

Datablad för HP Offsite Support

Databladet gäller för HP Offsite Support, hämtning och retur och retur till depå

Ytterligare prisvärd support finns

HP Offsite Support gör det möjligt att ta vara på högkvalitativa felsökningar på distans för de flesta datorproblem när ytterligare support behövs men budgetarna är begränsade.¹ Öka medarbetares produktivitet med bekväm IT-support på distans som syftar till att korrigera enhetsproblem med 85 % lösning vid första försöket.² Lämna gärna in eller skicka enheten till en HP-expertanläggning för reparation om mer komplexa problem skulle uppstå.

Tjänstens höjdpunkter

- Problemdiagnos och support på distans
- Reparation på en av HP utsedd reparationsverkstad (utbytesdelar och arbete ingår)
- Retur av funktionell enhet
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

Tjänstens fördelar

- Kvalitativ break/fix- support
- Prisvärt

Tjänstefunktioner och leveransspecifikationer

HP Offsite Support erbjuder högkvalitativ support på annan plats genom assistans på distans för den hårdvara som täcks. Tjänsten omfattar reparation eller utbyte på annan plats inklusive material och utbytesdelar, arbete och kostnaden för att returnera försändelsen. HP Offsite Support kan tillhandahållas via en av HP-utsedd kurir som hämtar enheten som ska repareras och skickar tillbaka enheten till kundens plats via kurir när problemet har lösts. Alternativt tillhandahåller HP en försändelseetikett och kunden är då ansvarig för att skicka enheten till HP. HP skickar sedan tillbaka enheten till kundens plats när problemet har lösts.

HP erbjuder flera nivåer av tjänsten med olika leveransmöjligheter till den av HP godkända reparationsverkstaden.

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. HP kommer att utföra fjärrdiagnostik med hjälp av elektroniskt fjärrsupport. På det sättet kommer man åt produkter som täcks av garantin eller använder andra tillgängliga medel för att underlätta en lösning på distans. HP erbjuder assistans på distans under den täckningsperiod som servicen gäller för att installera inbyggd programvara och reservdelar – som kunden själv kan installera/montera (Customer Self Repair).

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, exklusive 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 HP-supportwebbplatsen, 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.

TILLGÅNG TILL ELEKTRONISK INFORMATION OM SUPPORT

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 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 värdaserade 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.

SUPPORT OCH MATERIAL UTANFÖR KONTORET

Om HP fastställer att problemet inte kan lösas på distans kommer HP be kunden att returnera den defekta hårdvaran till en av HP utsedd reparationsverkstad. Alternativt hämtar HP enheten på kundens plats, beroende på täckningen som är tillgänglig i respektive region. HP kommer att erbjuda teknisk support utanför kontoret. HP tillhandahåller de HP-utvalda delar och material som behövs för att återställa hårdvaran till full funktionalitet. HP kan, efter eget gottfinnande, välja att byta ut dessa hårdvaruprodukter. Utbytesdelar och produkter är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar.

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 annan plats om ni har en giltig licens för att använda relaterade programuppdateringar.

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.

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; kunden ansvarar för att genomföra lämpliga säkerhetskopieringar. Kontroll av HP kan utföras 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.

LEVERANS TILL EN AV HP UTSEDD REPARATIONSVERKSTAD

Beroende på täckningen som finns tillgänglig i kundens region erbjuder HP olika möjligheter att leverera den defekta produkten till den av HP utsedda reparationsverkstaden:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Upphämtning av HP: En av HP auktoriserad kurir hämtar den defekta enheten på kundens plats om den är inom det geografiska området där tjänsten tillhandahålls.³ | <ul style="list-style-type: none">• Leverans av kunden: Kunden ansvarar för paketering och sändning eller leverans av den defekta produkten till en av HP anvisad reparationsverkstad. |
|--|--|

RETURTJÄNST

HP erbjuder en returtjänst som inkluderar reparation eller utbyte och återlämning av den defekta produkten inklusive alla delar, arbete och frakt.

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 medföljer enheten och ingår i datorns originalförpackning såsom en trådad mus, ett trådat tangentbord eller en nätadapter. HP Care Pack-tjänster med denna begränsning av täckning omfattar 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 mobila och kommersiella HP-datorer täcks upp till garantitiden för HPs hårdvaruprodukter eller 1000 laddningscykler – beroende på det som inträffar först.

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.

HP rekommenderar starkt att kunden installerar och använder en lämplig lösning med HP-fjärrsupport med en säker anslutning till HP för att möjliggöra leverans av tjänsten. Om lämplig HP-lösning för fjärrsupport inte implementeras kan HP inte tillhandahålla den beskrivna tjänsten och har ingen skyldighet att göra det.

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 inget annat anges i ett datablad levereras inte HP Care Pack-supporttjänster på hårdvara som har förflyttats utanför inköpslandet.

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 inkludera en utskrift av tidigare utförda självtestresultat tillsammans med den defekta produkten.
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem.

Kunden måste garantera att produkten är korrekt förpackad för hämtning eller den valda leveransmetoden till den av HP utsedda reparationsverkstaden.

Kunden ansvarar för att ta bort alla personliga och/eller konfidentiella uppgifter från den defekta produkten innan den returneras till en plats anvisad av HP för reparation eller utbyte; HP ansvarar inte för data som har lagrats på den returnerade produkten.

BEGRÄNSNINGAR I TJÄNSTEN

Efter bedömning av HP kommer service att ges med en kombination av diagnostik och support på distans, service på annan plats och på andra sätt. Andra leveranssätt kan innefatta leverans via en kurir av delar som kunden själv kan byta ut såsom ett tangentbord, en mus – eller efter överenskommelse med kunden – andra delar som har klassificerats av HP som CSR-komponenter eller en hel utbytesprodukt. HP kommer att avgöra vilket lämpligt leveranssätt som krävs för att ge effektiv och snabb kundsupport.

Om HP fastställer att problemet inte kan lösas på distans kommer HP be kunden att returnera den defekta hårdvaran till en av HP utsedd reparationsverkstad. Alternativt hämtar HP enheten på kundens plats, beroende på täckningen som är tillgänglig i respektive region.

UNDANTAG FRÅN HP ESSENTIAL SUPPORT

Följande aktiviteter är exkluderade från denna tjänst:

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem.
- Service som krävs på grund av att systemkorrigeringar, reparation, korrigeringar eller modifiering som tillhandahölls av HP inte implementerades.
- Service som krävs på grund av att åtgärder inte vidtogs 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 av icke behörig HP-personal.
- Kundförebyggande underhåll.

SUPPORT TILL MAXIMAL GILTIGHETSTID/ANVÄNDNINGSTID

Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid – enligt vad som anges i tillverkarens bruksanvisning, produktens snabbspecifikationer eller i det tekniska produktbladet – 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.

SKYDD MOT OAVSIKTLIGA SKADOR

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 i [databladet för Accidental Damage Protection](#).

BYTE AV BATTERI

Tjänsten för batteribyte erbjuder två lättillgängliga metoder för byte av icke fungerande batterier – byte på annan plats och på plats.⁴ För varje alternativ erbjuds ett utbytesbatteri om det ursprungliga upptäcks ha ett fel som beror på defekter i material eller tillverkning eller om det har en minskad laddningskapacitet under 50 procent. Mer information och undantag som gäller för HPs batteribytetjänst beskrivs i [databladet för Battery Replacement](#).

BEHÅLLNA DEFEKTA MEDIER

Lägg till Defective Media Retention så att företaget kan behålla kontrollen över defekta hårddiskenheter. Detta hjälper till att minska risken att känsliga data äventyras.^{3,4,5} Med det här alternativet kan ni 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 Defective Media Retention. Mer information och undantag som gäller för tjänsten Defective Media Retention anges i [databladet för Defective Media Retention](#).

DEVICE LIFE EXTENSION

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

PERIPHERAL CARE PACK

Lägg till täckning för upp till sex tillbehör anslutna till datorn för en komplett support som stöder alla produktivetsverktyg.^{4,7} Om ni har köpt HP Peripheral Care Pack täcker kringutrustningstjänsten basenheten 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 täckas av Peripheral Care Pack måste kringutrustningen köpas samtidigt som basenheten.

Regler och villkor gäller

Se de kompletta villkoren för Care Pack.

För mer information

Med HP Services är det möjligt att kontakta ett av våra många försäljningskontor eller återförsäljare som finns över hela världen. Alternativt kan ni besöka hp.com/support/



1. HP Offsite Support finns tillgänglig vid tidpunkten för köpet av respektive enhet. Tjänsten påbörjas vid hårdvarans inköpsdatum. Restriktioner och begränsningar gäller. För mer information, gå till <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Baserat på HPs globala kundsupportdata från 2022-01-2022-10.
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. HP-tjänsterna lyder under HPs tillämpliga villkor för den tjänst som levereras till eller anges för kunden vid tidpunkten för köpet. 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 behålls defekta enheter 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.
7. Tjänsten är tillgänglig för kommersiella stationära datorer, workstations, mobila workstations och utvalda bärbara datorer.