

Support på plats med prediktiv problemdetektering, varningar och föredragen åtkomst

Förbättrad prediktiv täckning

Undvik driftstopp med våra snabbaste svarstider och reparationer tack vare AI-baserad prediktiv problemdetektering och varningar, föredragen åtkomst till experthjälp och reservdelar på distans samt reparation av enheter på plats - där arbetet sker.¹⁷

Den här tjänstens möjligheter innebär dessutom snabbare diagnos av problem samt åtgärder vilket hjälper användare att komma igång snabbt. Popup-varningar på slutanvändares enheter och automatisk generering av ärenden minimerar mängden störningar genom att öppna ett reparationsärende så snart det identifierade problemet har bekräftats av slutanvändaren eller IT-administratören. Reparationerna planeras när det passar användaren.

Tjänsten erbjuds på de flesta stationära och bärbara HP-datorer för kommersiellt bruk, Chromebooks och detaljhandelslösningar (RPOS).

Tjänstens höjdpunkter

- Prediktiva och AI-drivna insikter identifierar problemen innan de kan påverka arbetet
- Automatisering av IT-ärenden effektiviserar och accelererar reparationer
- Proaktiv support via service på distans eller på plats
- Utbytesdelar och material ingår
- Föredragen åtkomst till reservdelar och HPs serviceexperter^{8,9}

Fördelar med tjänsten

- Reducera driftstopp med vår snabbaste svarstid
- Lös problem snabbt för användare
- Gör det möjligt att hålla datorer alltid aktiva, oavsett var arbetet utförs
- Få praktisk support på plats från kvalificerade experter
- Snabb åtkomst till reservdelar och experter^{8,9}

Tjänstens innehåll

Den här tjänsten inkluderar AI-baserad prediktiv detektering av datorproblem samt proaktiva varningar som drivs av [HP Workforce Experience platform](#). IT-team kan övervaka enheternas hälsostatus och ta emot varningar om enheter som behöver uppmärksammas, repareras eller uppdateras - allt från en och samma kontrollpanel. (Se mer information nedan om hur IT-team kan begära support på distans eller på plats.) Alternativt kan slutanvändare få proaktiva varningar i form av popup-meddelanden på sina enheter. Därefter kan de enkelt öppna ett ärende vilket sedan möjliggör en automatiserad process för schemaläggning av support på distans och på plats - där och när det fungerar som bäst för slutanvändaren.

Enhetsproblem som förväntas och korrigeras med den här tjänsten inkluderar:

| FUNKTIONER | BESKRIVNING |
|------------------------------------|--|
| Prediktiva och proaktiva varningar | <ul style="list-style-type: none"> Hårdvaruinventering (inklusive hårdvarumodeller, -typ, -serienummer och grundläggande garantiinformation) och historik om enhetsregistrering Kritiska incidenter för problem med hårddiskenheter Hårdvarustatus: Identifierar enheter som inte uppfyller individuella prestandamätvärden (dvs. batteristatus, diskstatus, temperaturstatus och nödvändiga kritiska BIOS-uppdateringar). Fläktfel detekterat |
| | <ul style="list-style-type: none"> Temperaturstatus Batteriets hälsa inklusive rekommenderade tidpunkter för batteribyte Meddelanden om BIOS-uppdateringar visas på kontrollpanelen för att proaktivt identifiera vilka enheter som kan uppdateras. Uppdateringar av inbyggd programvara Hårddiskenhetens status |
| Automatiserad ärendehantering | <ul style="list-style-type: none"> Utbyte av hårddiskenhet Utbyte av batteri |
| Diagnos och support på distans | Support dygnet runt ² |
| Hårdvarusupport på plats | En HP-auktoriserad representant dirigeras till slutanvändarens plats för att erbjuda support. |

PROBLEMDIAGNOS OCH SUPPORT PÅ DISTANS

Slutanvändare kan begära support via popup-varningarna på respektive enheter och använda automatiserad IT-ärendehantering och IT-administratörer kan begära support online för de enheter de managerar. 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.

Incidenter med hårdvara som täcks kan rapporteras 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. Alternativt kan kunder ringa HPs kundsupportcenter, exklusive helgdagar.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.

Täckningsperioden specificerar under vilken tid angiven service levereras på plats eller på distans. Tjänsten är tillgänglig måndag till fredag.

FÖREDRAGEN ÅTKOMST TILL RESERVDELAR OCH HPS SERVICEEXPERTER

Kunder får föredragen åtkomst till reservdelar och HPs serviceexperter via funktionerna som beskrivs nedan. Föredragen åtkomst finns tillgänglig där HP levererar tjänsten, i alla geografiska områden där [MyHPSupport](#) är tillgänglig. Det är inte garanterat om kanalpartner används för att leverera den här tjänsten. Kunder har möjligheten att kontakta HP direkt.

- Telefonkontakt under kontorstid: Kunden kan begära att bli kontaktad av en HP-supportexpert med kunskap om ärendet och under ordinarie kontorstid - i utvalda länder och på utvalda språk^{2,8}
- Telefonkontakt efter kontorstid: HPs supportexperter med kunskap om ärendet finns tillgängliga på kundens lokala språk via chatt (nätter och helger på engelska som modersmål eller med översättning i realtid)⁸
- Prioritering av kö med ärenden: Tjänster prioriteras i vårt callcenter och ärenden flyttas fram i kön för kunder som köpt den här tjänsten^{8,9}
- Reservdelsprioritering: Föredragen åtkomst till reservdelar för kunder som köpt den här tjänsten⁹
- Prioritering av tjänst på plats/dirigering: Dirigering av kundtjänster prioriteras för service på plats och för kunder som har köpt den här tjänsten⁹

TILLGÅNG TILL ELEKTRONISK INFORMATION OM SUPPORT OCH TJÄNSTER

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.

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.

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 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.

- 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.
- Åtgärdande per 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, men som inte kan lösas på distans, ska HP vidta kommersiellt rimliga ansträngningar för att svara på plats inom den specificerade svarstiden på plats (dvs. på den tredje täckningsdagen, på nästa täckningsdag eller inom fyra timmar). 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.

TJÄNSTENIVÅ

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 | DEFINITION |
|------------------------------------|---|
| Svarstid på plats | När ärendet har tagits emot, bekräftats och support på plats har schemalagts kommer en HP-representant att svara på servicebegäran på plats. |
| Tidsperiod för reparation på plats | HP använder kommersiellt rimliga ansträngningar för att återställa hårdvaran till normal drift inom en angiven tidsperiod efter att den första servicebegäran har inkommit till HP Solution Center. |

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

Reparationer anses slutförda 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 uppstart, fristående diagnostik eller visuell verifiering av att hårdvaran fungerar korrekt. Efter eget gottfinnande bestämmer HP vilka tester som behövs för att kontrollera att hårdvaran är reparerad. Efter eget gottfinnande kan HP permanent byta ut produkten för att uppnå åtagandet om reparationstid. 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 kundfaktura.

Förbrukningsartiklar, inklusive men inte begränsade till, flyttbara medier, batterier som byts av kunden och PC-pennor för plattor samt andra tillbehör, underhållsmaterial och icke HP-enheter täcks inte av den här tjänsten. Batterier för mobila och kommersiella HP-datorer täcks upp till garantitiden för HPs hårdvaruprodukter eller 1000 laddningscykler – beroende på det som inträffar först.

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

Kundens åtaganden

Kunder ansvarar för att aktivera tjänsten på respektive enheter enligt beskrivningen nedan.

| | |
|---|---|
| Gen11 (vissa Gen10-enheter) och enheter i framtida generationer som släpps efter 2024 | HP Services Scan (HPSS) är förinstallerat på HPs standard-image från och med 2024-enheter. HPSS kontrollerar då och då efter behörigheter på enheten. Om behörigheterna hittas laddar den automatiskt ned HP Insights-agenten som låter dessa enheter fungera optimalt och visa popup-varningar på slutanvändares enheter. För anpassade/företagsredo images får enheter HPSS via Windows Update-processen. HP Chromebooks med ChromeOS och HP RPOS-enheter (Retail Point-of-Sale) kräver en kontrollpanel för att se proaktiva varningar och skapa supportärenden. Det kommer inte att finnas ett alternativ att skicka varningar till slutanvändare via dessa enheter. För att kunna använda den här kontrollpanelen på HP Chromebooks krävs en enstaka integrering mellan Google Admin Console och kontrollpanelen. Läs den här referenshandboken för mer information om den här integreringen. För att tjänsten ska kunna aktiveras på en RPOS måste en separat bärbar eller stationär HP-dator tilldelas som värd för kontrollpanelen för att kunna hantera varningar och skapa supportärenden. Läs den här RPOS-referenshandboken för att aktivera tjänsten på en RPOS. |
| Gen10-enheter | Dessa enheter laddar ned HP Services Scan (HPSS) via Windows Update-processen. HPSS kontrollerar då och då efter behörigheter på enheten. Om behörigheterna hittas laddar den automatiskt ned HP Insights-agenten som låter dessa enheter fungera optimalt och visa popup-varningar på slutanvändares enheter. |
| Gen9-enheter | Dessa enheter laddar ned HP Services Scan (HPSS) via Windows Update-processen. För att HPSS regelbundet ska kunna identifiera de korrekta behörigheterna på enheten och automatiskt ladda ned programvara för att aktivera tjänsten måste enheten ha slutanvändarens samtycke. Samtycket kan ges via samtyckesskärmen som visas i den okonfigurerade processen (OOBE). När samtycke har lämnats in letar HPSS efter tjänstebehörigheter på enheten. Om behörigheterna hittas laddar den automatiskt ned HP Insights-agenten som låter dessa enheter fungera optimalt och visa popup-varningar på slutanvändares enheter. |

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. Följ stegen i [Snabbguiden för registrering](#) för att garantera att enheter letar efter potentiella problem.

Kundens enhet måste köra Windows 10 1703 eller senare och endast Pro-, Enterprise- eller Education-versioner; Windows 10 Home-versioner stöds inte av den här tjänsten.

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 ska ta bort alla personliga och/eller konfidentiella uppgifter från den defekta produkten innan reparationer eller utbyten påbörjas; HP ansvarar inte för data som lagrats på den returnerade produkten.

Åtkomst- och registreringskrav för Workforce Experience-plattformen är enligt följande:

- Använd Persistence på enheter som har den här tjänsten aktiverad från fabriken.
- Acceptera villkoren för att ha programklienten på era enheter.
- Registrera enheter automatiskt eller manuellt med 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 partners att komma åt eller hantera kontot, om tillämpligt.

Enheter som manageras av HP har en programvaruklient installerad för att samla in information relaterad till enheten. Filer och innehåll registreras inte. Information om enhetens serienummer registreras för att identifiera enheten på HPs interna system och hjälpa till med att åtgärda problem. Den här tjänsten samlar inte in följande typer av data:

- Demografisk information (med undantag för land- eller språkinställningar)
- Finansiell kontoinformation, nummer på kredit- eller betalkort, kreditregister eller betalningsdata
- Information om sociala medier eller användning av webben
- Statligt utfärdade identifierare såsom socialförsäkringsnummer, personnummer eller statligt ID
- Hälsoinformation
- Känsliga data såsom etniskt ursprung, politisk åsikter, medlemskap i fackföreningar, hälsodata, sexuell läggning eller genetiska data. Insamlade data sparas i en säker molndatabas.

Insamlade data sparas i en säker molndatabas. Kunden accepterar att HP samlar in den här informationen som en del av leveransen av denna tjänst. Om kunden inte är villig att tillhandahålla den här informationen till HP levereras inte tjänsten som avsett.

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.

- Tjänster som utförs av obehöriga eller icke certifierade tjänsteleverantörer
- Förebyggande underhåll för användare

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

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.^{2,3} Ytterligare information och undantag avseende tjänsten Accidental Damage Protection finns i [databladet för Accidental Damage Protection](#).

BATTERY REPLACEMENT

Tjänsten för batteribyte^{2,3} 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

Lägg till Defective Media Retention så att ni kan behålla kontrollen över defekta hårddiskenheter. Detta bidrar till att reducera risken att känsliga data äventyras.^{2,3,4} Med det här alternativet kan ni behålla defekta hårddiskenheter eller SSD-/flashenhetskomponenter som ni inte vill lämna ifrån er på grund av att de kan innehålla känsliga data. Alla berättigade enheter på ett system som täcks måste inkluderas i tjänsten Defective Media Retention. Mer information och undantag som gäller för tjänsten Defective Media Retention beskrivs i [databladet för Defective Media Retention](#).

DEVICE LIFE EXTENSION

Optimera IT-investeringar och minska koldioxidpåverkan genom att maximera livslängden på befintliga enheter med HP Device Life Extension.⁶ Uppgradera enhetsprestanda på ett säkert sätt och 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 beskrivs i [databladet för Device Life Extension](#).

TRAVEL SUPPORT

Tillhandahålla enhetssupport i över 90 länder över hela världen för anställda som reser.^{2,3} Mer information och undantag som gäller för tjänsten Travel Support beskrivs [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.¹⁰ Mer information och undantag beträffande den här tjänsten beskrivs i [databladet för diagnos och åtgärder out-of-band](#).

PERIPHERAL CARE PACK

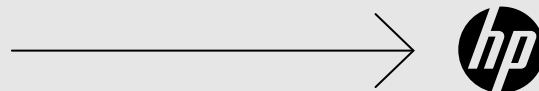
Lägg till täckning för upp till sex tillbehör anslutna till datorn för en komplett support som stöder alla produktivitetstjänster.^{3,5} Om ni har köpt HP Peripheral Care Pack täcker kringutrustningstjänsten basenheten samt sex tillbehör som stöds av HP och som är anslutna till basenheten inklusive maximalt två externa skärmar, dockningsstationer, trådlös mus, trådlöst tangentbord och HP-headset, som ett exempel. För att tackas av Peripheral Care Pack måste kringutrustningen köpas samtidigt som basenheten.

Regler och villkor gäller

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

För mer information

Kontakta ett av våra många försäljningskontor eller återförsäljare som finns över hela världen eller besök <https://hp.com/support-services>



1. 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.
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. Tjänsten är tillgänglig för kommersiella stationära datorer, workstations, mobila workstations och utvalda bärbara datorer.
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. 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 insikt. 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.
8. Kräver att ett ärende skapas på MyHPsupport.com.
9. Prioriterad support erbjuder en köplacering framför kunder med garanti- och andra transaktionsärenden, om det finns begränsningar på resurser eller reservdelar.
10. Diagnostik och åtgärder på annan plats finns tillgänglig i Nordamerika (inkluderar USA och Kanada) och EU som ett HP Care Pack för utvalda kommersiella HP-plattformar som är Intel® vPro® och Intel® AMT-kompatibla samt har rätt till HP Essential Support (support på plats med hälsoinsikter om enheter (tillval) - endast för datorer), HP Premium Support (support på plats med prediktiv problemdetektering och varningar - endast för datorer) eller HP Premium+ Support (support på plats med prediktiv problemdetektering, varningar och föredragen åtkomst - endast för datorer). 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.

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.