

Datablad för HP Certified Refurbished Offsite Support

Beskrivning av erbjudandet

Förlita er på tillförlitlig felsökning på distans för problem med HP Certified Refurbished-datorer när ni (kunden) behöver extra support men har en stram budget, med HP Offsite Support^{1,3}. Enheter som behöver repareras kan enkelt hämtas eller skickas till en HP-expertanläggning för reparation.

Tjänstens höjdpunkter

- Reparation på en av HP utsedd reparationsverkstad (utbytesdelar och arbete ingår)
- Returleverans av funktionell enhet
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter
- Kvalitativ break/fix- support

Fördelar med tjänsten

- Break-fix-support av hög kvalitet för HP Certified Refurbished-enheter¹

Tjänstefunktioner och leveransspecifikationer

HP Certified Refurbished Offsite Support erbjuder högkvalitativ hjälp på distans med reparation på annan plats för den hårdvara som täcks. Tjänsten omfattar reparation eller utbyte på distans och annan plats, inklusive material och reservdelar, arbete och kostnaden för returfrakt. Om enhetsproblemet inte kan lösas på distans kan HP Certified Refurbished Offsite Support tillhandahållas på annan plats på en HP-anläggning. Leverans av den defekta enheten till en HP-anläggning kan ske via en av HP utsedd kurir som hämtar enheten som ska repareras och skickar tillbaka enheten till kundens plats när problemet har lösts. Alternativt kan HP förse kunden med en fraktsedel så att kunden ansvarar för att skicka enheten till HP, och HP sedan skickar tillbaka enheten till kundens plats när problemet har lösts.²

HP erbjuder flera tjänstenivåer med olika leveransalternativ till de HP-utsedda reparationscenter som beskrivs nedan.

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 elektronisk 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 täckningsperioden för problem som kan åtgärdas med delar och inbyggd programvara som kunden själv kan installera. CSR-delar (Customer Self-Repair) skickas till kunden och vid behov kan HP hjälpa till på distans med installationsprocessen.

Incidenter med hårdvara som täcks kan rapporteras dygnet runt till HPs supportagenter via webbplatsen. (Gå till <https://support.hp.com>, välj fliken "Företagssupport" och välj "Skapa ett nytt ärende"). Kunden kan därefter hantera ärenden på därifrån. Under kontorstid kan kunder även kontakta HPs kundsupportcenter via telefon eller chatt för befintliga ärenden. HPs kundsupportcenter är öppet mellan kl. 08.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag utom helgdagar. Utökad telefonsupport kan finnas tillgänglig.² Kunder som kontakter 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. 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 en del av denna service ger HP tillgång till 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 "Support för företag" 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 samt eventuella 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.

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 delar och det material som stöds av HP och 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 HP-programvara 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 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.

SLUTFÖRA ARBETE

Reparationen anses slutförd när HP verifierar att felet på enheten har åtgärdats eller när den har bytts ut. HP ansvarar inte för förlorade data; ni är ansvariga för att genomföra lämpliga säkerhetskopieringar. HP-verifiering kan åstadkommas genom slutförande av ett självtest vid start, fristående diagnostik eller visuell verifiering av korrekt funktion. Efter eget gottfinnande avgör HP om ytterligare åtgärder är nödvändiga för att kontrollera att reparationsaktiviteten har slutförts. HP kan besluta att byta ut produkten istället för att reparera den.

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">▪ Hämtning av HP: En auktoriserad HP-kurir hämtar upp den defekta enheten där den befinner sig inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls ² | <ul style="list-style-type: none">▪ Leverans av kunden: Kunden ansvarar för paketering och sändning eller leverans av den trasiga produkten till en av HP utsedd reparationsverkstad. |
|---|---|

RETURTJÄNST

HP erbjuder en returtjänst som inkluderar retur av den reparerade produkten.

Täckning

Den här tjänsten erbjuder täckning för berättigade HP Certified Refurbished-enheter inklusive HP-stödda och medföljande interna komponenter såsom minne. Den inkluderar även täckning för HP-märkta tillbehör som ingår i enhetens originalförpackning såsom en trådad mus, ett trådat tangentbord eller en nätadapter.

Batterier för HPs kommersiella bärbara datorer täcks upp till produktens garantiperiod eller 1 000 laddningscykler, beroende på vilket som inträffar först.

För reservdelar och komponenter som har utgått eller närmar sig slutet av sin livslängd kan en uppgraderingsväg krävas. HP samarbetar med kunden för att rekommendera enheter att byta ut. Utbyteskomponenternas tillgänglighet kan variera i olika regioner.

KUNDENS ÅTAGANDEN

- HP förbehåller sig rätten att säga upp tjänsteavtalet om kritiska granskningsförslag inte följs eller om granskningen inte utförs inom den angivna tidsramen, såvida inte förseningen beror på 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 i detta avsnitt är HP eller en HP-auktoriserad tjänsteleverantör inte skyldig att leverera den angivna tjänsten.
- Kunden eller den HP-auktoriserade representanten måste registrera enheten 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 anges av HP. Om en produkt som täcks flyttas till ett annat land ska registrering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom tio dagar efter flytten.

- På begäran måste kunden:
 - 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 se till att produkten är lämpligt förpackad och förberedd för upphämtning med vald sändnings- eller leveransmetod till ett HP-tilldelat reparationscenter.
- 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 har lagrats på den returnerade produkten.

BEGRÄNSNINGAR I TJÄNSTEN

- Efter bedömning av HP kommer service att ges på annan plats och med andra leveransmetoder. 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.
- HP Certified Refurbished Offsite-support kräver att kunden levererar produkten till en auktoriserad HP-reparationsplats eller skickar produkten till HP, efter HPs gottfinnande, om kunden bestämmer sig för att inte använda CSR.
- HP Care Pack-tjänster med denna täckning inkluderar inte kringutrustning såsom skärmar, headsets, möss etc.
- 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.
- Uppdateringar av inbyggd programvara, programvara och drivrutiner från tredje part för programvara som ingår i HP-hårdvaruprodukten täcks under supportens giltighetstid.

UNDANTAG FRÅN HP CERTIFIED REFURBISHED OFFSITESUPPORT

Följande aktiviteter är exkluderade från denna tjänst:

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Felsökning för sammankopplings- 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.

KVALIFICERING TILL TJÄNST

- HP Certified Refurbished Offsite Support är endast berättigad till nuvarande HP Certified Refurbished-enheter. Kontakta er partner business manager (PBM) eller lokala säljare för en lista över aktuella kvalificerade HP Certified Refurbished-enheter.

SUPPORT TILL MAXIMAL GILTIGHETSTID/ANVÄNDNINGSTID

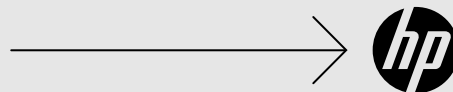
- Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid – enligt vad som anges i tillverkarens bruksanvisning, produktens snabbspecifikationer eller i det tekniska produktbladet – kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av den här tjänsten. Delar och komponenter som uppnår sin maximala giltighetstid för support kan bytas ut mot likvärdiga funktioner.

Regler och villkor gäller

Mer information finns på <https://cpc2.ext.hp.com/>

För mer information

Med HP-tjänster 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 Certified Refurbished Hardware inkluderar kosmetisk gradering, funktionstestning, datarensning och användning av OEM-delar från HP.
2. Tjänstenivåer och svarstider kan variera mellan olika geografiska områden.
3. HP Certified Refurbished Offsite Support finns tillgänglig vid köptillfället.

HP-tjänster är understödda HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angivits för kunden vid inköpstillfället. 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.