

# Datablad for HP Premium Support

Databladet gælder for HP Premium Support, Next Business Day Onsite Support og HP Onsite Care.



## Hurtig eksperthjælp, hvor du har brug for det

Kom hurtigt tilbage til arbejdet med HP Premium Support, som løser de fleste problemer via fjernadgang med 85 % førstegangsløsning<sup>1</sup> inden for normal arbejdstid. Hvis der er behov for en fysisk reparation, sendes der en HP-ekspert ud til medarbejderen med hurtig løsning.<sup>2</sup>

## Fremhævet serviceindhold

- Problemdiagnosticering og support via fjernadgang
- Hardwaresupport på stedet
- Udskiftning af dele og materialer er inkluderet
- Firmwareopdateringer for udvalgte produkter

## Servicefordele

- Forbedret opetid for produktet
- Fleksibilitet til at opfylde specifikke servicebehov
- Praktisk support eksternt og på stedet foretaget af kvalificerede eksperter

# Servicer

## 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. 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-kundesupportcenteret mellem 8.00 og 17.00, mandag til fredag lokal tid, undtagen HP-hellig- og feriedage. Udvidet telefonsupport kan være tilgængelig.<sup>3</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.<sup>3</sup>

## 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 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. 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: 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

Hvis hændelser med omfattet hardware ikke 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-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.

## SERVICENIVEAUER

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	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 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.<sup>3</sup>

## 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](http://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.

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 AF SUPPORT

---

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

---

Tilkøb af 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.<sup>3,4,5</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 omfattet 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>3,4</sup> Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med servicen til rjisesupport 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>3,6</sup> Hvis du har købt HP Solution Care Pack, omfattes basisenheden i 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. Baseret på HP's data for kundesupport i hele verden fra 1/2022-10/2022.

2. 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.

3. Serviceniveauer og svartider afhænger af den geografiske placering.

4. Sælges separat eller som ekstraudstyr. 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.

6. HP Device Life Extension er til HP's kommercielle pc'er. HP-certificerede partnere udfører funktionsdiagnostik, fjernelse af data, indvendig og udvendig rengøring, forbedring af enhedens ydeevne, reimagining og platformopdateringer.