måste innefatta alla disk- eller SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av avtalet. HP avstår från rätten att överta äganderätten till en defekt disk- eller SSD/Flash-enhet som omfattas av tillvalet Behålla trasig hårddisk när HP levererar en ersättningsprodukt till kunden, även om annat skulle anges i detta dokument eller i HPs Allmänna villkor för support. Kunden behåller alla defekta disk- eller SSD/Flash-enheter för vilka HP ger support enligt HPs supportavtal.</p>

Specifikationer

Tabell 3. Servicenivåalternativ

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

Alternativ	Leveransspecifikationer
Alternativ för garanterad åtgärdstid:	
6 timmars garanterad åtgärdstid	<p>Vid kritiska problem med hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet utför HP allt arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaruprodukten till fungerande skick inom 6 timmar efter det första samtalet till HP Global Solution Center.</p>
24 timmars garanterad åtgärdstid	<p>Vid kritiska problem med hårdvaruprodukter som omfattas av avtalet utför HP allt arbete som kan anses rimligt för att återställa hårdvaruprodukterna till fungerande skick inom 24 timmar efter det första samtalet till HP Global Solution Center.</p>

Resezoner

Garanterad åtgärdstid är tillgänglig inom 80 km från en av HP anvisad supportanläggning.

Inom 81–161 km från en av HP anvisad supportanläggning justeras den garanterade åtgärdstiden enligt nedanstående tabell.

Resezoner och -avgifter, om sådana tillämpas, kan variera i olika regioner.

Garanterad åtgärdstid är tillgänglig för anläggningar som ligger längre än 161 km från en av HP anvisad supportanläggning.

Avstånd från av HP anvisad supportanläggning	6 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara	24 timmars garanterad åtgärdstid för hårdvara
0–80 km	6 timmar	24 timmar
81–161 km	8 timmar	24 timmar
Mer än 161 km	Garanterad åtgärdstid är inte tillgänglig	Garanterad åtgärdstid är inte tillgänglig

Omfattning

Denna tjänst omfattar hårdvaruprodukter av märket HP eller Compaq och alla interna komponenter som tillhandahållits av HP (t.ex. HP Jetdirect-kort, minne och CD-ROM), såväl som anslutna tillbehör av märket HP eller Compaq som köpts tillsammans med huvudprodukten, exempelvis mus, tangentbord, dockningsstation och extern bildskärm (upp till 22 tum diagonalt).

För vissa servrar och lagringsprodukter omfattas CPU:er, diskar och andra viktiga interna och externa komponenter om stöd för dessa har konfigurerats i detta syfte och om de finns med på avtalets utrustningslista (om tillämpligt).

För HP Care Pack-tjänster som täcker "enbart PC/arbetsstation/tunn klient/notebook", omfattas inte externa bildskärmar och dockningsstationer av denna tjänst.

För PC-serversystem med komponenter från flera leverantörer gäller tjänsten endast ett individuellt PC-serversystem och inte MCSC eller klustrade miljöer.

Täckning för godkända system med utrustning från flera leverantörer omfattar alla interna standardkomponenter som tillhandahålls av leverantören samt extern bildskärm, tangentbord och mus.

Förbrukningsartiklar inklusive men ej begränsat till flyttbara medier, batterier och Tablet PC-pennor, underhållssatser och andra tillbehör, enheter för underhåll utfört av användaren samt icke-HP-enheter omfattas inte av tjänsten.

För komponenter som inte längre tillverkas kan en uppgradering vara nödvändig. HP samarbetar med kunden för att komma fram till vilken komponent som ska rekommenderas som ersättning för den som utgått. Alla komponenter kommer inte att omfattas i alla länder på grund av lokala skillnader i supportkapacitet.

För ProLiant-servrar och lagringssystem täcker denna tjänst maskinvarutillval av märket HP som är godkända för servern, köpta vid samma tillfälle eller senare och är placerade innanför chassit, samt externa bildskärmar på upp till 22 tum och tower UPS-produkter. Dessa produkter kommer att omfattas på samma servicenivå och under samma giltighetstid som servern.

För BladeSystem-chassin omfattar tjänsten chassi, nätaggregat, fläktar och chassimodulerna för patchpanel, Ethernet-anslutning samt Virtual Connect.

För servrar, lagringssystem och BladeSystem-chassin som är installerade i rack omfattar tjänsten även alla HP-godkända racktillval, inkluderande UPS-produkter som inte överstiger 12 kVA, KVM-switch, konsol och PDU, som är installerade i samma rack. UPS-batterier omfattas inte, standardgarantivillkor gäller.

Förutsättningar

HP äger rätt att ensamt besluta om revision av de produkter som täcks av avtalet. Om en sådan revision krävs, tar en HP-auktoriserad representant kontakt med kunden, som samtycker till att anordna och utföra en revision inom de närmaste trettio (30) dagarna. Under revisionen samlas viktig information om systemkonfigurationen in och dessutom görs en inventering av de produkter som omfattas av avtalet. Med den insamlade informationen kan HPs problemspecialister snabbt undersöka och felsöka möjliga framtida problem i hårdvaran och utföra reparationer så snabbt och effektivt som möjligt. HP kan efter egen bedömning välja att utföra revisionen på platsen, via ett fjärrsystem, via fjärrevisionsverktyg eller per telefon. Om HP kräver en revision träder den garanterade åtgärdstiden inte i kraft förrän fem arbetsdagar efter det att revisionen är slutförd.

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 revisionen inte följs eller om revisionen inte utförs inom den angivna tiden.

För åtaganden om garanterad åtgärdstid kräver HP att kunden installerar och använder lämplig fjärrsupportlösning från HP med en säker anslutning till HP för att möjliggöra leverans av tjänster och tillval. Kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag. Om kunden inte implementerar lämplig fjärrsupportlösning från HP finns det risk för att HP inte kan tillhandahålla de definierade tjänsterna och har heller ingen skyldighet att göra det.

Kundens ansvar

Om kunden inte vidtar de åtgärder som specificeras som kundens ansvar, har inte HP eller den HP-auktoriserade serviceleverantören någon skyldighet att leverera de beskrivna tjänsterna.

Om HP så begär måste kunden eller den HP-auktoriserad representanten registrera den hårdvaruprodukt för vilken supporten ska gälla inom tio (10) dagar från denna tjänsts inköpsdatum enligt registreringsinstruktionerna i varje paket eller i det e-postdokument som HP tillhandahållit eller enligt andra anvisningar från HP. Om en produkt som omfattas av tjänsten flyttas, måste den registreras (eller en korrekt ändring av den befintliga HP-registreringen göras) inom tio dagar.

För åtaganden om garanterad åtgärdstid måste kunden installera lämplig fjärrsupportlösning från HP med en säker anslutning till HP och tillhandahålla alla nödvändiga resurser enligt dokumentationen för HPs fjärrsupportlösning för att kunna tillhandahålla tjänsterna och tillvalen. När kunden har installerat en

fjärrsupportlösning från HP måste kunden även underhålla de kontaktuppgifter som konfigurerats i fjärrsupportlösningen och som HP kommer att använda vid åtgärdande av fel på utrustningen. Kontakta en lokal HP-representant för ytterligare information om krav, specifikationer och undantag.

För att HPs åtagande om åtgärds tid ska gälla måste kunden ge omedelbar och obegränsad åtkomst till systemet på begäran av HP. Åtagandet om garanterad åtgärds tid 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 åtgärds tiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Kunden skall på HPs 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
- Installera uppdateringar och rättelser av fast programvara som kan installeras av kunden
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problem, på begäran av HP

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.

I fall där delar avsedda för egen reparation levereras för att åtgärda ett problem, ansvarar kunden för att den defekta delen returneras inom den tid som HP har fastställt. Om HP inte får den defekta delen inom fastställd tid eller om delen är fysiskt skadad vid mottagandet, måste kunden betala en avgift som bestäms av HP för den defekta delen.

Kunden ansvarar för att registrera sig som användare av HPs elektroniska verktyg för att få åtkomst till skyddad produktinformation och för att få förhandsaviseringar eller andra tjänster som är tillgängliga för kunden.

Med tillvalet Behålla trasig hårddisk det kundens ansvar att:

- Alltid behålla den fysiska kontrollen över disk- eller SSD/Flash-enheter när HP ger support. HP ansvarar inte för data på disk- eller SSD/Flash-enheterna.

- Säkerställa att känsliga data på den kvarhållna disk- eller SSD/Flash-enheten förstörs eller hålls i säkert förvar
- Ha en auktoriserad representant på plats för att ta vara på behållna disk- eller SSD/Flash-enheter, godkänna utbytesdiskar eller -SSD/Flash-enheter, ge HP identifikationsuppgifter för varje disk- eller SSD/Flash-enhet som behålls och på HPs begäran underteckna ett dokument som tillhandahålls av HP och som bekräftar att disk- eller SSD/Flash-enheterna behållits
- Förstöra den behållna disk- eller SSD/Flash-enheten och/eller säkerställa att disk- eller SSD/Flash-enheten inte tas i bruk på nytt
- Kassera alla behållna disk- eller SSD/Flash-enheter i enlighet med gällande regler och miljölagstiftning

När det gäller disk- eller SSD/Flash-enheter som HP levererat till kunden som låne-, hyres- eller leasingprodukter ska kunden omgående returnera utbytesdisk- eller SSD/Flash-enheterna när supportavtalet med HP löper ut eller sägs upp. Kunden har hela ansvaret för att ta bort alla känsliga data innan en lånad, hyrd eller leasad disk- eller SSD/Flash-enhet returneras till HP.

Begränsningar av servicen

Efter HPs bedömning utförs service med en kombination av fjärrdiagnostik och -support, service på platsen och andra servicemetoder. Andra servicemetoder kan innefatta leverans, via fraktbolag eller kurir, av delar som kan bytas av kunden, t.ex. tangentbord, mus och andra delar som klassificerats reparerbara av kunden, eller en hel utbytesenhet. HP avgör vilken servicemetod som är lämplig för att man ska kunna utföra snabb och effektiv support och hålla den garanterade åtgärds tiden, om tillämpligt.

Om endast en del som kunden själv kan byta ut krävs för att återställa hårdvaran till fungerande skick, gäller inte den garanterade åtgärds tiden, om tillämpligt.

Följande omfattas inte av den garanterade åtgärds tiden (om tillämpligt):

- Tid för återuppbyggnad av diskkonfiguration eller reservdiskprocedurer
- Situationer där ett logiskt enhetsnummer (LUN) kan vara blockerat för att bevara dataintegriteten
- Återställning/återskapande av data som riskerar att gå förlorade

- Perioder då systemet inte är tillgängligt som inte direkt orsakats av hårdvarufel

HP förbehåller sig rätten att anpassa åtagandet om garanterad åtgärdstid till kundens specifika produktkonfiguration, plats och miljö. Detta fastställs vid tidpunkten för köpet och är beroende av tillgängliga resurser.

Om kunden begär planerad service börjar den garanterade åtgärdstiden från och med den överenskomna tidpunkten.

Den garanterade åtgärdstiden gäller inte när kunden väljer att låta HP förlänga analysen av den grundläggande orsaken istället för att utföra rekommenderade återställningsprocedurer.

I denna tjänst ingår bland annat inte

- Återställning och support av operativsystem, annan programvara och data
- Funktionstester av tillämpningsprogram eller ytterligare tester som begärs av kunden
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Service som krävs för att kunden inte har implementerat en s k systemfix eller inte utfört en reparation, rättelse eller modifiering från HP
- Service som krävs för att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om

Begränsningar av tillvalet Behålla trasig hårddisk

Tillvalet Behålla trasig hårddisk gäller endast disk- eller SSD/Flash-enheter som bytts ut av HP på grund av felaktig funktion. Det gäller inte vid utbyte av disk- eller SSD/Flash-enheter som inte är trasiga.

Felfrekvenser för disk- eller SSD/Flash-enheter övervakas kontinuerligt och HP förbehåller sig rätten att annullera tillvalstjänsten med 30 dagars varsel om HP har rimliga skäl att tro att kunden överutnyttjar tillvalet Behålla trasig hårddisk (t.ex. när utbyte av defekta disk- eller SSD/Flash-enheter i hög grad överskrider standardfelfrekvenserna för det berörda systemet).

HP har inga som helst förpliktelser i fråga om innehållet på eller förstörelse av disk- eller SSD/FLASH-enheter som behållits av kunden. Oaktat eventuella motstridiga uppgifter i HPs allmänna villkor för support eller det tekniska databladet, svarar HP och dess koncernbolag, underleverantörer eller leverantörer inte under några omständigheter för indirekta skador eller skador på grund av förlust eller missbruk av data inom ramen för tillvalstjänsten Behålla trasig hårddisk.

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.

Alla komponenter som är installerade i samma chassi (bladservrar, lagringsblad, anslutningar, SAN-switchar osv.) måste beställas med samma servicenivå som chassit, om tillgängligt.

För ytterligare information eller för att beställa HP Hardware Support Onsite med 6 timmars garanterad åtgärdstid, kontakta en lokal HP-representant och hänvisa till produktnummer HA105Ax (där x står för det antal år som tjänsten gäller).

För HP Hardware Support Onsite med 24 timmars garanterad åtgärdstid och beroende på inköpsställe kan andra produktnummer gälla. Rådgör med en lokal HP-representant eller HP-återförsäljare för att fastställa vilket produktnummer som bäst tillgodoser dina specifika behov.

Ytterligare information

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

www.hp.com/hps/support
www.hp.com/hps/carepack