

Dataark for HP Premium-support

Dataarket gjelder HP Premium-support, Next Business Day Onsite Support og HP Onsite Care.



Rask respons fra eksperter der du trenger det

Med HP Premium-support, som løser de fleste problemer eksternt med 85 % av henvendelser løst i første runde¹ i løpet av standard åpningstid, kommer du raskt tilbake til arbeidet. Hvis det er behov for en fysisk reparasjon, sendes det en HP-ekspert til den ansatte for raskere håndtering.²

Hovedegenskaper

- Ekstern problemdiagnostikk og kundesupport
- Maskinvaresupport på stedet
- Erstatningsdeler og materialer er inkludert
- Firmwareoppdateringer for utvalgte produkter

Tjenestefordeler

- Forbedret produktoppetid
- Fleksibilitet til å oppfylle spesifikke tjenestebehov
- Praktisk kundesupport på stedet og eksternt fra kvalifiserte eksperter

Tjenestedetaljer

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. Før assistanse på stedet, vil HP 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.

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 partner 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.

Dekningsvinduet spesifiserer tidsrommet den beskrevne tjenesten kan tilbys på stedet eller som fjernreparasjon eller fjernsupport.³

TILGANG TIL KUNDESUPPORT FOR ELEKTRONISK INFORMASJON OG 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.

MASKINVARESUPPORT PÅ STEDET

For maskinvarehendelser som ikke kan løses eksternt, vil en autorisert representant yte teknisk support på stedet for maskinvare som dekkes, og sette dem tilbake i driftsmessig stand, inkludert de med tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. HP kan velge å bytte ut visse produkter i stedet for å reparere dem. Erstatningsprodukter vil være nye eller tilsvare funksjonelt nye når det gjelder ytelse. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler. Dersom du ønsker å beholde, avmagnetisere eller på annen måte fysisk ødelegge utskiftede deler, vil du bli fakturert og pålagt å betale listeprisen for erstatningsdelen.

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 maskinvaresupport på stedet dersom du har gyldig lisens for bruk av de relaterte programvareoppdateringene.

Etter ankomst vil HPs representant levere tjenester på stedet til produktene er reparert. Arbeidet kan bli midlertidig avbrutt dersom deler eller ytterligere ressurser er nødvendige, men vil fortsette når dette er på plass.

- Fikse ved feil: På tidspunktet for levering av teknisk kundesupport på stedet, kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer og ikke-kunde-installerbare firmwareoppdateringer for dekket maskinvare som kreves for at produktene som dekkes skal kunne settes i drift igjen, eller for å opprettholde supportmulighet fra HP.
- Fikse på forespørsel: På forespørsel fra deg kan HP installere kritiske, ikke-kunde-installerbare firmwareoppdateringer som er anbefalt av HPs produktdivisjon for umiddelbar installering på dekkede maskinvareprodukter.

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 gjør 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.

RESPONSTID PÅ STEDET

For hendelser med dekket maskinvare som ikke kan løses eksternt, vil HP iverksette rimelige tiltak for å respondere neste virkedag. Responstid på stedet begynner når den innledende saken har blitt mottatt og bekreftet av HP, og avsluttes når den autoriserte representanten fra HP ankommer stedet, eller når HP avgjør at den rapporterte hendelsen ikke krever et inngrep på stedet for øyeblikket. Responstider måles bare i løpet av dekningsvinduet, og kan overføres til neste dag med et dekningsvindu.

TJENESTENIVÅER

Ikke alle tjenestenivåer er tilgjengelige for alle produkter. Tjenestenivået spesifiseres i dokumentasjonen. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet og dekning.

TJENESTENIVÅ	BESKRIVELSE
Responstid på stedet	Etter at vi har bekreftet mottak av saken din og support på stedet er avtalt, vil en HP-representant møte opp på stedet for å håndtere forespørselen
Reparasjonstid på stedet	HP gjør det som er kommersielt akseptabelt for å returnere den dekkede maskinvaren til driftstilstand innen en spesifisert tidsperiode etter at den opprinnelige tjenesteforespørselen er sendt inn til HPs løsningscenter.

BEHANDLINGSTID

Behandlingstiden for denne tjenesten vil være tre til fem virkedager fra mottak til bekreftelse av det rapporterte problemet i kvalifiserte områder, med forbehold om mulige forsinkelser og mangel på tilgjengelige deler, noe som kan bety lengre reparasjonstid. Tre til fem dagers behandlingstid er ikke tilgjengelig i alle geografiske områder, og kan ta lengre tid utenfor større byer. Respons neste virkedag er ikke inkludert i denne tjenesten.³

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. Arbeidsferdigstillelse kan gjøre det nødvendig å reparere enheten eksternt dersom den ikke kan diagnostiseres og repareres på stedet. HP avgjør etter eget skjønn om ekstern reparasjon er nødvendig.

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, men inkluderer 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, pinner 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 bærbare 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.

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.

Det er kundens ansvar å fjerne alle personlige og/eller konfidensielle data fra det defekte produktet før reparasjoner eller erstatninger utføres; HP er ikke ansvarlig for data som er oppbevart på det returnerte produktet.

UNNTAK FRA HP PREMIUM-SUPPORT

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og support av operativsystemet, annen programvare og data.
- Driftstesting av applikasjoner eller tilleggstester forespurt eller påkrevd av deg.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Support for nettverksrelaterte problemer.
- 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.
- Preventivt vedlikehold.

MAKSIMAL SUPPORTLEVETID / MAKSIMAL BRUKSSUPPORT

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 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 beskrives i [Dataark for Defective Media Retention](#).

SUPPORT VED REISE

Leverer enhetssupport i over 90 land i verden når de ansatte er på forretningsreiser.^{3,4} Ytterligere detaljer og unntak knyttet til tjenesten Reisesupport beskrives i [Dataark for Support ved reise](#).

SOLUTION CARE PACK

Legg til dekning for opptil seks tilbehør som er koblet til PC-en for komplett support for produktivitetsverktøyene dine.^{3,6} Hvis du har kjøpt HP Solution Care Pack, dekker løsningstjenesten basisenheten for denne tjenesten i tillegg til seks HP-støttede eksterne enheter som er festet til basisenheten, inkludert maksimalt to eksterne skjermer, dockingstasjoner, trådløs mus, trådløst tastatur og HP-hodetelefoner som et eksempel. For å være dekket av Solution Care Pack, må de eksterne enhetene være kjøpt på samme tid som basisdatamaskinen.

Betingelser og vilkår gjelder

Se fullstendige [vilkår og betingelser](#) for Care Pack.

Flere opplysninger

ta kontakt med ett av våre salgskontorer eller en av våre forhandlere rundt om i verden, eller gå til <https://hp.com/support-services>



1. Basert på HPs verdensomspennende kundesupportdata fra 1/2022-10/2022.

2. 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.

3. Servicenivåer og svartider kan variere, avhengig av geografisk sted.

4. Selges separat eller som en tilleggsfunksjon. 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.

6. HPs forlengelse av enhetens levetid er for HPs kommersielle PC-er. HP-sertifiserte partnere vil utføre funksjonsdiagnostikk, datafjerning, innvendig og utvendig rengjøring, forbedring av enhetsytelsen, ny bildebehandling og utføre plattformoppdateringer.