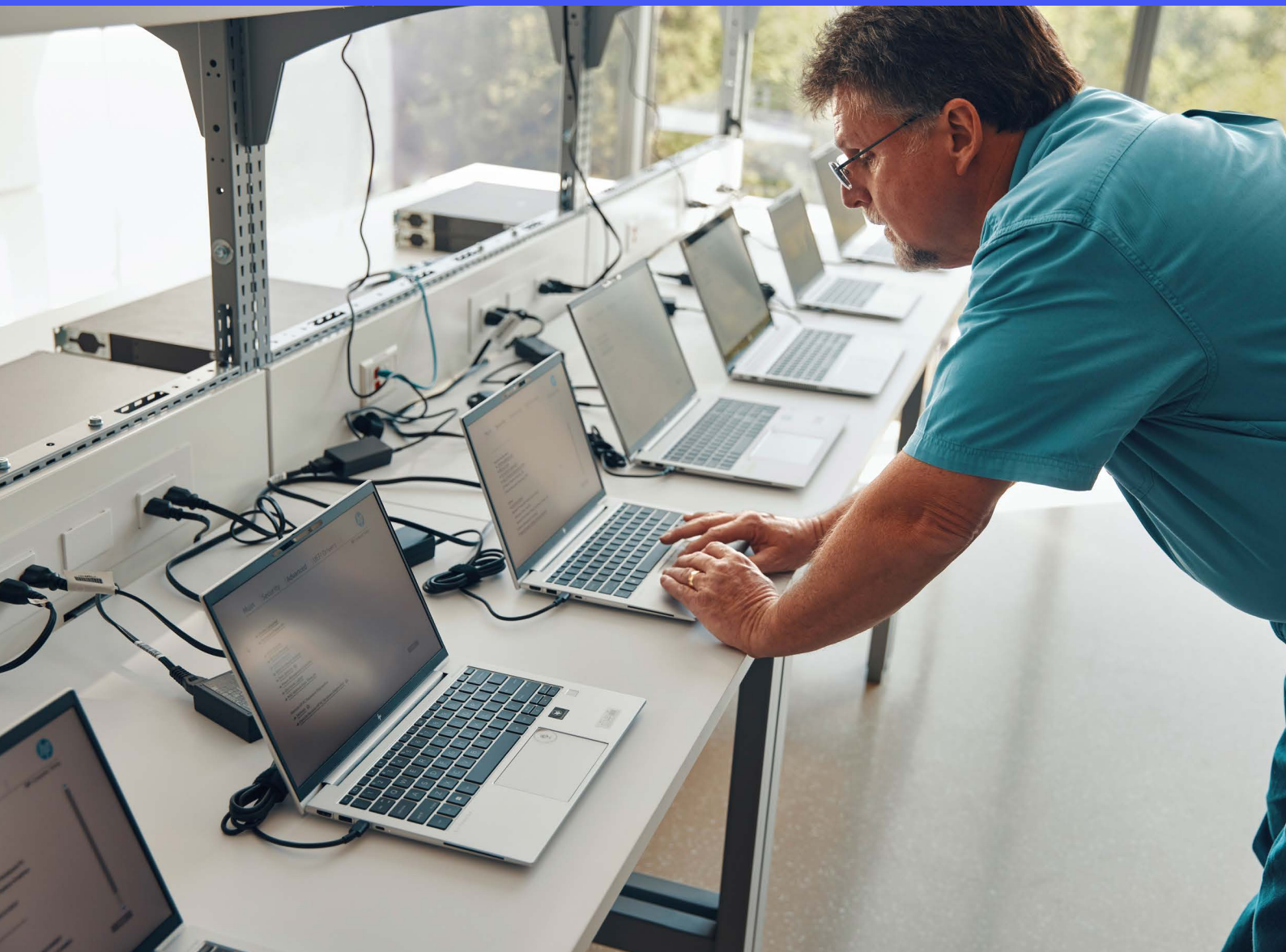


# Datablad för HP Essential Support

Databladet gäller för HP Essential Support, HP Offsite Care, Pick Up & Return och Return to Depot



## Ytterligare prisvärd support finns

HP Essential Support gör det möjligt att ta vara på högkvalitativa felsökningar på distans för de flesta datorproblem när ytterligare support behövs men budgetarna är begränsade.<sup>1</sup> Gör medarbetare ännu mer produktiva med bekväm IT-support på distans som syftar till att korrigera enhetsproblem med 85 % lösning vid första försöket.<sup>2</sup> 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)
- Returleverans av funktionell enhet
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

## Fördelar med tjänsten

- Kvalitativ break/fix- support
- Prisvärt

# Tjänstens innehåll

HP Essential 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 Essential 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 utom HP-helgdagar. Utökad telefonsupport kan finnas tillgänglig.<sup>3</sup> 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 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; 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.

## FRAKT TILL EN AV HP UTSEDD REPARATIONSVERKSTAD

---

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

- Upphämtning av HP: En auktoriserad HP-kurir hämtar den felaktiga enheten på kundens plats om den är inom det geografiska område där tjänsten tillhandahålls.<sup>3</sup>
- Leverans av kunden: Kunden ansvarar för paketering och sändning eller leverans av den trasiga produkten till en av HP anvisad reparationsverkstad.

## RETURTJÄNST

---

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

## REPARATIONSTID

---

Reparationstiden för denna tjänst kommer att vara upp till tio arbetsdagar för giltiga platser, förutom vid oväntade problem eller om reservdelar inte finns tillgängliga som kan kräva extra reparationstid.<sup>3</sup>



# 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 kommersiella mobila HP-datorer täcks i upp till tre år. Sök efter "understanding battery warranties for business notebooks" (förstå garantier gällande batteri för bärbara företagsdatorer) på hp.com för mer information.

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 tackas 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 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.

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 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 kunden beslutar att de inte vill använda CSR kan HP Essential Support kräva att denne, efter HPs eget gottfinnande, levererar produkten till en plats med möjligheter till auktoriserad HP-reparation eller skickar produkten till HP.

#### 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 ni 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 av icke behörig HP-personal.
- Kundförebyggande underhåll.

#### MAXIMAL LIVSLÄNGD PÅ SUPPORT/MAXIMAL 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

---

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.<sup>3,4</sup> Ytterligare information och undantag avseende tjänsten Accidental Damage Protection i [databladet Accidental Damage Protection](#).

#### DEFECTIVE MEDIA RETENTION

---

Lägg till Defective Media Retention så att företaget kan behålla kontrollen över defekta hårddiskenheter. Detta hjälper till att minska risken att känsliga data äventyras.<sup>3,4,5</sup> Det här alternativet låter er 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 av garantin 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 reducera koldioxidutsläppen genom att maximera livslängden på befintliga enheter med HP Device Life Extension.<sup>6</sup> 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](#).

# 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/](https://hp.com/support/)



1. HP Essential Support, HP Premium Support och HP Premium+ Support finns tillgängliga vid köptillfället. Prognoser med insikter och proaktiv support finns endast tillgängliga med HP Premium+ Support. Utvalda HP Workforce-lösningar kräver en HP Insights-agent för Windows, Mac och Android. Den kan laddas ned på <https://admin.hp.com/software>. Fullständiga systemkrav och de tjänster som kräver agenten kan ses på <https://admin.hp.com/requirements>. Agenten samlar in telemetri och analyser om enheter och program som integreras på Workforce Experience-plattformen. Den säljs inte som en fristående tjänst. Internetåtkomst med anslutning till Workforce Experience-plattformen krävs. HP följer stränga GDPR-sekretessbestämmelser och plattformen är ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- och SOC2 Type2-certifierad för informationssäkerhet.
2. Baserat på HPs globala kundsupportdata från 1/2022-10/2022.
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. HPs tjänster styrs av HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angetts 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.
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.

HPs tjänster styrs av HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angetts 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.