

Datablad för HP Premium Support

Databladet gäller för HP Premium Support, Next Business Day Onsite Support och HP Onsite Care.



Snabb support från våra experter, när den behövs

Börja jobba igen utan fördröjning med HP Premium Support som korrigerar de flesta problem på distans med 85 % lösning vid första försöket¹, under normal kontorstid. Om en fysisk reparation behövs åker en HP-expert till där den anställde befinner sig med en skyndsam lösning.²

Tjänstens höjdpunkter

- Problemdiagnos och support på distans
- Hårdvarusupport på plats
- Utbytesdelar och material ingår
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

Fördelar med tjänsten

- Förbättrad tillgänglighet för enheter
- Flexibilitet för att möta specifika servicebehov
- Praktisk support på distans eller plats från kvalificerade experter

Tjänstens innehåll

PROBLEMDIAGNOS OCH SUPPORT PÅ DISTANS

Det bästa sättet att kontakta HP är att skapa ett ärende digitalt på <https://support.hp.com/>. Efter att ha tagit emot och bekräftat ärendet börjar HP att isolera, felsöka och lösa hårdvaruproblemet. Innan assistans på plats påbörjas utför HP fjärrdiagnostik med hjälp av elektronisk fjärrsupport. På det sättet kommer vi åt produkter som täcks eller använder andra tillgängliga medel för att underlätta en lösning på distans.

Incidenter med hårdvara som täcks kan rapporteras dygnet runt till HP-specialister på webbplatsen (besök <https://support.hp.com>, välj fliken "Business Support" (Företagssupport) och välj "Create a new case" (Skapa ett nytt ärende)). Kunden kan därefter hantera ärenden på portalen. Under kundtjänstens öppettider kan kunder kontakta HP via telefon eller chatt för att skapa ärenden. Kunder kan även ringa HPs kundsupportcenter mellan kl. 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag utom HP-helgdagar. Utökad telefonsupport kan finnas tillgänglig.³ Kunder som kontaktar HP via telefon eller chatt får kontakt med standardagenter som till att börja med samlar in nödvändig administrativ information för att identifiera kunder och deras rätt till tjänsten. Det här alternativa sättet kan ta längre tid och kräva mer jobb än att påbörja ärenden på webben, vilket starkt rekommenderas. HP bekräftar mottagandet av begäran av service genom att logga ärendet, tilldela ett ärende-ID och kommunicera detta till kunden. HP förbehåller sig rätten att bestämma den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.

Täckningsperioden specificerar under vilken tid den angivna tjänsten levereras på plats eller på distans.³

TILLGÅNG TILL ELEKTRONISK INFORMATION OM SUPPORT OCH TJÄNSTER

Som del av denna tjänst erbjuder HP tillgång till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Ni har tillgång till:

- Vissa funktioner som görs tillgängliga för registrerade användare såsom abonnemang på hårdvarurelaterade och proaktiva servicemeddelanden, deltagande i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra registrerade användare.
- Utökade webbaserade sökningar efter berättigade tekniska supportdokument för att underlätta snabbare problemlösning.
- Vissa av HPs egna servicediagnosverktyg med lösenordsåtkomst.
- Ett webbaserat verktyg (Besök <https://support.hp.com> och välj fliken "Business Support" (Företagssupport)) för att skicka in frågor direkt till HP. Detta verktyg hjälper till att lösa problem snabbt med en förkvalificeringsprocess som riktar support eller servicebegäran till den resurs som är kvalificerad att besvara frågan. Det gör det också möjligt att se statusen för varje support- eller servicebegäran som skickas in och alla ändringar.
- HP och värdbaseerade kunskapsdatabaser från tredje part för vissa tredjepartsprodukter där ni kan söka efter och hämta produktinformation, hitta svar på supportfrågor och delta i supportforum. Denna tjänst kan begränsas av åtkomstrestriktioner från tredje part.

HÅRDVARUSUPPORT PÅ PLATS

För hårdvaruincidenter som inte kan lösas på distans skickas en godkänd representant för att ge teknisk support på plats för hårdvaran som täcks, så att normal funktionalitet kan återställas, inklusive den som behöver tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. HP kan välja att byta ut vissa produkter istället för att reparera dem. Reservdelar är nya eller motsvarar funktionellt nya delar avseende prestanda. Utbytta produkter blir HPs ägodelar. Kunder som vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar faktureras och är skyldiga att betala listpriset för utbytesdelen.

Uppdateringar av inbyggd programvara från HP är tillgängliga för kunder med ett aktivt avtal som ger dem rätt att få tillgång till dessa uppdateringar. Som en del av denna tjänst har ni rätt att ladda ned, installera och använda uppdateringar av inbyggd programvara för produkter som täcks - med förbehåll för licensrestriktioner i HPs gällande standardförsäljningsvillkor. HP kan tillhandahålla, installera eller hjälpa till med uppdateringar av inbyggd programvara i samband med hårdvarusupport på plats om ni har en giltig licens för att använda relaterade programuppdateringar.

När HP-representanten anländer erbjuder denne service på plats tills produkterna har reparerats. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller extra resurser krävs men arbetet ska återupptas så fort dessa blir tillgängliga.

- Åtgärdande i händelse av fel: Vid tidpunkten för teknisk support på plats kan HP installera tillgängliga tekniska förbättringar och uppdateringar av inbyggd programvara som inte kan installeras av kunden för hårdvaruprodukter som täcks och som krävs för att återställa produkten till driftstillstånd eller för att upprätthålla support från HP.
- Åtgärdande per begäran: På er begäran kan HP installera viktiga och icke kundinstallerbara uppdateringar av inbyggd programvara som rekommenderas av HPs produktdivision för omedelbar installation på hårdvaruprodukter som täcks.

Ni måste inneha lämpliga licenser för all underliggande inbyggd programvara som täcks av dessa tjänster. HP kan kräva en analys på tjänstenivå av täckta produkter. Om så är fallet kommer en auktoriserad HP-representant att kontakta er för att koordinera tjänstenivåanalysen. Under den här analysen samlar HP in viktig information om systemkonfigurationen vilken gör det möjligt för HPs ingenjörer att kartlägga och felsöka eventuella framtida hårdvaruproblem och slutföra reparationer så snabbt och effektivt som möjligt. Analys på tjänstenivå kan utföras via fjärrsystemåtkomst, fjärrverktyg eller via telefon – efter HPs eget gottfinnande.

SVARSTID PÅ PLATS

För incidenter med hårdvara som täcks och inte kan lösas på distans använder HP rimliga ansträngningar för att ge svar nästa arbetsdag. Svarstiden för support på plats börjar när det första samtalet har mottagits och bekräftats av HP och avslutas när HPs auktoriserade representant anländer till platsen eller när HP fastställer att den rapporterade händelsen för närvarande inte kräver ingripande på plats. Svarstider mäts endast under täckningsperioden och kan fortsätta till nästa dag med en täckningsperiod.

TJÄNSTENIVÅER

Alla tjänstenivåer är inte tillgängliga för alla produkter. Tjänstenivån anges i dokumentationen. Kontakta det lokala HP-försäljningskontoret för mer information om tjänstens tillgänglighet och täckning.

TJÄNSTENIVÅ	BESKRIVNING
Svarstid på plats	När ärendet har tagits emot, bekräftats och support på plats har schemalagts kommer en HP-representant att svara på servicebegäran på plats
Tidsperiod för reparation på platsen	HP använder kommersiellt rimliga ansträngningar för att återställa hårdvaran till normal drift inom en angiven tidsperiod efter att den första servicebegäran har inkommit till HP Solution Center.

REPARATIONSTID

Reparationstiden för den här tjänsten ska vara tre till fem arbetsdagar från mottagandet och bekräftelsen av det rapporterade problemet för giltiga platser. Detta gäller inte vid oväntade problem eller om reservdelar inte finns tillgängliga som kan kräva extra reparationstid. Den angivna reparationstiden på tre till fem dagar är inte tillgänglig i alla geografiska områden och kan vara längre utanför storstadsområden. Den här tjänsten inkluderar support nästa arbetsdag.³

HANTERA ESKALERINGAR

HP har etablerat formella eskaleringsprocedurer för att underlätta lösningen av komplexa incidenter. Den lokala HP-avdelningen koordinerar eskalering av incidenter, hittar rätt kompetens hos lämpliga HP-resurser och/eller hos utvald tredje part för att hjälpa till att lösa problemet.

SLUTFÖRT ARBETE

Reparationen anses slutförd när HP verifierar att felet på hårdvaran har åtgärdats eller när hårdvaran har bytts ut. HP ansvarar inte för förlorade data; Ni är ansvariga för att genomföra lämpliga säkerhetskopieringar. Kontroll av HP kan åstadkommas med självtest under hårdvarans uppstart, fristående diagnostik eller visuell verifiering av att hårdvaran fungerar korrekt. Efter eget gottfinnande bestämmer HP vilka tester som behöver genomföras för att kontrollera att hårdvaran är reparerad. Efter eget gottfinnande kan HP permanent byta ut produkten för att uppnå åtagandet om reparationstid. Arbete som ska slutföras kan kräva att enheten repareras på annan plats om den inte kan diagnostiseras och repareras på plats. HP fastställer behovet av reparation på annan plats efter eget gottfinnande.

Täckning

Den här tjänsten ger täckning för kompatibla HP-datorer, inklusive HP-stödda och medföljande interna komponenter såsom minne och optiska enheter. Detta inkluderar täckning för HP-märkta tillbehör som ingår i datorns originalförpackning såsom en trådad mus, ett trådat tangentbord eller en nätadapter. Detta inkluderar dock inte externa HP-skärmar. Allt-i-ett-enheter inkluderar skärmar som inte anses vara en separat extern skärm. En sekundär skärm som ansluts till en allt-i-ett-enhet täcks till exempel inte av denna HP Care Pack.

Förbrukningsartiklar, inklusive men inte begränsade till, flyttbara medier, batterier som byts av kunden och PC-pennor för plattor samt andra tillbehör, underhållsmaterial och icke HP-enheter täcks inte av den här tjänsten. Batterier för kommersiella mobila HP-datorer täcks i upp till tre år. Sök efter "understanding battery warranties for business notebooks" (förstå garantier gällande batteri för bärbara företagsdatorer) på hp.com för mer information.

För utbytesdelar och komponenter som är under avveckling kan en uppgradering vara nödvändig. HP samarbetar med er för att rekommendera utbyten. Alla komponenter kan inte bytas ut i alla länder på grund av lokala supportmöjligheter.

KUNDENS ÅTAGANDEN

HP förbehåller sig rätten att annullera tjänsteavtalet om kritiska förslag efter kontrollen inte följs eller om kontrollen inte utförs inom den angivna tidsramen, såvida inte förseningen har orsakats av HP.

Om kunden inte agerar enligt det kundansvar som anges nedan är HP eller en HP-auktoriserad tjänsteleverantör inte skyldig att utföra den angivna tjänsten.

Kunden eller den HP-auktoriserade representanten måste registrera hårdvaran som ska täckas inom tio dagar efter köp av den här tjänsten genom att använda de registreringsanvisningar som finns i Care Pack eller det e-postdokument som skickas av HP eller på annat sätt anvisas av HP. Om en produkt som täcks flyttas till ett annat land ska registrering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom tio dagar efter flytten.

På begäran kan kunden ombes att utföra HPs anvisningar för att lösa problemet på distans. Kunden ansvarar för att:

- Uppge all nödvändig information för att HP ska kunna leverera professionell support inom tidsramarna och göra det möjligt för HP att avgöra nivån på den giltiga supporten.
- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program. HP kan be kunden att inkludera en utskrift av tidigare utförda självtestresultat tillsammans med den trasiga produkten.
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem.

Kunden ska ta bort alla personliga och/eller konfidentiella uppgifter från den defekta produkten innan reparationer eller utbyten påbörjas; HP ansvarar inte för data som lagrats på den returnerade produkten.

UNDANTAG FRÅN HP PREMIUM SUPPORT

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Operativ testning av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av er.
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem.
- Support för nätverksrelaterade problem.
- Service som krävs på grund av att systemkorrigeringar, reparation, korrigeringar eller modifiering som tillhandahölls av HP och inte implementerades.
- Service som krävs på grund av att ni inte vidtog åtgärder för att undvika problem som HP tidigare hade påpekat.
- Service som krävs på grund av felaktigt handhavande eller felaktig användning av produkten.
- Service som krävs på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller annan programvara.
- Kundförebyggande underhåll.

GILTIGHETSTID FÖR SUPPORT/MAXIMAL ANVÄNDNINGSTID

Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid – enligt vad som anges i tillverkarens bruksanvisning, produktens datablad eller i det tekniska databladet – kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av den här tjänsten.

Extra tillval för mer täckning

Komplettera support med anpassade alternativ som möjliggör arbete från var som helst.

ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION

Reparera eller ersätta enheter med skydd mot oavsiktliga skador (tillval) när oavsiktliga skador sker till exempel om de skulle tappas, få vätskor spillda över dem eller vid överspänningar som sker under normal användning av datorn.^{3,4} Ytterligare information och undantag avseende tjänsten Accidental Damage Protection finns i [databladet för Accidental Damage Protection](#).

DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Lägg till behållna defekta medier så att företaget kan behålla kontrollen över defekta hårddiskenheter. Detta hjälper till att minska risken att känsliga data äventyras.^{3,4,5} Det här alternativet låter er behålla defekta hårddiskenheter eller SSD-/flashenhetskomponenter som ni inte vill lämna ifrån er på grund av att de kan innehålla känsliga data. Alla berättigade enheter på ett system som täcks måste inkluderas i behållna defekta medier. Mer information och undantag som gäller för tjänsten Defective Media Retention beskrivs i [databladet för Defective Media Retention](#).

DEVICE LIFE EXTENSION

Optimera IT-investeringar och reducera koldioxidutsläpp genom att maximera livslängden på befintliga enheter med HP Device Life Extension.⁶ Uppgradera enhetsprestanda på ett säkert sätt och korrigerar problem med datorer som blir äldre och många gånger kan reducera anställdas och IT-teamens produktivitet. Mer information och undantag som gäller för tjänsten Device Life Extension beskrivs i [databladet för Device Life Extension](#).

TRAVEL SUPPORT

Tillhandahålla enhetssupport i över 90 länder över hela världen för anställda som reser.^{3,4} Mer information och undantag som gäller för tjänsten Travel Support beskrivs [databladet för Travel Support](#).

SOLUTION CARE PACK

Lägg till täckning för upp till sex tillbehör anslutna till datorn för en komplett support som stöder alla produktivtetsverktyg.^{3,6} Om ni har köpt HP Solution Care Pack täcker lösningarna basenheten för den här tjänsten samt sex tillbehör som stöds av HP och som är anslutna till basenheten inklusive maximalt två externa skärmar, dockningsstationer, trådlös mus, trådlöst tangentbord och HP-headset, som ett exempel. För att tackas av Solution Care Pack måste kringutrustningen köpas samtidigt som basenheten.

Regler och villkor gäller

Se de kompletta [villkoren](#) för Care Pack.

För mer information

Kontakta ett av våra många försäljningskontor eller återförsäljare som finns över hela världen eller besök <https://hp.com/support-services>



1. Baserat på HPs globala kundsupportdata från 1/2022-10/2022.

2. HP Essential Support, HP Premium Support och HP Premium+ Support finns tillgängliga vid köptillfället. Prognoser med insikter och proaktiv support finns endast tillgängliga med HP Premium+ Support. Utvalda HP Workforce-lösningar kräver en HP Insights-agent för Windows, Mac och Android. Den kan laddas ned på <https://admin.hp.com/software>. Fullständiga systemkrav och de tjänster som kräver agenten kan ses på <https://admin.hp.com/requirements>. Agenten samlar in telemetri och analyser om enheter och program som integreras på Workforce Experience-plattformen. Den säljs inte som en fristående tjänst. Internetåtkomst med anslutning till Workforce Experience-plattformen krävs. HP följer stränga GDPR-sekretessbestämmelser och plattformen är ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- och SOC2 Type2-certifierad för informationssäkerhet.

3. Tjänstenivåer och svarstider kan variera mellan olika geografiska områden.

4. Säljs separat eller som extra tillval. Accidental Damage Protection måste köpas tillsammans med enheten. Andra Care Packs måste köpas inom 30 dagar efter att enheten har köpts. HPs tjänster styrs av HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angetts för kunden vid inköpstillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt lokal tillämplig lagstiftning och dessa rättigheter påverkas inte på något annat sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som gäller för HP-produkten.

5. Om Defective Media Retention köps kan defekta enheter behållas av kunden.

6. HP Device Life Extension gäller för kommersiella HP-datorer. HP-certifierade partner utför funktionell diagnostik, dataradering, invändig och exteriör rengöring, förbättrar enhetsprestandan, installerar images och genomför plattformsuppdateringar.