

Informatieblad voor HP Offsite Support

Informatieblad van toepassing op HP Offsite Support, pickup-and-return en retour aan depot

Aanvullende ondersteuning voor een betaalbare prijs

Met HP Offsite Support kun je vertrouwen op hoogwaardige probleemoplossing op afstand wanneer je extra ondersteuning nodig hebt maar het budget krap is.¹ Zorg dat je werknemers weer productief kunnen werken dankzij handige IT-ondersteuning op afstand waarmee problemen met apparaten in 85% van de gevallen direct worden opgelost.² Voor meer complexe problemen kun je jouw apparaat afgeven of opsturen naar een HP expert ter reparatie.

Overzicht

- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Reparatie in door HP aangewezen reparatiecentra (inclusief reserveonderdelen en arbeid)
- Retourzending van werkend product
- Firmware-updates voor bepaalde producten

Voordelen

- Kwalitatieve break-fix-ondersteuning
- Betaalbare prijs

Kenmerken en leveringspecificaties

HP Offsite Support biedt hoogwaardige offsite ondersteuning en reparatie met hulp op afstand voor je gedekte hardware. De service omvat offsite reparatie of vervanging, inclusief materiaal, onderdelen, arbeid en de kosten van de retourzending. HP Offsite Support kan worden geleverd via een door HP aangewezen koerier die het te repareren apparaat ophaalt en het apparaat na oplossing van het probleem per koerier terugstuurt naar de klant. HP kan de klant echter ook voorzien van een postlabel zodat de klant het apparaat naar HP kan verzenden. HP stuurt het apparaat na oplossing van het probleem dan terug naar de klant.

HP biedt diverse serviceniveaus met verschillende verzendopties naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. Deze worden hieronder beschreven.

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Als je contact wilt opnemen met HP, word je aangeraden digitaal een case aan te maken op <https://support.hp.com/>. Na ontvangst en registratie van je case zal HP het hardware-incident isoleren, analyseren en oplossen. HP zal op afstand diagnoses uitvoeren met behulp van elektronische tools waarmee toegang wordt verkregen tot de gedekte producten of zal andere middelen gebruiken om het incident op afstand op te lossen. HP zal de klant tijdens de dekkingsuren van de service op afstand helpen bij het installeren van firmware en repareren van onderdelen ('Customer Self Repair').

Incidenten met gedekte hardware kunnen 24/7 worden gerapporteerd aan gespecialiseerde HP medewerkers via onze website. (Ga naar <https://support.hp.com>, kies het tabblad "Bedrijfsondersteuning" en klik op "Een nieuwe case aanmaken".) Hier kunnen klanten ook hun cases beheren. Tijdens werkuren kunnen klanten telefonisch of via chat contact opnemen met HP voor elke aangemaakte case. Klanten kunnen ook het HP Customer Support Center bellen

tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Mogelijk is er uitgebreide telefonische ondersteuning beschikbaar.³ Klanten die rechtstreeks contact opnemen met HP via telefoon of chat, worden geholpen door standaardmedewerkers die eerst de benodigde administratieve gegevens van klanten verzamelen en hun recht op de service verifiëren.

Dit duurt mogelijk langer en vergt meer inspanning van de klant dan het starten van een ondersteuningsaanvraag via de website voor HP Klantenondersteuning, wat ten zeerste wordt aanbevolen. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door de case te registreren en een case-ID toe te wijzen. Deze case-ID wordt vervolgens doorgegeven aan de klant. HP behoudt het recht om voor alle gerapporteerde incidenten vast te stellen dat deze zijn opgelost.

TOEGANG TOT ELEKTRONISCHE INFORMATIESERVICES BETREFFENDE ONDERSTEUNING

Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot bepaalde commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde tools. Je hebt toegang tot:

- Bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals een abonnement op hardwaregerelateerde servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het uitwisselen van ideeën over de beste werkwijze met andere geregistreerde gebruikers.
- Uitgebreide zoekmogelijkheden op internet in de desbetreffende documenten voor technische ondersteuning om problemen sneller op te lossen.
- Bepaalde door HP ontwikkelde ondersteunende diagnostische tools met wachtwoordbeveiliging.
- Een webgebaseerde tool (ga naar <https://support.hp.com> en kies het tabblad "Bedrijfsondersteuning") om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen. Deze tool maakt gebruik van een prekwalificatieproces voor snelle probleemoplossing. Het ondersteunings- of serviceverzoek wordt dan doorgestuurd naar een technisch medewerker die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Met deze tool kan tevens de status van ingediende ondersteunings- of serviceverzoeken worden geraadpleegd en kan erover worden gecommuniceerd.
- Knowledge databases van HP en van andere fabrikanten voor bepaalde producten van derden, waarin je productinformatie kunt opzoeken en ophalen, antwoorden op ondersteuningsvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

OFFSITE ONDERSTEUNING EN MATERIAAL

Als HP vaststelt dat het probleem niet op afstand kan worden opgelost, verwijst HP de klant door naar een door HP aangewezen reparatiecentrum om de defecte hardware te retourneren. Afhankelijk van de beschikbaarheid van dekking in jouw regio kan het apparaat ook door HP worden opgehaald bij de klant. HP zal technische ondersteuning bieden op een externe locatie. HP levert alle door HP ondersteunde onderdelen en materialen die nodig zijn om de hardware weer te laten functioneren. HP kan naar eigen inzicht beslissen om de desbetreffende hardware te vervangen. Vervangende onderdelen en producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuw. Vervangen onderdelen en producten worden eigendom van HP.

HP firmware-updates zijn beschikbaar voor klanten met een actieve overeenkomst die hun recht geeft op toegang tot deze updates. In het kader van deze service heb je het recht om voor gedekte producten firmware-updates te downloaden, te installeren en te gebruiken. Hiervoor gelden de licentiebeperkingen van de huidige standaardverkoopvoorwaarden van HP. HP kan deze firmware-updates leveren, installeren of helpen te installeren in combinatie met offsite hardwareondersteuning als je een geldige licentie hebt om de desbetreffende software-updates te gebruiken.

Je dient te beschikken over de juiste licenties voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is. HP heeft mogelijk een analyse van het serviceniveau van de gedekte producten nodig. In dat geval neemt een geautoriseerde HP vertegenwoordiger contact met je op om een afspraak te maken voor het uitvoeren van de analyse. Tijdens deze analyse verzamelt HP belangrijke informatie over de systeemconfiguratie, waardoor de technische medewerkers van HP mogelijke toekomstige hardwareproblemen kunnen onderzoeken en verhelpen en reparaties zo snel en efficiënt mogelijk kunnen afronden. Naar eigen inzicht van HP kan de analyse van het serviceniveau worden uitgevoerd via systeemtoegang op afstand, via remote tools of telefonisch.

ESCALATIEBEHEER

HP heeft formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen. Het lokale HP kantoor coördineert de probleemescalatie en kan daarbij een beroep doen op de expertise van technici van HP en/of andere geselecteerde leveranciers.

VOLTOOIING VAN DE WERKZAAMHEDEN

Reparaties worden als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. HP is niet aansprakelijk voor eventueel verlies van gegevens. De klant is verantwoordelijk voor het implementeren van gepaste back-upprocedures. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een standalone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP kan naar eigen inzicht bepalen welk testniveau vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd.

VERZENDING NAAR HET DOOR HP AANGEWEEZEN REPARATIECENTRUM

Afhankelijk van de beschikbare dekking op de locatie van de klant biedt HP verschillende verzendopties voor de verzending van het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum:

- Ophalen door HP: een door HP geautoriseerde koerier haalt het defecte product op bij de locatie van de klant (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend).³
- Bezorging door de klant zelf: de klant is verantwoordelijk voor het verpakken en verzenden/afleveren van het defecte product naar een door HP aangewezen reparatiecentrum.

RETOURNEERSERVICE

HP biedt een retourneerservice die reparatie of vervanging en retourzending van het defecte product omvat, inclusief alle onderdelen, arbeid en transport.

Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende pc's van HP en omvat tevens door HP ondersteunde en geleverde interne onderdelen zoals geheugen en optische schijven. Dit omvat dekking voor aangesloten HP accessoires die zijn meegeleverd in de originele verpakking van de pc, zoals een bekabelde muis, een bekabeld toetsenbord of een netvoedingsadapter. HP Care Pack Services met deze dekkingsbeperking bieden geen dekking voor externe HP monitors. Bij all-in-one apparaten is het scherm wel inbegrepen; dit wordt niet als een aparte, externe monitor beschouwd. Een tweede monitor, die bijvoorbeeld op een all-in-one apparaat is aangesloten, wordt niet door dit HP Care Pack gedekt.

Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant vervangbare batterijen, pennen voor tablet-pc's en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en apparatuur van derden, worden niet gedekt door de service. Batterijproblemen (behalve normale slijtage) op zakelijke mobiele HP pc's zijn gedekt binnen de garantieperiode van de HP hardware of tot een maximum van 3 jaar, als er een Care Pack voor de hardware is geregistreerd. Wil je ook dekking voor een batterij die minder goed oplaadt, dan heb je een apart Battery Replacement Care Pack nodig.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, is mogelijk een upgradetraject vereist. HP zal met jou samenwerken om een vervangend product aan te raden. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale ondersteuningscapaciteit).

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

HP behoudt zich het recht voor om het servicecontract te annuleren als essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.

HP adviseert je met klem om de juiste HP ondersteuningsoplossing op afstand te installeren en een veilige verbinding naar HP te gebruiken om levering van de service mogelijk te maken. Als niet de juiste HP ondersteuningsoplossing op afstand is geïnstalleerd, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is het bedrijf daartoe ook niet verplicht.

Als de klant zijn verplichtingen zoals hieronder vermeld niet nakomt, zijn HP en de door HP geautoriseerde serviceprovider niet verplicht om de beschreven services te verlenen.

De klant of geautoriseerde HP vertegenwoordiger moet de hardware binnen 10 dagen na aanschaf van deze service registreren voor ondersteuning. Raadpleeg hiervoor de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het e-maildocument dat HP heeft verstrekt, of gebruik een andere methode die HP heeft aangegeven. HP Care Pack ondersteuningsservices zijn niet van toepassing op hardware die buiten het land van aankoop wordt gebruikt, tenzij anders vermeld in het informatieblad.

De klant moet HP bijstaan bij het op afstand verhelpen van problemen als HP hierom vraagt. De klant moet het volgende doen:

- Alle informatie beschikbaar stellen die HP nodig heeft om tijdige, professionele ondersteuning op afstand te verlenen en die HP in staat stelt te bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning.
- Zelftests starten en andere diagnostische tools en programma's installeren en uitvoeren. HP kan de klant ertoe verplichten een print van de resultaten van alle eerder uitgevoerde zelftests mee te sturen met het defecte product.
- Op verzoek van HP al het redelijke doen om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen.

De klant moet het product naar behoren verpakken en klaarmaken voor afhaling, voor de gekozen verzendwijze of voor verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om alle persoonlijke en/of vertrouwelijke data van het defecte product te verwijderen voordat het ter reparatie of vervanging wordt geretourneerd naar een door HP aangewezen locatie. HP is niet verantwoordelijk voor de data op het geretourneerde product.

BEPERKINGEN VAN DE SERVICE

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via diagnose en ondersteuning op afstand, offsite service, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Een voorbeeld van een andere servicemethode is levering per koerier van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of (indien overeengekomen met de klant) andere onderdelen die door HP zijn aangemerkt als onderdelen voor reparaties die door de klant zelf kunnen worden uitgevoerd (CSR of Customer Self Repair), of een geheel vervangend product. HP bepaalt de toepasselijke leveringsmethode die nodig is om de klant een effectieve en snelle ondersteuning te bieden.

Als HP vaststelt dat het probleem niet op afstand kan worden opgelost, verwijst HP de klant door naar een door HP aangewezen reparatiecentrum om de defecte hardware te retourneren. Afhankelijk van de beschikbaarheid van dekking in jouw regio kan het apparaat ook door HP worden opgehaald bij de klant.

UITSLUITINGEN VAN HP ESSENTIAL SUPPORT

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen.
- Services die nodig zijn omdat oplossingen, reparaties, patches of modificaties die HP heeft geleverd, niet zijn uitgevoerd.
- Services die nodig zijn omdat eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet zijn genomen.

- Services die nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- Services die nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen door niet-HP medewerkers om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.
- Preventief gebruikersonderhoud.

MAXIMAAL ONDERSTEUNDE LEVENSDUUR/GEBRUIKSLIMIET

Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximale gebruikslimiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische informatieblad voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.

Optionele functies voor aanvullende dekking

Zorg ervoor dat je werknemers overal inzetbaar zijn en breid je ondersteuning uit met aangepaste opties.

BATTERY REPLACEMENT

Met de service Battery Replacement kunnen defecte batterijen zowel offsite als onsite worden vervangen.⁴ Bij beide opties wordt één vervangende batterij geleverd als wordt gedetecteerd dat de oorspronkelijk aangeschafte batterij een defect vertoont als gevolg van materiaal- of productiefouten of als de oplaadcapaciteit minder dan 50% bedraagt. Aanvullende informatie en uitsluitingen met betrekking tot de service Battery Replacement worden beschreven op het informatieblad voor [Battery Replacement](#).

DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Met de service Defective Media Retention houdt je bedrijf de controle over defecte harde schijven, wat het risico verkleint dat gevoelige gegevens in gevaar komen.^{3,4,5} Met deze service kun je kapotte harde schijven of onderdelen van SSD-/USB-opslagmedia behouden als je deze niet wilt vrijgeven omdat ze gevoelige informatie kunnen bevatten. Alle geschikte schijven in een gedekt systeem vallen onder de service Defective Media Retention. Aanvullende informatie en uitsluitingen van de service Defective Media Retention worden beschreven op het informatieblad voor [Defective Media Retention](#).

DEVICE LIFE EXTENSION

Optimaliseer IT-investeringen en verklein je CO₂-impact door de levensduur van bestaande apparaten te maximaliseren met HP Device Life Extension.⁶ Verbeter de prestaties op een veilige manier en pak problemen met verouderde pc's aan die de grootste belemmering vormen voor de productiviteit van je werknemers en IT-teams. Aanvullende informatie en uitsluitingen met betrekking tot de service Device Life Extension worden beschreven op het informatieblad voor [Device Life Extension](#).

PERIPHERAL CARE PACK

Voor volledige ondersteuning van je productiviteitstools kun je dekking toevoegen voor maximaal 6 accessoires die op je pc zijn aangesloten.^{4,7} Als je het HP Peripheral Care Pack hebt gekocht, dekken de Peripheral Services niet alleen de basiseenheid voor deze service, maar ook 6 door HP ondersteunde en op de basiseenheid aangesloten randapparaten, zoals bijvoorbeeld maximaal 2 externe monitors, dockingstations, een draadloze muis, een draadloos toetsenbord en HP headsets. Het randapparaat valt alleen onder het Peripheral Care Pack als het tegelijk met de basiscomputer is aangeschaft.

Algemene voorwaarden zijn van toepassing

Zie de volledige [algemene voorwaarden](#) voor Care Packs.

Voor meer informatie

over services van HP neem je contact op met onze verkoopkantoren of resellers over de hele wereld of ga je naar hp.com/support-services



1. HP Offsite Support is beschikbaar op het moment van aanschaf van het apparaat. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Op basis van gegevens over de wereldwijde klantenondersteuning van HP van januari 2022 t/m oktober 2022.
3. Serviceniveaus en responstijden kunnen afhankelijk van je land of regio variëren.
4. Wordt apart of als extra optie verkocht. Accidental Damage Protection moet worden aangeschaft bij aankoop van het apparaat. Andere Care Packs moeten worden aangeschaft binnen 30 dagen na aankoop van het apparaat. Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde algemene voorwaarden van HP, die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten. De algemene voorwaarden van HP en de HP garantie op je HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.
5. Bij aanschaf van Defective Media Retention houdt de klant de defecte schijven.
6. De service HP Device Life Extension is bedoeld voor zakelijke HP pc's. Door HP gecertificeerde partners voeren functionele diagnoses uit, verwijderen gegevens, reinigen de binnen- en buitenkant, verbeteren de prestaties van het apparaat en voeren een re-imaging en platformupdates uit.
7. De service is beschikbaar op zakelijke desktops, Workstations, mobiele Workstations en bepaalde laptops.