

Support på plats för datorer

Ytterligare prisvärd support finns

Teknisk support med hög kvalitet ger trygghet för att snabbt kunna återgå till arbetsuppgifterna med support på distans och enkla reparationer på plats.¹ Få anställda att snabbt bli produktiva igen med bekväm IT-support på distans som arbetar för att korrigera enhetsproblem med 85 % lösning vid första försöket.⁵ En HP-supportexpert kan dirigeras till er om enheter behöver repareras ytterligare. Hälsoinsikter om enheter, som tillval, hjälper HP att snabbt korrigera problem med ett budgetvänligt supportpaket som håller enheters drift optimal.⁸

Tjänstens höjdpunkter

- Problemdiagnos och support på distans
- Telefonsupport under ordinarie kontorstid
- Hårdvarusupport på plats
- Utbytesdelar och material ingår
- Hälsoinsikter om enheter som tillval⁸
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

Fördelar med tjänsten

- Förbättrad tillgänglighet för enheter
- Flexibilitet för att möta specifika servicebehov
- Praktisk support på distans eller plats – oavsett var arbetet sker

Tjänstefunktioner och leveransspecifikationer

Det här supportpaketet för hårdvara erbjuder högkvalitativ teknisk support på både distans och på plats, för hårdvara som täcks. Kunder kan välja hälsoinsikter om enheter, som tillval, vilket hjälper HP att diagnostisera och reparera problem med enheter.⁸ Tjänsten inkluderar material, reservdelar och arbete.

PROBLEMDIAGNOS OCH SUPPORT PÅ DISTANS

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

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.² Kunder som kontaktar HP via telefon eller chatt får kontakt med standardagenter som till att börja med samlar in nödvändig administrativ information för att identifiera kunder och deras rätt till tjänsten. Det här alternativa sättet kan ta längre tid och kräva mer jobb än att påbörja ärenden på webben, vilket starkt rekommenderas. HP bekräftar mottagandet av begäran av service genom att logga ärendet, tilldela ett ärende-ID och kommunicera detta till kunden. HP förbehåller sig rätten att bestämma den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.

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

HÅRDVARUSUPPORT PÅ PLATS

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

Uppdateringar av inbyggd programvara från HP är tillgängliga för kunder med ett aktivt avtal som ger dem rätt att få tillgång till dessa uppdateringar. Som 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 bidra med uppdateringar av inbyggd programvara i samband med hårdvarusupport på plats om ni har en giltig licens för att använda relaterade programuppdateringar.

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

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Åtgärdande i händelse av fel: Vid tidpunkten för teknisk support på plats kan HP installera tillgängliga tekniska förbättringar och uppdateringar av inbyggd programvara som inte kan installeras av kunden för hårdvaruprodukter som täcks och som krävs för att återställa produkten till driftstillstånd eller för att upprätthålla support från HP. | <ul style="list-style-type: none">▪ Åtgärdande på begäran: På er begäran kan HP installera viktiga och icke kundinstallerbara uppdateringar av inbyggd programvara som rekommenderas av HPs produktdivision för omedelbar installation på hårdvaruprodukter som täcks. |
|---|--|

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

SVARSTID PÅ PLATS

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

TJÄNSTENIVÅER

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

Tjänstenivå	Beskrivning
Svarstid	HP bekräftar att ärendet har tagits emot inom nästa arbetsdag (via telefon, chatt och/eller e-post).
Support på plats	En HP-auktoriserad representant besöker kundens adress inom den angivna täckningsperioden för att påbörja reparation av hårdvaran efter att samtalet har mottagits och bekräftats. Detta inträffar efter felsökning på distans. Om HP inte kan fjärrlösa problemet förutsätts att nödvändiga reservdelar finns tillgängliga och att kundens tillgänglighet bekräftas.
Reparationstid	Reparationstiden mäts från den dag då felsökningen påbörjas till den dag då reparationen slutförs. Beräknad reparationstid är 2-4 arbetsdagar baserat på en kombination av leverans på distans, självreparation av kund och/eller leverans på plats. Obs! Reparationstiden mäts endast inom täckningsperioden och kan föras över till nästa dag inom täckningsperioden. Den exkluderar förseningar som beror på att reservdelar inte finns tillgängliga, att kunden inte är tillgänglig och/eller förseningar och kan variera beroende på geografisk plats.

HANTERA ESKALERINGAR

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

SLUTFÖRT ARBETE

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

Täckning

Den här tjänsten erbjuder täckning för kompatibla HP-datorer inklusive HP-stödda och medföljande interna komponenter såsom minne. Detta inkluderar täckning för HP-märkta tillbehör som ingår i datorns originalförpackning såsom en trådad mus, ett trådat tangentbord eller en nätadapter. Detta inkluderar dock inte externa HP-skärmar.

Allt-i-ett-enheter inkluderar skärmar som inte anses vara en separat extern skärm. En sekundär skärm som ansluts till en allt-i-ett-enhet täcks till exempel inte av denna HP Care Pack. Dockningsstationer täcks om den bärbara datorn, dockningsstation och ett HP Care Pack köps samtidigt – på samma beställning eller kundefaktura.

Om ni har köpt ett HP Care Pack för kringutrustning täcker kringutrustningstjänsterna basenheten för den här tjänsten samt 6 HP-stödda kringenheter som ansluts till basenheten, inklusive högst två externa skärmar, dockningsstationer, trådlös mus, trådlöst tangentbord och HP-headset som exempel. För att täckas av Peripheral Care Pack måste kringutrustningen köpas samtidigt som basenheten.

Förbrukningsartiklar, inklusive men inte begränsat 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. Batteriproblem (bortsett från reducerad laddningskapacitet till följd av regelbunden batterianvändning) på HPs mobila företagsdatorer täcks under HP-hårdvarans garantitid eller upp till tre år om hårdvaran har ett Care Pack registrerat. Ytterligare batteritäckning, inklusive byte för reducerad laddningskapacitet, kan erhållas med ett dedikerat Care Pack för batteribyte.

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

Kundens åtaganden

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

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

Kunden eller den HP-auktoriserade representanten måste registrera hårdvaran som ska täckas inom tio dagar efter köp av den här tjänsten genom att använda de registreringsanvisningar som finns i Care Pack eller det e-postdokument som skickas av HP eller på annat sätt anvisas av HP. Om en produkt som täcks flyttas till ett annat land, ska registrering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) ske inom 10 dagar efter flytten.

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

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

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

Om kunden väljer hälsoinsikterna om enheter (tillval), som hjälper HP att diagnostisera och reparera enhetsproblem, ansvarar kunden för att aktivera HP Smart Support[®]. Detta sker genom att installera och köra applikationen HP Smart Health som kan laddas ned på hp.com/smart-support vilket i sin tur aktiverar den här funktionen. HP Smart Support är en förbättrad kundtjänstapplikation som erbjuder ett snabbare sätt för HP att granska, diagnostisera och felsöka problem med enheter. HP använder sig av kritiska hälsodata som datorn skickar via en säker molnbaserad anslutning till HP Workforce Experience-plattformen. På så sätt kan HPs supportagenter snabbt få tillgång till datorns information och erbjuda rekommendationer med problemlösningar och låta användare återvända till sina arbetsuppgifter. Läs mer om HP Smart Support på hp.com/smart-support.

Kunden ska 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 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, på plats och på andra sätt. Andra leveranssätt av service kan innefatta kurirleverans av delar som kunden kan byta ut.

HP utvecklar sina produkter så att de kan repareras av kunden (Customer Self Repairable, CSR). CSR är en huvudkomponent i HPs garantivillkor. Det gör det möjligt för HP att leverera reservdelar till kunder, såsom ett tangentbord, en mus eller andra delar som klassificerats som CSR-delar, direkt till kunden när ett fel har bekräftats.

Obligatorisk CSR är en del av standardgarantin som är kopplad till vissa produkter. CSR finns som tillval för kunder med ett HP Care Pack eller ett avtal om support i de fall reparationen kräver interna delar. Med tillvalet kan ni utföra CSR eller välja att låta HPs servicepersonal utföra bytet utan extra kostnad under tjänstens täckningsperiod.

Undantag

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Driftstester av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av kunden.
- Felsökning för sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem.
- Support för nätverksrelaterade problem
- 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 kunden inte vidtog åtgärder för att undvika problem som HP tidigare hade påpekat.
- Service som krävs på grund av felaktigt handhavande eller felaktig användning av produkten.
- Service som krävs på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller annan programvara.
- Förebyggande underhåll utfört av användaren

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

ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION^{2,3}

Reparera eller byt ut enheter när oavsiktliga skador sker, till exempel om ni skulle tappa dem, spilla vätskor över dem eller vid överspänningar som sker under normal användning av datorn, med tillvalsskyddet mot oavsiktliga skador. Ytterligare information och undantag avseende tjänsten Skydd mot oavsiktliga skador finns i [databladet för Accidental Damage Protection](#).

BATTERY REPLACEMENT^{2,3}

HP Battery Replacement Service erbjuder två praktiska metoder för att byta ut gamla batterier - byte på plats och på annan plats. Med varje alternativ tillhandahålls ett utbytesbatteri om det ursprungligen köpta batteriet har fel till följd av defekter i material eller tillverkning eller har en reducerad laddningskapacitet under 50 procent. Mer information och undantag som gäller för HP Battery Replacement Service beskrivs i [databladet för Battery Replacement](#).

DEFECTIVE MEDIA RETENTION^{2,3,4}

Lägg till Defective Media Retention så att ni kan behålla kontrollen över defekta hårddiskenheter. Detta hjälper till att reducera risken att känsliga data äventyras. Med det här alternativet kan ni behålla defekta hårddiskar eller SSD/flash-enhetskomponenter som ni inte vill avstå från på grund av känsliga data som de kan innehålla. Alla berättigade enheter på ett system som täcks måste inkluderas i tjänsten Defective Media Retention. Mer information och undantag som gäller för tjänsten Defective Media Retention anges i [databladet för Defective Media Retention](#).

DEVICE LIFE EXTENSION^{3,6}

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

TRAVEL SUPPORT^{2,3}

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

DIAGNOS OCH ÅTGÄRDER OUT-OF-BAND

Undvik frustration för anställda och IT-team tack vare avancerad diagnos och åtgärder på annan plats för datorproblem som traditionellt sett krävde fysisk åtkomst. Med hjälp av out-of-band-teknik använder HP en separat och oberoende out-of-band-process som ger djupgående åtkomst till datorns inbyggda programvara. Detta gäller även när operativsystemet inte fungerar och datorn inte kan starta.⁹ Mer information och undantag beträffande den här tjänsten beskrivs i [databladet för diagnos och åtgärder out-of-band](#).

CARE PACK² FÖR KRINGUTRUSTNING

Anslut upp till 6 HP-stödda tillbehör till datorn för att få komplett stöd för produktivetsverktygen.^{3,7} Om ni har köpt HPs Care Pack för kringutrustning täcker det datorenheten och upp till sex kringenheter som är anslutna till datorn, inklusive högst två externa skärmar, dockningsstationer, trådlös mus, trådlöst tangentbord och HP-headset. För berättigande måste all kringutrustning köpas samtidigt som datorn.

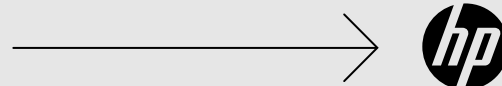
Poly-produkter täcks inte av HPs Care Pack för kringutrustning. Poly-produkter stöds endast av Poly Support-avtal.

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 Premium Support (support på plats med prediktiv problemdetektering och varningar - endast för datorer) och HP Premium+ Support (support på plats med prediktiv problemdetektering, varningar och föredragen åtkomst - endast för datorer) kräver en HP Insights-agent för Windows, Mac och Android för prediktiv insikter. Agenten finns tillgänglig för nedladdning på <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agenten samlar in telemetri och analyser om enheter och program som integreras på Workforce Experience-plattformen. Den säljs inte som en fristående tjänst. Internetåtkomst krävs. HP följer stränga GDPR-sekretessbestämmelser och plattformen är ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- och SOC2 Type2-certifierad för informationssäkerhet.
2. Tjänstenivåer och svarstider kan variera mellan olika geografiska områden.
3. 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 Services 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.
4. Om Defective Media Retention köps behålls defekta enheter av kunden.
5. Baserat på HPs globala kundsupportdata från 1/2022-10/2022.
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.
8. HP Smart Support är tillgänglig för kommersiella kunder via en HP-servicerepresentant samt HPs fabriksinställningstjänster; alternativt kan den laddas ned på hp.com/smart-support. HP Smart Support samlar automatiskt in den telemetri som behövs vid första start av produkten för att leverera konfigurationsdata på enhetsnivå och statusinsikter.
9. Det uppdaterade utbudet med hårdvarusupporttjänster finns tillgänglig för utvalda kommersiella HP-datorer (stationära datorer, bärbara datorer, workstations, mobila workstations, Chromebooks och RPOS). Hårdvarusupporttjänsterna finns tillgängliga vid tidpunkten då enheten köps. Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Pack-tjänster kan variera mellan olika geografiska områden. Tjänsten påbörjas vid hårdvarans inköpsdatum. Restriktioner och begränsningar gäller. Mer information finns på www.hp.com/go/cpc. Tjänstepaketets funktioner kan variera per geografi eller hårdvaruplattform.

HP Services 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.