

Support på stedet for PC-er

Tilleggsstøtte, rimelig kostnad

Stol på teknisk support av god kvalitet som får deg tilbake i arbeid igjen raskt med fjernstøtte og praktiske reparasjoner på stedet.¹ Sørg for produktive ansatte med praktisk ekstern IT-støtte som tar sikte på å løse enhetsproblemer med 85 % førstegangsløsning.⁵ En supportekspert fra HP kan sendes til din lokasjon dersom ytterligere reparasjoner av enheter er nødvendig. Valgfri innsikt i enhetstilstand bidrar til at HP kan utbedre problemer raskt med en budsjettvennlig støttepakke som sørger for at enheter kan kjøre optimalt.⁷

Hovedegenskaper

- Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte
- Telefonsupport i ordinær arbeidstid
- Maskinwaresupport på stedet
- Erstatningsdeler og materialer er inkludert
- Valgfri innsikt i enhetstilstand⁷
- Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter

Tjenestefordeler

- Forbedret produktoppetid
- Fleksibilitet til å oppfylle spesifikke tjenestebehov
- Praktisk fjernsupport og support på stedet - uansett hvor arbeidet utføres

Tjenestedetaljer og leveransespesifikasjoner

Denne maskinarestøttepakken tilbyr ekstern teknisk support og support på stedet av høy kvalitet for maskinware som dekkes. Kunder kan velge valgfri innsikt i enhetstilstand som hjelper HP med å diagnostisere og reparere enhetsproblemer.⁷ Tjenesten inkluderer materialer, deler og arbeid.

EKSTERN PROBLEMDIAGNOSTIKK OG SUPPORT

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 maskinwarehendelsen. 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.

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 fridager. Utvidet telefonstøtte kan være tilgjengelig.² Kunder som kontakter HP direkte via telefon eller chat, får svar fra standard agenter 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.

TILGANG TIL KUNDESTØTTE 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 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.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ 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. | <ul style="list-style-type: none">▪ 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 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.

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.

Tjenestnivå	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 ekstern 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 maskinvarfeilen 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. Erstatningsprodukter er nye eller som nye i bruk. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler. 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. Dockingstasjoner dekkes dersom bærbar PC, dockingstasjon og HP Care Pack er kjøpt på samme tid og på samme bestilling eller kundefaktura.

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.

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 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. 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.

Hvis kunden velger valgfri innsikt i enhetstilstand som hjelper HP med å diagnostisere og reparere enhetsproblemer, er kunden ansvarlig for å aktivere HP Smart Support⁷ ved å installere HP Smart Health-appen fra hp.com/smart-support og kjøre programmet for å aktivere denne funksjonen. HP Smart Support er et forbedret kundestøtteprogram som gir HP en raskere måte å gjennomgå, diagnostisere og feilsøke enhetsproblemer. Datamaskiner sender viktige tilstandsdata til HP Workforce Experience-plattformen via en sikker, skybasert tilkobling, og HPs kundestøtteagenter kan bruke disse dataene til å få raskere tilgang til datamaskinens informasjon, anbefale løsninger og få sluttbrukere på rett kjøp igjen. Finn mer informasjon om HP Smart Support på hp.com/smart-support.

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 støtte, tjenester som leveres eksternt eller via andre tjenesteleveransemetoder. 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.
- Brukerpreventivt vedlikehold

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^{2,3}

Med valgfri uhellforsikring 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. Ytterligere detaljer og unntak knyttet til uhellforsikringen er detaljert i [Dataark for uhellforsikring](#).

BATTERIUTSKIFTING^{2,3}

HPs Batteriutskiftingstjeneste 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 Battery Replacement, beskrives i [Dataark for Battery Replacement](#).

DEFECTIVE MEDIA RETENTION^{2,3,4}

Legg til Defective Media Retention slik at selskapet kan opprettholde kontrollen over defekte harddisker, noe som bidrar til å redusere risikoen for at sensitive data blir kompromittert. Dette alternativet gir deg muligheten til å beholde defekte harddisker eller komponenter i SSD/Flash-stasjoner som du ikke vil miste på grunn av eventuelle sensitive data på disken. 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 er detaljert i [Dataark for Defective Media Retention](#).

SUPPORT VED REISE^{2,3}

Lever enhetsstøtte i over 90 land i verden til ansatte på forretningsreiser. Ytterligere detaljer og utelukkelse knyttet til Support ved reise-tjenesten, 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.⁸ Ytterligere detaljer og unntak knyttet til denne tjenesten beskrives i [Dataark for utenforliggende diagnose og utbedring](#).

PERIPHERAL CARE PACK²

Legg til dekning for opptil 6 HP-støttet tilbehør festet til PC-en din, og sørg for full støtte for produktivitetsverktøyene dine.^{3,7} 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 berettiget må hver periferenhet kjøpes samtidig med PC-en.

Poly-produkter dekkes ikke av HP Care Pack for periferutstyr. Poly-produkter støttes bare av Poly-støttekontrakter.

Betingelser og vilkår gjelder.

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

For 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



- 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 nedlasting 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.
- Servicenivåene og svartidene kan variere avhengig av geografisk område.
- Selges separat eller som en tilleggsfunksjon. Uhellforsikring må kjøpes på kjøpstidspunktet for enheten. Andre Care Packs 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.
- Hvis Defective Media Retention kjøpes, vil kunden beholde defekte stasjoner.
- Basert på HPs verdensomspennende kundestøttestatistikk fra 1/2022-10/2022.
- Tjenesten er tilgjengelig på kommersielle stasjonære PC-er, arbeidsstasjoner, mobile arbeidsstasjoner og utvalgte bærbare PC-er.
- HP Smart Support er tilgjengelig for kommersielle kunder via en HP-servicerepresentant og HPs tjenester for fabrikkonfigurasjon; eller kan lastes ned fra hp.com/smart-support. HP Smart-kundestøtte samler automatisk inn nødvendig telemetri første gangen produktet startes opp for å levere konfigurasjonsdata og helseinnsikt på enhetsnivå.
- Oppdatert tjenesteportefølje for maskinvarestøtte er tilgjengelig for utvalgte kommersielle HP PC-er (stasjonære PC-er, bærbare PC-er, arbeidsstasjoner, mobile arbeidsstasjoner, Chromebooks og RPOS). Maskinvarestøtte-tjenester er tilgjengelig på tidspunktet for enhetskjøpet. Tjenesteniåvner 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. Tjenestepakkenes funksjoner kan variere basert på geografi eller maskinvareplattform.

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.