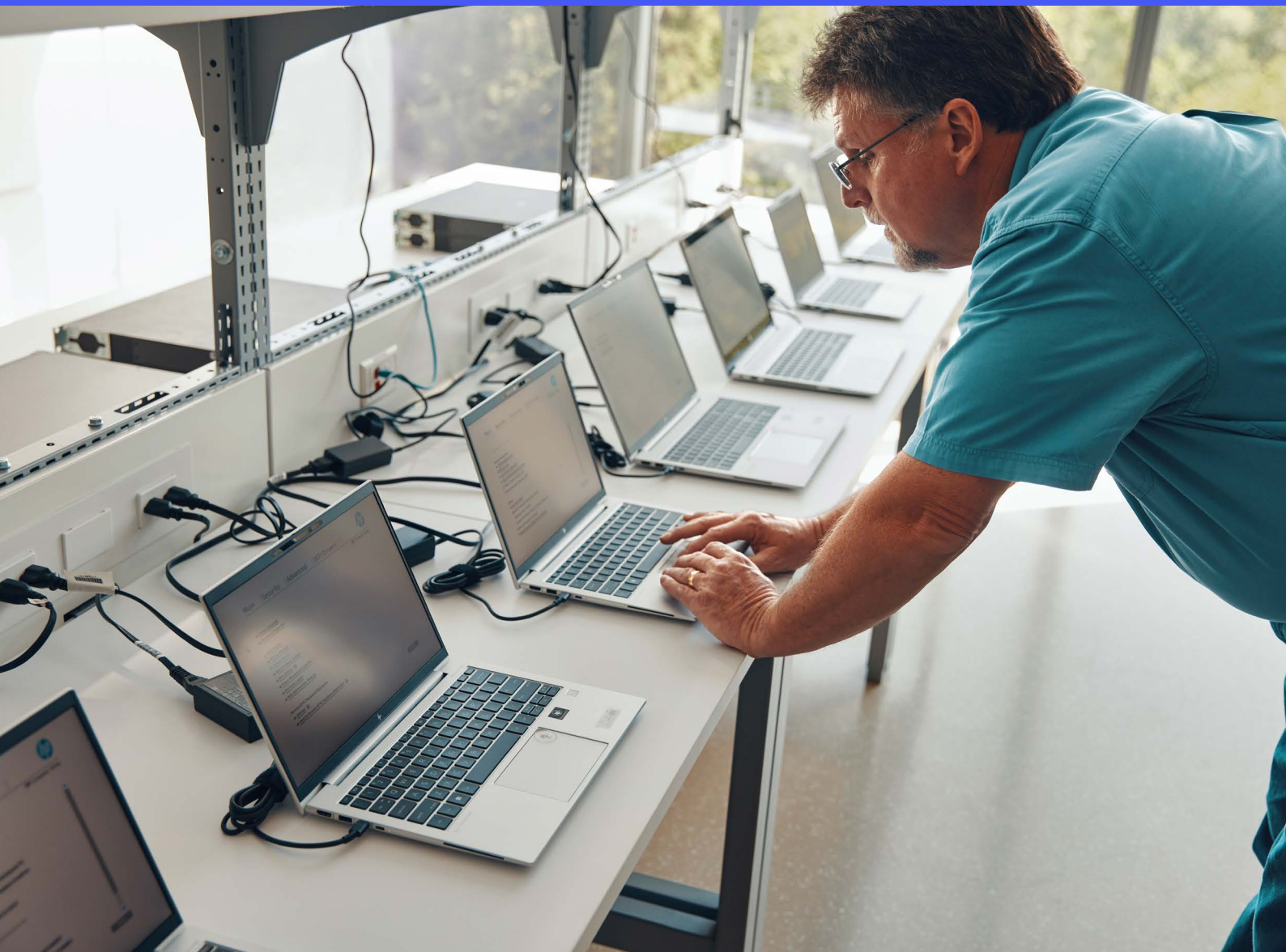


Dataark for HP Essential-support

Dataark gjelder HP Essential-support, HP Offsite Care, henting og retur og retur til depot



Tilleggssupport, rimelig kostnad

Med HP Essential-support kan du stole på ekstern feilsøking av de fleste PC-problemer når du trenger tilleggssupport, selv når budsjettet er trangt.¹ Sørg for at de ansatte kan fortsette arbeidet med praktisk ekstern IT-support som tar sikte på å løse enhetsproblemer med 85 % av henvendelser løst i første runde.² For mer komplekse problemer, kan du levere eller sende enheten til HPs eksperter for reparasjon.

Hovedegenskaper

- Ekstern problemdiagnostikk og kundesupport
- Reparasjon utføres på HP-utpekte reparasjonssentre (erstatningsdeler og arbeid er inkludert)
- Retur av funksjonell enhet
- Firmwareoppdateringer for utvalgte produkter

Tjenestefordeler

- Kvalitetssupport for reparasjoner
- Rimelig kostnad

Tjenestedetaljer

HP Essential-support tilbyr kundesupport av høy kvalitet utenfor området med ekstern assistanse for dekket maskinvare. Tjenesten inkluderer reparasjon eller erstatning hos reparatør, inkludert materiell og deler, arbeid og dekker også returforsendelsen. HP Essential-support kan leveres via en HP-levert budtjeneste som henter enheten som skal repareres, og returnerer enheten til kunden via budtjenesten etter at problemet er løst. HP kan også utleverer en fraktetikett til kunden. Kunden er da ansvarlig for å sende enheten til HP. HP returnerer enheten til kunden etter at problemet er løst.

HP tilbyr flere tjenestenivåer med forskjellige forsendelsesmuligheter til et av HPs reparasjonssentre, se ytterligere informasjon under.

EKSTERN PROBLEMDIAGNOSTIKK OG KUNDESUPPORT

Den beste måten å kontakte HP på, er å opprette en sak digitalt på <https://support.hp.com/>. Etter mottak og bekrefting av saken din, vil HP begynne med å isolere, feilsøke og løse maskinvarehendelsen. HP vil gjennomføre fjerndiagnose ved hjelp av elektronisk fjernsupport for å få tilgang til produkter som dekkes, eller bruke andre tilgjengelige midler for å legge til rette for en fjernløsning. HP vil i løpet av supportperioden gi fjernassistanse i vinduet for tjenestedekning for kunde-installerbar firmware og Customer Self Repair(CSR)-deler.

Hendelser med maskinvare som dekkes kan rapporteres til HP-sertifiserte servicepartnere via nettsiden 24x7 (Gå til <https://support.hp.com>, velg fanen «Bedriftsstøtte» og velge «Opprett ny sak»). Kunder kan deretter administrere sakene sine derfra. I løpet av kundeservicevinduet, kan kunder kontakte HP vedrørende opprettede saker via telefon eller chat. Kunder kan også ringe HPs kundesupportsenter mellom klokken 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag med unntak av HPs fridager. Utvidet telefonsupport kan være tilgjengelig.³ Kunder som kontakter HP direkte via telefon eller chat, får svar fra en agent som begynner med å hente inn nødvendige administrative elementer for å identifisere kunder og bekrefte hvorvidt de har rett på tjenesten. Dette alternativet kan ta lenger tid, og krever mer innsats fra kunden, enn å starte kundesupportopplevelsen fra nettet, noe som anbefales på det sterkeste. HP bekrefter mottaket av tjenesteforespørselen ved å loggføre saken, tildele en saks-ID og videreformidle saks-ID-en til deg. HP forbeholder seg retten til å avgjøre endelig løsning av alle rapporterte hendelser.

TILGANG TIL KUNDESUPPORT FOR ELEKTRONISK INFORMASJON-TJENESTER

Som en del av denne tjenesten gir HP tilgang til bestemte kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Du har tilgang til:

- Visse funksjoner som er gjort tilgjengelig for registrerte brukere, for eksempel abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i supportfora for å løse problemer og dele erfaringer med andre registrerte brukere.
- Utvidede nettbaserte søk i tekniske supportdokumenter for raskere problemløsning.
- Enkelte diagnoseverktøy med passordtilgang som eies av HP.
- Et nettbasert verktøy (Gå til <https://support.hp.com> og velg fanen «Bedriftsstøtte») for innsending av spørsmål direkte til HP. Dette verktøyet bidrar til å løse problemer raskt via en førkvalifiseringsprosess som leder support- eller serviceforespørselen til en ressurs som er kvalifisert til å svare på spørsmålet. Det gir også muligheten til å se statusen for alle innsendte forespørsler om kundesupport eller tjenester som skal gjennomgås og håndteres videre.
- Kunnskapsdatabaser drevet av HP og en tredjepart for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søke etter og hente produktinformasjon, finne svar på spørsmål og delta i kundesupportfora. Denne tjenesten kan være begrenset av tilgangsrestriksjoner fra tredjeparter.

FJERNESUPPORT OG MATERIELL

Hvis HP avgjør at problemet ikke lar seg løse eksternt, vil HP be kunden om å returnere den defekte maskinvaren til et HP-utpekt reparasjonssenter. HP kan eventuelt hente enheten hos kunden, avhengig av tilgjengelig dekning i ditt geografiske område. HP vil yte teknisk kundesupport eksternt. HP vil dekke nødvendige HP-støttede deler og materiell for å kunne sette maskinvaren i funksjonell stand. HP kan, på eget initiativ, velge å bytte ut maskinvaren. Erstattede deler og produkter er nye eller som nye i bruk. Deler og produkter som erstattes, vil bli HPs eiendeler.

HPs firmwareoppdateringer er tilgjengelige for kunder med en aktiv avtale som gir dem rett til å få tilgang til disse oppdateringene. Som en del av denne tjenesten har du rett til å laste ned, installere og bruke firmwareoppdateringer for produkter som dekkes, underlagt lisensbegrensninger i nåværende standard salgsvilkår for HP. HP kan levere, installere eller bistå med installasjonen av firmwareoppdateringer i forbindelse med eksternt maskinvaresupport dersom du har gyldig lisens for bruk av de relaterte programvareoppdateringene.

Du må ha passende lisenser for eventuell underliggende firmware som vil bli dekket under disse tjenestene. HP kan kreve en tjenestenivåanalyse på dekkede produkter. Hvis dette er tilfellet vil en autorisert HP-representant ta kontakt for å tilrettelegge for at tjenestenivåanalysen utføres. Under denne analysen vil HP samle inn nøkkelinformasjon om systemkonfigurasjon, noe som gjøre det mulig for HPs løsningsingeniører å kartlegge og feilsøke mulige fremtidige maskinvareproblemer og fullføre reparasjoner så raskt og effektivt som mulig. Tjenestenivåanalyser kan utføres via fjerntilgang til systemet, eksterne verktøy eller over telefonen, etter HPs eget skjønn.

ADMINISTRASJON AV ESKALERING

HP har etablert formelle eskaleringsprosedyrer for å forenkle løsning av komplekse hendelser. Lokal HP-ledelse vil koordinere hendelsens opptrapping, innhente de nødvendige kvalifiserte HP-ressurser og/eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsningen.

FERDIGSTILLELSE AV ARBEIDET

Reparasjoner anses som fullført når HP har bekreftet at maskinvarefeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut. HP er ikke ansvarlig for eventuelle tap av data; du er ansvarlig for å ta i bruk passende prosedyrer for sikkerhetskopiering. HP-verifisering kan oppnås ved gjennomføring av en test utført av kunden, frittstående diagnostikk eller visuell bekreftelse av korrekt drift. HP vil, etter eget skjønn, avgjøre nødvendig nivå av testing for å kontrollere at maskinvaren er reparert. HP kan, etter eget skjønn, permanent erstatte produktet for å møte den garanterte reparasjonstiden.

FORSENDELSE TIL ET AV HPS REPARASJONSSENTRE

Avhengig av dekningen som er tilgjengelig i kundens geografiske område, kan HP tilby forskjellige forsendelsesmuligheter for levering av defekt produkt til et av HPs reparasjonssentre:

- HP henter: En autorisert HP-transportør vil hente den defekte enheten på kundens adresse, hvis den befinner seg innenfor det geografiske området hvor tjenesten tilbys.³
- Levering utført av kunden: Kunden tar på seg ansvaret for pakking og frakt/levering av det defekte produktet til et HP-utnevnt reparasjonssenter.

RETURTJENESTE

HP tilbyr en returtjeneste som inkluderer reparasjon eller erstatning av defekt produkt, inkludert alle deler, arbeid og frakt.

BEHANDLINGSTID

Behandlingstiden for denne tjenesten vil være opptil ti virkedager i kvalifiserte områder, med forbehold om mulige forsinkelser, noe som kan bety lengre reparasjonstid.³

Dekning

Denne tjenesten gir dekning for kvalifiserte HP PC-er, inkludert HP-støttede og -leverte interne komponenter, som for eksempel minne og optiske stasjoner. Dette inkluderer dekning for festet HP-merket tilbehør som er inkludert i originalemballasjen til PC-en, som for eksempel kablet mus, kablet tastatur eller AC-strømadapter. HP Care Pack-tjenester med denne dekningsbegrensningen dekker ikke eksterne HP-skjermer. Alt-i-ett-enheter inkluderer ikke skjermen, som ikke regnes som en separat, ekstern skjerm. Derimot vil en annen skjerm som er festet til en alt-i-ett-enhet, for eksempel, ikke være dekket av denne HP Care Pack.

Forbruksvarer, inkludert, men ikke begrenset til, flyttbare medier, utbyttbare batterier, penner til nettbrett og andre rekvisita, samt vedlikehold utført av brukeren og enheter fra andre produsenter enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten. Batterier for mobile HP kommersielle PC-er dekkes i opptil tre år. Søk etter «Slik forstår du batterigarantier for bærbar bedrifts-PC-er» på hp.com for mer informasjon.

For reservedeler og komponenter som har gått ut av produksjon, kan det være nødvendig med oppgradering. HP vil samarbeide med deg for å anbefale erstatninger. Ikke alle komponenter vil ha tilgjengelige erstatningsdeler i alle land grunnet lokal supportkapasitet.

KUNDEANSVAR

HP forbeholder seg retten til å annullere tjenestekontrakten dersom kritiske revisjonsforslag ikke følges, eller hvis revisjonen ikke utføres innen den angitte tidsramme, med mindre denne forsinkelsen skyldes HP.

HP anbefaler på det sterkeste at du installerer og kjører den korrekte HP-fjernsupportløsningen, via en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. Hvis den korrekte HP-fjernsupportløsningen ikke blir distribuert, vil ikke HP være i stand til å tilby tjenesten som definert og vil ikke være forpliktet til å yte tjenesten.

Dersom kunden ikke har etterfulgt sitt kundeansvar som nevnt nedenfor, vil ikke HP eller en HP-autorisert serviceleverandør være forpliktet til å levere de beskrevne tjenester.

Kunden eller en HP-autorisert representant må innen 10 dager etter kjøpet av denne tjenesten, registrere maskinvaren som skal støttes. Dette gjøres ved hjelp av registreringsinstruksjoner som finnes i Care Pack eller e-posten fra HP, eller som på annet vis er beskrevet av HP. Dersom et produkt som dekkes flyttes til et nytt land, skal registrering (eller endring av eksisterende HP-registrering) skje innen 10 dager etter endringen.

Kunden vil, på forespørsel fra HP, bli pålagt å være behjelpelig med HPs fjernproblemløsning. Kunden skal:

- Oppgi all informasjon som kreves for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern support, og for å gjøre det mulig for HP å bestemme graden av support det kvalifiseres for.
- Starte selv-tester og installere og kjøre andre diagnostiske verktøy og programmer. HP kan be kunden inkludere utskrift av resultater av gjennomførte tester sammen med produktet.
- På forespørsel fra HP utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer.

Kunden må forsikre seg om at produktet er forsvarlig innpakket og klargjort for henting eller den valgte transportmetoden, eller forsendelse til et av HPs reparasjonssentre.

Det er kundens ansvar å fjerne alle personlige og/eller konfidensielle data fra det defekte produktet før det sendes til mottaker angitt av HP, for reparasjon eller erstatning; HP er ikke ansvarlig for data som er oppbevart på det returnerte produktet.

TJENESTENS BEGRENSNINGER

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og support, tjenester som leveres eksternt eller via andre tjenesteleveransemetoder. Andre tjenesteleveransemetoder kan omfatte levering, via bud, av deler som kunden selv kan skifte ut, for eksempel tastatur, mus eller, dersom dette er avtalt med kunden, andre typer deler klassifisert av HP som CSR-deler, eller hele erstatningsprodukter. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som kreves for å yte rettidig og effektiv kundesupport.

HP Essential-support krever at kunden leverer produktet til et autorisert HP-reparasjonssenter eller sender produktet til HP etter HPs skjønn hvis kunden ikke ønsker å benytte CSR.

UNNTAK FRA HP ESSENTIAL-STØTTE

Følgende aktiviteter er utelukket fra tjenesten:

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og support av operativsystemet, annen programvare og data.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av manglende innlemming av eventuelle systemrettinger, reparasjoner, oppdateringer eller endringer levert av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn unnlattelse av å iverksette forebyggende tiltak som tidligere er tilrådd av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på å installere, reparere, vedlikeholde eller endre maskinvare, firmware eller programvare utført av ikke-HP-personell.
- Preventivt vedlikehold.

MAKSIMAL SUPPORTLEVETID / MAKSIMAL BRUK

Deler og komponenter som har nådd maksimal supportlevetid og/eller begrensninger for maksimal bruk, som angitt i produsentens driftshåndbok, produktets spesifikasjoner eller det tekniske produktdataarket, vil ikke leveres, repareres eller skiftes ut som en del av denne tjenesten.

Valgfrie tilleggstjenester som gir ekstra dekning

Suppler supporten med egendefinerte alternativer som gir arbeidsstyrken muligheter uansett hvor de jobber.

DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Legg til Defective Media Retention som gir virksomheten din muligheten til å opprettholde kontrollen over defekte harddisker, noe som bidrar til å redusere risikoen for at sensitive data blir kompromittert.^{3,4,5} Dette alternativet gir dere muligheten til å beholde defekte harddiskstasjoner eller SSD-/flashstasjonkomponenter dere ikke vil gi avkall på på grunn av sensitive data de kan inneholde. Alle kvalifiserte stasjoner på et dekket system må være en del av Defective Media Retention. Ytterligere detaljer og unntak knyttet til Defective Media Retention-tjenesten er detaljert i [Dataark for Defective Media Retention](#).

Betingelser og vilkår gjelder

Se fullstendige vilkår og betingelser for Care Pack.

Flere opplysninger

på HP Services, ta kontakt med ett av våre salgskontorer eller en av våre forhandlere rundt om i verden, eller gå til hp.com/support-services



1. HP Essential-support, HP Premium-support, og HP Premium+-support er tilgjengelig på kjøpstidspunktet for enheten. Prediktiv innsikt og proaktiv kundesupport er bare tilgjengelig med HP Premium+-support. Utvalgte HP Workforce Solutions krever en HP Insights-agent for Windows, Mac og Android, som er tilgjengelig for nedlasting på <https://admin.hp.com/software>. For fullstendige systemkrav og informasjon om tjenester som krever agenten, kan du gå til <https://admin.hp.com/requirements>. Agenten samler inn telemetri- og analysedata om enheter og programmer som integreres i Workforce Experience-plattformen, og selges ikke som en frittstående tjeneste. Internett-tilgang med tilkobling til Workforce Experience-plattformen kreves. HP følger de strenge personvernforskriftene i GDPR, og plattformen er sertifisert i ISO27001, ISO27701, ISO27017 og SOC2 type2 for informasjonssikkerhet.
 2. Basert på HPs verdensomspennende kundesupportdata fra 1/2022-10/2022.
 3. Servicenivåene og svartidene kan variere avhengig av geografisk område.
 4. Selges separat eller som en tilleggstjeneste. Uhellforsikring må kjøpes samtidig med enhetskjøpet. Andre Care Pack-produkter må kjøpes innen 30 dager etter enhetskjøpet. HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende tjenestevilkår, som kunden fikk oppgitt skriftlig eller muntlig på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs relevante tjenestevilkår eller HPs begrensede garanti som gjelder for HP-produktet.
 5. Hvis Defective Media Retention kjøpes, vil kunden beholde defekte stasjoner.
- HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende tjenestevilkår, som kunden fikk oppgitt skriftlig eller muntlig på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs relevante tjenestevilkår eller HPs begrensede garanti som gjelder for HP-produktet.