

# Support på stedet for pc'er

## Ekstra support, overkommelig pris

Få teknisk support af høj kvalitet, der hurtigt hjælper dig med at komme i gang, med fjernsupport og praktisk reparation på stedet.<sup>1</sup> Medarbejderne bliver produktive igen med praktisk IT-fjernsupport, der sigter mod at løse 85 % af enhedsproblemer i første forsøg.<sup>5</sup> Vi kan sende en HP-supportekspert til jer, hvis enhederne skal repareres yderligere. Mulighed for indblik i enhedstilstand hjælper HP med hurtigt at afhjælpe problemer med en supportpakke til en overkommelig pris, der sikrer, at enhederne kører optimalt.<sup>7</sup>

### Fremhævet serviceindhold

- Problemdiagnosticering og support via fjernadgang
- Telefonsupport inden for normal arbejdstid
- Hardwaresupport på stedet
- Udskiftning af dele og materialer er inkluderet
- Mulighed for indblik i enhedstilstand<sup>7</sup>
- Firmwareopdateringer for udvalgte produkter

### Servicefordele

- Forbedret opetid for produktet
- Flexibilitet til at opfylde specifikke servicebehov
- Praktisk support via fjernadgang eller på stedet – alt efter arbejdssted

## Servicebeskrivelse og leveringspecifikationer

Denne hardwaresupportpakke tilbyder fjernsupport og teknisk support på stedet af høj kvalitet til jeres dækkede hardware. Kunden kan vælge muligheden for indblik i enhedstilstand, som hjælper HP med at diagnosticere og udbedre problemer med enheden.<sup>7</sup> Denne service inkluderer materialer, dele og arbejdstid.

### PROBLEMDIAGNOSTICERING OG SUPPORT VIA FJERNADGANG

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.

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 på helligdage. Udvidet telefonsupport kan være tilgængelig.<sup>2</sup> 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.

## 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 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: 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 servicier. 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

Hvis hændelser med omfattet hardware kan løses vha. fjernadgang, vil HP bestræbe sig på at være på stedet inden for en kommercielt rimelig svartid næste hverdag. Svartid på stedet starter, når den første sag modtages og bekræftes af HP, og slutter, når den autoriserede HP-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 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 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. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevnen. De udskiftede produkter vil tilhøre HP. 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, ekstern skærm. En ekstra skærm, som for eksempel er tilsluttet en all-in-one-enhed, er omfattet 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 kommercielle, mobile pc'er fra HP er dækket i op til tre år.

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

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. 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, 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.

Kunden skal sikre, at produktet er forsvarligt emballeret og klar til afhentning eller den valgte forsendelsesmetode til et reparationscenter udpeget af HP.

Hvis kunden vælger muligheden for indblik i enhedstilstand, som hjælper HP med at diagnosticere og udbedre enhedsproblemer, er kunden ansvarlig for at aktivere HP Smart Support<sup>7</sup> ved at installere HP Smart Health-programmet fra [hp.com/smart-support](http://hp.com/smart-support) og køre programmet for at aktivere denne funktion. HP Smart Support er et supportprogram, der gør kundesupport endnu bedre takket være hurtigere gennemgang, diagnosticering og fejlmelding af enhedsrelaterede problemer. Ved hjælp af kritiske tilstandsdata, der sendes fra din pc via en sikker cloudbaseret forbindelse til HP Workforce Experience-plattformen, kan HP-supportmedarbejdere hurtigt få adgang til dine pc-oplysninger, komme med anbefalinger til problemløsning og få slutbrugerne i gang med arbejdet igen. Få mere at vide om HP Smart Support på [hp.com/smart-support](http://hp.com/smart-support).

Det er kundens ansvar at fjerne alle personlige og/eller fortrolige data fra det defekte produkt, inden det returneres til et reparationscenter udpeget af HP til reparation eller ombytning. HP er ansvarlig for data gemt på det returnerede produkt.

## 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 nødvendigt
- Fejlfinding af tilslutning eller problemer med kompatibilitet
- Support til netværksrelaterede problemer
- Services, der er nødvendige på grund af manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller -tilpasninger fra HP
- Services, der er nødvendige på grund af manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP
- Services, 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
- 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, 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<sup>2,3</sup>

Få repareret eller udskiftet enheder, når der opstår uforudsete skader i forbindelse med hændelser, som f.eks. tab, spild og elektrisk stød, som opstår i forbindelse med normal brug af computeren med tilkøb af Dækning af hændelige skader. Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med servicen til dækning af hændelige skader i databladet [Dækning af hændelige skader](#).

### BATTERIUDSKIFTNING<sup>2,3</sup>

HP Battery Replacement Service tilbyder to praktiske metoder til udskiftning af defekte batterier - offsite eller 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 DEFEKTE MEDIER<sup>2,3,4</sup>

Tilføj Tilbageholdelse af defekte medier for at give din virksomhed mulighed for at bevare kontrollen over defekte harddiske, hvilket hjælper med at reducere risikoen for, at følsomme data bliver kompromitteret. Dette giver dig mulighed for at beholde defekte harddiske eller SSD-/flashdrevkomponenter, som du ønsker at overgive til andre på grund af følsomme data på disken. 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<sup>2,3</sup>

Giv support til enheder i mere end 90 lande rundt om i verden, når medarbejderne er på forretningsrejse. 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.<sup>8</sup> Yderligere detaljer og undtagelser i forbindelse med denne service er beskrevet i [databladet Out-of-band-diagnosticering og -afhjælpning](#).

CARE PACK TIL EKSTERNE ENHEDER<sup>2,3,6</sup>

Tilføj dækning for op til 6 tilbehørsenheder, der er sluttet til din pc, så du får fuld support til dine produktivitetsværktøjer. Hvis du har købt HP Care Pack til eksterne enheder, dækker servicen basisenheden samt 6 HP-understøttede eksterne enheder, som er forbundet til basisenheden, herunder f.eks. maksimalt to 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

om HP Services kan fås ved at kontakte et af vores salgskontorer eller en af vores forhandlere verden over eller besøge [hp.com/support-services](https://hp.com/support-services)



- 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-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 informationsikkerhed.
- Service niveauer 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.
- Baseret på HP's data for kundesupport i hele verden fra 1/2022-10/2022.
- Serviceen fås til kommercielle desktops, workstations, mobile workstations og udvalgte notebooks.
- HP Smart Support er tilgængelig til erhvervs-kunder gennem din HP-servicerepræsentant og via HP Factory Configuration Services, eller den kan downloades fra [hp.com/smart-support](https://hp.com/smart-support). HP Smart Support indsamler automatisk det mest nødvendige i forbindelse med første opstart af produktet for at kunne levere konfigurationsdata på enhedsniveau samt tilstandsindsigter.
- Den opdaterede portefølje af hardware-supporttjenester er tilgængelig for udvalgte kommercielle HP-pc'er (desktops, notebooks, workstations, mobile workstations, Chromebooks og RPOS). Hardware-supporttjenesterne er tilgængelige på tidspunktet for køb af enheden. Service niveauer og svartider for HP Care Packs kan variere afhængigt af din geografiske placering. Serviceen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Få flere oplysninger på [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). Servicepakken kan variere afhængigt af geografi eller hardwareplatform.

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.