

Onsite Support for Print

Onsite Support for Print (markedsført som Premium Support for Print) leverer fjernassistanse og støtte på stedet for dekket maskinvare, og bidrar til å forbedre produktenes oppetid.³ Velg mellom flere tjenestenivåalternativer. De har ulike dekningsvindukombinasjoner for støtte på stedet, med forskjellig varighet for å imøtekomme dine spesifikke tjenestebehov.

Velg mellom en rekke tjenestenivåalternativer som passer dine spesifikke behov.

Tjenesten omfatter følgende:

- Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte
- Maskinvarestøtte på stedet
- Erstatningsdeler og -materiell
- Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter
- Et utvalg dekningsvinduer og responstider
- Tilgang til kundestøtte for elektronisk informasjon og tjenester

Tjenestefordeler:

- Forbedret produktoppetid
- Fleksibilitet til å oppfylle spesifikke tjenestebehov
- Praktisk kundestøtte på stedet fra kvalifiserte eksperter
- Valgfri innsikt i enhetstilstand bidrar til raskere isolering, diagnostisering og utbedring av problemer. Dette er tilgjengelige i utvalgte land²

Tjenestedetaljer og leveransespesifikasjoner

EKSTERN PROBLEMDIAGNOSTIKK OG KUNDESTØTTE

Den beste måten å kontakte HP på, er å opprette en konto og deretter en sak digitalt på <https://support.hp.com/>. Etter mottak og bekrefting av saken din vil HP begynne med å isolere, feilsøke og løse maskinvareproblemet. Før assistanse på stedet vil HP utføre fjerndiagnostikk ved hjelp av elektronisk fjernstøtte for å få tilgang til dekkede produkter eller bruke andre tilgjengelige midler for å legge til rette for ekstern løsning.

Problemer med dekket maskinvare kan rapporteres til HPs spesialagenter via nettstedet (gå til <https://support.hp.com/>, velg fanen «Bedriftsstøtte» og velg «Opprett ny sak»). Kunder kan deretter administrere sakene sine derfra. I løpet av kundetjenestevinduet kan kunder kontakte HP via telefon eller nettprat i forbindelse med en sak som er opprettet. Kunder kan også ringe HPs kundestøttesenter, unntatt fridager.¹ Kunder som kontakter HP direkte via telefon eller nettprat, vil komme i kontakt med standardagenter, som begynner med å samle inn nødvendig administrativ informasjon for å identifisere kundene og bekrefte retten til tjenesten. Denne alternative ruten kan ta lengre tid og kreve mer kundeinnsats enn å starte alle støtteopplevelsene fra nettet, noe som anbefales på det sterkeste. HP bekrefter mottak av tjenesteforespørselen ved å loggføre saken, tildele en saks-ID og formidle saks-ID-en til deg. HP forbeholder seg retten til å bestemme den endelige løsningen på alle rapporterte problemer.

HP vil i løpet av støtteperioden gi telefonassistanse under tjenestedekningsvinduet for kundeinstallerbare fastvare og selvreparasjonsdeler.

MASKINVARESTØTTE PÅ STEDET

For maskinvareproblemer som ikke kan løses eksternt, vil en autorisert representant yte teknisk støtte på stedet for dekkede maskinvareprodukter, og sette dem tilbake i driftsmessig stand. HP kan velge å bytte ut visse produkter i stedet for å reparere dem. Erstatningsprodukter vil være nye eller som nye i bruk. Defekte produkter blir HPs eiendom. Etter ankomst vil representantene levere tjenester på stedet eller eksternt, etter eget skjønn, til produktene er reparert. Arbeidet kan bli midlertidig avbrutt dersom deler eller ytterligere ressurser er nødvendige, men vil fortsette når dette er på plass.

FUNKSJONER OG SPESIFIKASJONER

Utbedring ved feil: På tidspunktet for levering av teknisk kundestøtte på stedet kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer og ikke-kunde-installerbare fastvareoppdateringer for dekkede maskinvareprodukter som kreves for at produktene skal kunne settes i drift igjen, eller for å opprettholde støtte fra HP.

Utbedring på forespørsel: På forespørsel fra deg kan HP installere kritiske, ikke-kunde-installerbare fastvareoppdateringer som anbefales av HPs produktdivisjon for umiddelbar installering på dekkede maskinvareprodukter.

ERSTATNINGSDELER OG -MATERIELL

HP dekker HP-støttede erstatningsdeler og materialer som er nødvendige for opprettholdelse av produktets drift, herunder deler og materialer for tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. Erstattede deler vil være nye eller tilsvare funksjonelt nye når det gjelder ytelse. Erstatningsdeler og produkter vil bli HPs eiendeler. Dersom du ønsker å beholde, avmagnetisere eller på annen måte fysisk ødelegge utskiftede deler, vil du bli fakturert og pålagt å betale listepreisen for erstatningsdelen.

Rekvisita og forbruksdeler støttes ikke, og vil ikke bli levert som en del av denne tjenesten. Vilkår for standard garanti gjelder for rekvisita og forbruksdeler. Reparasjon eller erstatning av eventuelle rekvisita eller forbruksdeler er ditt ansvar. Noen unntak kan være gjeldende. Kontakt HP for å få mer informasjon. Se delen Dekning for mer informasjon.

FASTVAREOPPDATERINGER FOR UTVALGTE PRODUKTER

HPs fastvareoppdateringer er tilgjengelige for kunder med en aktiv avtale som gir dem rett til å få tilgang til disse oppdateringene. Som del av denne tjenesten har du rett til å laste ned, installere og bruke fastvareoppdateringer for produkter som dekkes, underlagt lisensbegrensninger i nåværende standard salgsvilkår for HP. HP kan levere, installere eller bistå med installasjonen av fastvareoppdateringer i forbindelse med maskinvarestøtte på stedet dersom du har gyldig lisens for bruk av de relaterte programvareoppdateringene.

BIBEHOLD AV DEFEKTE MEDIER

Kunder kan beholde defekte harddisker eller komponenter i SSD-/flash-stasjoner som kundene ikke ønsker å gi avkall på på grunn av sensitive data de måtte inneholde. Alle kvalifiserte stasjoner på et dekket system må være en del av ordningen med bibehold av defekte medier.

VALGFRI INNSIKT I ENHETSTILSTAND

Valgfri innsikt i enhetstilstand er tilgjengelig for å identifisere, diagnostisere og utbedre problemer.² For å aktivere innsikt i enhetstilstand må kunden aktivere HP Device Health-appen ved å følge instruksjonene på tidspunktet for skriveroppsettet.

Hvis du velger å aktivere denne appen, samles og analyseres ytelsesinformasjon om skriveren og programvaren automatisk for å diagnostisere problemer raskt og forbedre

kundestøtten. Disse dataene samles inn for kundeopplevelse og produktstøtte (med kundens tillatelse).

Dekning

Denne tjenesten gir dekning for kvalifiserte HP-skrivere, flerfunksjonsskrivere og andre HP-merkede maskinvareprodukter, herunder HP-støttede og leverte interne komponenter, for eksempel minne. Dette omfatter tilkoblet HP-merket tilbehør som er kjøpt samlet og inkludert i originalemballasjen til hovedskriveren eller flerfunksjonsskriveren, for eksempel et etterbehandlingstilbehør eller papirskuff.

Forbruksartikler som vedlikeholdssett og annen rekvisita samt brukervedlikehold og ikke-HP-enheter dekkes ikke av denne tjenesten.

For reservedeler og komponenter som har gått ut av produksjon, kan det være nødvendig med oppgradering. Oppgraderinger for deler eller komponenter utgått av produksjon, kan i noen tilfeller føre til ekstrakostnader. HP vil samarbeide med deg for å anbefale erstatninger. Ikke alle komponenter vil ha tilgjengelige erstatningsdeler i alle land grunnet lokal støttekapasitet.

Dekningsvindu

Dekningsvinduet spesifiserer tidsrommet den beskrevne tjenesten kan tilbys på stedet eller som fjernreparasjon eller fjernstøtte. Tjenesten er tilgjengelig fra mandag til fredag.

En autorisert HP-representant vil ankomme stedet i løpet av dekningsvinduet for å starte vedlikehold av maskinvare innen passende responsintervall etter at samtalen er mottatt og bekreftet av HP. Samtaler som mottas utenfor dekningsvinduet, loggføres på samtaletidspunktet, bekreftes for neste dekningsdag, og betjenes innen passende responsintervall.

Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet¹.

TJENESTENIVÅALTERNATIVER

Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet og dekning.

Tjenestealternativ	Dekningsvindu
Respons neste virkedag, standard åpningstid	9 timer per dag (8:00 til 17:00 lokal tid),
4 timers responstid, standard arbeidstid	5 dager per uke (mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager)

LEVERINGSSPESIFIKASJONER

RESPONSTID PÅ STEDET

For problemer med dekket maskinvare som ikke kan løses eksternt, vil HP iverksette kommersielt rimelige tiltak på stedet innen den angitte responstiden (dvs. på neste dekningsdag eller innen fire timer). Responstid på stedet begynner når den innledende saken har blitt mottatt og bekreftet av HP, og avsluttes når den autoriserte representanten fra HP ankommer stedet, eller når HP avgjør at det rapporterte problemet ikke krever et inngrep for øyeblikket. Responstider måles bare i løpet av dekningsvinduet, og kan overføres til neste dag med et dekningsvindu.

OPPTRAPPING

HP har etablert formelle opptrappingsprosedyrer for å forenkle løsning av komplekse problemer. Lokal HP-ledelse vil koordinere problemets opptrapping, innhente de nødvendige kvalifiserte HP-ressurser eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsningen.

TILGANG TIL KUNDESTØTTE FOR ELEKTRONISK INFORMASJON OG TJENESTER

Som del av denne tjenesten gir HP tilgang til bestemte kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Du har tilgang til følgende:

- Visse funksjoner som er gjort tilgjengelig for registrerte brukere, for eksempel abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i støtteforumer for å løse problemer og dele erfaringer med andre registrerte brukere.
- Utvidede nettbaserte søk i tekniske støttedokumenter for raskere problemløsning.

- Enkelte diagnoseverktøy med passordtilgang som eies av HP.
- Et nettbasert verktøy for innsending av spørsmål direkte til HP. Dette verktøyet bidrar til å løse problemer raskt via en førkvalifiseringsprosess som leder støtte- eller tjenesteforespørselen til en ressurs som er kvalifisert til å svare på spørsmålet. Det gir også muligheten til å se statusen for alle innsendte forespørsler om kundestøtte eller tjeneste, herunder saker sendt inn over telefonen.
- Kunnskapsdatabaser drevet av HP og en tredjepart for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søke etter og hente produktinformasjon, finne svar på spørsmål og delta i kundestøtteforumer. Denne tjenesten kan være begrenset av tilgangsrestriksjoner fra tredjeparter.

ELEKTRONISK FJERNSTØTTELØSNING

Den elektroniske fjernstøtteløsningen gir gode feilsøknings- og reparasjonsmuligheter for kvalifiserte produkter. Kan inneholde fjernløsninger for systemtilgang, og kan tilby praktisk, sentral administrasjon og tilgang til historikk og åpne problemer. Fjernsystemtilgang kan hjelpe HPs støttespesialist til å gi mer effektiv feilsøking og raskere problemløsning. HPs kundestøttespesialister vil bare bruke ekstern systemtilgang med din tillatelse.

FERDIGSTILLELSE AV ARBEIDET

Reparasjoner anses som fullført når HP har bekreftet at maskinvarefeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut. HP-verifisering kan oppnås ved gjennomføring av en test utført av kunden, frittstående diagnostikk eller visuell bekreftelse av korrekt drift. HP vil etter eget skjønn avgjøre nødvendig nivå av testing for å kontrollere at maskinvaren er reparert. HP kan etter eget skjønn midlertidig eller permanent erstatte produktet for å møte den garanterte reparasjonstiden. Erstatningsprodukter er nye eller som nye i bruk. Defekte produkter blir HPs eiendom. HP avgjør endelig løsning av alle rapporterte problemer.

Kundeansvar

Hvis spesifisert kundeansvar ikke oppfylles, vil ikke HP (i) være forpliktet til å levere tjenestene som beskrevet, eller (ii) yte en slik tjeneste på din bekostning til gjeldende tid og rådende materialpriser.

Dersom det kreves av HP, må du eller en autorisert HP-representant aktivere maskinvareproduktet som skal støttes innen 10 dager etter kjøpet av denne tjenesten. Dette gjøres ved hjelp av registreringsinstruksjoner som finnes i Care Pack eller e-post fra HP, eller som på annet vis beskrevet av HP. Dersom et produkt som dekkes flyttes til ny lokalisasjon, må aktivering og registrering (eller endring av eksisterende HP-registrering) skje innen 10 dager etter endringen.

En passende HP-løsning for fjernsupport, med sikker tilkobling til HP, er sterkt anbefalt for responstid på stedet for maskinvare. Du må levere alle nødvendige ressurser, i henhold til utgivelsesmerknadene for HPs eksterne støtteløsning, for å muliggjøre levering av tjenesten og alternativene. Når en HP-løsning for fjernstøtte er installert, må du også vedlikeholde kontaktdetaljene som er lagt inn i fjernstøtteløsningen, da HP vil bruke disse ved respons på en enhetsfeil. Ta kontakt med din lokale HP-representant for nærmere informasjon om krav, spesifikasjoner og begrensninger.

Ved forespørsel må du bistå HP med ekstern problemløsningsinnsats med følgende handlinger:

- Oppgi all informasjon som kreves for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern støtte, og for å gjøre det mulig for HP å bestemme graden av støtte det kvalifiseres for.
- Start selvtester og installer og kjør andre diagnostiske verktøy og programmer
- Installer fastvareoppdateringer og oppdateringer som kan installeres av kunden.
- Utfør andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer, hvis HP ber deg om det.

Du er ansvarlig for å installere, på en riktig måte, kritiske fastvareoppdateringer som kan installeres av kunden, i tillegg til selvreparasjonsdeler og erstatningsprodukter som leveres til kunden. Du godtar å betale tilleggskostnader hvis du ber HP om å installere fastvareoppdateringer eller oppdateringer som kan installeres av kunden. Tilleggskostnader du mottar, vil være basert på tids- og materialbruk, med mindre annet er skriftlig avtalt tidligere.

Dersom selvreparasjonsdeler eller erstatningsprodukter sendes til deg for å løse et problem, er du ansvarlig for å returnere disse innen en tidsperiode spesifisert av HP. Dersom HP ikke mottar den defekte delen eller produktet innen

angitt tidsperiode, eller dersom delen eller produktet er avmagnetisert eller har andre skader ved mottak, vil du bli pålagt å betale HPs listepriis, som er satt av HP, for den defekte delen eller produktet.

Hvis defekte medier skal beholdes, er følgende kundens ansvar:

- Behold fysisk kontroll over disker eller SSD-/flash-stasjoner til enhver tid. HP er ikke ansvarlig for data som oppbevares på disker eller SSD-/flash-stasjoner.
- Sørg for at eventuelle sensitive data på disker eller SSD-/flash-stasjoner som beholdes, makuleres eller forblir sikret.
- Gi HP identifikasjonsinformasjon for hver medium som beholdes, og fyll ut et dokument levert av HP som bekrefter at du beholder mediene.
- Makuler de beholdte diskene eller SSD-/flash-stasjonene og sørg for at diskene eller SSD-/flash-stasjonene ikke tas i bruk igjen.
- Avhend alle beholdte disker eller SSD-/flash-stasjoner i samsvar med gjeldende miljømessig lovgivning og regulering.

Forutsetninger

Du må ha passende lisenser for eventuell underliggende fastvare som vil bli dekket under disse tjenestene. HP kan kreve en tjenestenivåanalyse på dekkede produkter. I så fall vil en autorisert HP-representant ta kontakt for å tilrettelegge for at tjenestenivåanalysen utføres. Under denne analysen vil HP samle inn nøkkelinformasjon om systemkonfigurasjon, noe som gjør det mulig for HPs løsningsingeniører å kartlegge og feilsøke mulige fremtidige maskinvareproblemer og fullføre reparasjoner så raskt og effektivt som mulig. Tjenestenivåanalyser kan utføres på stedet, via fjerntilgang til systemet, eksterne verktøy eller over telefonen, etter HPs eget skjønn.

For tjenestens responstid på stedet anbefaler HP på det sterkeste at du installerer og kjører den korrekte HP-fjernstøtteløsningen via en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. Hvis den korrekte HP-fjernstøtteløsningen ikke rulles ut, vil ikke HP være i stand til å tilby tjenesten som definert og vil ikke være forpliktet til å yte tjenesten. Ekstra kostnader vil påløpe for installering på stedet av fastvare som ikke kan installeres av kunden, hvis den korrekte HP-fjernstøtteløsningen ikke rulles ut.

Tjenestens begrensninger

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og støtte, tjenester som leveres på stedet eller via andre tjenesteleveransemetoder. Disse kan omfatte levering, via bud, av selvreparasjonsdeler eller et helt erstatningsprodukt. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som kreves for å yte rettidig og effektiv støtte.

HP konstruerer produktene sine slik at de kan repareres av kunden. Selvreparasjon er en viktig komponent i HPs garantivilkår. Det gjør det mulig for HP å sende reservedeler direkte til deg så snart feilen er bekreftet. Delene blir normalt sendt med levering neste dag, for at du skal motta dem så raskt som mulig. Du kan deretter bytte delene når det passer deg.

«Obligatorisk» selvreparasjon er inkludert i visse produkters standardgaranti. Selvreparasjon er valgfritt for kunder med HP Care Pack eller en kontraktfestet støtteavtale. Med «valgfri» selvreparasjon kan du velge om du ønsker å foreta reparasjonen selv, eller at HP-servicepersonale utfører erstatningen uten ekstrakostnad i dekningsvinduet for produktservice.

HP Care Pack og kontraktfestede støtteavtaler som omfatter vilkår for tjenester på stedet, vil føre til at selvreparasjonsdeler blir sendt direkte til deg hvis du velger selvreparasjon. I motsatt fall vil en HP-kundestøtterepresentant ankomme på stedet for å utføre reparasjonen dersom du bestemmer deg for ikke å benytte selvreparasjon.

Dersom du samtykker til anbefalt selvreparasjon, og en selvreparasjonsdel er levert for å kunne returnere systemet til driftstilstand, skal tjenestenivået «på stedet» ikke være gjeldende. Da er det HPs praksis å ekspressende den driftskritiske selvreparasjonsdelen til deg.

Responstid på stedet er ikke gjeldende dersom tjenesten kan ytes ved hjelp av fjerndiagnostisering, fjernstøtte, eller andre tjenesteleveransemetoder som beskrevet tidligere.

Bibehold av defekte medier gjelder bare for harddisker eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner som erstattes av HP som følge av feil. Den gjelder ikke for utskiftning av harddisk eller SSD-/Flash-stasjoner som er det ikke er feil på.

HP har ingen forpliktelser overfor innholdet i, eller ødeleggelsen av, eventuelle disketter eller SSD-/Flash-stasjoner som beholdes av kunden, eller som kunden sender til HP. Uavhengig av eventuelle kontradiksjoner som finnes i HPs gjeldende standard salgsvilkår eller teknisk datablad, vil HP eller dets tilknyttede selskaper, underleverandører eller leverandører ikke under noen omstendighet være ansvarlig for eventuelle tilfeldige, spesielle eller følgeskader eller erstatning for tap av eller misbruk av data i henhold til dette tjenestevalget, beholde defekte medier.

PROBLEMETS ALVORLIGHETSGRAD

HP vil bekrefte en samtale ved å loggføre saken, videreformidle saks-ID til deg og bekrefte problemets alvorlighetsgrad og tidskrav for oppstart av hjelpetiltak. Merk: For problemer som mottas via HP elektronisk fjernstøtteløsning, vil HP kontakte deg, be deg om å definere problemets alvorlighetsgrad og ordne tilgang til systemet før responstid kan starte. Forpliktelsene for maskinvarestøttens responstid på stedet varierer avhengig av problemets alvorlighetsgrad. Du avgjør problemets alvorlighetsgrad.

Alvorlighetsgrad	Eksempler
Alvorlighetsgrad 1: Kritisk nede	Produksjonsmiljøet er nede. Produksjonssystem eller produksjonsprogram er nede eller utsatt for alvorlig risiko. Virksomheten er hardt rammet. Sikkerhetsproblemer
Alvorlighetsgrad 2: Kritisk degradert	Produksjonsmiljøet alvorlig svekket: Produksjonssystem eller produksjonsprogram er avbrutt/kompromittert. Fare for gjentakelse. Betydelig innvirkning på virksomheten
Alvorlighetsgrad 3: Normal	Ikke-produksjonssystem (f.eks. testsystem) nede eller degradert. Produksjonssystem eller produksjonsprogram degradert med midlertidig løsning på plass. Ikke-kritisk funksjonalitet tapt. Begrenset innvirkning på virksomheten
Alvorlighetsgrad 4: Lav	Ingen innvirkning på virksomhet eller bruker

REISESONER

All støttetid på maskinvare på stedet gjelder kun for steder som ligger innen 160 km avstand til et HP-støttesenter. Responstider til steder som ligger mer enn 160 km fra et HP-støttesenter, vil ha endret responstid grunnet lengre reisetid, som vist i tabellen nedenfor. Avstandene oppgitt nedenfor er kun veiledende. Kontakt et lokalt HP-salgskontor hvis du ønsker mer informasjon om reisesoner.

Avstand til HP-støttesenter	Responstid på stedet
0-160 km	Respons på stedet neste virkedag
161-320 km	1 ekstra dekningsdag
321-480 km	2 ekstra dekningsdager
Utover 480 km	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet

Reise til steder som ligger maks. 320 km fra et HP-støttesenter ytes uten ekstra kostnad. Dersom området ligger mer enn 320 km fra et HP-støttesenter, vil det tilkomme ekstra reisekostnader.

Hvis produktet befinner seg eller skal installeres utenfor den angitte reisesonen, eller driftsstedet ikke er tilgjengelig med bil og dermed krever spesiell tilgang (f.eks. oljerigger, skip, avsidesliggende områder i ørkener osv.), kan tjenesten være gjenstand for ekstra kostnader, lengre responstider, reduserte dekningsdager eller krav om tjenester med henting og retur, etter HPs skjønn. Undersøk lokale vilkår for kundestøtte med HP-salgrepresentanten din.¹ Reisesoner og avgifter kan variere fra sted til sted.

Unntak

- Driftstesting av apper eller tilleggstester forespurt eller påkrevd av deg.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Støtte for nettverksrelaterte problemer.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av manglende innlemming av eventuelle systemrettinger, reparasjoner, oppdateringer eller endringer levert av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn unnlattelse av å iverksette forebyggende tiltak som tidligere er tilrådd av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på å installere, reparere, vedlikeholde eller endre maskinvare, fastvare eller programvare.

Maksimal støttet levetid eller bruk

Deler og komponenter som har nådd maksimal støttet levetid eller begrensninger for maksimal bruk som angitt i produsentens driftshåndbok, produktets spesifikasjoner eller det tekniske produktdataarket, blir ikke levert, reparert eller skiftet ut som en del av denne tjenesten.

Vilkår for Care Pack

Vilkår gjelder. Du finner mer informasjon på hp.com/go/cpc

Bestillingsinformasjon

Alle enheter og tjenester som selges med individuelle HP Care Pack-tilbud må bestilles med samme tjenestenivå som produktet de selges med, for at tjenestenivået skal være tilgjengelig for disse enhetene og tjenestene. Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner og tjenestenivåer kan variere avhengig av lokale ressurser, og kan være begrenset til kvalifiserte produkter og geografisk plassering.¹ Kontakt din lokale HP-salgrepresentant eller kanalpartner for å bestille HP-maskinarestøtte på stedet, eller for å be om ytterligere detaljer.

Mer informasjon

Kontakt et av våre verdensomspennende salgskontorer eller forhandlere, eller besøk <https://hp.com/support-services>



¹ Tjenestenivåer og svartider for HP Care Packs kan variere, avhengig av geografisk sted. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Tjenestene er underlagt begrensninger. Du finner mer informasjon på www.hp.com/go/cpc. HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende tjenestevilkår, som kunden fikk oppgitt skriftlig eller muntlig på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs tjenestevilkår eller HPs begrensede garanti som gjelder det aktuelle HP-produktet.

² Device Health er en telemetri- og analyseapp som gir kritiske data om enheter og på utvalgte HP Enterprise-skrivere med FutureSmart 4.11-fastvare (eller nyere). Se vanlige spørsmål på https://support.hp.com/us-en/document/ish_4448373-4448539-16. Internett-tilkobling kreves.

³ Kanallevering er utenfor omfanget for denne tjenesten hvis innsikt i enhetstilstand er aktivert. I så fall leveres tjenesten direkte av HP. Kanalkunder har mulighet til å kontakte HP direkte.