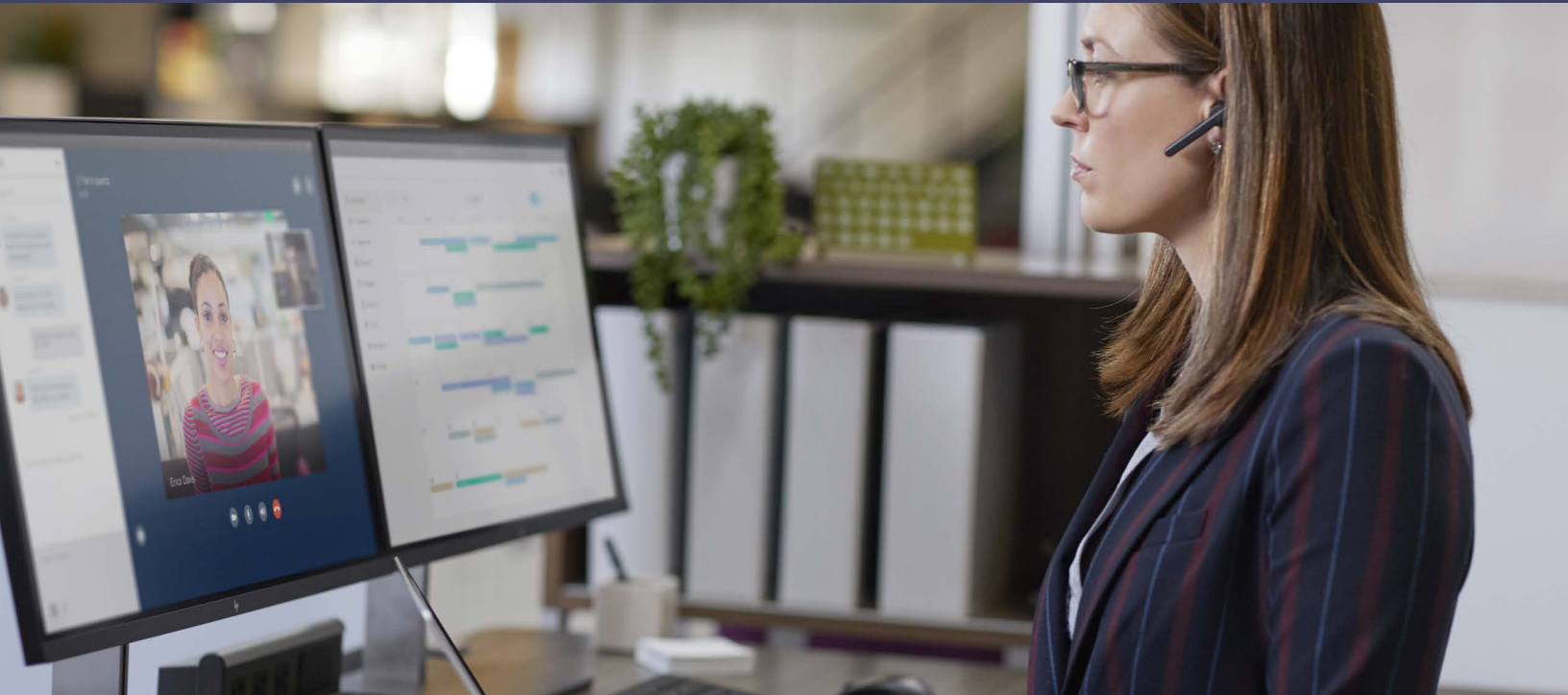


HP Active Care

HP Care Pack Services



Servicefordele

- Formindsk nedetiden med hurtige svar
- Løs hurtigt brugernes problemer
- Hold alle pc'er i gang, uanset hvor de er
- Beskyt data og medier
- Vær forberedt på det uventede
- Opfyld specifikke servicebehov
- Få nemt support på stedet fra kvalificerede eksperter

Serviceoversigt

HP Active Care er service og support i verdensklasse til pc'er for medarbejdere på kontoret og på farten. HP Active Care hjælper IT-afdelingen med at opnå optimal opetid og hurtig løsning af problemer med HP-enheder.^{1,4} Med teknisk fjernsupport, forudsigende analyse af enhedens tilstand, service til afhjælpning og svar næste hverdag på stedet sørger HP Active Care for, at medarbejderne hele tiden kan arbejde både på kontoret og på farten.

HP Active Care er også hurtig fejlfinding og afhjælpning, så brugerne hurtigt er i gang igen. Automatisk sagsoprettelse minimerer antallet forstyrrelser ved at åbne en sag, så snart der registreres et problem, hvilket gør det nemt for IT-ansvarlige at planlægge reparationer. Optimer opetid for pc'er med forudsigende og proaktive analyser, som giver IT-afdelingen kendskab til tilstanden på alle pc'er i deres flåde. HP identificerer hurtigt problemer, når og hvor de opstår, og bestiller reservedele og installerer dem så hurtigt som muligt.

Funktioner og specifikationer

HP TECHPULSE-AKTIVEREDE SUPPORTFUNKTIONER⁴

HP Active Care indeholder forudsigende og proaktive alarmer til kunder styret af HP TechPulse, en effektiv analyseplatform baseret på AI. Din IT-afdeling kan overvåge enhedernes tilstand og modtage alarmer om hvilke enheder, der skal tilses, repareres eller opdateres - og det hele foregår fra ét dashboard.

Servicefordele

- HP TechPulse-aktiverede analyser, omfatter:
 - Overvågning af lager og tilstand
 - Dashboard med analyser
 - Forudsigende analyser
- Diagnosticering og support via fjernadgang
- Hardwaresupport på stedet
- Reservedele og materialer
- Adgang til HP's højt specialiserede fjernsupportmedarbejdere
- Rejsseservicer⁶ fås i mere end 90 lande
- Tilbageholdelse af defekte medier⁶
- Beskyttelse mod udheld⁶

Funktioner og specifikationer (fortsat)

Kategori	Funktioner
HP TechPulse er forudsigende og proaktive alarmer og notifikationer	Oplysninger om hardware (herunder hardwaremodeller, -typer, -serienumre samt grundlæggende garantioplysninger)
	Nye, kritiske hændelser ved enhedsproblemer med harddisk, temperaturmåling og batteritilstand
	Hardwaretilstand giver hurtigt et opdateret tilstandstjek af enhederne i din flåde
	BIOS- og firmwareopdateringer
	Tilstand på harddiskdrev
Automatisk generering af supportanmodninger	Udskiftning af harddiskdrev
	Udskiftning af batteri
Diagnosticering og support via fjernadgang	Support 24 x 7 ²
Hardwaresupport på stedet	Repræsentant yder support på stedet

Oversigt over vigtige supportfunktioner, der aktiveres via HP TechPulse

- Enheder, der er tilknyttet dit dashboard
 - Hardwarelager: Giver detaljerede oplysninger om hardwaren på tilmeldte enheder (f.eks. hardwaremodel, -type, -serienummer og grundlæggende garantioplysninger) og tilmeldingshistorik for enheder.
- Enheder, der kræver handling
 - Hardwaretilstand: Identificerer enheder, der ikke opfylder de individuelle krav til ydeevne (f.eks. tilstanden på batteri og harddisk, temperatur, påkrævede kritiske BIOS-opdateringer).
- Enheder med termiske problemer
 - Temperaturmåling: Giver detaljerede oplysninger om varmeegenskaber for tilmeldte enheder.
- Enheder, der skal have udskiftet batteri eller harddisk
 - Udskiftning af batteri: Giver detaljerede oplysninger om det anbefalede tidspunkt for udskiftning af batteri for tilmeldte enheder.
- Enheder, der kræver opdatering af BIOS og firmware
 - BIOS-opdateringer: Med HP TechPulse-aktiverede funktioner, får du vist notifikationer på portalen om BIOS-opdateringer, så enhederne kan opdateres proaktivt.

Funktioner og specifikationer (fortsat)

PROBLEMDIAGNOSTICERING OG SUPPORT VIA FJERNADGANG

Problemer med harddiskfejl og udskiftning af batteri kan løses ved at oprette en automatisk supportsag. Alle øvrige problemer bliver udbedret via kontakt til HP-support.

Når dit opkald er modtaget og bekræftet, igangsætter HP isolering, fejlfinding, afhjælpning og løsning af hændelsen med hardwaren. Inden der ydes support på stedet, kan HP udføre diagnosticering via elektronisk fjernadgang for at tilgå de omfattede produkter eller benytte andre tilgængelige muligheder for at løse problemerne via fjernadgang. Hændelser med hardware, som er omfattet, kan, uanset hvilken dækningsperiode du har, rapporteres til HP lokalt pr. telefon eller via webstedet eller som en automatiseret udstyrsrapport via HP's elektroniske fjernsupportløsninger døgnet rundt.² HP bekræfter modtagelse af sagsnummeret og oplyser det til dig. HP forbeholder sig ret til at beslutte den endelige løsning for alle indrapporterede hændelser.

HARDWARESUPPORT PÅ STEDET NÆSTE HVERDAG

I forbindelse med hardwarehændelser, der ikke kan løses via fjernadgang, kommer en autoriseret repræsentant næste hverdag og yder teknisk support på HP Active Care-hardwareprodukter, så de igen kan anvendes. HP kan udover at udskifte nogle produkter og løsninger⁵ herunder ekstraudstyr, som f.eks. dockingstationer, skærme, tastaturer, headsets og mus, desuden yde support på stedet for de enheder, der primært er omfattet frem for at reparere dem. Erstatningsprodukter vil være nye eller funktionelt svarende til nye produkter. De udskiftede produkter tilhører HP.³ Når de er modtaget, yder repræsentanten efter eget skøn service på stedet eller via fjernadgang, indtil produkterne fungerer igen. 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: I forbindelse med anmodninger om reparation af harddisk eller udskiftning af batteri kan kunden via HP TechPulse-portalen vælge at få delene udskiftet på et tidspunkt, der passer kunden, inden enheden ikke længere fungerer.

RESERVEDELE OG MATERIALER

HP leverer de nødvendige HP-understøttede reservedele og materialer for at holde det omfattede produkt eller løsning⁵ i funktionsdygtig tilstand, herunder tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer. Reservedele er nye eller har en funktionalitet, der svarer til nye, hvad angår ydeevne. Udskiftede dele tilhører HP. Hvis du ønsker at beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk ødelægge udskiftede dele, bliver du faktureret listepriisen for reservedelen.

Forbrugsvarer og sliddele er ikke omfattet og leveres ikke som en del af denne service; almindelige garantivilkår og- betingelser gælder for forbrugsvarer og sliddele. Du er selv ansvarlig for reparation og udskiftning af forbrugsvarer og sliddele. Der kan være visse undtagelser; Kontakt HP for at få flere oplysninger. Se afsnittet "Dækning" på side 6 for at få flere oplysninger.

Funktioner og specifikationer (fortsat)

FIRMWAREOPDATERINGER FOR UDVALGTE PRODUKTER

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 har du ret til at downloade, installere og bruge firmwareopdateringer for omfattede produkter underlagt licensrestriktionerne i HP's aktuelle standardsalgsvilkår. 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.

VALGFRI SERVICEYDELSER

- Dækning af hændelige skader (Absolut databeskyttelse)⁶: Specifikke serviceniveauer kan omfatte beskyttelse mod hændelige skader i forbindelse med håndtering af berettigede og omfattede hardwareprodukter. For Solution Care Pack omfatter dækningen af hændelige skader udelukkende konfigurationen eller løsningens basisenhed og omfatter ikke ekstraudstyr. Hændelige skader defineres som fysisk skade på et produkt, der er forårsaget af eller er opstået som følge af en pludselig og uforudset hændelse, forudsat at skaden opstår i forbindelse med regelmæssig brug. Eksempler på omfattede skader inkluderer utilsigtet spild af væske i enheden, tab, fald og elektriske spændinger såvel som beskadiget eller ødelagte flydende krystalskærme (LCD-skærme) og ødelagte dele. Der kan være landebegrænsninger; Spørg din lokale HP-salgskonsulent.
- Tilbageholdelse af defekte medier⁶: Dette giver dig mulighed for at beholde defekte harddiske eller SSD/flashdrev, som du ikke ønsker at give afkald på, fordi de kan indeholde følsomme data. Alle berettigede drev på et omfattet system skal være en del af de defekte medier, der tilbageholdes.
- Hardwaresupport næste hverdag for rejsende⁶: Denne service giver brugere, der benytter deres computer på farten, en hardwaresupportløsning til deres nye bærbare HP-produkter. Det er en nem og praktisk løsning, som fås i en række lande/geografiske områder i hele verden. Hardwaresupport næste hverdag for rejsende fås til udvalgte HP-produkter og omfatter, afhængigt af lokal tilgængelighed, support på stedet næste hverdag (via fjernadgang på det deltagende lands sprog diagnosticeres problemerne), for at løse hardwareproblemer. Support inden for normal arbejdstid og på hverdage for landet/området.

Leveringsspecifikationer

HP-administrerede enheder får enten manuelt eller på fabrikken installeret en softwareklient, som indsamler oplysninger omkring den aktuelle enhed, og indhold bliver ikke gemt. Hardwarens serienummer gemmes for at identificere enheden i et internt HP-system og for at kunne afhjælpe problemer med tilbageholdelse. HP Active Care indsamler ikke følgende typer data:

- Demografiske oplysninger (undtagen land eller sprogpræferencer)
- Oplysninger om finanskonti, kredit- eller debetkortnumre, kreditoplysninger eller betalingsoplysninger
- Oplysninger om sociale medier eller 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.

De indhentede data bliver gemt på et sikkert opbevaringssted i clouden.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

DÆKNINGSPERIODEN

Dækningsperioden angiver det tidsrum, hvor du kan modtage den beskrevne serviceydelse på stedet eller via fjernadgang. En HP-autoriseret repræsentant kommer til det sted, hvor den omfattede enhed befinder sig, eller benytter fjernmetoder til omfattet ekstraudstyr, som er omfattet af løsningsservicen i forbindelse med dækningsperioden for at påbegynde hardwarevedligeholdelsesservicen inden for et passende interval, efter at opkald er modtaget og godkendt af HP. Opkald, der modtages uden for dækningsperioden, bliver logget, når de modtages, og bekræftes næste dækningsdag, hvorefter servicen bliver udført inden for en passende periode. Alle dækningsperioder afhænger af lokal tilgængelighed. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om servicens tilgængelighed.

MULIGE SERVICENIVEAUER

Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om servicens tilgængelighed og dækning.

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, der ligger inden for den fastsatte svartid for service på stedet. Svartid på stedet starter, når det første opkald modtages og bekræftes af HP, og slutter når den autoriserede HP-repræsentant ankommer hos dig, eller når HP vurderer, at den rapporterede hændelse i øjeblikket ikke kræver indgriben på stedet. For Solution Care Pack-servicer bliver ekstraudstyr (som f.eks. skærme, tastaturer, mus, dockingstationer, headsets osv.) enten repareret eller udskiftet via fjernadgang alt efter forholdene. Svartiden måles kun i løbet af dækningsperioden og kan overføres til næste dag med dækningsperiode.

ESKALERINGSADMINISTRATION

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.

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 til 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 status på hver enkelt support- eller serviceanmodning, som skal gennemgås, herunder sager der er indbragt pr. telefon.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

- Vidensdatabaser, som hostes af HP eller tredjepart, for bestemte 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.

ELEKTRONISK FJERNSUPPORTLØSNING

For udvalgte produkter giver elektronisk fjernsupportløsning adgang til gennemarbejdede løsninger til fejlfinding og reparation. Det kan omfatte fjernadgangsløsninger og praktisk administration fra et centralt sted i virksomheden og et samlet overblik over åbne hændelser og historik for hele virksomheden. Fjernadgang til systemet kan give HP's supportspecialister bedre mulighed for fejlfinding og hurtigere problemløsning. HP's supportspecialister benytter udelukkende fjernadgang til systemet efter aftale med dig.

AFSLUTNING AF ARBEJDE

Reparationer betragtes som afsluttet, når HP verificerer, at hardwarefunktionsfejlen er rettet, 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 midlertidigt eller permanent udskifte produktet med henblik på at opfylde den tidsgaranti, der er afgivet. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevnen. De udskiftede produkter tilhører HP. Til arbejdet er afsluttet gælder ikke nødvendigvis for desktops, mobile enheder og produkter til private. HP fastlægger den endelige løsning af alle indrapporterede hændelser.

DÆKNING

Denne service omfatter berettigede HP-pc'er, herunder HP-understøttede og -leverede indbyggede komponenter som f.eks. hukommelse og optiske drev. Dette omfatter dækning af monteret HP-mærket tilbehør, herunder mus med ledning, tastatur med ledning eller AC-strømledning.

HP Care Pack Services 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.

Hvis du har købt HP Solution Care Pack, omfattes basisenheden i servicen samt seks stykker HP-understøttet ekstraudstyr, som er monteret på basisenheden, herunder f.eks. maksimalt to skærme, dockingstationer, mus med ledning, tastatur med ledning og HP-headsets. For at være omfattet af Solution Care Pack skal ekstraudstyret være købt sammen med basiscomputeren.

HP-dockingstationer og portreplikatorer dækkes i det land, hvor HP Care Pack blev købt og kun i det land.

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. Søg efter "Forståelse af batterigarantier for notebooks til virksomheder" på hp.com for at få flere oplysninger.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

For dele og komponenter, der ikke længere er i produktion, kan en opgradering være nødvendig. Opgradering af dele, der ikke længere er i produktion, kan i visse tilfælde betyde yderligere omkostninger. HP samarbejder med dig om at anbefale erstatninger. Ikke alle komponenter har tilgængelige reservedele i alle lande på grund af den lokale kapacitet.

ENHEDSKRAV

HP Active Care-enheder skal være pc'er, der er produceret af HP, som opfylder følgende enhedskrav:

- Sendt den eller efter den 1. januar 2021.
- Køre Windows 10 1703 eller højere, kun Pro-, Enterprise- eller Education-udgaver; Windows 10 Home-udgaver understøttes ikke af denne funktion.

BETINGELSER FOR HP TECHPULSE-PORTAL

Denne funktion understøttes kun af HP TechPulse Windows-programmet (Setup.exe) version 3.20.495 eller nyere.

- Få oplysninger om, hvordan du kan benytte og sætte HP TechPulse-portalen op, på hp.com/active-care.
- Hvis enheden ikke har indbygget HP TechPulse Persistence, kan HP TechPulse-softwaren downloades på hpdaas.com/software.

HP forbeholder sig retten til at nedgradere servicen til en svartid på stedet eller 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 CARE PACK-REGISTRERING

Denne service er betinget af HP Care Pack-registrering. Oplysninger om, hvordan HP TechPulse-portalen tilgås, fremgår af den e-mail, du modtager i forbindelse med Care Pack-registreringsprocessen. Hvis du ikke har oplyst en korrekt e-mailadresse til den person, der skal tilgå denne service, er den muligvis ikke gjort tilgængelig, eller den kan være forsinket.

Til de forskellige muligheder for svartid på hardware anbefaler HP på det kraftigste, at du installerer passende HP-fjernsupportsløsninger med en sikker forbindelse til HP, så servicen kan leveres.

KUNDENS FORPLIGTELSE

Kundens standardindstillinger sender nu forudsigende alarmer til slutbrugerens enheder og giver mulighed for at oprette anmodning om problemløsning direkte fra slutbrugerens enheder. Hvis kunden ønsker en portal til administration af flåden, er dette en mulighed i HP TechPulse-portalens.

HP's krav til adgang til TechPulse-portalens og tilmelding er som følger:

- Brug HP TechPulse Persistence på enheder, hvorpå denne funktion er aktiveret fra fabrikken.
- Accepter 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.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

- 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 tilmeldt HP Active Care, får automatisk installeret en softwareklient til at iværksætte denne service. Filer og indhold bliver ikke gemt. Hardwarens serienummer gemmes for at identificere enheden i et internt HP-system og for at kunne afhjælpe problemer med tilbageholdelse. HP Active Care indsamler ikke følgende typer data:

- Demografiske oplysninger (undtagen land eller sprogpræferencer)
- Oplysninger om finanskonti, kredit- eller debetkortnumre, kreditoplysninger eller betalingsoplysninger
- Oplysninger om sociale medier eller 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.

De indhentede data bliver gemt på et sikkert opbevaringssted i clouden. Du accepterer, at HP indsamler disse oplysninger som en del af denne service. Hvis du ikke vil acceptere, at HP modtager disse oplysninger, bliver servicen ikke leveret som forventet.

Hvis de specificerede ansvar ikke opfyldes, vil HP (a) ikke være forpligtet til at levere serviceydelse som beskrevet, eller (b) udføre sådanne serviceydelser for din regning til de gældende time- og materialepriser.

Hvis det kræves fra HP's side, skal du eller en autoriseret repræsentant fra HP aktivere den hardware, der skal supporteres inden for 10 dage efter købet af denne service, ved hjælp af instruktionerne for registrering i HP Care Pack eller i et e-maildokument fra HP eller på anden måde instrueret af HP. Hvis det dækkede produkt skifter adresse, skal aktivering og registrering (eller en korrekt tilpasning af eksisterende HP-registrering) ske inden for 10 dage efter flytningen.

En passende HP-supportløsning via fjernadgang med en sikker forbindelse til HP anbefales på det kraftigste for svartid på stedet for hardware. Du skal sørge for alle nødvendige ressourcer i henhold til produktbemærkningerne for HP's fjernsupportløsninger for at aktivere levering af servicen og dens muligheder. Når en HP-fjernsupportløsning er installeret, skal du også holde de kontaktoplysninger i fjernsupportløsningen, som HP bruger til at svare på fejl på enheder, opdateret. Kontakt din lokale HP-repræsentant for at få flere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser.

Når du anmodes om det, skal du bistå HP's problemløsning via fjernadgang ved at gøre følgende:

- Afgive alle nødvendige oplysninger, så HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport, og så HP kan afgøre, hvilket supportniveau kunden er berettiget til.
- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer.
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden selv.
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer, på anmodning fra HP.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

Du er ansvarlig for inden for rimelig tid at installere kritiske firmwareopdateringer, som kan installeres af kunden, samt sørge for reparation og installation af reservedele (CSR), der leveres til dig. Du accepterer, at du skal betale ekstra gebyr, hvis du anmoder HP om at installere firmwareopdatering eller programrettelser, der kan installeres af kunden selv. Du bliver opkrævet alle yderligere gebyrer på basis af time- og materialeforbrug, medmindre andet tidligere er aftalt skriftligt.

I tilfælde, hvor reservedele, som du selv skal installere, eller erstatningsprodukter bliver sendt til dig for at løse et problem, er du ansvarlig for at returnere den defekte del eller det defekte produkt inden for det tidsrum, der er angivet af HP. Hvis HP ikke modtager den defekte del eller produktet inden for det angivne tidsrum, eller hvis delen eller produktet er afmagnetiseret eller på anden måde fysisk beskadiget ved modtagelse, er du forpligtet til at betale HP's listeprijs for den mangelfulde del eller produktet, som bestemt af HP.

Du er ansvarlig for sikkerheden af din egen ejendom og fortrolige oplysninger samt for sikker sletning og rydning af data fra de produkter, der kan blive udskiftet og returneret til HP som en del af denne reparationsproces. Få flere oplysninger om forpligtelserne, herunder dem der er fastsat i HP's politik for mediesletning og politik for medieåndtering for sundhedsvæsnet på hp.com/go/mediahandling.

DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER⁶ (TILKØB)

I forbindelse med HP Care Packs, der omfatter tilkøb af dækning af hændelige skader, skal du rapportere hændelige skader til HP inden for 30 dage, efter at skaden er sket, så HP kan iværksætte systemreparation. Rapporten skal indeholde en detaljeret forklaring på uheldet, herunder hvornår, hvor og hvordan, det opstod, samt en beskrivelse af skaderne på enheden. HP kan afvise kravet, hvis oplysningerne ikke fremsendes, eller hvis uheldet rapporteres mere end 30 dage efter uheldet.

TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE MEDIER⁶ (TILKØB)

I forbindelse med muligheden for at tilbageholde defekte medier er det dit ansvar at:

- Bevare fysisk kontrol til enhver tid med diske eller SSD/flashdrev; HP er ikke ansvarlig for data, der er indeholdt på diske eller SSD-/flashdrev.
- Sørge for, at følsomme data på de diske eller SSD/flashdrev, du beholder, destrueres eller forbliver sikre.
- Videregive identifikationsoplysninger for hver enkelt disk eller SSD/flashdrev, du tilbageholder, til HP, og udarbejde et dokument leveret af HP, hvor du bekræfter, at du beholder dine diske eller SSD/flashdrev.
- Destruere de beholdte diske eller SSD/flashdrev og/eller sørge for, at de ikke anvendes igen.
- Skille dig af med alle diske eller SSD/flashdrev, som du beholder, i overensstemmelse med gældende miljølovgivning.

Diske eller SSD/flashdrev, som du har lånt, lejet eller leaset af HP — du skal straks returnere de udskiftede diske eller SSD/flashdrev, når aftalen om support fra HP udløber. Du er eneansvarlig for sletning af alle følsomme data, inden sådanne lånte, lejede eller leasede diske eller SSD/flashdrev returneres til HP, og HP er ikke ansvarlig for at opretholde fortrolighed eller beskyttelse af følsomme data, som stadig måtte være på sådanne diske eller SSD/flashdrev.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

SUPPORT NÆSTE HVERDAG PÅ STEDET FOR REJSENDE (TILKØB)

Rejседækning er tilgængelig en i stor del af verden, og den omfattende liste over lande/geografiske områder udvides løbende. Se detaljeret liste [her](#). Denne liste indeholder oplysninger om de specifikke geografiske muligheder for at få hardwaresupport næste hverdag på stedet for rejsende, herunder dækning af hændelige skader og tilbageholdelse af defekte medier. Listen over lande/geografiske områder kan ændres uden varsel.

HP anbefaler, at du undersøger rejseudrustningen via dette [websted](#), inden du rejser.

Når du rejser til en af disse lokationer og til andre lande, end der hvor produktet oprindeligt blev købt, vil HP:

- Oplyse dig om telefonnummeret til HP Global Solution Center i det pågældende land/ den pågældende geografiske lokation, som kan ses [her](#).
- Modtage opkald fra dig i det land/geografiske område eller din interne help desk i din virksomhed.
- Vurdere, hvor alvorlig hardwarefejlen er.
- Arrangere service næste hverdag på din adresse i det deltagende land/geografiske område eller levere reservedele efter behov.
- Levere de nødvendige dele for at reparere hardwaren i henhold til specifikationerne, under forudsætning af, at de lokaliserede dele er til rådighed på stedet.

Servicebegrænsninger

HP Active Care er ikke udarbejdet til at overholde HIPAA-standarder. Virksomheder, der er underlagt HIPAA-fortrolighedsregler, kan ikke forvente, at HP Active Care opfylder disse krav.

BEGRÆNSNINGER FOR HP TECHPULSE-AKTIVERET SERVICE

Begrænsningerne i denne service omfatter kun funktionen Automatisk generering af supportanmodninger for harddisk og batteri. For alle øvrige problemer indeholder portalen en reaktiv mulighed for oprettelse af en supportcase, så vores kundesupportteam kan bistå med afhjælpning af problemer.

SYSTEMKRAV

Computere skal køre Windows 8.1 eller Windows 10.



Servicebegrænsninger (fortsat)

LEVERING AF SERVICEYDELSER

Efter HP's skøn vil servicen blive leveret ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og -support, serviceydelser leveret på stedet og andre leveringsmetoder for serviceydelser. Dette kan omfatte levering med fragtmand af CSR-dele eller erstatning af hele produktet. Svartid på stedet gælder ikke, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre tidligere beskrevne leveringsmetoder for serviceydelser.

UNDTAGELSER FRA HP ACTIVE CARE

- Backup, genoprettelse og support af styresystemet, anden software samt data.
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, som du anmoder om eller kræver.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- Support af netværksrelaterede problemer.
- Service, der er nødvendig på grund af manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller -tilpasninger fra HP.
- Service, der er nødvendig på grund af manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP.
- Service, der er nødvendig, fordi produktet ikke er behandlet eller anvendt korrekt.
- Service, der er nødvendig på grund af uautoriserede forsøg på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware eller software.

MAKSIMALT UNDERSTØTTET LEVETID/MAKSIMAL BRUG

Dele og komponenter, der har nået deres maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale brug, som angivet i fabrikantens brugervejledning, specifikationer for produktet eller på produktets tekniske datablad, vil ikke blive leveret, repareret eller udskiftet som en del af denne service.

UNDTAGELSER FRA DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER

Servicen Dækning af hændelige skader beskytter mod pludselige og uforudsete, hændelige skader forårsaget af håndtering, forudsat at skaden opstår under almindelig brug. Den omfatter ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal brug og slitage; ændringer i farve, tekstur eller finish; gradvis forringelse; rust; støv; eller korrosion.
- Brand, bilulykke eller en ulykke i hjemmet (i tilfælde, hvor nævnte ulykke er omfattet af en forsikring eller anden produktgaranti), naturkatastrofer (herunder, uden begrænsning, oversvømmelser) eller enhver anden fare, der oprinder uden for produktet.
- Udsættelse for vejr- og miljømæssige forhold, der ligger uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk skadelige) materialer, operatørs uagtsomhed, forkert brug, forkert håndtering, forkert strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg på at reparere, forkerte og uautoriserede modifikationer af udstyr, vedhæftede filer eller installationer, hærværk, dyre- eller insektangreb eller skadedyrsangreb, defekte batterier, batterilækage eller manglende vedligeholdelse i forhold til producentens specifikationer (herunder brug af uhensigtsmæssige rensningsmidler).
- Fejl i produktdesign, -konstruktion, -programmering eller -instruktioner.
- Vedligeholdelse, reparation eller ombytning nødvendiggjort af tab eller skade som følge af andet end normal brug, opbevaring og drift af produktet i overensstemmelse med fabrikantens specifikationer og brugervejledning.
- Tyveri, tab, ukendt forsvinden eller forlægnings.

Servicebegrænsninger (fortsat)

- Tab eller beskadigelse af data; virksomhedsafbrydelser.
- Svindel (herunder, men ikke begrænset til, vildledning, urigtigheder eller manglende oplysning om, hvordan udstyret blev beskadiget).
- Hændelig skade eller anden skade på produktet, der er af kosmetisk karakter, dvs. skader, som ikke påvirker computerens drift og funktion.
- Defekte computerovervågningsskærme - herunder, men ikke begrænset til, "indbrænding" og manglende pixels - forårsaget af normal brug og betjening af produktet.
- Skader på produkter, hvor serienummeret er fjernet eller ændret.
- Skader eller udstyrssvigt, der er omfattet af producentens garanti, tilbagekaldelse eller opslag fra fabrikken.
- Skader forårsaget under forsendelse af det omfattede produkt til eller fra en anden adresse.
- Skader på hardware, software, medier, data m.v., der stammer fra årsager herunder, men ikke begrænset til, vira; applikationsprogrammer; netværksprogrammer; opgraderinger; formatering af enhver art; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller navnebeskyttede data; enhver support, konfiguration, installation og geninstallation af software eller data; eller brug af beskadigede eller defekte medier.
- Alle allerede eksisterende forhold, som opstod inden købsdatoen for HP Care Pack.
- Produktforældelse.
- Alt udstyr flyttet uden for det land, hvor det er købt, og som ikke er dækket af en HP Care Pack med rejsebeskyttelse og dækning af hændelige skader.
- Beskadiget eller defekt LCD-skærm, når fejlen skyldes misbrug eller på anden måde er ekskluderet heri.
- Tilsigtet skade, der resulterer i en revnet eller beskadiget skærm eller computerskærm.
- Skade forårsaget af politiaktion, erklæret eller uerklæret krig, atomulykke eller terrorisme.
- Enhver ændring eller modifikation af det dækkede produkt.
- Enhver forsætlig handling, som har medført beskadigelse af det dækkede produkt.
- Uforsvarlig, uagtsom eller voldsom adfærd under håndtering eller brug af produktet.
- Huller eller sprækker i enheden, når skaden ikke er gået igennem ydre kabinet og/eller har afdækket indvendig spænding eller skarpe kanter.
- Manglende eller ødelagte tastaturtaster, som ikke er relateret til et dækket uheldet (f.eks. tab og spildt væske).

BEGRÆNSNINGER FOR DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER

Berettigelsen til køb af serviceydelsen til dækning af hændelige skader kræver, at det produkt, der skal omfattes, har fabriksgaranti eller garantiforlængelse med en dækningsvarighed svarende til eller længere end perioden for dækning af hændelige skader.

Hvis beskyttende elementer, som f.eks. covers, tasker eller poser, blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med et omfattet produkt, skal du kontinuerligt bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning af hændelige skader.

Uforsvarlighed, uagtsomhed eller voldsom adfærd omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og anvendelse af det eller de dækkede produkter på en skadelig eller krænkende måde, der kan føre til beskadigelse samt enhver forsætlig beskadigelse af produktet. Eventuelle skader som følge af sådanne handlinger er ikke omfattet af servicen Dækning af hændelige skader.

Servicebegrænsninger (fortsat)

Når den angivne grænse er nået, vil omkostningerne i forbindelse med yderligere krav blive faktureret på basis af time- og materialeforbrug, men alle andre dele af den købte HP Care Pack-service vil fortsat gælde, på nær hvis andet er specifikt dokumenteret i landet, hvor produktet er købt.

For kunder med en historik med mange høje krav forbeholder HP sig ret til at afvise anmodning om køb af ydelsen til dækning af hændelige skader.

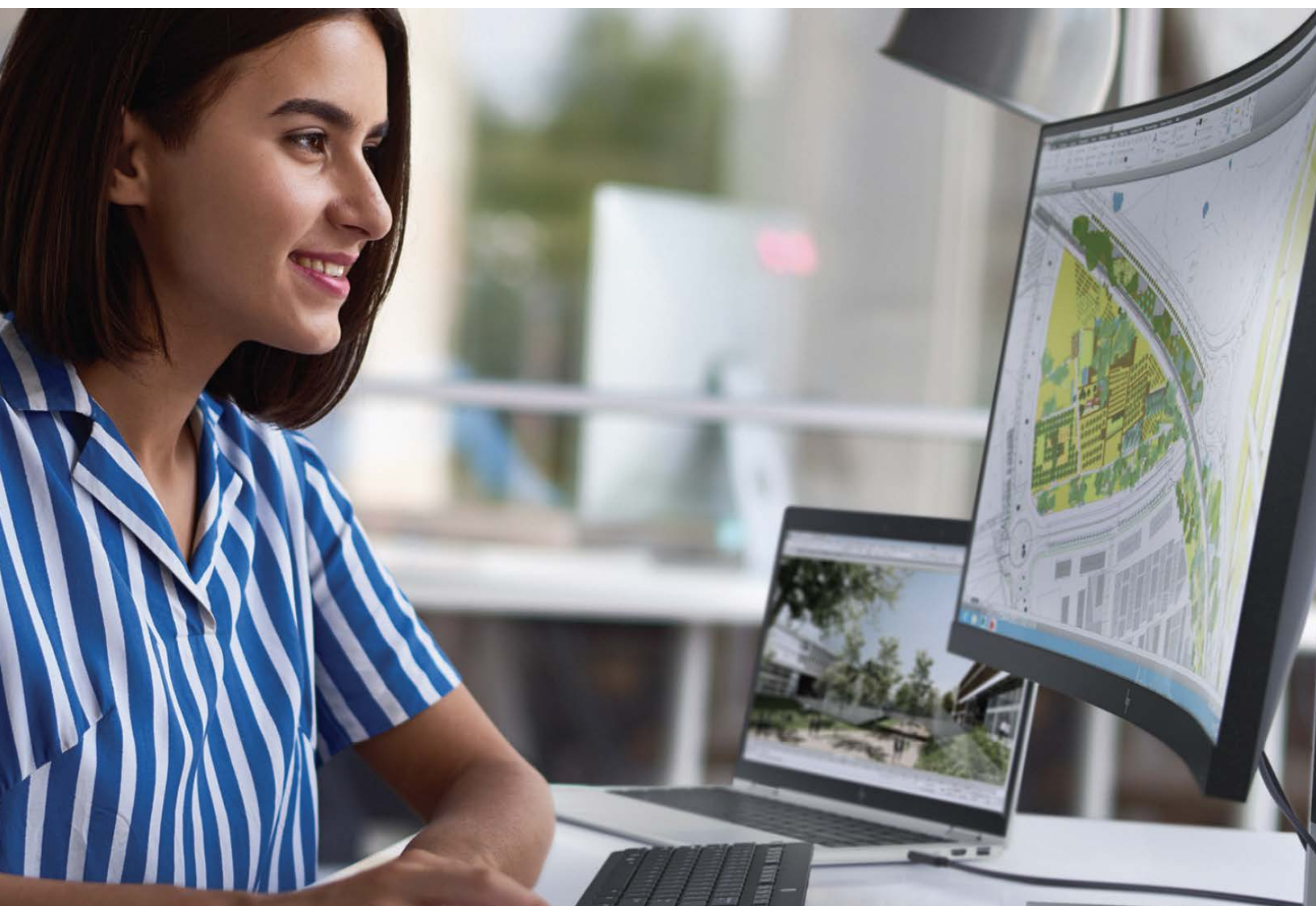
Der kan være landebegrænsninger. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om muligheden for dækning af hændelige skader.

Skader på eksternt udstyr, som er monteret på basisenheden. Dækningen af hændelige skader omfatter kun basiscomputeren.

BEGRÆNSNINGER FOR TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE MEDIER

Tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for diske eller berettigede SSD-/flashdrev, der er ombyttet af HP på grund af fejl. Den gælder ikke for ombytning af diske eller SSD/flashdrev, der ikke har haft fejl.

SSD-/flashdrev, der er angivet af HP som sliddele, og/eller som har overskredet den maksimale, understøttede levetid og/eller den maksimale brugsgrense, der er angivet i producentens betjeningsvejledning, produktets specifikationer eller databladet med tekniske oplysninger, er ikke berettiget til tilbageholdelse af defekte medier.



Servicebegrænsninger (fortsat)

Fejlratene på diske eller SSD-/flashdrev overvåges konstant, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HP med rimelighed kan mene, at du misbruger serviceydelsen til tilbageholdelse af defekte medier (f.eks. ved ombytning af defekte diske eller SSD-/flashdrev med en hyppighed, der væsentligt overstiger standardfejlraten for det involverede system).

HP er under ingen omstændigheder forpligtet, hvad angår indholdet på eller destruktion af diske eller SSD/eller flash drev, som du tilbageholder eller sender til HP. Uanset, hvad der måtte stå i HP's aktuelle standardsalgsbetingelser eller datablade med tekniske oplysninger, kan HP eller dets datterselskaber, underleverandører eller leverandører ikke holdes ansvarlige for nogen former for hændelige skader eller følgeskader eller erstatning for tab eller misbrug af data i forbindelse med service Tilbageholdelse af defekte medier.

BEGRÆNSNINGER FOR REJSEDÆKNING

HP kræver, at du returnerer den defekte enhed i det land, hvor den blev købt, hvis en reparation, herunder Dækning af hændelig skade, kræver ombytning af enheden. Det er ikke muligt at få ombyttet enheden i et andet land end det land, hvor enheden blev købt. Rejsedækningen er begrænset til reparation af den originale enhed på stedet.

Når du rejser til et andet land end det land, hvor enheden blev købt, bliver de beskrevne supportservicer kun ydet, hvis landet/det geografiske område, hvor der er anmodet om service og denne er udført, fremgår af den liste over deltagende lande/geografiske områder, der kan ses [her](#). I henhold til denne aftale er der ikke mulighed for support i lande/geografiske områder, som ikke fremgår af listen. Det kan dog være muligt at få en begrænset service nogle af de steder, der ikke står på listen.

Hvis de dele, der er nødvendige for reparationen, især sprog- eller landespecifikke dele, ikke fås, har du følgende muligheder:

- Udsæt serviceanmodningen, indtil du er tilbage i det land, hvor produktet oprindeligt blev købt.
- Godkend udskiftningen af den defekte, fremmede del med en lokal del (for eksempel engelsk/amerikansk tastatur).

Særlige sprog- eller landespecifikke dele, som f.eks. ikke-internationale engelske tastaturer, tastaturer, der ikke er på lokale sprog, og særlige lokale strømforsyninger er som regel ikke til rådighed, når du rejser internationalt, og de er ikke dækket under vilkår og betingelser for denne aftale, undtagen inden for grænserne af oprindelseslandet.

Anmodning om support uden for oprindelseslandet er begrænset til kun at omfatte basisenheden. Support til eksterne skærme ydes kun i det land, hvor produktet oprindeligt er købt, hvis denne ekstra dækning er valgt. Dockingstationer og portreplikatorer er berettiget til dækning i det værtsland, hvor HP Care Pack'en blev købt, og er ikke omfattet, når du rejser til andre lande.

Ikke-HP-udstyr er ikke omfattet af denne service.

HÆNDELSENS ALVORSGRAD

HP bekræfter et opkald ved at åbne en sag, oplyse dig om sagsnummeret samt den tid, det tager at finde ud af, hvor alvorlig hændelsen er, samt den tid det vil tage at afhjælpe den.

Bemærk: For hændelser, der er modtaget via HP's elektroniske fjernsupportløsning, kontakter HP dig, og beder dig definere hændelsens alvorsgrad og søge for adgang til systemet, inden perioden med svartid på stedet kan begynde. Svartiden for hardwaresupport på stedet afhænger af hændelsens alvorsgrad. Du angiver hændelsens alvorsgrad.

Servicebegrænsninger (fortsat)

Alvorsgrad 1	Kritisk nede	Produktionsmiljø nede; produktsystem eller -program nede/i alvorlig risiko; beskadigelse af data/tab eller risiko; virksomhed alvorligt påvirket; sikkerhedsproblemer.
Alvorsgrad 2	Kritisk degraderet	Produktionsmiljø alvorligt påvirket; produktionssystem eller -program afbrudt/kompromitteret; risiko for gentagelse; alvorlig påvirkning af virksomhed.
Alvorsgrad 3	Normal	Ikke-produktionssystem (f.eks. testsystem) nede eller degraderet; produktionssystem eller -program degraderet visse steder for at undgå fejl; ikke-kritisk funktionstab; begrænset påvirkning af virksomhed.
Alvorsgrad 4	Lav	Ingen påvirkning af virksomhed eller bruger.

REJSEOMRÅDER

Alle svartider for hardwareservice gælder kun for adresser, der ligger under 160 km fra et HP-supportcenter. Svartider til adresser, der ligger mere end 160 km fra et HP-supportcenter, vil have modificerede svartider for længere køretid, som vist i tabellen nedenfor. Afstande, der fremgår herunder, er kun vejledende. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om rejseområder.

0-160 km	Svartid næste dækningsdag på stedet
161-320 km	1 ekstra dækningsdag
321-480 km	2 ekstra dækningsdage
Over 480 km	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer

Ordreoplysninger

Alle enheder og ekstraudstyr, der bliver solgt særskilt i forbindelse med HP Care Pack-tilbud, skal bestilles med samme serviceniveau, som det produkt, de er en del af, hvis dette serviceniveau er tilgængeligt til disse enheder og ekstraudstyr. Tilgængeligheden af serviceydelse og -niveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder. HP Solution Services Care Packs skal købes i forbindelse med køb af hardware og for at være omfattet af løsningens vilkår og betingelser. Kontakt din lokale HP-salgskonsulent eller kanalpartner for at bestille HP-hardwaresupport på stedet eller anmode om flere oplysninger.

Ordreoplysninger

Alle enheder og ekstraudstyr, der bliver solgt særskilt i forbindelse med HP Care Pack-tilbud, skal bestilles med samme serviceniveau, som det produkt, de er en del af, hvis dette serviceniveau er tilgængeligt til disse enheder og ekstraudstyr. Tilgængeligheden af serviceydelse og -niveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder. HP Solution Services Care Packs skal købes i forbindelse med køb af hardware og for at være omfattet af løsningens vilkår og betingelser. Kontakt din lokale HP-salgskonsulent eller kanalpartner for at bestille HP-hardwaresupport på stedet eller anmode om flere oplysninger.

Vilkår og betingelser

Se de komplette [vilkår og betingelser](#) for HP Care Pack.

VILKÅR OG BETINGELSER FOR HP TECHPULSE

Se [vilkår og betingelser](#) for HP TechPulse.

En hvidbog om HP TechPulse-sikkerhed og teknik kan ses [online](#).

Servicelevelaftale, som leveres til dig af en HP-forhandler eller HP-salgsrepræsentant, er omfattet af vilkår og betingelser i den aftale. HP Active Care med HP TechPulse må ikke videresælges eller overføres til en anden virksomhed.

Få flere oplysninger om HP Active Care på webstedet HP Active Care site på hp.com/active-care.

Yderligere oplysninger

Få flere oplysninger ved at kontakte din HP-salgskonsulent eller kanalpartner, eller se hp.com/go/pcandprintservices.

Tilmeld dig for at få opdateringer hp.com/go/getupdated

Del med kollegaer



1. Servicelevelaer og svartider for HP Care Packs afhænger af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Få flere oplysninger på hp.com/go/cpc. HP's services er underlagt HP's gældende servicevilkår og -betingelser, som kunden er underrettet om på købstidspunktet. Kunder 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.
2. Supportmuligheder afhænger af lande og områder.
3. Hvis Tilbageholdelse af defekte medier købes sammen med HP Active Care, bliver alle udskiftede drev tilbageholdt af kunden.
4. HP Active Care kræver, at HP TechPulse er installeret. Kunder skal manuelt downloade HP TechPulse Windows-programmet fra www.hpdaas.com/software eller give deres samtykke i forbindelse med første opstart af hardwaren, hvilket gør det muligt for HP at installere HP TechPulse og indsamle de oplysninger, der er relateret for enheden. HP Services Scan leveres på udvalgte, kommercielle HP-enheder via Windows Update og kontrollerer berettigelsen på den enkelte hardwareenhed for at fastslå, om der er købt en HP TechPulse-aktiveret tjeneste og downloader automatisk den relevante software. Hvis du vil deaktivere denne funktioner, skal du følge instruktionerne på <http://www.hpdaas.com/requirements>. HP TechPulse er en telemetri- og analyseplatform, der leverer kritiske data om enheder og programmer. Sælges ikke som en separat tjeneste. HP TechPulse følger stringent GDPR-forordningen om beskyttelse af personlige oplysninger og er ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- og SOC2 Type2-certificeret til IT-sikkerhed. Internetadgang med forbindelse til TechPulse-portal er påkrævet. Se de komplette systemkrav på <http://www.hpdaas.com/requirements>.
5. Service omfatter op til seks ekstraudstyr, som f.eks. dockingstationer, skærme, tastaturer, headsets og mus samt support på stedet for den omfattede hovedenhed.
6. Sælges separat eller som ekstraudstyr.

