

Rutine for håndtering av service

Contents

1. KONTAKTPUNKT.....	2
1.1 UKE/ADMIN/Øvrige.	2
1.2 Skole.....	2
2. FEILMELDINGER	2
2.1 Hva skal feilmeldingen inneholde?	2
3. GARANTI.....	3
3.1 Service som dekkes av garanti	3
3.2 Service utenfor garanti	3
3.3 Utstyr som er defekt ved levering (DOA).....	4
4. FEILSØKING	4
5. VOLUMSKADER	4
6. ESKALERING	4
7. BRUKERVEILEDNING TIL INFOCARES SERVICEPORTAL.....	5
8. PAKKING AV UTSTYR	6
10. PRISER PÅ SERVICE UTENFOR GARANTI.....	7

1. KONTAKTPUNKT

1.1 UKE/ADMIN/Øvrige.

Alle spørsmål rundt service og support meldes inn i Kompass

1.2 Skole

Hvordan og når kan jeg henvende meg ved skade/feil på utstyr?

Det er InfoCare som håndterer service og reparasjoner på utstyr fra PC-avtalen med Dustin. Du kan henvende deg til InfoCare på følgende måter i forbindelse med feilmeldinger:

Feilmeldinger kan meldes til InfoCare på en av følgende måter:

1. Feilmeldingsskjema i service-portalen: customerweb.infocare.com
2. Epost til feilmelding@infocare.no
3. Telefon 21 49 66 81 (Tast 3 for «Onsite eller andre henvendelser»)

InfoCare tilbyr teknisk support innenfor vanlig kontortid (kl. 8 – 16).

Henvendelser som skjer etter kl. 16 vil først registreres neste arbeidsdag.

Som innmelder kan du velge om kommunikasjonen skal foregå på norsk/skandinavisk.

Hvis du ikke får forventet service, kan du eskalere saken. Se kontaktinformasjon i Dustins nettbutikk.

2. FEILMELDINGER

2.1 Hva skal feilmeldingen inneholde?

Alle feilmeldinger skal inneholde følgende opplysninger:

- Skole/Virksomhet, adresse, telefonnummer og kontaktperson
- Serienummer og produsent/modellnavn (f.eks. Lenovo L14) for feilende utstyrsenhet
- Beskrivelse av feil og symptom.

Følgende kan også registreres i saken:

- Ønsket prosess for reparasjon: (se responstiden for reparasjonene i avsnittene under)
 - Reparasjon på stedet av InfoCare (gjelder bærbare og stasjonære PC-er).
 - Reparasjon hos InfoCare. InfoCare henter, reparere og levere tilbake utstyr.
 - Reparasjon på stedet av brukeren selv (gjelder CRU-deler). InfoCare sender nye deler.

- Om det feilende utstyr er dekket av garanti, eller om skaden er utenfor garantien.

Følgende garantier er gjeldende (fra leveringstidspunkt):

PCer (bærbare, stasjonære): Standard 3 års på-stedet-garanti

Tynnklienter: Standard 5 års på-stedet-garanti

Eksterne skjermer: Standard 3 års garanti

Særskilt batterier bærbar PC: Standard 30 mnd reklamasjon

*Tilbehør Normalt 1 års garanti**

**Se for øvrig spesifikasjoner i nettbutikk*

Garanti på Lenovo-utstyr kan sjekkes her: <http://pcsupport.lenovo.com/no/nn/warrantylookup>

- Om det feilende utstyr var defekt ved leveringstidspunktet (DOA/Dead On Arrival)
Merk: DOA må meldes til InfoCare innen rimelig tid etter levering

Når ovenstående opplysninger om feilen er meddelt InfoCare vil saken bli registrert.

3. GARANTI

3.1 Service som dekkes av garanti

Hvis feilen dekkes av garantien, vil InfoCare sørge for å avklare følgende:

- Om PC-en(e) skal repareres på stedet
Responstid fra sak er registrert: Neste arbeidsdag
- Om utstyret skal hentes, repareres og leveres tilbake av InfoCare.
Informasjon om pakking av utstyr som skal avhentes er angitt i vedlegg B.
Responstid fra sak er registrert: Utstyr hentes neste arbeidsdag.
Ferdig reparert utstyr leveres normalt tilbake 2 arbeidsdager etter henting.

Alle modeller har standard non-CRU service inkludert sammen med 3.års Onsite.

Dette betyr at bruker kan be om Onsite bytte av samtlige. Eneste avviket er eksterne deler som feks. batteri(spesielle modeller) og AC-adapter.

Alle garantireparasjoner er kostnadsfrie.

Hvis feilen *ikke* dekkes av garantien, vil InfoCare gi en begrunnelse og håndtere feilen i henhold til rutinen «service utenfor garanti» i kapittelet under.

Med respons menes aktiv handling fra leverandøren på stedet.

3.2 Service utenfor garanti

Hvis InfoCare finner feil på utstyret, vil InfoCare ta kontakt for nærmere avtale om følgende:

- Reparasjon av utstyr og øvrige tiltak (eksempelvis virus, frigjøring av minne og likende).
- InfoCare sender tilbud og tidsplan

Hvis InfoCare **ikke** finner feil på utstyret, vil de dokumentere hvilke feilsøk som er foretatt og hvilke resultat feilsøkene har gitt. Feilsøkingen faktureres med en fastpris i henhold til vedlegg D.

Responstid for service utenfor garanti:

- *Maksimalt 5 virkedager fra saken er registrert, hvis utstyret er innenfor garantiperioden*
- *Maksimalt 20 virkedager fra saken er registrert, hvis utstyret er utenfor garantiperioden*

Med respons menes aktiv handling fra leverandøren på stedet.

En betalbar servicesak vil ikke påbegynnes før tilbudet er akseptert skriftlig med nødvendig fakturadata.

For nærmere informasjon om pakking av utstyr som skal avhentes og priser for reparasjoner, se henholdsvis vedlegg B og vedlegg D.

NB! Løse taster på tastatur dekkes ikke av garantien.

Fra Lenovo service manager under.

Loose/missing keys are in general considered as CID and not covered by warranty:

<https://support.lenovo.com/dk/en/solutions/ht104148#kyb>

Lenovo have been quite lose in the past enforcing this policy, but due to an increased keyboard usage and multiple examples of abuse mainly from public/EDU sector, we started enforcing this policy more strictly.

3.3 Utstyr som er defekt ved levering (DOA)

Hvis feilen karakteriseres som DOA (Dead On Arrival), registreres saken hos InfoCare som DOA. Forutsetning for at et produkt defineres som DOA er følgende:

- Produktet feiler ved første gangs bruk
- Feilen meldes til InfoCare innen rimelig tid etter levering. Saker som er meldt inn mer enn 6 virkedager etter mottak, vil normalt håndteres som en garantisak

Responstid fra sak er registrert: Ny vare leveres innen 2 arbeidsdager

*Instruks: DOA enheten returneres til adressen merket med **aktivitetsnummeret** som blir oppgitt av InfoCare ved rapportering av DOA, i tillegg oppgis brukersted og navn til avsender.*

Hvis feilen **ikke** karakteriseres som DOA, vil InfoCare gi en begrunnelse for dette. (Eksempelvis at feilen er meldt for lang tid etter levering.)

Responstid fra sak er registrert: Neste arbeidsdag

- Saken håndteres som en servicesak innenfor eller utenfor garanti, se beskrivelse ovenfor.

Bytte eller reparasjon av utstyr som er karakterisert som DOA er kostnadsfrie.

4. FEILSØKING

Under finner du en enkel veiledning for feildiagnostisering av en Lenovo PC:

- Trykk F10 ved oppstart av PC
- Følg veiledning på skjermen
- Velg diagnose

Oppgi feilkoden ved rapportering av saken til InfoCare.

Denne metoden benyttes når det er **feil på hardware**. En presis feilmelding til InfoCare vil føre til en raskere og mer effektiv respons.

5. VOLUMSKADER

Dustin informerer på nettbutikken om eventuelle volumskader og hvordan disse håndteres.

InfoCare vil også føre statistikk over ulike skader/feil.

6. ESKALERING

Hvis du har et spørsmål om din servicesak kan du kontakte InfoCare Kundesenter:

InfoCare Kundesenter	feilmelding@infocare.no
----------------------	--

Hvis du er misfornøyd med håndteringen av en sak, kan denne eskaleres. Eskaleringspunkter finnes i kontaktskjema som ligger på Dustin nettbutikk.

7. BRUKERVEILEDNING TIL INFOCARES SERVICEPORTAL

Hvordan skal jeg registrere en sak i InfoCares serviceportal?

Under finner dere brukerveiledningen.

NB! Det er en brukerveiledning for Skolesektoren, og en for Admin/Øvrige!

Brukerveiledning Skole:



Brukerveiledning IC
eConnect Skole.doc

Brukerveiledning Admin/Øvrige:



Brukerveiledning IC
eConnect Admin-Øv

8. PAKKING AV UTSTYR

Hvordan skal jeg pakke ned utstyr som skal sendes til InfoCare?

Utstyr som skal hentes av InfoCare skal pakkes på en forsvarlig måte.

Sendes til følgende adresse:

InfoCare Norge AS
Eikenga 33,
0509 Oslo

VIKTIG – MERKING:

- Hver enkelt enhet merkes med InfoCare sitt aktivitetsnummer. Aktivitetsnummeret vil bli tilsendt på e-post etter registrering av en sak eller fremgå av Serviceportalen til InfoCare.
- Husk å merke forsendelsen tydelig med avsender og kontaktinformasjon.

Eksempel på merking (skal inneholde):

- Actno. 5159756
- Navn på skole/enhet
- Adresse og poststed
- Navn på kontaktperson
- Telefon

Eksempel på pakking:

Bruk gjerne bobleplast, til å både pakke rundt hver enkel enhet og til og polstre i forsendelsesesken slik at enhetene ikke kan bevege seg i esken. Pakk gjerne flere enheter i en større eske. Ref. bildet nedenfor.



10. PRISER PÅ SERVICE UTENFOR GARANTI

Fastprisede oppdrag	Pris ekskl. mva. og ekskl. frakt
Bytte LCD (fastpris inkl. del og arbeid)	2 190,-
Reparasjoner pr. time	813,-
Feil ikke funnet etter test	647,-
Frakt	444,-

Garanti på maskinen opprettholdes!

Prisene gjelder så lenge produktet er innenfor garantiperioden.

Frakt tur/retur koster kr. 444- pr kolli, hvis sendingen ikke kan sendes sammen med en garantisak.

(En kolli tilsvarer en eske med en vekt mindre enn 35 kg.)

Under følger et par priseksempler:

Priseksempel på bytte av knust skjerm som ikke dekkes av garantien:

Bytte av LCD for L14 (arbeid og deler):	kr. 2 190,00
Frakt tur/retur:	kr. 444,00
SUM eks. mva.	kr. 2 634,00
MVA	kr. 658,50
SUM inkl. mva.	kr. 3 292,50

Priseksempel på feilmeldt sak, som viser seg å ikke være en feil:

Feilsøking og testing:	kr. 813,00
Frakt tur/retur	kr. 444,00
SUM eks. mva.	kr. 1 257,00
MVA	kr. 314,25
SUM inkl. mva.	kr. 1 571,25