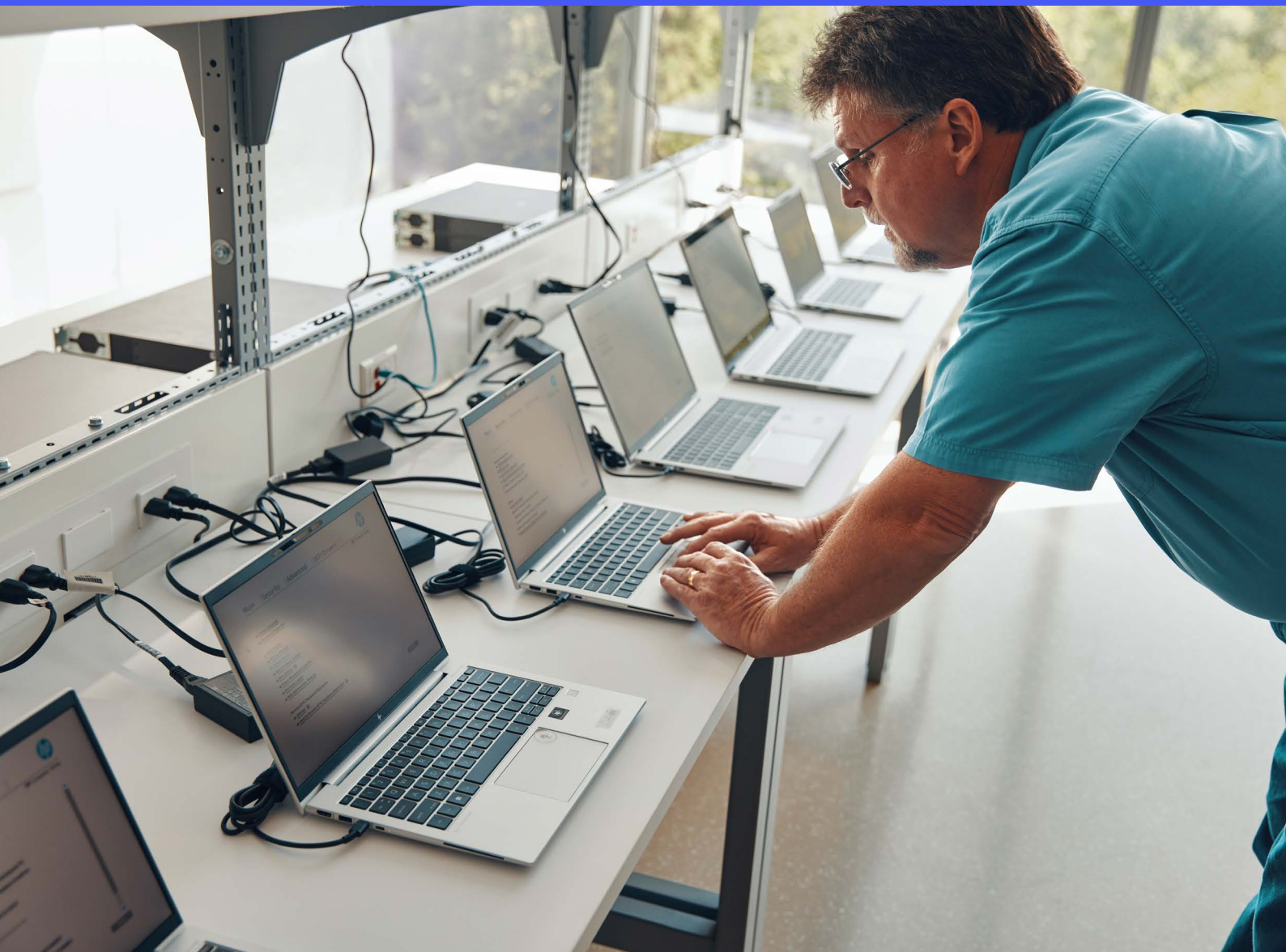


Datablad for HP Essential Support

Databladet gælder for HP Essential Support, HP Offsite Care, Pick Up & Return og Return to Depot.



Ekstra support, overkommelig pris

Med HP Essential Support kan du stole på kvalitetsfjernfejlfinding til de fleste pc-problemer, når du har brug for ekstra support, men budgettet er stramt.¹ Få medarbejderne tilbage til arbejdet med praktisk IT-fjernsupport, der har til formål at løse enhedsproblemer med 85 % førstegangsløsning.² Ved mere komplekse problemer kan du aflevere eller sende din enhed til reparation hos en HP-ekspert.

Fremhævet serviceindhold

- Problemdiagnosticering og support via fjernadgang
- Reparation på reparationscentre, som er udpeget af HP (inklusive reservedele og arbejdstimer)
- Returforsendelse af funktionel enhed
- Firmwareopdateringer for udvalgte produkter

Servicefordele

- Support til udbedring af kvalitetsproblemer
- Overkommelig pris

Service

HP Essential Support giver dig support af høj kvalitet via fjernassistance for al omfattet hardware. Denne service inkluderer reparation eller udskiftning af produktet – ikke på stedet – samt materialer, dele, arbejdsløn og omkostningerne ved returforsendelse. HP Essential Support kan blive udført via en HP-udpeget kurer, som afhenter den enhed, der skal repareres, og returnerer enheden til kundens sted via kurer i forbindelse med afhjælpning af problemer, eller HP sender en forsendelseslabel til kunden, og kunden er ansvarlig for at sende enheden til HP, og HP sender enheden retur til kundens sted, når problemet er løst.

HP tilbyder flere forskellige serviceniveauer med forskellige forsendelsesmuligheder til reparationscenter udpeget af HP som beskrevet nedenfor.

PROBLEMDIAGNOSTICERING OG SUPPORT VIA FJERNADGANG

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. HP udfører diagnosticering via elektronisk fjernadgang for at tilgå de omfattede produkter eller benytte andre tilgængelige muligheder for at løse problemerne via fjernadgang. HP yder fjernhjælp inden for den angivne dækningsperiode for firmware, der kan installeres af kunden og reservedele til reparation udført af kunden (CSR).

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-kundesupportcenteret mellem 8.00 og 17.00, mandag til fredag lokal tid, undtagen Hp-hellig- og feriedage. Udvidet telefonsupport kan være tilgængelig.³ 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.

ADGANG TIL OPLYSNINGER OM ELEKTRONISK SUPPORT OG SERVICE

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.

SUPPORT OG MATERIALER – IKKE PÅ STEDET

Hvis HP fastslår, at problemet ikke kan løses via fjernadgang, foranlediger HP, at kunden sender det defekte hardwareprodukt til et reparationscenter, som er udpeget af HP, eller HP afhenter enheden hos kunden alt afhængigt af mulighederne i dit geografiske område. HP yder teknisk support ikke på stedet. HP leverer de HP-understøttede dele og materialer, der er nødvendige for at kunne returnere produktet i funktionsdygtig tilstand. HP kan efter eget skøn vælge at ombytte hardwareprodukter. Reservedele og ombyggede produkter vil være nye eller funktionelt svarende til nye, hvad gælder ydeevne. Udskiftede dele og 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 offsite, hvis du har en gyldig licens til de relaterede softwareopdateringer.

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 vil en HP-autoriseret repræsentant kontakte 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.

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 afhjulpel, 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.

FORSENDELSE TIL ET REPARATIONSCENTER, DER ER UDPEGET AF HP

Afhængigt af hvilken dækning, der er mulig i kundens geografiske område, tilbyder HP forskellige forsendelsesmuligheder i forbindelse med levering af det defekte produkt til et reparationscenter, som er udpeget af HP:

- **Afhentning af HP:** En HP-autoriseret kurervirksomhed vil afhente den defekte enhed hos kunden, hvis den befinder sig inden for det geografiske område, hvor der ydes service.³
- **Kunden leverer:** Kunden påtager sig ansvaret for at pakke og sende eller levere det defekte produkt til et reparationscenter, der er udpeget af HP.

RETURNERINGSSERVICE

HP tilbyder en returneringsservice, der omfatter reparation eller ombytning samt returnering af det defekte produkt, inklusive alle dele, arbejds løn og fragt.

BEHANDLINGSTID

Behandlingstiden for denne service vil være op til 10 hverdage for berettigede adresser, med undtagelse for uregelmæssige fejl, som kan kræve ekstra reparationstid.³

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. HP Care Pack-servicer med denne dækningsbegrænsning 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.

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

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.

HP anbefaler på det kraftigste, at du installerer passende HP-fjernsupportløsninger med en sikker forbindelse til HP, så servicen kan leveres. Hvis der ikke findes en relevant HP-fjernsupportløsning, kan HP muligvis ikke levere den service, der er defineret, og er ikke forpligtet til at gøre det.

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 servicer, 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.

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

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 ikke ansvarlig for data gemt på det returnerede produkt.

SERVICEBEGRÆNSNINGER

Efter HP's skøn vil servicen blive leveret ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og -support samt servicer leveret offsite og andre leveringsmetoder for servicer. Andre leveringsmetoder for servicer kan omfatte levering via kurer af kundeudskiftelige dele, såsom et tastatur eller en mus, eller - hvis det er aftalt med kunden - andre dele klassificeret af HP som dele til Reparation udført af kunden (CSR) eller et komplet erstatningsprodukt. HP fastlægger en passende leveringsmetode for at give en effektiv og rettidig kundesupport.

HP Essential Support kræver, at kunden leverer produktet til et autoriseret HP-reparationssted eller sender produktet til HP ud fra HP's skøn, hvis kunden vælger ikke at gøre brug af CSR.

IKKE INKLUDERET I HP ESSENTIAL SUPPORT

Følgende aktiviteter er ikke inkluderet i denne service:

- Sikkerhedskopiering, genoprettelse og support af driftssystem, anden software samt data.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- 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 af ikke-HP-personale 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.

TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE MEDIER

Tilføj Tilbageholdelse af defekte medier, hvis du og din virksomhed gerne selv vil bevare kontrollen over defekte harddiske, hvilket er med til 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 omfattende system skal være en del af de defekte medier, der tilbageholdes. Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med servicen til tilbageholdelse af defekte medier er beskrevet i databladet [Tilbageholdelse af defekte medier](#).

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



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 services, 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 plattformen er ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- og SOC2 Type2-certificeret til informationssikkerhed.
2. Baseret på HP's data for kundesupport i hele verden fra 1/2022-10/2022.
3. Serviceniveauer og svartider afhænger 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. 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.
5. Hvis Tilbageholdelse af defekte medier er tilkøbt, vil defekte drev blive opbevaret af kunden.

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.