

Pc-support på stedet med forudsigende problemregistrering, advarsler og fortrinsret

Forbedret forudsigende dækning

Undgå produktivtidsafbrydelser med vores hurtigste respons og reparation med AI-drevet forudsigende problemregistrering og advarsler, adgang med fortrinsret til ekspertfjernsupport og reservedele samt reparation af enheder på stedet – uanset hvor arbejdet foregår.^{1,6}

Serviceen medfører hurtigere fejlfinding og afhjælpning, så brugerne hurtigt er i gang igen. Pop op-advarsler på slutbrugernes enheder og automatisk sagsoprettelse minimerer afbrydelser ved at åbne en reparationssag, så snart slutbrugeren eller IT-administratoren bekræfter det registrerede problem. Reparationerne planlægges, når det passer dem.

Den 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 fjernadgang og service på stedet
- Udskiftning af dele og materialer er inkluderet
- Fortrinsret til reservedele og HP-serviceeksperter^{7,8}

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
- Hurtig adgang til dele og eksperter^{7,8}

Service

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 slutbrugeren 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 slutbrugeren.

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 fejl diagnoser og hændelser: - Lagring: forudsigende kritiske fejl advarsler om problemer med harddisk (HDD) og solid state-drev (SSD) - Batteri: forudsigende kritiske fejl advarsler om batteriproblemer - Blæser: forudsigende advarsler og kritiske fejl advarsler 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 ²
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/>. 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 til HP-specialiserede medarbejdere via websiden (gå til <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's kundesupportcenter, undtagen på hellig- og feriedage.² 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. Servicen er tilgængelig fra mandag til fredag.

FORTRINSRET TIL RESERVEDELE OG HP-SERVICEEKSPERTER

Kunden får fortrinsret til reservedele og HP-serviceeksperter gennem de fordele, der er beskrevet nedenfor. Fortrinsret er tilgængelig, når HP leverer servicen i alle geografiske områder, hvor [MyHPSupport](#) er tilgængelig. Det er garanteret, hvor kanalpartnere leverer denne service. Kunder har mulighed for at kontakte HP direkte.

- Ring til mig inden for arbejdstiden: Kunden kan anmode om at blive ringet op af en HP-supportekspert med viden om sagen inden for normal arbejdstid i udvalgte lande og på udvalgte sprog.^{2,7}
- Chat uden for arbejdstiden: HP-supporteksperter med viden om sagen er tilgængelige på kundens lokale sprog for at chatte (aftener og weekender med engelsk som modersmål eller med oversættelse i realtid).⁷
- Prioritering i køen: Kunder, der har købt denne service, prioriteres i callcentret og flyttes forrest i køen.^{7,8,10}
- Prioritering for reservedele: Fortrinsret til reservedele for kunder, der har købt denne service.^{8,10}
- Prioritering af service på stedet og udsendelse: Udsendelse i forbindelse med kundeservicehændelser prioriteres til service på stedet for kunder, der har købt denne service.^{8,10}

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>, 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.

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.

SERVICENIVEAU

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	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 den indledende henvendelse om service blev sendt til HP Solution Center.

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 har verificeret, at hardwarens funktionsfejl er afhjulpet, eller at 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 bestemme niveauet for test, der er nødvendig for at bekræfte, at hardwaren er repareret. HP kan efter eget skøn udskifte produktet permanent for at overholde sin reparationstidsforpligtelse. 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 ikke eksterne HP-skærme. All-in-one-enheder omfatter skærmen, som anses som en separat, eksternt skærm. En ekstra skærm, som for eksempel er tilsluttet en all-in-one-enhed, er dækket af denne HP Care Pack. Dockingstationer er dækket, hvis din laptop, dockingstation og HP Care Pack er købt på samme tid og på samme ordre eller kundefaktura.

Forbrugsvarer, herunder, men begrænset til, aftagelige medier, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablets og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse og enheder, der er fra HP, er dækket af denne service. Batterier til mobile kommercielle HP-pc'er er dækket op til garantiperioden for HP-hardwareproduktet eller 1.000 opladningscyklusser, alt efter hvad der indtræffer først.

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.

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-enheder	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-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 tjenesten, skal enheden have slutbrugerens samtykke. Dette kan gives via samtykke-skærmen, som ses i OOBE-processen (out-of-box experience). 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-plattformen 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, fagforeningsmedlemsskab, 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.

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
- 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 anså i producentens brugervejledning, specifikationer 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](#).^{2,3}

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

BATTERIUDSKIFTNING

Servicen til batteriudskiftning^{2,3} 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 batteriudskiftningsservicen er beskrevet i [databladet Batteriudskiftning](#).

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.^{2,3,4} 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.^{2,3} Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med rejsesupportservicen er beskrevet i [databladet for 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 out-of-band-processor, der giver dyb adgang til pc'ens firmware, selv når operativsystemet er nede, og pc'en vil starte.⁹ Yderligere detaljer og undtagelser i forbindelse med denne service er beskrevet i [databladet Out-of-band-diagnosticering og -afhjælpning](#).

CARE PACK TIL EKSTERNE ENHEDER

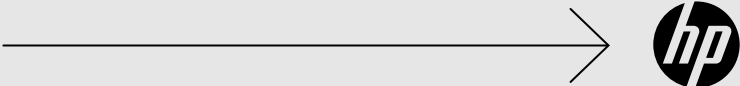
Tilføj dækning for op til 6 tilbehørsenheder, der er tilsluttet din pc, for at få komplet support til dine produktivitetstværktøjer.^{3,5} Hvis du har købt HP Solution Care Pack til eksterne enheder, dækker servicen basisenheden samt 6 HP-understøttede eksterne enheder, som er tilsluttet basisenheden, herunder f.eks. maksimalt to eksterne skærme, dockingstationer, mus med ledning, tastatur med ledning og HP-headset. For at være dækket af Care Pack til eksterne enheder 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>



- 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.
 - Serviceniveauer og svartider varierer afhængigt af din geografiske placering.
 - 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 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.
 - Hvis Tilbageholdelse af defekte medier er tilkøbt, vil defekte drev blive opbevaret af kunden.
 - Servicen fås til kommercielle desktops, workstations, mobile workstations og udvalgte notebooks.
 - HP Premium+ Support (support på stedet med forudsigende problemregistrering, advarsler og foretrukket adgang kun for pc'er) kræver en HP Insights-agent til Windows, som kan downloades på <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agenten indsamler telemetri og analyser vedrørende enheder og programmer, der er integreret i Workforce Experience-plattformen, og sælges ikke som en særskilt service. Kræver internetadgang. HP følger strenge GDPR-bestemmelser om beskyttelse af personlige oplysninger, og platformen er ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- og SOC2 Type2-certificeret til informationssikkerhed.
 - Kræver sagsoprettelse via [MyHPSupport.com](https://myhpsupport.com).
 - Prioriteret support giver en placering i køen foran kunder, der benytter garantiservice og andre transaktionelle services, hvis der er begrænsede ressourcer eller reservedele.
 - 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-platteforme, 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.
 - Nogle funktioner er muligvis kun tilgængelige, hvis servicen udføres af HP.
- 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.