

HP Active Care

HP Care Pack-tjänster



Fördelar med tjänsten

- Reducera driftstopp med snabba svar
- Lös snabbt problem för användare
- Håll datorer igång oavsett var de befinner sig
- Skydda data och media
- Förbered er på det oväntade
- Uppfyll specifika servicebehov
- Få praktisk support på plats från kvalificerade experter

Höjdpunkter i tjänsten

- HP TechPulse-aktiverad analys, inklusive:
 - Inventarie- och hälsostatusövervakning
 - Kontrollpanel med analyser och rapporter
 - Prediktiva analyser
- Problemdiagnos och support på distans
- Hårdvarusupport på plats
- Utbytesdelar och -material
- Tillgång till kunnig fjärrsupportpersonal från HP
- Reseservice finns tillgänglig i mer än 90 länder
- Behållna defekta medier
- Skydd mot olyckor

Tjänsteöversikt

HP Active Care är datorservice och -support i världsklass för medarbetare både på kontor och på resande fot. Active Care hjälper IT-resurser att uppnå optimal drifttid och support med snabba lösningar på HP-enheter.^{1,2} Med teknisk fjärrsupport, prediktiv analys av enheters hälsostatus, åtgärds-tjänster och support på plats nästa arbetsdag håller Active Care era anställda igång på kontoret eller på språng.

Active Care innebär dessutom snabbare diagnos av problem samt åtgärder vilket hjälper användare att komma igång snabbt. Automatisk ärendegenerering minimerar störningar genom att ett ärende öppnas så snart ett problem upptäcks vilket gör det möjligt för IT-beslutsfattare att planera reparationer när det passar dem. Optimerade datorns drifttid med prediktiv och proaktiv analys som ger IT-teamet information om status på varje dator i enhetsparken. HP identifierar snabbt problemen när och där de uppstår, beställer reservdelar och monterar dem efter behov.

Funktioner och specifikationer

Supportfunktioner som möjliggörs av HP TechPulse

HP Active Care erbjuder prediktiva och proaktiva varningar till kunder. Det hela drivs av HP TechPulse som är en kraftfull AI-baserad analysplattform. Era IT-team kan övervaka enheternas hälsostatus och ta emot varningar om enheter som behöver uppmärksammas, repareras eller uppdateras – allt från en enda enhetlig instrumentpanel.

Funktioner och specifikationer (fortsättning)

Kategori	Funktioner
Prediktiva och proaktiva varningar och meddelanden med HP TechPulse	Hårdvaruinventering (inklusive hårdvarumodeller, -typ, -serienummer och grundläggande garantiinformation)
	Nya kritiska incidenter för problem med hårddiskenheter, temperaturstatus och batteristatus
	Hårdvarustatusen levererar uppdaterade och snabba statuskontroller på enheter i maskinparken
	Temperaturstatus
	Batteristatus
	Systemfel och -krascher
	Uppdateringar av BIOS och inbyggd programvara (firmware)
	Enhetsplats
	Hårddiskenhetens status
Automatiskt ärendesystem	Utbyte av hårddiskenheten
	Utbyte av batteri
Diagnos och support på distans	Support dygnet runt ³
Hårdvarusupport på plats	Representant som levererar support på plats

Sammanfattning av de viktigast supportfunktionerna som HP TechPulse möjliggör

- **Enheter anslutna till din kontrollpanel**
 - **Hårdvaruinventering:** Erbjuder detaljerad hårdvaruinformation om registrerade enheter (dvs. hårdvarumodeller, -typ, -serienummer och grundläggande garantiinformation) och historik gällande enhetsregistrering.
- **Enheter som behöver ingripande**
 - **Hårdvarustatus:** Identifierar enheter som inte uppfyller individuella prestandamätvärden (dvs. batteristatus, diskstatus, temperaturstatus och nödvändiga kritiska BIOS-uppdateringar).
- **Enheter som upplever temperaturproblem**
 - **Temperaturstatus:** Erbjuder detaljerad information om temperaturegenskaper hos registrerade enheter.
- **Enheter som behöver byta batteri eller hårddisk**
 - **Utbyte av batteri:** Erbjuder information om rekommenderade tidsramar för batteriutbyte som gäller på registrerade enheter.
- **Enheter som behöver uppdateringar av BIOS och inbyggd programvara (firmware)**
 - **BIOS-uppdatering:** Med funktioner som möjliggörs av HP TechPulse tillhandahålls meddelanden om BIOS-uppdatering via portalen för att identifiera vilka enheter som kan uppdateras proaktivt.

Funktioner och specifikationer (fortsättning)

Problemdiagnos och support på distans

Hårddiskfel och problem med utbyte av batterier kan lösas genom att skapa ett automatiskt supportärende. För alla andra problem kan ni kontakta HPs kundsupport.

Efter att ha tagit emot och bekräftat samtal börjar HP att isolera, felsöka, avhjälpa och lösa hårdvaruproblemet. Innan assistans på plats påbörjas kan HP 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. Oavsett vilken täckning ni har kan incidenter med hårdvara som täcks rapporteras till HP via telefon eller webbplatsen, beroende på lokal tillgänglighet, eller som en automatisk rapporteringshändelse via HPs elektroniska supportlösningar på distans – dygnet runt.³ HP bekräftar sedan mottagandet av ärendets ID och meddelar detta ärende-ID till er. HP förbehåller sig rätten att bestämma den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.

Hårdvarusupport på plats nästa arbetsdag

För hårdvaruincidenter som inte kan lösas på distans anländer en auktoriserad representant på plats nästa arbetsdag för att tillhandahålla teknisk support på HP Active Care-hårdvaruprodukter för att återställa dem till sitt driftstillstånd. HP kan välja att byta ut vissa produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukter är nya eller funktionellt likvärdiga med nya. Utbyta produkter blir HPs ägodelar.⁴ När de anländer levererar representanter service på plats eller på distans, efter eget gottfinnande, tills produkterna har reparerats. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller extra resurser krävs men arbetet ska återupptas så fort dessa blir tillgängliga.

- **Åtgärdande i händelse av fel:** Vid tidpunkten för teknisk support på plats kan HP installera tillgängliga tekniska förbättringar och uppdateringar av inbyggd programvara (firmware) som inte kan installeras av kunden för hårdvaruprodukter som täcks av garantin och som krävs för att återställa produkten till driftstillstånd eller för att upprätthålla support från HP.
- **Åtgärdande per begäran:** För reparationsförfrågningar gällande hårddiskar och batterier kan kunder välja ett alternativ på TechPulse-portalen för att byta ut dessa artiklar vid en tidpunkt som de väljer, innan enheten faktiskt slutar fungera.

Utbytesdelar och -material

HP erbjuder de HP-stödda utbytesdelar och material som behövs för att upprätthålla och bibehålla full funktion hos den hårdvaruprodukt som omfattas, inklusive de som behövs för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar är nya eller motsvarar funktionellt nya delar i förhållande till prestanda. Utbyta delar och produkter blir HPs ägodelar. Kunder som vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbyta delar faktureras och är skyldiga att betala listpriset för utbytesdelen.

Förbrukningsmaterial och förbrukningsdelar stöds inte och tillhandahållas inte som en del av denna tjänst. Standardiserade garantivillkor gäller för förbrukningsmaterial och förbrukningsdelar. Reparation eller byte av förbrukningsmaterial eller förbrukningsdelar är ert ansvar. Vissa undantag kan gälla. Kontakta HP för mer information. Se avsnittet "Täckning" på sida 6 för mer information.

Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

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 omfattas – med förbehåll för licensrestriktioner i gällande HP-standardförsäljningsvillkor. HP kan tillhandahålla, installera eller hjälpa till med uppdateringar av inbyggd programvara i samband med hårdvarusupport på plats om ni har en giltig licens för att använda relaterade programuppdateringar.

Funktioner och specifikationer (fortsättning)

Tjänstefunktioner som tillval

- **Skydd mot oavsiktlig skada:** Specifika tjänstenivåer kan inkludera skydd mot oavsiktlig skada genom hantering av berättigade hårdvaruprodukter som täcks av garantin. Oavsiktlig skada definieras som en fysisk skada på en produkt som orsakats av en plötslig och oförutsedd händelse, förutsatt att denna skada skett vid normal användning. Exempel inkluderar icke-avsiktlig utspilld vätska i eller på enheten, fall, tappad produkt och elektriska stötar såväl som skadad eller trasig LCD-bildskärm och trasiga delar. Landsbegränsningar kan gälla; Kontrollera med er lokala HP-representant.
- **Behållna defekta medier:** Med det här alternativet kan ni behålla defekta hårddiskar eller SSD/flash-enhetskomponenter som ni inte vill avstå på grund av känsliga data som de kan innehålla. Alla berättigade enheter på ett system som täcks av garantin måste delta i behållna defekta medier.
- **Hårdvarusupport nästa arbetsdag för resenärer:** Denna tjänst förser datoranvändare på resande fot med en lösning för hårdvarusupport till deras nya bärbara HP-produkt. Denna enkla och praktiska lösning finns i olika länder/geografiska platser över hela världen. Hårdvarusupport nästa arbetsdag för resenärer är tillgängligt för utvalda HP-produkter och inkluderar, beroende på lokal tillgänglighet, en svarstid på plats nästa arbetsdag (med problemdiagnostik på distans i deltagande länder på landets språk) som tillhandahåller lösningar på era hårdvaruproblem. Support finns tillgänglig under de kontorstider och -dagar som är standard i det lokala landet/på den geografiska platsen.

Leveransspecifikationer

Enheter som hanteras av HP har en programvara installerad, antingen manuellt eller på fabriken, för att samla in information relaterad till enheten. Användarkänsliga data inklusive autentiseringsuppgifter, filer, innehåll och personuppgifter registreras inte. Insamlade data sparas i en säker molndatabas.

Täckningsperiod

Täckningsperioden specificerar under vilken tid den angivna tjänsten levereras på plats eller på distans. En auktoriserad HP-representant kommer till platsen under täckningsperioden för att påbörja service på hårdvaran inom lämpligt svarsintervall efter att samtalet har tagits emot och bekräftats av HP. Samtal som tas emot utanför täckningsperioden loggas vid tidpunkten för samtalet, bekräftas nästa dag i perioden och betjänas inom lämpligt svarsintervall.

Alla täckningsperioder beror på lokal tillgänglighet. Kontakta ert lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet.

Tjänstealternativ

Kontakta ert lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet och täckning.

Svarstid på plats

För incidenter med hårdvara som täcks och inte kan lösas på distans använder HP rimliga ansträngningar för att ge support på plats inom den angivna svarstiden för support på plats. Svarstiden för support på plats börjar när det första samtalet har mottagits och bekräftats av HP och den slutar när HPs auktoriserade representant anländer till er 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.

Leveransspecifikationer (fortsättning)

Eskaleringshantering

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

Tillgång till elektronisk information om support och tjänster

Som en 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 prenumeration 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 för att skicka frågor direkt till HP. Detta verktyg hjälper till att lösa problem snabbt med en förkvalificeringsprocess som riktar support eller serviceförfrågan till den resurs som är kvalificerad att besvara frågan. Det gör det också möjligt att se status för varje support- eller serviceförfrågan som skickas in inklusive ärenden som har lämnats in via telefon.
- 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.

Elektronisk lösning för fjärrsupport

Den elektroniska lösningen för fjärrsupport innebär robust felsökning och reparationsmöjligheter för berättigade produkter. Den kan innehålla lösningar för fjärråtkomst av system och erbjuda praktisk central administration och översikt över hela företagets aktuella incidenter och historik. Tillgången till systemet på distans kan göra det möjligt för HPs supportspecialister att tillhandahålla mer effektiv felsökning och snabbare lösning på problemet. HPs supportspecialister använder endast fjärråtkomst till systemet med er behörighet.

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 ansvarig 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, tillfälligt eller permanent, byta ut produkten för att uppnå åtagandet om reparationstid. Utbytesdelar och produkter är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbytta produkter blir HPs ägodelar. Slutförande av arbetet gäller inte nödvändigtvis support på plats för stationära datorer, mobila enheter eller konsumentprodukter. HP bestämmer den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.

Leveransspecifikationer (fortsättning)

Täckning

Den här tjänsten ger täckning för berättigade HP-datorer, inklusive HP-stödda och medföljande interna komponenter såsom minne och optiska enheter. Detta inkluderar bifogade HP-tillbehör som har köpts tillsammans och ingår i datorns originalförpackning såsom en mus, tangentbord, dockningsstation, fodral, portreplikator eller nätadapter.

HP Care Pack-tjänster med denna begränsning av täckning omfattar inte externa HP-bildskärmar. Allt i ett-enheter inkluderar bildskärmen som inte anses vara en separat extern bildskärm. En sekundär bildskärm som ansluts till en allt i ett-enhet täcks till exempel inte av denna HP Care Pack.

HP-dockningsstationer eller portreplikatorer omfattas av det land där HP Care Pack köptes men inte utanför inköpslandet.

Förbrukningsartiklar inklusive, men inte begränsade till, flyttbara media, batterier som byts av kunden och PC-pennor för plattor samt andra tillbehör, underhållsmaterial och icke-HP-enheter omfattas inte av den här tjänsten. Batterier för kommersiella mobila HP-datorer täcks i upp till tre år. Sök efter "förstå batterigarantier för bärbara datorer" på hp.com för mer information.

För reservdelar och komponenter som är under avveckling kan en uppgradering vara nödvändig. Uppgraderingar för avvecklade delar eller komponenter kan i vissa fall leda till extra kostnader. HP samarbetar med er för att rekommendera utbyten. Alla komponenter kan inte bytas ut i alla länder på grund av lokala supportmöjligheter.

Enhetskrav

Enheter som ingår i HP Active Care måste vara HP-tillverkade datorer som uppfyller följande enhetskrav:

- Levereras 1 januari 2018 eller senare.
- Kör Windows 10 1703 eller senare och endast Pro, Enterprise eller Education. Utgåvan Windows 10 Home stöds inte av den här funktionen.

Förutsättningar för HP TechPulse-portalen

Denna funktion stöds endast i Windows-applikation av HP TechPulse (Setup.exe) version 3.20.495 och senare.

- För instruktioner om hur ni använder och konfigurerar TechPulse-portalen ber vi er läsa registreringsguiden på hp.com/active-care.
- Om enheten inte har TechPulse Persistence inbyggd kan TechPulse-programvara laddas ned på hpdaas.com/software.

HP förbehåller sig rätten att sänka tjänstenivån för svarstid på plats eller 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.



Leveransspecifikationer (fortsättning)

HP Care Pack-registrering

Den här tjänsten är beroende av en korrekt HP Care Pack-registrering. Information om hur ni kommer åt TechPulse-portalen ges i e-postmeddelandet som ni får under registreringsprocessen för Care Pack. Om ni inte anger en korrekt e-postadress för den person som kommer att få tillgång till den här tjänsten kanske den inte görs tillgänglig eller så kan den försenas.

För alternativet svarstid på plats för hårdvara rekommenderar HP starkt att kunden installerar och använder en lämplig lösning med HP-fjärrsupport med en säker anslutning till HP för att möjliggöra leverans av tjänsten.

Kundens åtaganden

Åtkomsten till och krav på registrering för TechPulse-portal sker enligt följande:

- Använd TechPulse Persistence på enheter som har den här funktionen aktiverad från fabriken.
- Acceptera villkoren för att ha programklienten på era enheter.
- Registrera enheter automatiskt eller manuellt med hjälp av instruktionerna som tillhandahålls av HP.
- Skicka en begäran om tillägg eller borttagning av managerade enheter och användare.
- Säkerställ att licensieringskraven för program och applikationer efterlevs.
- Felsök vanliga problem med slutanvändarsupport innan ni eskalerar till HPs support.
- Återställ OS-uppdateringar vid fel på produkter.
- Auktorisera partner att komma åt eller hantera kontot, om tillämpligt.

Enheter som hanteras av HP har en programvaruklient installerad för att samla in information relaterad till enheten. Användarkänsliga data inklusive autentiseringsuppgifter, filer, innehåll och personuppgifter registreras inte. Insamlade data sparas i en säker molndatabas. Ni accepterar att HP samlar in denna information som en del av leveransen av denna tjänst. Om ni inte är villiga att tillhandahålla denna information till HP levereras inte tjänsten som avsett.

Om ovan specificerat ansvar inte uppfylls kommer HP att (a) inte vara skyldiga att leverera tjänsterna såsom beskrivs eller (b) utföra sådana tjänster på er bekostnad till rådande priser för tid och material.

Leveransspecifikationer (fortsättning)

Om så krävs av HP måste ni eller en HP-auktoriserad representant registrera hårdvaruprodukten som ska täckas inom 10 dagar efter köp av denna tjänst genom att använda de registreringsanvisningar som finns i Care Pack eller det e-postdokument som tillhandahålls av HP eller på annat sätt såsom anges av HP. Om en produkt som täcks flyttas till annan adress ska registrering och aktivering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom 10 dagar efter flytten.

En lämplig HP-lösning för fjärrsupport med en säker anslutning till HP rekommenderas starkt för svarstid på hårdvaran på plats. Ni måste tillhandahålla alla nödvändiga resurser enligt HPs meddelanden gällande lösningen för fjärrsupport för att möjliggöra leverans av tjänsten och alternativen. När en HP-lösning för fjärrsupport installeras måste kunden också upprätthålla de kontaktuppgifter som är konfigurerade i den fjärrsupportlösning som HP använder för att åtgärda fel på en enhet. Kontakta en HP-representant för mer information om krav, specifikationer och undantag.

På begäran måste ni stödja HPs problemlösning på distans med följande åtgärder:

- Tillhandahålla all nödvändig information som låter HP leverera professionell fjärrsupport i tid och så att HP kan bestämma nivån på berättigat stöd
- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program.
- Själva installera uppdateringar av inbyggd programvara och korrigeringar.
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem.

Ni är ansvariga för att installera kritiska uppdateringar av inbyggd programvara inom rimlig tid på kundenheter såväl som CSR-delar (Customer Self Repair) och utbytesprodukter som levereras till er. Ni samtycker till att betala extra avgifter om ni begär att HP installerar uppdateringar av inbyggd programvara eller korrigeringar som kan installeras av kunden. Eventuella extra avgifter som faktureras kommer att ske baserat på tid och material om inget annat skriftligt avtalats vid ett tidigare tillfälle.

I de fall där CSR-delar eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem är ni ansvariga för att returnera den defekta delen eller produkten inom en tidsperiod som angetts av HP. Om HP inte får den defekta delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten avmagnetiseras eller på annat sätt är fysiskt skadad vid mottagandet måste ni betala listpriset till HP för den defekta delen eller produkten, såsom fastställs av HP.

Ni ansvarar för säkerheten för er egen skyddade och konfidentiella information och för korrekt sanering eller borttagning av data från produkter som kan ersättas och returneras till HP som en del av reparationsprocessen. Se hp.com/go/mediahandling för mer information om dessa ansvarsområden, inklusive de som beskrivs i HPs policyer gällande mediasanering och mediehantering för kunder inom hälso- och sjukvården.

Skydd mot oavsiktlig skada (tillval)

För HP Care Pack-erbjudanden som inkluderar servicefunktionen för skydd mot oavsiktlig skada (tillval) måste ni rapportera oavsiktlig skada till HP inom trettio dagar efter incidentdatumet så att HP kan expediera systemreparationen. Rapporten måste innehålla en detaljerad förklaring av olyckan inklusive när, var och hur den inträffade samt en beskrivning av skadorna på enheten. HP nekar anspråket om denna information inte tillhandahålls eller om incidenten rapporteras mer än 30 dagar efter incidentdatumet.

Leveransspecifikationer (fortsättning)

Behållna defekta medier (tillval)

Med tjänstefunktionen för behållna defekta medier är det ert ansvar att:

- Kvarhålla fysisk kontroll över diskar eller SSD/flash-enheter vid alla tidpunkter. HP ansvarar inte för data som finns på diskar eller SSD/flash-enheter.
- Säkerställa att alla känsliga data på de kvarhållna diskarna eller SSD/flash-enheterna förstörs eller förblir säkra.
- Förse HP med identifieringsinformation för varje disk eller SSD/flash-enhet som kvarhålls nedan och köra ett dokument från HP som bekräftar att ni kvarhåller diskarna eller SSD/flash-enheterna.
- Förstöra de kvarhållna diskarna eller SSD/flash-enheterna och/eller se till att de inte tas i bruk igen.
- Kassera alla kvarhållna diskar eller SSD/flash-enheter i enlighet med tillämplig miljölagstiftning och förordningar.

För diskar eller SSD/flash-enheter som levereras till er av HP som utlånings-, uthyrnings- eller leasingprodukter måste ni returnera ersättningsdiskarna eller SSD/flash-enheter omedelbart när supporten med HP upphör att gälla. Ni är ensamt ansvariga för att ta bort alla känsliga data innan ni återlämnar sådana utlånade, hyrda eller leasade diskar eller SSD/flash-enheter till HP. HP ansvarar dessutom inte för att behålla sekretessen för känsliga data som finns kvar på en sådan disk eller SSD/flash-enhet.

Support på plats nästa arbetsdag för resenärer (tillval)

Resetäckning är tillgänglig på de vanligaste/största platserna i världen med en omfattande lista över länder/geografiska platser som ständigt växer. En detaljerad lista kan hittas [här](#). Listan tillhandahåller information om den specifika geografiska tillgången på hårdvarusupport nästa arbetsdag för resenärer, inklusive olycksskadeförsäkring och alternativ för behållna defekta medier. Listan över länder/geografiska platser kan ändras utan förvarning.

HP rekommenderar att ni validerar resetäckningen via denna webbplats innan ni reser.

När ni reser till någon av dessa platser och utanför det land där ni köpte den ursprungliga produkten kommer HP att:

- Tillhandahålla er telefonnumret till HP Global Solution Center för det land/den geografiska plats och som ni kan hitta [här](#).
- Ta emot samtal från er eller ert företags interna helpdesk i det land/den geografiska plats där ni reser.
- Diagnostisera nivån på hårdvarufelet.
- Planera för svarstid nästa arbetsdag på er destination i det deltagande landet/på den geografiska platsen eller leverans av en utbytesdel om så behövs.
- Leverera de delar som krävs för reparationen enligt hårdvaruspecifikationen, förutsatt att de lokaliserade delarna finns tillgängliga där ni reser.



Begränsningar av tjänsten

HP Active Care utformades inte för att uppfylla HIPAA-standarden. Företag som omfattas av HIPAA:s integritetsregler bör inte förlita sig på Active Care för att uppfylla dessa krav.

Begränsningar av tjänsten gällande HP TechPulse

Begränsningar av denna tjänst inkluderar endast den automatiska ärendefunktionen för hårddisk och batteri. Alla andra tjänstefunktioner kan erbjudas via telefon, e-post eller chatt där det är lokalt tillgängligt.

Systemkrav

Datorer som kör Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 eller Windows 10.

Tjänsteleverans

Efter bedömning av HP kommer service att ges med en kombination av fjärrdiagnostik och support, service på plats och andra servicemetoder. Dessa kan inkludera leverans, via kurir, av CSR-delar eller en hel utbytesprodukt. Svarstid på plats gäller inte om tjänsten kan levereras med hjälp av fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller andra servicemetoder såsom beskrevs tidigare.

Undantag från Active Care

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara, och data.
- Operativ testning av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av er.
- Felsökning för sammankoppling 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 ni inte vidtog åtgärder för att undvika problem som HP tidigare hade föreslagit.
- Service som krävs på grund av felaktig behandling eller användning av produkten.
- Service som krävs på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller annan programvara.

Maximal livslängd på support/maximal användningstid

Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid som anges i tillverkarens instruktionsbok, produktens datablad eller i det tekniska produktbladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av denna tjänst.

Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

Undantag från skydd mot oavsiktlig skada

Tjänstefunktionen för skydd mot oavsiktlig skada ger skydd mot plötsliga och oförutsedda skador vid hantering av produkten, förutsatt att skador uppstår i samband med regelbunden användning. Den omfattar inte följande situationer och skador på grund av:

- Normalt slitage; förändringar på färg, textur eller yta; gradvis försämring; rost; damm; eller korrosion.
- Brand, fordons- eller husolycka (i de fall där nämnda olycka täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturkatastrofer (inklusive, och utan begränsning till, översvämningar) eller någon annan fara som sker utanför produkten.
- Väder- eller miljöförhållanden utanför HPs specifikationer, exponering för farliga (inklusive biologiska) material, biologiska vätskor, oaktsamhet av användare, felanvändning, felhantering, felaktigt nätaggregat, ej auktoriserad reparation eller försök till reparation, felaktig eller ej auktoriserad utrustningsmodifiering, tillbehör eller installation, angrepp eller skador av djur eller insekter, felaktiga batterier, batteriläckage, ej utfört underhåll som specificerats av tillverkaren (inklusive användning av felaktig skärmrengöringsprodukt).
- Fel i produktdesign, konstruktion, programmering eller instruktioner.
- Underhåll, reparation eller utbyte som krävs på grund av förlust eller skada orsakad av annan än normal användning, lagring och drift av produkten enligt tillverkarens specifikationer och instruktionsboken.
- Stöld, förlust, oförklarligt försvinnande eller borttappad produkt.
- Dataförlust eller korruption; verksamhetsavbrott.
- Bedrägeri (inklusive, men inte begränsat till, felaktig, vilseledande, oriktig eller ofullständig information om hur utrustningen skadades).
- Oavsiktlig eller annan skada på produkt som är av kosmetisk karaktär, vilket innebär skador som inte påverkar drift och funktion av datorn.
- Defekter på bildskärmen – inklusive, men inte begränsat, till "inbrända" och saknade pixlar – orsakade av normal användning och drift av produkten.
- Skada på produkter vars serienummer är borttagna eller ändrade.
- Skada eller funktionsfel på utrustning som täcks av tillverkarens garanti, återtagande eller fabriksinformation.
- Skada som orsakas frakt av den täckta produkten till eller från en annan plats.
- Skador på hårdvara, programvara, media, data, etc., såsom från orsaker, inklusive men inte begränsat till virus; programvara; nätverksprogram; uppgraderingar; någon form av formatering; databaser; filer; drivrutiner; källkod; objektкод eller proprietära data; eventuell support, konfiguration, installation eller återinstallation av programvara eller data eller användning av skadad eller defekta media.
- Alla befintliga förhållanden som inträffade före inköpsdatumet för HP Care Pack.
- Föråldrade produkter.
- All utrustning som flyttats från inköpslandet och inte omfattas av ett HP Care Pack för resor och skydd mot oavsiktliga skador.
- Skadad eller felaktig LCD-skärm när felet beror på felaktig användning eller av annan anledning som exkluderas häri.
- Avsiktlig skada som resulterar i spräckt eller skadad skärm eller bildskärm.
- Skador på grund av polisingripande, oförklarat eller förklarat krig, atomolycka eller terrorism.
- Förändring eller modifiering av något slag av den täckta produkten.
- Varje uppsåtlig handling för att skada den täckta produkten.
- Vårdslöshet, försumlighet, oaktsamhet eller avsiktliga handlingar vid hantering eller användning av produkten.
- Sprickor eller hål i enheten där skadan inte tränger in i ytterhöljet och/eller avslöjar inre kretsar eller vassa kanter.
- Saknade eller trasiga tangenter som inte är relaterade till en täckt olycka (såsom fall eller vätskespill).

Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

Begränsningar gällande skydd mot oavsiktlig skada

Behörighet för köp av tjänstefunktionen för skydd mot oavsiktlig skada kräver att produkten omfattas av en fabriksgaranti eller en garantiförlängning med täckning som varar lika med eller längre än tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

Om skyddsprodukter såsom överdrag, fodral, väskor eller påsar m.m., ges eller tillhandahålls för användning av den produkt som täcks, måste kunden kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till detta skydd mot oavsiktlig skada.

Vårdslöshet, försumlighet, oaktsamhet eller avsiktliga handlingar inkluderar, men är inte begränsade till, behandling och användning av de täckta produkterna på ett skadligt eller kränkande sätt som kan leda till skada samt alla avsiktliga skador på produkten. Eventuella skador till följd av sådana handlingar täcks inte av tjänstetillägget för skydd mot oavsiktlig skada.

När den angivna gränsen är nådd debiteras kostnaden för reparation för eventuella ytterligare krav per tid- och materialbasis men alla andra aspekter av HP Care Pack-tjänsten som har köpts fortsätter gälla såvida de inte uttryckligen beskrivits på annat sätt i det land där den köps.

För kunder med en historia av betydande höga anspråk förbehåller sig HP rätten att neka begäran om att köpa tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

Landsbegränsningar kan gälla. Kontakta ett lokalt HP-försäljningskontor för mer information om tillgänglighet gällande tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

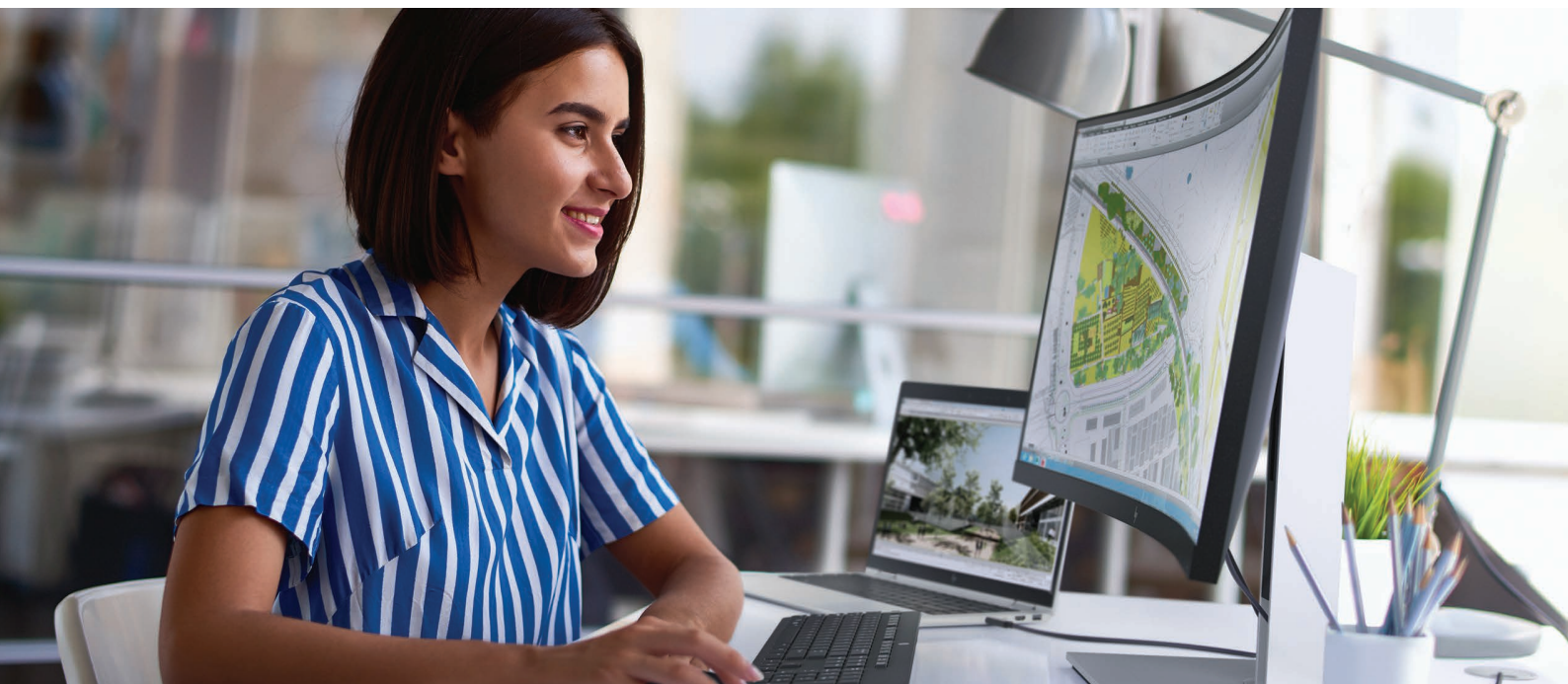
Begränsningar gällande behållna defekta medier

Tjänstetillägget för behållna defekta medier gäller endast diskar eller berättigade SSD/flash-enheter som ersatts av HP på grund av funktionsfel. Det gäller inte för något utbyte av diskar eller SSD/Flash-enheter som inte tidigare har bytts ut.

SSD/flash-enheter som anges av HP som förbrukningsdelar och/eller som har överskridit den maximala livslängden för support och/eller maxgränsen för användning såsom anges i tillverkarens bruksanvisning, produktdatablad eller det tekniska databladet är inte berättigade till tjänstetillägget för behållna defekta medier.

Diskar eller SSD/flash-enheters felfrekvens övervakas konstant och HP förbehåller sig rätten att avbryta denna tjänst med trettio (30) dagars varsel om HP rimligen tror att kunden överutnyttjar tjänstetillägget för behållna defekta medier (t.ex. när utbyte av defekta diskar eller SSD/flash-enheter väsentligt överstiger den standardiserade felfrekvensen för involverade system).

HP har ingen som helst skyldighet med avseende på innehållet i eller förstörelsen av någon disk eller SSD/flash-enhet som ni kvarhåller eller skickas till HP av er. Oaktat om något i HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor eller tekniska datablad säger motsatsen är HP eller dess dotterbolag, underleverantörer eller leverantörer under inga omständigheter ansvariga för oförutsedda skador, särskilda skador eller följdskador eller skador för förlust av eller missbruk av uppgifter enligt tjänstetillägget för behållna defekta medier.



Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

Begränsningar gällande reseskydd

HP kräver att ni returnerar den defekta enheten till det ursprungliga inköpslandet om någon reparationshändelse, inklusive skydd mot oavsiktlig skada, skulle kräva utbyte av enheten. Utbyte av fullständiga enheter är inte tillgängligt utanför det ursprungliga inköpslandet för denna tjänst. Resetäckningen är begränsad till reparation av originalenheten på plats.

När ni reser utanför inköpslandet erbjuds de beskrivna supporttjänsterna endast om landet/den geografiska platsen där tjänsten begärs och levereras är listad som ett deltagande land/geografisk plats som anges i tabellen som anges [här](#). Tjänsterna enligt denna överenskommelse är inte tillgängliga i andra länder/på andra geografiska platser än de som listas i den tabellen. Tjänsten kan dock erbjudas till en lägre tjänstenivå på vissa ytterligare platser som inte listats i den tabellen.

Om delar som behövs för reparationen, särskilt språkspecifika eller landsspecifika delar, inte är tillgängliga har ni följande alternativ:

- Uppskjuta begäran om tjänsten till ni har återvänt till det land där produkten ursprungligen köptes.
- Acceptera bytet av en defekt främmande del mot en lokal del (t ex ett engelskt/amerikanskt tangentbord)

Specialiserade språkspecifika eller landsspecifika delar såsom icke-internationella engelska tangentbord, tangentbord för icke lokalt språk eller vissa lokala delar till nätaggregat är generellt inte tillgängliga när ni reser utomlands och omfattas inte av villkoren i detta avtal, utom innanför gränserna för ursprungslandet.

Service som begärs utanför landet där produkten ursprungligen köptes är begränsad till enbart basenheten. Service på externa skärmar tillhandahålls enbart i det land där de ursprungligen köptes, om denna extra täckning har köpts. Dockningsstationen eller portreplikatorn är berättigad till att omfattas inom värdlandet där Care Pack köptes men ger inte täckning när ni reser utanför inköpslandet.

Alternativ från andra märken än HP är exkluderade från denna tjänst.

Begränsningar av tjänsten (fortsättning)

Incidentens allvarlighetsgrad

HP bekräftar ett samtal genom att registrera ett ärende, lämna ärendets ID till er och bekräfta allvarlighetsgraden för ärendet samt lämna en tidsuppgift för när reparationen påbörjas.

Obs: För händelser som tas emot via HPs elektroniska fjärrsupportlösningar kommer HP att kontakta er, be er att definiera incidentens allvarlighetsgrad och ordna åtkomst till systemet innan svarstiden för hårdvarusupport på plats kan börja. Åtaganden gällande svarstiden för hårdvarusupport på plats kan variera beroende på incidentens allvarlighetsgrad. Ni bestämmer incidentens allvarlighetsgrad.

Allvarlighetsgrad 1	Kritiskt driftstopp	Produktionsmiljön stannar upp; produktionssystem eller produktionstillämpningar stannar upp/med allvarlig risk; datakorruption/-förlust eller risk; verksamheten drabbas allvarligt; säkerhetsfrågor.
Allvarlighetsgrad 2	Kritiskt försämrad	Produktionsmiljön är allvarligt försämrade: produktionssystem eller produktionstillämpningar avbryts/komprometteras; risk för upprepning; betydande påverkan på verksamheten.
Allvarlighetsgrad 3	Normal	Icke-produktionssystem (t.ex. testsystem) stannar upp eller försämrade; produktionssystem eller produktionstillämpningar försämrade med lösningar på plats; förlust av icke-kritisk funktionalitet; begränsad inverkan på verksamheten.
Allvarlighetsgrad 4	Låg	Ingen inverkan på verksamheten eller användare.

Resezoner

Alla svarstider för hårdvarusupport på plats gäller endast för platser som ligger inom 160 km från en av HP utsedd supporthubb. Svarstiderna till platser som ligger mer än 160 km från en av HP utsedd supporthubb har ändrade svarstider för längre resor såsom visas i nedanstående tabell. Avstånden som anges nedan är endast vägledande. Kontakta ett lokalt HP-försäljningskontor för mer information om reszoner.

0–160 km	Täckning för svarstid på plats nästa dag
161–320 km	1 extra täckningsdag
321–480 km	2 extra täckningsdagar
Bortom 480 km	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser.

Orderinformation

Alla enheter och alternativ med individuellt sålda HP Care Pack-erbjudanden måste beställas med samma tjänstenivå som den produkt de återfinns i för att den tjänstenivån ska vara tillgänglig för dessa enheter och alternativ. Tillgången till tjänster och de olika tjänstenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa berättigade produkter och geografiska platser. Kontakta er lokala HP-säljare eller kanalpartner för att beställa tjänsten HP hårdvarusupport på plats eller för att begära ytterligare information.

Villkor

Se de kompletta [villkoren](#) för Care Pack.

Villkor gällande HP TechPulse

Se de kompletta [villkoren](#) för HP TechPulse.

Tjänstenivåavtalet som tillhandahålls av er HP-återförsäljare eller HP-säljare innehåller villkoren i det avtalet. HP Active Care med TechPulse kan inte säljas på nytt eller överföras till ett annat företag.

Besök HP Active Care-webbplatsen på hp.com/active-care för mer information om Active Care.

Mer information

Kontakta er lokala HP-säljare eller kanalpartner för mer information eller besök hp.com/go/pcandprintservices.

Registrera er för att få uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Dela med kollegor

1. 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 hp.com/go/cpc. HPs tjänster är underställda HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angivits för kunden vid inköpstillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter i enlighet med gällande lokal lagstiftning och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller av den begränsade HP-garanti som gäller för HP-produkten.
2. Internetåtkomst med anslutning till TechPulse-portalen krävs. Fullständiga systemkrav finns på hpdaas.com/requirements.
3. Tillgänglighet för fjärrsupport varierar beroende på land och region.
4. Om behållna defekta medier köps tillsammans med HP Active Care sparas alla hårddiskar som byts ut av kunden.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för produkter och tjänster från HP beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument ska betraktas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, tryckfel eller utelämnad information i detta dokument.

