

Pc-support på stedet med forudsigende problemregistrering og advarsler

Hurtig eksperthjælp, hvor du har brug for det

Få færre afbrydelser med support, der bruger AI-drevet forudsigende problemregistrering, advarsler, automatisering og fjernsupport døgnet rundt til at løse de fleste problemer. Hvis der er behov for en fysisk reparation, sendes der en HP-ekspert ud til medarbejderen.^{2,7}

Fremhævet serviceindhold

- Forudsigende AI-drevet indsigt identificerer problemer, før de påvirker arbejdet
- Automatisering af IT-sagsbehandling strømliner og fremskynder reparationer
- Proaktiv support via fjernadgang og service på stedet
- Udskiftning af dele og materialer er inkluderet

Servicefordele

- Hold pc'erne kørende, uanset hvor arbejdet foregår
- Løs de fleste problemer via fjernadgang med 85 % førstegangsløsning inden for normal arbejdstid¹
- Få nemt support på stedet fra kvalificerede eksperter

Servicebeskrivelse og leveringsspecifikationer

Denne service omfatter AI-drevet forudsigende registrering af pc-problemer og proaktive advarsler, drevet af [HP Workforce Experience-plattformen](#). IT-medarbejdere kan overvåge enhedernes tilstand og modtage advarsler om, hvilke enheder der skal tilses, repareres eller opdateres – og det hele foregår fra ét dashboard. (Se flere oplysninger nedenfor om, hvordan IT-medarbejdere kan anmode om fjernsupport eller support på stedet). Alternativt kan slutbrugerne modtage de proaktive advarsler som pop op-meddelelser på deres enheder, hvorfra de nemt kan indsende en supportanmodning. Dette giver mulighed for en automatiseret proces til planlægning af fjernsupport og support på stedet – når og hvor der er mest praktisk for slutbruger.

Enhedsproblemer, der forudsiges og løses med denne service, omfatter:

FUNKTIONER	BESKRIVELSE
Forudsigende og proaktive advarsler	• Oplysninger om hardware-inventar (herunder hardwaremodeller, type, serienumre og grundlæggende garantioplysninger) og enheders tilmeldingshistorik • Hardwaretilstand: Identificerer enheder, der ikke opfylder de individuelle krav til ydeevne (f.eks. tilstanden på batteri og harddisk, temperatur, påkrævede kritiske BIOS-opdateringer). • Forudsigende fejldiagnoser og hændelser: – Lagring: forudsigende kritiske fejlvarsler om problemer med harddisk (HDD) og solid state-drev (SSD) – Batteri: forudsigende kritiske fejlvarsler om batteriproblemer – Blæser: forudsigende advarsler og kritiske fejlvarsler om blæserproblemer • Temperaturmåling og tilstand • BIOS-opdateringsmeddelelser vises på dashboardet for at identificere, hvilke enheder der kan opdateres proaktivt.

Automatisk supportanmodning	▪ Udskiftning af harddiskdrev ▪ Udskiftning af batteri ▪ Udskiftning af blæser
Diagnosticering og support via fjernadgang	Support døgnet rundt ³
Hardwaresupport på stedet	En HP-autoriseret repræsentant vil blive sendt ud til slutbrugeren for at yde support.

PROBLEMDIAGNOSTICERING OG SUPPORT VIA FJERNADGANG

Mens slutbrugerne kan anmode om support via pop op-advarsler på deres enheder og bruge automatiseret IT-supportanmodning, kan IT-administratører anmode om support online for de enheder, de administrerer. HP kontaktes nemmest ved at oprette en konto og derefter oprette en sag digitalt på <https://support.hp.com/dk-da>. Når din sag er modtaget og bekræftet, igangsætter HP isolering og fejlfinding og løser hændelsen med hardwaren. Inden der ydes support på stedet, udfører HP diagnosticering via elektronisk fjernsupport for at tilgå de dækkede produkter eller benytte andre tilgængelige muligheder for at løse problemerne via fjernadgang.

Hændelser med dækket hardware kan rapporteres døgnet rundt til HP-specialiserede medarbejdere via websiden (besøg <https://support.hp.com/dk-da>, vælg fanen Virksomhedssupport og vælg Opret en ny sag). Kunden kan efterfølgende administrere deres sager derfra. Inden for kundeservices åbningstid kan kunderne derefter kontakte HP via telefon eller chat i forbindelse med alle oprettede sager. Alternativt kan kunderne ringe til HP-kundesupportcenteret mellem kl. 8.00 og 17.00, mandag til fredag lokal tid, undtagen HP's hellig- og feriedage. Udvidet telefonsupport kan være tilgængelig.³ Kunder, der kontakter HP direkte via telefon eller chat, kommer i kontakt med medarbejdere, som starter med at indsamle de nødvendige administrative elementer for at identificere kunderne og bekræfte deres ret til servicen. Denne alternative rute kan tage længere tid og kræve en større indsats fra kundens side end at starte alle supportoplevelser fra nettet, hvilket stærkt anbefales. HP bekræfter modtagelsen af serviceanmodningen ved at logge sagen, tildele et sags-ID og sende dette sags-ID til dig. HP forbeholder sig ret til at beslutte den endelige løsning for alle indrapporterede hændelser.

Dækningsperioden angiver det tidsrum, hvor du kan modtage den beskrevne service på stedet eller via fjernadgang.³

ADGANG TIL OPLYSNINGER OM ELEKTRONISK SUPPORT OG SERVICER

Som en del af denne service giver HP adgang til visse kommercielt tilgængelige elektroniske og webbaserede værktøjer. Du har adgang til:

- Visse funktioner, der stilles til rådighed for registrerede brugere, som f.eks. at abonnere på hardwarerelaterede, proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora med henblik på løsning af problemer og udveksling af bedste praksis med andre registrerede brugere.
- Udvidede webbaserede søgninger i udvalgte tekniske supportdokumenter for at sikre hurtigere problemløsning.
- Visse HP-ejede diagnosticeringsværktøjer, der kan benyttes med adgangskode.
- Et webbaseret værktøj (besøg <https://support.hp.com/dk-da>, og vælg fanen Virksomhedssupport) for at indsende spørgsmål direkte til HP. Dette værktøj hjælper til at løse problemer hurtigt via en indledende kvalificeringsproces, hvor support- eller serviceanmodningen sendes til den tekniker, som er kvalificeret til at svare på spørgsmålet. Dette omfatter også gennemgang af status på hver enkelt indsendt support- eller serviceanmodning og yderligere handling.
- Vidensdatabaser, som hostes af HP eller tredjepart, for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søge og hente produktoplysninger, finde svar på supportspørgsmål og deltage i supportfora. Denne service kan være begrænset på grund af adgangsrestriktioner fra tredjeparter.

HARDWARESUPPORT PÅ STEDET

Ved hardwareproblemer, der kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret repræsentant yde teknisk support på stedet for dækkede hardwareprodukter og sikre, at de fungerer igen, herunder de tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer. HP kan vælge at udskifte visse produkter i stedet for at reparere dem. Udskiftningsprodukter er nye eller har en funktionalitet, der svarer til nye, hvad angår ydeevne. De udskiftede produkter vil tilhøre HP. Hvis du ønsker at beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk ødelægge udskiftede dele, bliver du faktureret listeprisen for reservedelen.

HP-firmwareopdateringer er tilgængelige for kunder med en aktiv aftale, der gør dem berettigede til at tilgå disse opdateringer. Som en del af denne service må du downloade, installere og benytte firmwareopdateringer for de dækkede produkter i henhold til licensbegrænsninger i HP's gældende standardsalgsbetingelser. HP kan levere, installere eller hjælpe med installation af firmwareopdateringer i forbindelse med hardwaresupport på stedet, hvis du har en gyldig licens til de relaterede softwareopdateringer.

HP-repræsentanten yder efter ankomst service på stedet, indtil produkterne er repareret. Arbejdet kan blive midlertidigt afbrudt, hvis der er brug for reservedele eller yderligere ressourcer, men det bliver genoptaget, så snart disse er tilgængelige.

- Reparation ved fejl: Når der ydes support på stedet, kan HP installere tilgængelige tekniske forbedringer og opdatere firmware, der kan installeres af kunden, for dækkede hardwareprodukter, så produkterne igen fungerer eller bevarer muligheden for support fra HP.
- Reparation efter anmodning: På din anmodning kan HP installere kritiske firmwareopdateringer, der kan installeres af kunden, og som HP's produktdivision anbefaler til omgående installation på dækkede hardwareprodukter.

Kunden skal have en gyldig licens til alt underliggende firmware, som er dækket af disse services. HP kan kræve en serviceniveauanalyse af de dækkede produkter. I så fald kontakter en HP-autoriseret repræsentant dig for at aftale nærmere om udførelse af serviceniveauanalysen. I forbindelse med analyse indsamler HP vigtige oplysninger om systemkonfiguration, der gør det muligt for HP's løsningsudviklere at undersøge og fejlfinde eventuelle kommende hardwareproblemer og udføre reparationer så hurtigt og effektivt som muligt. Serviceniveauanalysen kan ud fra HP's skøn udføres via fjernadgang, værktøjer til fjernadgang eller via telefonen.

SVARTID PÅ STEDET

Ved hændelser på dækket hardware, der kan løses via fjernadgang, vil HP bestræbe sig på at være på stedet inden for en kommercielt rimelig svartid, der ligger inden for den fastsatte svartid for service på stedet (f.eks. på tredje dækningsdag, næste dækningsdag eller inden for fire timer). Svartid på stedet starter, når den første sag modtages og bekræftes af HP, og slutter, når den autoriserede HP-autoriserede repræsentant ankommer hos dig, eller når HP vurderer, at den rapporterede hændelse for nuværende kræver indgriben på stedet. Svartiden måles kun i løbet af dækningsperioden og kan overføres til næste dag med en dækningsperiode.

SERVICENIVEAUER

Ikke alle serviceniveauer er tilgængelige for alle produkter. Serviceniveauet vil være specificeret i din dokumentation. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om servicens tilgængelighed og dækning.

Serviceniveau	Beskrivelse
Svartid	HP bekræfter modtagelse af din sag senest ved slutningen af den næste hverdag (via telefon, chat og/eller e-mail).
Support på stedet	En HP-autoriseret repræsentant besøger kundens adresse inden for den angivne dækningsperiode for at påbegynde hardwarereparationsservice, efter opkaldet er modtaget og bekræftet. Dette vil ske efter ekstern fejlfinding, og hvis HP ikke kan løse problemet via fjernadgang, oplyses det, at de nødvendige reservedele er tilgængelige, og kundens tilgængelighed bekræftes.

Reparationstid	Reparationstiden måles fra den dag, fejlfindingen påbegyndes, til den dag, reparationen er udført. Den anslåede tid er 2-4 hverdage baseret på en kombination af fjernsupport, reparation udført af kunden (CSR) og/eller levering på stedet. Bemærk: Reparationstiden måles kun i løbet af dækningsperioden og kan overføres til den næste dag inden for dækningsperioden. Den omfatter ikke forsinkelser på grund af manglende reservedele, kundetilgængelighed og/eller forsinkelser og kan variere efter geografisk placering.
----------------	--

ESKALERINGSSTYRING

HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer for at lette løsningen af komplekse hændelser. Den lokale HP-ledelse koordinerer hændelseseskaleringen og tilkalder HP-ressourcer med de relevante færdigheder og/eller udvalgte tredjeparter til at hjælpe med problemløsningen.

AFSLUTNING AF ARBEJDET

Reparationer betragtes som afsluttet, når HP verificerer, at hardwarens funktionsfejl er afhjulpet, eller hardwaren er blevet udskiftet. HP er ansvarlig for nogen form for mistede data. Du er ansvarlig for at implementere passende backup-procedurer. HP's verificering kan ske ved udførelse af en selvtest, når der tændes for enheden, en enkeltstående diagnosticering eller en visuel kontrol af korrekt funktionalitet. HP vil efter eget skøn vurdere, hvilket testniveau der er nødvendigt, for at bekræfte at hardwaren er repareret. HP kan efter eget skøn permanent udskifte produktet med henblik på at opfylde den tidsgaranti, der er afså. Det er muligt, at den nødvendige reparation kan ske på stedet, hvis der kan foretages diagnosticering eller reparation på stedet. HP beslutter, om reparationen kan foretages på stedet.

Dækning

Denne service dækker berettigede HP-pc'er, herunder HP-understøttede og -leverede indbyggede komponenter som f.eks. hukommelse. Dette omfatter dækning af tilsluttet HP-mærket tilbehør, herunder mus med ledning, tastatur med ledning eller AC-strømledning, men omfatter eksterne HP-skærme. All-in-one-enheder omfatter skærmen, som anses som en separat, ekstern skærm. En ekstra skærm, som for eksempel er tilsluttet en all-in-one-enhed, er omfattet af denne HP Care Pack.

Hvis du har købt HP Solution Care Pack, omfatter servicer til eksterne enheder basisenheden for denne service samt seks HP-understøttede, eksterne enheder, som er tilsluttet basisenheden, herunder f.eks. maksimalt to skærme, dockingstationer, mus med ledning, tastatur med ledning og HP-headsets. For at være dækket af Care Pack til eksterne enheder skal de eksterne enheder være købt sammen med basiscomputeren.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, aftagelige medier, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablets og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse og enheder, der ikke er fra HP, er ikke dækkes af denne service. Batteriproblemer (bortset fra den nedsatte opladningskapacitet som følge af almindelig batteribrug) på mobile HP-computere til erhvervsbrug er dækket i HP-hardwarens garantiperiode eller op til tre år, hvis hardwaren har en Care Pack registreret. Yderligere batteridækning, herunder udskiftning som følge af nedsat opladningskapacitet, kan anskaffes med en særlig Care Pack til batteriudskiftning.

For dele og komponenter, der længere er i produktion, kan en opgradering være nødvendig. HP samarbejder med dig om at anbefale erstatninger. Ikke alle komponenter har tilgængelige reservedele i alle lande på grund af den lokale kapacitet.

Poly-produkter er ikke dækket af HP Peripheral Care Packs, men understøttes kun af Poly-supportkontrakter.

Kundens ansvar

Kunden er ansvarlig for at aktivere servicen på enhederne som beskrevet nedenfor:

Gen11 (nogle Gen10-enheder) og fremtidige generationer af enheder, der kommer på markedet efter 2024	HP Services Scan (HPSS) er forudinstalleret på HP's standardafbildning fra og med 2024-enheder. HPSS kontrollerer regelmæssigt, om enheden er berettiget til servicen, og hvis det er tilfældet, downloader den automatisk HP Insights-agenten, så disse enheder kan fungere optimalt og vise pop op-advarsler på slutbrugernes enheder. For tilpassede/virksomhedsklare afbildninger vil enhederne få HPSS gennem Windows Update-processen. HP Chromebooks med ChromeOS og HP RPOS-enheder kræver et dashboard for at se de proaktive advarsler og oprette serviceanmodninger. Der vil være mulighed for at sende advarsler til slutbrugeren via disse enheder. For at bruge dette dashboard på HP Chromebooks er det nødvendigt med en engangsintegration af Google Administrationskonsol med dashboardet. Få flere oplysninger om denne integration i referencevejledningen . For at aktivere tjenesten på RPOS skal en separat HP-laptop eller -desktop tildeles til at hoste dashboardet for at administrere advarsler og oprette serviceanmodninger. Se, hvordan tjenesten aktiveres på RPOS, i denne RPOS-referencevejledning .
Gen10	Disse enheder vil få HP Services Scan (HPSS) downloadet gennem Windows Update-processen. HPSS kontrollerer regelmæssigt, om enheden er berettiget til servicen, og hvis det er tilfældet, downloader den automatisk HP Insights-agenten, så disse enheder kan fungere optimalt og vise pop op-advarsler på slutbrugernes enheder.
Gen9	Disse enheder vil få HP Services Scan (HPSS) downloadet gennem Windows Update-processen. For at HPSS med jævne mellemrum kan tjekke for servicere rettigheder på enheden og automatisk downloade software for at aktivere servicen, skal enheden have slutbrugersens samtykke. Dette kan gives via samtykke-skærmen, som ses i OOBE-processen. Når samtykket er så, tjekker HPSS, om enheden er berettiget til servicen, og hvis det er tilfældet, downloades HP Insights-agenten automatisk, så disse enheder kan fungere optimalt og vise pop op-advarsler på slutbrugernes enheder.

HP forbeholder sig retten til at annullere servicekontrakten, hvis vigtige anbefalinger efter gennemgangen bliver fulgt inden for det specificerede tidsrum, medmindre denne forsinkelse er forårsaget af HP.

I tilfælde, hvor kunden agerer i henhold til kundens ansvar, som beskrevet nedenfor, er HP eller en autoriseret HP-serviceudbyder forpligtet til at levere de services, der er beskrevet.

Kunden eller den HP-autoriserede repræsentant skal registrere den hardware, der skal ydes service på, inden for 10 dage efter køb af denne service, ved at følge vejledningen til registrering i Care Pack eller i e-maildokumentet fra HP, eller som på anden måde instrueret af HP. Følg trinnene i [Onboarding-startvejledningen](#) for at sikre, at enhederne overvåges for potentielle problemer.

Kundens enheder skal køre Windows 10 1703 eller højere, kun Pro-, Enterprise- eller Education-udgaver; Windows 10 Home-udgaver understøttes af denne service.

Kunden er efter anmodning forpligtet til at understøtte HP's fjernløsning af problemet. Kunden skal:

- Give alle nødvendige oplysninger, så HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport samt gøre det muligt for HP at fastslå omfanget af berettigelse til support.
- Starte selvtest samt installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer. HP kan kræve, at kunden skal inkludere et udskrift af resultater fra eventuelle tidligere udførte selvtest sammen med det defekte produkt.
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer, på anmodning fra HP.

Det er kundens ansvar at fjerne alle personlige og/eller fortrolige data fra det defekte produkt, før reparationen eller udskiftningen påbegyndes. HP er ansvarlig for data gemt på det returnerede produkt.

Kravene til adgang til Workforce Experience-platformen og onboarding er følgende:

- Brug Persistence på enheder, som har denne service aktiveret fra fabrikken.
- Acceptér vilkår og betingelser for at få softwareklienten på dine enheder.
- Tilmeld dine enheder automatisk eller manuelt ud fra de instruktioner, HP har fremsendt.
- Indsend en anmodning om tilføjelse eller sletning af administrerede enheder og brugere.
- Sørg for overholdelse af licenskravene for softwareprogrammet.
- Fejlfind almindelige slutbrugerproblemer, inden de videregives til HP support.
- Rul OS-opdateringer tilbage, hvis der opstår fejl.
- Godkend partnere, så de kan tilgå eller administrere kontoen, hvis dette er relevant.

Enheder, der er administreret af HP, har en softwareklient installeret, så der kan indsamles oplysninger om enheden. Filer og indhold bliver gemt. Enhedens serienummer gemmes for at identificere enheden i et internt HP-system og for at kunne bidrage til afhjælpning af problemer. Denne service indsamler følgende typer data:

- Demografiske oplysninger (med undtagelse af lande- eller sprogpræferencer)
- Finansielle kontooplysninger, kredit- eller debetkortnumre, kreditoplysninger eller betalingsdata
- Oplysninger om sociale medier og webbrowsing
- Offentligt udstedte ID-kort, som f.eks. cpr-nummer eller SE-nummer
- Helbredsoplysninger
- Følsomme data, som f.eks. etnisk oprindelse, politisk overbevisning, fagforeningsmedlemskab, helbredsoplysninger, seksuel orientering eller genetiske oplysninger.

De indhentede data bliver gemt på et sikkert opbevaringssted i clouden. Kunden accepterer, at HP indsamler disse oplysninger som en del af denne service. Hvis kunden er villig til at give HP disse oplysninger, bliver servicen leveret som forventet.

Servicebegrænsninger

Efter HP's skøn vil servicen blive leveret ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og -support samt servicer leveret offsite, onsite og andre leveringsmetoder for servicer. Andre leveringsmetoder for servicer kan omfatte levering via bud af dele, som kunden selv kan udskifte. HP udvikler sine produkter, så kunden selv kan reparere dem (CSR). CSR er et hovedelement i HP's garantivilkår. Det giver HP mulighed for at sende reservedele, som kan udskiftes af kunden, som f.eks. tastatur, mus eller andre dele, der er klassificeret som værende CSR-dele, direkte til kunden, så snart fejlen er blevet bekræftet.

Obligatorisk CSR er en del af standardgarantien i forbindelse med nogle produkter. CSR er valgfrit for kunder med en HP Care Pack eller en kontraktuel supportaftale, i tilfælde hvor reparationen kræver interne dele. Valgfrit giver dig mulighed for at udskifte CSR-dele eller vælge, at en medarbejder fra HP skifter delen uden ekstra omkostninger i den periode, produktet er omfattet af servicen.

Undtagelser

- Backup, genoprettelse og support af operativsystemet, anden software samt data
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, som du anmoder om, eller som du finder nødvendig
- Fejlfinding af problemer med tilslutning eller kompatibilitet
- Support til netværksrelaterede problemer

- Servicer, der er nødvendige på grund af manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller -tilpasninger fra HP
- Servicer, der er nødvendige på grund af manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP
- Servicer, der er nødvendige, fordi produktet er behandlet eller anvendt korrekt
- Servicer, der er nødvendige på grund af uautoriserede forsøg på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware eller software
- Servicer udført af uautoriserede eller-certificerede serviceleverandører

Maksimalt understøttet levetid/maksimal brug

Dele og komponenter, der har nået deres maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale brug, der er anså i producentens brugervejledning, specifikationerne for produktet eller på produktets tekniske datablad, vil blive leveret, repareret eller udskiftet som en del af denne service.

Valgfri tilføjelsesfunktioner til ekstra dækning

Suppler din support med tilpassede muligheder, der gør det muligt for dine medarbejdere at være hvor som helst

DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER

Få enheder repareret eller udskiftet, når der opstår uforudsete skader i forbindelse med f.eks. tab, spild og elektrisk stød, som opstår i forbindelse med normal brug af computeren, ved tilkøb af Dækning af hændelige skader.^{3,4}

Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med Dækning af hændelige skader, frem går af databladet [Dækning af hændelige skader](#).

BATTERIUDSKIFTNING

HP Battery Replacement Service^{3,4} tilbyder to praktiske metoder til udskiftning af defekte batterier – offsite og onsite. Uanset hvilken metode du vælger, vil der blive leveret et erstatningsbatteri, hvis det oprindeligt købte batteri har en fejl, der skyldes defekter i materialer eller udførelse, eller har en reduceret opladningskapacitet på under 50 procent. Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med HP Battery Replacement Service er beskrevet i [databladet Udskiftning af batteri](#).

TILBAGEHOLDELSE AF DEFЕКTE MEDIER

Tilføj Tilbageholdelse af defekte medier, hvis du og din virksomhed gerne selv vil bevare kontrollen over defekte harddiske for at reducere risikoen for, at følsomme data kompromitteres.^{3,4,5} Denne mulighed gør det muligt for dig at beholde defekte harddiske eller SSD-/flash-drevkomponenter, som du gerne vil beholde på grund af de følsomme data, de kan indeholde. Alle berettigede drev på et dækket system skal være en del af servicen til tilbageholdelse af defekte medier. Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med servicen til tilbageholdelse af defekte medier er beskrevet i [databladet Tilbageholdelse af defekte medier](#).

REJSESUPPORT

Giv enhedssupport i mere end 90 lande verden over, når medarbejderne er på forretningsrejse.^{3,4} Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med rejsesupportservicen er beskrevet i [databladet Rejsesupport](#).

OUT-OF-BAND-DIAGNOSTICERING OG -AFHJÆLPNING

Reducer medarbejdernes og IT-afdelingens frustrationer med avanceret fjerndiagnosticering og -afhjælpning af pc-problemer, som tidligere krævede, at man havde enheden i hænderne. Ved hjælp af out-of-band-teknologi bruger HP en separat, uafhængig fjernprocessor, der giver dyb adgang til pc'ens firmware, selv når operativsystemet er nede, og pc'en vil starte.⁸ Yderligere detaljer og undtagelser i forbindelse med denne service er beskrevet i [databladet Out-of-band-diagnosticering og -afhjælpning](#).

CARE PACK TIL EKSTERNE ENHEDER³

Tilføj dækning af op til 6 HP-understøttede tilbehørsenheder til din pc, så du får komplet support til dine produktivtetsværktøjer.^{4,7} Hvis du har købt HP Peripheral Care Pack, dækker den pc-enheden og op til seks eksterne enheder, der er tilsluttet pc'en, herunder f.eks. maks. to eksterne skærme, dockingstationer, trådløs mus, trådløst tastatur og HP-headset. For at være kvalificeret skal eksternt udstyr købes samtidig med pc'en.

Poly-produkter er ikke dækket af HP Peripheral Care Packs. Poly-produkter understøttes kun af Poly-supportkontrakter.

Vilkår og betingelser gælder

Se alle [vilkår og betingelser](#) for Care Pack

Yderligere oplysninger

Kontakt et af vores salgskontorer eller en af vores forhandlere verden over, eller besøg <https://hp.com/support-services>



1. Baseret på data fra HP's verdensomspændende kundesupport fra 1/2022-10/2022. Serviceniveauer og svartider kan variere afhængigt af din geografiske placering.
2. Den opdaterede portefølje af hardwaresupporttjenester er tilgængelig for udvalgte kommercielle HP-pc'er (desktops, notebooks, workstations, mobile workstations, Chromebooks og RPOS). Hardwaresupporttjenesterne er tilgængelige på tidspunktet for køb af enheden. Serviceniveauer og svartider for HP Care Packs kan variere afhængigt af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Få flere oplysninger på www.hp.com/go/cpc. Servicepakken kan variere afhængigt af geografi eller hardwareplatform.
3. Serviceniveauer og svartider varierer afhængigt af din geografiske placering.
4. Sælges separat eller som tilkøb. Dækning af hændelige skader skal tilkøbes ved køb af enheden. Andre Care Packs skal købes inden for 30 dage efter købet af enheden.
5. Hvis Tilbageholdelse af defekte medier er tilkøbt, vil defekte drev blive opbevaret af kunden.
6. Servicen fås til kommercielle desktops, workstations, mobile workstations og udvalgte notebooks.
7. HP Premium-support (på stedet support med forudsigelig problemregistrering og advarsler kun til pc'er) og HP Premium+-support (på stedet support med forudsigelig problemregistrering, advarsler og foretrukket adgang kun til pc'er) kræver en HP Insights-agent til Windows, Mac og Android til forudsigelig indsigt, der kan downloades på <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agenten indsamler telemetri og analyser vedrørende enheder og programmer, der er integreret i Workforce Experience-platformen, og sælges ikke som en særskilt service. Kræver internetadgang. HP følger strenge GDPR-bestemmelser om beskyttelse af personlige oplysninger, og platformen er ISO27001-, ISO27701- og SOC2 Type2-certificeret til informationssikkerhed.
8. Out-of-band-diagnosticering og afhjælpning er tilgængelig i Nordamerika (som omfatter USA og Canada) og EU som en HP Care Pack til udvalgte kommercielle HP-platforme, der er Intel® vPro® og Intel® AMT-aktiverede og har ret til HP Essential Support (på stedet support med tilkøb af Device Health Insights kun til pc'er). HP Premium-support (på stedet support med forudsigelig problemregistrering og advarsler kun til pc'er) eller HP Premium+-support (på stedet support med forudsigelig problemregistrering, advarsler og foretrukket adgang kun til pc'er). Serviceniveauer og svartider for HP Care Packs kan variere afhængigt af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Få flere oplysninger på www.hp.com/go/cpc.

HP's services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for services, som kunden er gjort bekendt med i forbindelse med købet. Kunden kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til den gældende lokale lovgivning, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for brug af servicen eller af HP's begrænsede garanti, der følger med HP-produktet.