

# Datablad for HP Premium+ Support

Databladet gælder for HP Premium+ Support og HP Active Care



## Forbedret forudsigende dækning

Begræns afbrydelser med HP Premium+ Support, en smart service, der ved hjælp af forudsigende AI-drevet indsigt, automatisering og proaktiv support døgnet rundt advarer om potentielle enhedsproblemer rundt og giver hurtig diagnosticering og reparation – uanset hvor arbejdet foregår.<sup>1,2</sup>

HP Premium+ Support er også hurtig diagnosticering af problemer og afhjælpning, så brugerne hurtigt er i gang igen. Pop op-advarsler på slutbrugernes enheder og automatisk sagsgenerering minimerer afbrydelser ved at åbne en reparationssag, så snart slutbrugeren eller IT-administratoren anerkender det registrerede problem. Reparationerne planlægges, når det passer dem.

HP Premium+ Support tilbydes på de fleste af HP's kommercielle desktops og laptops, Chromebooks og RPOS-systemer (Retail Point-of-Sale).

## Fremhævet serviceindhold

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

## Servicefordele

- Reducer nedetiden med vores hurtigste svartid
- Løs hurtigt brugernes problemer
- Hold pc'erne kørende, uanset hvor arbejdet foregår
- Få nemt support på stedet fra kvalificerede eksperter

# Services

## PROBLEMDIAGNOSTICERING OG SUPPORT VIA FJERNADGANG

---

Mens slutbrugerne kan anmode om support via pop op-advarsler på deres enheder og bruge automatiseret IT-sagsbehandling, kan IT-administratorer anmode om support online for de enheder, de administrerer. HP kontaktes nemmest ved at oprette en sag digitalt på <https://support.hp.com/>. 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/>, vælg fanen Virksomhedssupport og vælg Opret en ny sag). Kunderne 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's kundesupportcenter døgnet rundt, undtagen på HP's hellig- og feriedage.<sup>2</sup> Kunder, der kontakter HP direkte via telefon eller chat, kommer i kontakt med standardmedarbejdere, 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 anerkender 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. Servicen er tilgængelig døgnet rundt, mandag til søndag.

## ADGANG TIL OPLYSNINGER OM ELEKTRONISK SUPPORT OG SERVICES

---

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/>, 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 ikke 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 tilhører HP.

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 reparerede. 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:** I forbindelse med at der ydes support på stedet, kan HP installere tilgængelige tekniske forbedringer og opdatere firmware, der ikke 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 ikke 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 servicier. HP kan kræve en serviceniveauanalyse af de dækkede produkter. I givet 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 ikke 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 ikke for nuværende kræver indgriben på stedet. Svartiden måles kun i løbet af dækningsperioden og kan overføres til næste dag med en dækningsperiode.

## SERVICENIVEAU

Nogle serviceniveauer er ikke tilgængelige til 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	DEFINITION
Svartid på stedet	Når vi har bekræftet, at din sag er modtaget, og at der er planlagt support på stedet, vil en HP-repræsentant svare på din serviceanmodning på stedet.
Reparationstid på stedet	HP vil gøre kommercielt rimelige forsøg på at få den dækkede hardware tilbage til driftstilstand inden for en specificeret tidsperiode efter, at de indledende henvendelse om service blev sendt til HP Solution Center.

## BEHANDLINGSTID

Behandlingstiden for denne service er tre til fem hverdage fra modtagelsen og bekræftelsen af det rapporterede problem for berettigede adresser, med undtagelse for uregelmæssige fejl og manglende adgang til dele, som kan kræve ekstra reparationstid. Behandlingstiden på tre til fem hverdage gælder ikke for alle geografiske områder og kan være længere uden for større byer. Denne service inkluderer svar næste hverdag.

## 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 ikke 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 afgivet. Det er muligt, at den nødvendige reparation ikke kan ske på stedet, hvis der ikke 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 såsom hukommelse og optiske drev. Dette omfatter dækning af tilsluttet HP-mærket tilbehør, herunder mus med ledning, tastatur med ledning eller AC-strømledning, men omfatter ikke eksterne HP-skærme. All-in-one-enheder omfatter skærmen, som ikke anses som en separat, ekstern skærm. En ekstra skærm, som for eksempel er tilsluttet en all-in-one-enhed, er ikke omfattet af denne HP Care Pack.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, aftagelige medier, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablets og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse og ikke-HP-enheder, er ikke omfattet af denne service. Batterier til kommercielle, mobile pc'er fra HP er omfattet i op til tre år. Få flere oplysninger ved at søge efter Forstå batterigarantier for notebooks til erhvervsbrug på [hp.com](https://hp.com).

For dele og komponenter, der ikke 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.

## KUNDENS ANSVAR

---

Kunderne er ansvarlige for at aktivere servicen på enhederne som beskrevet nedenfor.

Gen11+ (og nogle G10-enheder) fra 2024	HP Services Scan (HPSS) er forudinstalleret på HP som standard fra og med 2024-enheder. HPSS kontrollerer regelmæssigt, om enheden er berettiget til HP Premium+ Support, 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 billeder vil enhederne få HPSS gennem Windows Update-processen. HP Chromebooks med ChromeOS og HP Retail Point-of-Sale (RPOS)-enheder kræver et dashboard for at se de proaktive advarsler og oprette serviceanmodninger. Der vil ikke 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 <a href="#">referencevejledningen</a> . 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 <a href="#">RPOS-referencevejledning</a> .
--	---

Gen10-enheder	Disse enheder vil få HP Services Scan (HPSS) downloadet gennem Windows Update-processen. HPSS kontrollerer regelmæssigt, om enheden er berettiget til HP Premium+ Support, 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-enheder	Disse enheder vil få HP Services Scan (HPSS) downloadet gennem Windows Update-processen. For at HPSS med jævne mellemrum kan tjekke for rettigheder på enheden og automatisk downloade software for at aktivere servicen, skal enheden have slutbrugerens samtykke. Denne kan gives via samtykke-skærmen, som ses i OOBE-processen. Når samtykket er givet, tjekker HPSS, om enheden er berettiget til HP Premium+ Support, 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 ikke bliver fulgt inden for det specificerede tidsrum, medmindre denne forsinkelse er forårsaget af HP.

I tilfælde, hvor kunden ikke agerer i henhold til kundens ansvar, som beskrevet nedenfor, er HP eller en autoriseret HP-serviceudbyder ikke forpligtet til at levere de servicier, 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. Hvis det dækkede produkt skifter land, skal registrering (eller en korrekt tilpasning af eksisterende HP-registrering) ske inden for 10 dage efter flytningen.

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

- Give alle nødvendige oplysninger, for at 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 ikke ansvarlig for data gemt på det returnerede produkt.

#### IKKE INKLUDERET I HP PREMIUM+ SUPPORT

- Sikkerhedskopiering, genoprettelse og support af driftssystem, anden software samt data.
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, som du anmoder om, eller som du finder nødvendigt.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- Support af 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 ikke er behandlet eller anvendt korrekt.
- Servicer, der er nødvendige på grund af uautoriserede forsøg på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware eller software.
- Kundens forebyggende vedligeholdelse.

---

## MAKSIMALT UNDERSTØTTET LEVETID/MAKSIMAL BRUG

---

Dele og komponenter, der har nået deres maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale brug, der er angivet i producentens brugervejledning, specifikationerne for produktet eller på produktets tekniske datablad, vil ikke 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.

---

### BATTERIUDSKIFTNING

---

Batteriudskiftningsservicen tilbyder to praktiske metoder til udskiftning af defekte batterier – offsite og onsite udskiftning. 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 batteriudskiftningsservicen er beskrevet i databladet [Batteriudskiftning](#).

---

### TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE 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.<sup>2,3,4</sup> 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 omfattende system skal være en del af de defekte medier, der tilbageholdes. Yderligere detaljer og undtagelser i forbindelse med servicen Tilbageholdelse af defekte medier er beskrevet i databladet [Tilbageholdelse af defekte medier](#).

---

### REJSESUPPORT

---

Yd enhedssupport i mere end 90 lande verden over, når medarbejderne er på forretningsrejse.<sup>2,3</sup> Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med servicen til rejsesupport er beskrevet i databladet [Rejsesupport](#).

---

### SOLUTION CARE PACK

---

Tilføj dækning for op til 6 tilbehørsdele, der er tilsluttet din pc, for at få komplet support til dine produktivitetsværktøjer.<sup>3,5</sup> Hvis du har købt HP Solution Care Pack, omfattes basisenheden af servicen samt seks HP-understøttede eksterne enheder, som er monteret på basisenheden, herunder f.eks. maksimalt to eksterne skærme, dockingstationer, mus med ledning, tastatur med ledning og HP-headsets. For at være omfattet af Solution Care Pack skal de eksterne enheder være købt sammen med basiscomputeren.

# 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. HP Essential Support, HP Premium Support og HP Premium+ Support er tilgængelige på tidspunktet for køb af enheden. Forudsigende indsigt og proaktiv support er kun tilgængelig med HP Premium+ Support. Udvalgte HP Workforce-løsninger kræver en HP Insights-agent til Windows, Mac og Android, som kan downloades på <https://admin.hp.com/software>. Se de komplette systemkrav og servicer, der kræver agenten, på <https://admin.hp.com/requirements>. Agenten indsamler telemetri og analyser vedrørende enheder og programmer, der er integreret i Workforce Experience-plattformen, og sælges ikke som en enkeltstående service. Internetadgang med forbindelse til Workforce Experience-plattformen er påkrævet. HP følger strenge GDPR-bestemmelser om beskyttelse af personlige oplysninger, og platformen er ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- og SOC2 Type2-certificeret til informationsikkerhed.
2. Serviceniveauer og svartider afhænger af din geografiske placering.
3. 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. HP's servicer er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for servicer, 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.
4. Hvis Tilbageholdelse af defekte medier er tilkøbt, vil defekte drev blive opbevaret af kunden.
5. Servicen fås til kommercielle desktops, workstations, mobile workstations og udvalgte notebooks.

HP's servicer er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for brug af servicer, som blev oplyst til kunden ved 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.