

# Kundestøtte på stedet for PC-er med prediktiv problemdeteksjon og varsler

## Rask respons fra eksperter der du trenger det

Begrens avbrudd med kundestøtte som bruker AI-drevet prediktiv problemdeteksjon, varsler, automatisering og døgnskuttinuerlig fjernstøtte for å løse de fleste problemer. Hvis det er behov for en fysisk reparasjon, sendes det en HP-ekspert til den ansatte.<sup>27</sup>

### Hovedegenskaper

- Prediktiv AI-drevet innsikt identifiserer problemer før arbeidet påvirkes
- IT-automatisering av støtteforespørsler effektiviserer og fremskynder reparasjoner
- Proaktiv støtte via tjenester eksternt og på stedet
- Erstatningsdeler og materialer er inkludert

### Tjenestefordeler

- Holder PC-ene i gang uansett hvor arbeidet gjøres
- Løs de fleste problemer eksternt med 85 % førstegangsløsning i løpet av standard arbeidstid<sup>1</sup>
- Motta praktisk kundesupport på stedet fra kvalifiserte eksperter

## Tjenestedetaljer og leveransespesifikasjoner

Denne tjenesten inkluderer AI-drevet prediktiv deteksjon av PC-problemer og proaktive varsler, drevet av [HP Workforce Experience-plattformen](#). IT-team kan overvåke statusen til enhetene, og motta varsler om enheter som krever tilsyn, reparasjon eller oppdatering – alt via et enhetlig dashbord. (Se lenger ned for detaljer om hvordan IT kan be om fjernstøtte eller støtte på stedet.) Som et alternativ kan sluttbruker motta proaktive varsler som popup-varslinger på enhetene sine, slik at de enkelt kan sende inn en støtteforespørsel, aktivere en automatisert prosess for planlegging av fjernstøtte og støtte på stedet – der og når det er praktisk for sluttbrukeren.

Enhetsproblemer som forutses og løses gjennom denne tjenesten inkluderer:

| FUNKSJONER                      | BESKRIVELSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prediktive og proaktive varsler | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maskinvarebeholdning (inkludert maskinvaremodeller, type, serienummer og grunnleggende garantiinformasjon) og enhetsregistreringshistorikk</li> <li>▪ Maskinvarens tilstand: Identifiserer enheter som ikke oppfyller individuelle ytelsesmålinger (dvs. batteritilstand, disktilstand, termisk tilstand, kritiske BIOS-oppdateringer påkrevd)</li> <li>▪ Prediktive feildiagnoser og hendelser: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lagring: prediktive kritiske feilvarsler for problemer med harddisker (HDD) og SSD (Solid State Drive)</li> <li>– Batteri: prediktive kritiske feilvarsler for batteriproblemer</li> <li>– Vifte: prediktiv advarsel og kritiske feilvarsler for vifteproblemer</li> </ul> </li> <li>▪ Termisk gradering og tilstand</li> <li>▪ Varsler om BIOS-oppdateringer blir gitt på dashbordet for å identifisere hvilke enheter som kan oppdateres proaktivt.</li> </ul> |

|                                     |                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Automatiserte supportforespørsler   | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bytte av harddiskstasjon</li><li>▪ Batteriutskifting</li><li>▪ Utskifting av vifte</li></ul> |
| Ekstern diagnostikk og kundesupport | Kundesupport 24 x 7 <sup>3</sup>                                                                                                     |
| Maskinvarsupport på stedet          | En HP-autorisert representant sendes til sluttbrukeren i forbindelse med kundestøtte.                                                |

## EKSTERN PROBLEMDIAGNOSTIKK OG SUPPORT

Mens sluttbrukere kan be om kundesupport via popup-varslene på enheten sin og bruke automatiserte IT-støtteforespørsler, kan IT-administratører be om støtte på nett for enhetene de administrerer. Den beste måten å kontakte HP på, er å opprette en konto og deretter 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 fjernstøtte for å få tilgang til produkter som dekkes, eller bruke andre tilgjengelige midler for å legge til rette for en fjernløsning.

Hendelser med maskinvarer som dekkes kan rapporteres til HPs spesialiserte agenter via nettsiden 24/7 (gå til <https://support.hp.com>, velg fanen «Bedriftsstøtte» og velg «Opprett ny sak»). Kunder kan deretter administrere sakene sine derfra. I løpet av kundetjenestevinduet, kan kunder kontakte HP vedrørende opprettede saker via telefon eller chat. Kunder kan også ringe HPs kundestøttesenter mellom klokken 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag med unntak av HPs fridager. Utvidet telefonstøtte kan være tilgjengelig.<sup>3</sup> Kunder som kontakter HP direkte via telefon eller chat, får svar fra standardagenter 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 kundestøtteopplevelsen 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 fjernstøtte.<sup>3</sup>

## TILGANG TIL KUNDESTØTTE 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 støttefora for å løse problemer og dele erfaringer med andre registrerte brukere.
- Utvidede nettbaserte søk i tekniske støttedokumenter 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 støtte- 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 kundestøtte 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 kundestøttefora. 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 listepreisen for erstatningsdelen.

HPs fastvareoppdateringer 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 fastvareoppdateringer for produkter som dekkes, underlagt lisensbegrensninger i nåværende standard salgsvilkår for HP. HP kan levere, installere eller bistå med installasjonen av fastvareoppdateringer i forbindelse med maskinvarestøtte 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 kundestøtte på stedet, kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer og ikke-kunde-installerbare fastvareoppdateringer for dekket maskinvare som kreves for at produktene som dekkes skal kunne settes i drift igjen, eller for å opprettholde støttbarhet fra HP.
- Fikse på forespørsel: På forespørsel fra deg kan HP installere kritiske, ikke-kunde-installerbare fastvareoppdateringer som er anbefalt av HPs produktdivisjon for umiddelbar installering på dekkede maskinvareprodukter.

Du må ha passende lisenser for eventuell underliggende fastvare 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 bruke kommersielt rimelige tiltak for å respondere på stedet innen en spesifisert responstid på stedet (dvs. på tredje dekningsdag, på neste dekningsdag eller innen fire timer). 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Svartid          | HP vil bekrefte mottak av saken din innen neste virkedag (via telefon, chat og/eller e-post).                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Støtte på stedet | En autorisert HP-representant vil besøke kundens plassering innenfor det angitte dekningsvinduet for å iverksette maskinvarereparasjonstjenester etter mottak og bekreftelse av samtalen. Dette vil skje etter eksternt feilsøking, og hvis HP ikke kan løse problemet eksternt, vil det bli forutsatt at de nødvendige reservedelene er tilgjengelige, og at kundens tilgjengelighet bekreftes. |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reparasjonstid | Reparasjonstiden måles fra dagen feilsøkingen startet til dagen reparasjonen er fullført. Anslått behandlingstid er 2-4 virkedager basert på en kombinasjon av ekstern reparasjon, CSR (Customer Self-Repair) og/eller levering på stedet. Merk: Reparasjonstiden måles kun innen dekningsvinduet og kan overføres til neste dag innenfor dekningsvinduet. Ekskluderer forsinkelser på grunn av utilgjengelighet av reservedeler, kundetilgjengelighet og/eller forsinkelser, og kan variere basert på geografisk beliggenhet. |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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 minne. 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.

Hvis du har kjøpt HP Peripheral 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 Peripheral Care Pack, må de eksterne enhetene være kjøpt på samme tid som basisdatamaskinen.

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. Batteriproblemer (unntatt redusert ladekapasitet som følge av vanlig batteribruk) på mobile kommersielle HP-PC-er dekkes i garantiperioden for HP-maskinvaren, eller opptil tre år hvis maskinvaren har en Care Pack registrert. Ekstra batteridekning, inkludert erstatning for redusert ladekapasitet, kan anskaffes med en dedikert Care Pack for batteriutskifting.

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.

Poly-produkter dekkes ikke av HP Care Packs for periferutstyr, men støttes bare av Poly-støttekontrakter.

# Kundeansvar

Kunder er ansvarlige for å muliggjøre service på enheter som beskrevet nedenfor:

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gen11 (noen Gen10-enheter) og fremtidige generasjoner med enheter lansert etter 2024. | HP Services Scan (HPSS) er forhåndsinstallert i HPs standardbilde på enheter fra og med 2024. HPSS kontrollerer tjenesterrettigheter på enheten periodisk, og vil laste ned HP Insights-agenten automatisk hvis funnet, slik at disse enhetene kan fungere optimalt og levere popup-varsler på sluttbrukernes enheter. For egendefinerte/bedriftsklare bilder får enheter HPSS via Windows Update-prosessen. HP Chromebook-maskiner med ChromeOS og HPs RPOS-enheter krever et dashboard for å vise proaktive varsler og opprette serviceforespørsler. Det vil ikke være mulig å sende varsler til sluttbruker via disse enhetene. For å bruke dette dashboardet på HP Chromebooks, er det nødvendig med en engangsintegrering av Google Admin-konsollen med dashboardet. Du finner mer informasjon om denne integreringen i denne <a href="#">referanseguiden</a> . For å aktivere tjenesten på RPOS, må det tildeles en separat HP bærbar eller stasjonær maskin som skal drifte dashboardet for å administrere varsler og opprette serviceforespørsler. Du finner informasjon om å aktivere tjenesten på RPOS i denne <a href="#">RPOS-referanseguiden</a> . |
| Gen10                                                                                 | HP Services Scan (HPSS) lastes ned på disse enhetene gjennom Windows Update-prosessen. HPSS kontrollerer tjenesterrettigheter på enheten periodisk, og vil laste ned HP Insights-agenten automatisk hvis funnet, slik at disse enhetene kan fungere optimalt og levere popup-varsler på sluttbrukernes enheter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Gen9                                                                                  | HP Services Scan (HPSS) lastes ned på disse enhetene gjennom Windows Update-prosessen. For at HPSS skal kontrollere tjenesterrettigheter på enheten periodisk og automatisk laste ned programvare for å aktivere tjenesten, må enheten ha sluttbrukersamtykke. Dette kan gis gjennom samtykkeskjermbildet som ses i OOBE-prosessen. Når samtykke er gitt, vil HPSS kontrollere tjenesterrettigheter på enheten, og vil laste ned HP Insights-agenten automatisk hvis funnet, slik at disse enhetene kan fungere optimalt og levere popup-varsler på sluttbrukernes enheter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

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 tjenesteleverandør 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. Følg trinnene i [Hurtigveiledning for pålasting](#) for å sikre at enheter overvåker potensielle problemer som kan oppstå.

Kundens enheter må kjøre Windows 10 1703 eller høyere, bare Pro-, Enterprise- eller Education-utgaver; Windows 10 Home-utgave støttes ikke av denne tjenesten.

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.

Krav til Workforce Experience-plattformtilgang og -pålasting er som følger:

- Bruk persistence på enheter som har denne tjenesten aktivert fra fabrikken.
- Aksepter vilkår og betingelser for å ha programvareklienten på enhetene dine.
- Registrer enheter automatisk eller manuelt ved hjelp av instruksjonene levert av HP.
- Send inn en forespørsel om å legge til eller fjerne administrerte enheter og brukere.
- Sørg for samsvar med programvarens lisenskrav.
- Feilsøk vanlige kundestøtteproblemer for sluttbrukere før det videresendes til HP kundestøtte.
- Tilbakestill operativsystemoppdateringer i tilfelle feil.
- Gi partnere fullmakt til å få tilgang til eller administrere kontoen, hvis aktuelt.

På enheter som administreres av HP vil det bli installert en programvareklient som samler inn informasjon relatert til enheten. Filer og innhold vil ikke bli kopiert. Enhetens serienummerinformasjon vil bli kopiert for å identifisere enheten i HPs interne systemer og for å bistå med utbedring av problemer. Denne tjenesten samler ikke inn følgende type data:

- Demografisk informasjon (med unntak for land- eller språkinnstillinger)
- Finanskontoinformasjon, kortnummer for betalingskort, kredittopplysninger eller betalingsinformasjon
- Informasjon om sosiale medier eller nettløsing
- Myndighetsutstedte identifikatorer som personnummer eller offentlig ID.
- Helseinformasjon
- Sensitive opplysninger som etnisk opprinnelse, politiske overbevisninger, fagforeningsmedlemskap, helseinformasjon, seksuell legning eller genetisk informasjon. Innsamlede data vil bli lagret på et sikkert, skybasert oppbevaringssted.

Innsamlede data vil bli lagret på et sikkert, skybasert oppbevaringssted. Kunden aksepterer at HP samler inn denne informasjonen som en del av leveringen av denne tjenesten. Hvis kunden ikke ønsker å levere denne informasjonen til HP, vil ikke tjenesten bli levert som beregnet.

## Begrensninger for tjenester

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og støtte, tjenester som leveres eksternt eller via andre tjenesteleveransermetoder. Andre tjenesteleveringsmetoder kan omfatte levering, via bud, av deler som kunden kan skifte ut. HP konstruerer sine produkter til å kunne repareres av kunde selv (CSR). Selvreparasjon er en viktig komponent i HPs garantivilkår. Det gjør det mulig for HP å sende ut erstatningsdeler, som et tastatur, mus eller andre deler klassifisert som CSR-deler, direkte til deg når vi mottar bekreftelse om at delen er ødelagt.

Obligatorisk selvreparasjon er inkludert i visse produkters standardgaranti. Selvreparasjon er valgfritt for kunder med en HP Care Pack eller en kontraktsfestet støtteavtale i tilfeller der reparasjonen krever interne deler. Valgfritt gjør at du kan utføre CSR eller velge at HP-servicepersonell skal utføre utskiftingen uten ekstra kostnader i løpet av dekningsperioden for produktservicen.

## Unntak

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og support for operativsystemet, annen programvare og data
- Driftstesting av applikasjoner eller tilleggstester forespurt eller påkrevd av deg.
- Feilsøking for kommunikasjons- og 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 av unnlatelse 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, fastvare eller programvare.
- Tjenester utført av uautoriserte eller ikke sertifiserte tjenesteleverandører

## Maksimal støttet levetid / maksimal bruk

Deler og komponenter som har nådd maksimal støttet levetid 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 tilleggsfunksjoner som gir ekstra dekning

### Suppler støtten med egendefinerte alternativer som gir arbeidsstyrken muligheter uansett hvor de jobber

#### UHELLSFORSIKRING

Med valgfri uhellsforsikring kan du få enheter reparert eller erstattet når uforutsette skader oppstår som følge av hendelser som fall, søl og elektriske overspenninger som oppstår gjennom normal bruk av datamaskinen.<sup>3,4</sup> Ytterligere detaljer og unntak knyttet til uhellsforsikring beskrives i [Dataark for uhellsforsikring](#).

#### BATTERIUTSKIFTING

HPs Batteriutskiftingstjeneste<sup>3,4</sup> tilbyr to praktiske metoder for utskifting av batterier som ikke lenger fungerer – utskifting på stedet eller eksternt. Under hvert alternativ leveres ett erstatningsbatteri hvis det oppdages at det opprinnelig kjøpte batteriet har en feil som følge av defekter i materialer eller utførelse, eller har en redusert ladekapasitet på under 50 prosent. Ytterligere detaljer og utelukkelse knyttet til HPs Batteriutskiftingstjeneste, beskrives i [Dataark for batteriutskifting](#).

#### 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.<sup>3,4,5</sup> Dette alternativet gir deg muligheten til å beholde defekte harddiskstasjoner eller SSD-/flashstasjonkomponenter du 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-tjenesten. Ytterligere detaljer og unntak knyttet til Defective Media Retention-tjenesten beskrives i [Dataark for Defective Media Retention](#).

#### SUPPORT VED REISE

Leverer enhetsstøtte i over 90 land i verden når de ansatte er på forretningsreiser.<sup>3,4</sup> Ytterligere detaljer og unntak knyttet til tjenesten Support ved reise beskrives i [Dataark for Support ved reise](#).

## UTENFORLIGGENDE DIAGNOSE OG UTBEDRING

Reduser de ansattes og IT-avdelingens frustrasjoner med avansert fjerndiagnose og -utbedring av PC-problemer som tradisjonelt sett krever at IT har enheten tilgjengelig. Ved hjelp av utenforliggende teknologi, bruker HP en separat, uavhengig utenforliggende prosessor som gir dyp tilgang til PC-ens fastvare, selv når operativsystemet er nede og PC-en ikke kan starte.<sup>8</sup> Ytterligere detaljer og unntak knyttet til denne tjenesten beskrives i [Dataark for utenforliggende diagnose og utbedring](#).

PERIPHERAL CARE PACK<sup>3</sup>

Legg til dekning for opptil 6 HP-støttet tilbehør festet til PC-en din, og sørg for full støtte for produktivitetsverktøyene dine.<sup>4,7</sup> Hvis du har kjøpt HP Care Pack for periferenheter, dekker den PC-enheten og opptil seks eksterne enheter som er koblet til PC-en, inkludert for eksempel maksimalt to eksterne skjermer, dokkingstasjoner, trådløs mus, trådløst tastatur og HP-hodesett. For å være berettighet må hver periferenhet kjøpes samtidig med PC-en.

Poly-produkter dekkes ikke av HP Care Pack for periferutstyr. Poly products are supported by Poly Support contracts only.

## Betingelser og vilkår gjelder.

Se fullstendige vilkår og betingelser for Care Pack.

## For 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 kundestøttedata fra 1/2022-10/2022. Tjenestenivåer og responstider kan variere avhengig av geografisk lokasjon.
2. Oppdatert tjenesteportefølje for maskinvarestøtte er tilgjengelig for utvalgte kommersielle HP PC-er (stasjonære PC-er, bærbar PC-er, arbeidsstasjoner, mobile arbeidsstasjoner, Chromebooks og RPOS). Maskinvarestøtte-tjenester er tilgjengelig på tidspunktet for enhetskjøpet. Tjenestenivåer og svartider for HP Care Pack kan variere etter geografisk område. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Visse begrensninger gjelder. For mer informasjon, se [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). Tjenestepakken funksjoner kan variere basert på geografi eller maskinvareplattform.
3. Servicenivåene og svartidene kan variere avhengig av geografisk område.
4. Selges separat eller som en tilleggsfunksjon. Uhellforsikring må kjøpes på kjøpstidspunktet for enheten. Andre Care Packs må kjøpes innen 30 dager etter enhetskjøpet.
5. Hvis Defective Media Retention kjøpes, vil kunden beholde defekte stasjoner.
6. Tjenesten er tilgjengelig på kommersielle stasjonære PC-er, arbeidsstasjoner, mobile arbeidsstasjoner og utvalgte bærbar PC-er.
7. HP Premium Support (støtte på stedet med prediktiv problemdeteksjon og varsler kun for PC-er) og HP Premium+ Support (støtte på stedet med prediktiv problemdeteksjon, varsler og foretrukket tilgang kun for PC-er) krever en HP Insights-agent for Windows, Mac og Android for prediktiv innsikt, tilgjengelig for nedlastning på <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agenten samler inn telemetri- og analysedata om enheter og programmer som integreres i Workforce Experience Platform, og selges ikke som en frittstående tjeneste. Tilgang til Internett er påkrevd. HP følger de strenge personvernforskriftene i GDPR, og plattformen er sertifisert i ISO27001, ISO27701, ISO27017 og SOC2 type2 for informasjonssikkerhet.
8. Utenforliggende diagnostikk og utbedring er tilgjengelig i Nord-Amerika (som inkluderer USA og Canada) og EU som en HP Care Pack for utvalgte kommersielle HP-plattformer som er Intel® vPro®- og Intel® AMT-aktivert og er kvalifisert for HP Essential Support (støtte på stedet med valgfri enhetstilstandsinnsikt kun for PC-er). HP Premium Support (støtte på stedet med prediktiv problemdeteksjon og varsler kun for PC-er) eller HP Premium+ Support (støtte på stedet med prediktiv problemdeteksjon, varsler og foretrukket tilgang kun for PC-er). Tjenestenivåer og svartider for HP Care Pack kan variere etter geografisk område. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Visse begrensninger gjelder. For mer informasjon, se [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc).

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.