

# Informatieblad over HP Premium Support

Informatieblad van toepassing op HP Premium Support, Next Business Day Onsite Support en HP Onsite Care.



## Snelle respons, precies waar je het nodig hebt

HP Premium Support zorgt ervoor dat je snel weer aan het werk kunt. Met deze service wordt 85% van de problemen direct en op afstand opgelost<sup>1</sup> tijdens standaardkantooruren. Als een fysieke reparatie nodig is, wordt een HP expert naar de locatie van de werknemer gestuurd voor snelle oplossing van het probleem.<sup>2</sup>

## Kenmerken van de service

- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Hardwareondersteuning op locatie
- Vervangende onderdelen en materialen zijn inbegrepen
- Firmware-updates voor bepaalde producten

## Voordelen van de service

- Verbeterde uptime van het product
- Flexibiliteit om te voldoen aan specifieke servicebehoeften
- Praktische ondersteuning op afstand en op locatie door gekwalificeerde experts

# Servicekenmerken

## PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

---

Om contact op te nemen met HP, wordt 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. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren, kan HP diagnoses op afstand uitvoeren met behulp van elektronische tools voor ondersteuning op afstand die toegang bieden tot de gedekte producten of met andere middelen proberen het incident op afstand op te lossen.

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 selecteer "Een nieuwe aanvraag maken".) 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.<sup>3</sup> 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 internet, wat ten eerste 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.

De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd.<sup>3</sup>

## TOEGANG TOT ELEKTRONISCHE INFORMATIE EN SERVICES 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 proactieve 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 helpt problemen snel op te lossen met een prekwalificatieproces waardoor het ondersteunings- of serviceverzoek wordt doorgestuurd naar een technisch medewerker die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Zo kan tevens de status van ingediende ondersteunings- of serviceverzoeken worden geraadpleegd en kan erover gecommuniceerd worden.
- Knowledge databases van HP en van andere fabrikanten voor bepaalde producten van derden, waarin je productinformatie kunt zoeken en ophalen, antwoorden op ondersteuningsvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

## HARDWAREONDERSTEUNING OP LOCATIE

---

Bij hardwareproblemen die niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger technische ondersteuning op locatie om de gedekte hardware weer bedrijfsklaar te maken. Dit betreft tevens producten waarvoor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen kunnen worden uitgevoerd. HP kan beslissen om bepaalde producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP. Als je vervangen onderdelen wilt behouden, magnetisch onbruikbaar wilt maken of anderszins fysiek wilt vernietigen, word je gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen.

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 hardwareondersteuning op locatie als je een geldige licentie hebt om de desbetreffende software-updates te gebruiken.

De HP vertegenwoordiger repareert de producten dan op locatie. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.

- Herstel naar aanleiding van een storing: tijdens de levering van de technische ondersteuning op locatie kan HP beschikbare technische verbeteringen en niet door de klant installeerbare firmware-updates voor gedekte hardware installeren die vereist zijn om het gedekte product weer bedrijfsklaar te maken of om een blijvende ondersteuning door HP mogelijk te maken.
- Herstel naar aanleiding van een verzoek: Op jouw verzoek kan HP kritieke, niet door de klant installeerbare firmware-updates installeren die door de HP productafdeling worden aanbevolen voor onmiddellijke installatie op gedekte hardwareproducten.

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.

## RESPONSTIJD OP LOCATIE

Voor incidenten met gedekte hardware die niet op afstand kunnen worden verholpen, zal HP zich binnen redelijke grenzen inspannen om op de volgende werkdag te reageren. De responstijd op locatie begint wanneer de initiële case door HP ontvangen en bevestigd is en eindigt wanneer de door HP geautoriseerde vertegenwoordiger bij je aankomt of wanneer HP bepaalt dat voor het gerapporteerde incident momenteel geen interventie ter plekke is vereist. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkingsuren zijn.

## SERVICENIVEAUS

Niet alle serviceniveaus zijn voor alle producten beschikbaar. Het serviceniveau wordt aangegeven in de documentatie. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor meer informatie over de beschikbaarheid en dekking van de service.

SERVICENIVEAU	BESCHRIJVING
Responstijd op locatie	Nadat is bevestigd dat je case is ontvangen en onsite ondersteuning is gepland, zal een HP vertegenwoordiger op locatie reageren op jouw serviceverzoek.
Reparatietijd op locatie	HP zal, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de gedekte hardware herstellen binnen een aangegeven periode nadat het eerste serviceverzoek is ingediend bij het HP Solution Center.

## DOORLOOPTIJD

De doorlooptijd voor deze service bedraagt drie tot vijf werkdagen na ontvangst en bevestiging van het gerapporteerde probleem voor de desbetreffende locaties, behalve in het geval van niet-beschikbare onderdelen of niet-permanente storingen, die extra reparatietijd kunnen vergen. De doorlooptijd van drie tot vijf werkdagen is niet in alle regio's beschikbaar en kan buiten stedelijke gebieden langer zijn. Deze service omvat wel Next Business Day Response.<sup>3</sup>

## 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 data; het is jouw verantwoordelijkheid gepaste back-upprocedures te implementeren. 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. HP kan naar eigen inzicht besluiten het product permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen. Voor voltooiing van het werk kan het noodzakelijk zijn dat het apparaat offsite wordt gerepareerd als het probleem niet op locatie kan worden vastgesteld en het apparaat niet op locatie kan worden gerepareerd. HP bepaalt naar eigen inzicht de noodzaak van offsite reparaties.

---

## 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. Dit betreft echter geen 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. Dockingstations worden gedekt als uw laptop, dockingstation en HP Care Pack op hetzelfde moment en op dezelfde bestelling of klantfactuur zijn aangeschaft.

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. Batterijen van mobiele zakelijke pc's van HP worden tot drie jaar gedekt. Zoek naar "understanding battery warranties for business notebooks" op [hp.com](http://hp.com) voor meer informatie.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. 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.

Als de klant zijn verplichtingen zoals hieronder vermeld niet nakomt, zijn HP en de door HP geautoriseerde serviceproviders 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 aan de hand van de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het e-maildocument dat HP heeft verstrekt, of op elke andere wijze die HP heeft aangegeven. Als een product waarop deze service van toepassing is naar een ander land wordt verplaatst, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen 10 dagen na de verandering.

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

- Alle informatie beschikbaar te 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 te starten en andere diagnostische tools en programma's te installeren en uit te voeren. 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 te doen om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om alle persoonlijke en/of vertrouwelijke data van het defecte product te verwijderen voordat het wordt gerepareerd of vervangen. HP is niet verantwoordelijk voor de data op het geretourneerde product.

---

## UITSLUITINGEN VAN HP PREMIUM SUPPORT

---

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Operationele tests van applicaties of extra tests waarom je hebt verzocht.
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen.
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen.
- Services die nodig zijn omdat je oplossingen, reparaties, patches of modificaties die HP heeft geleverd, niet hebt 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 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 uitbreidingen voor extra dekking

## Breid je ondersteuning uit met aangepaste opties en zorg dat je werknemers overal kunnen werken.

---

### BATTERIJ VERVANGEN

---

De service Battery Replacement biedt twee handige methoden voor het vervangen van een defecte batterij: vervanging op locatie en vervanging op een externe locatie. Bij beide opties wordt een nieuwe batterij geleverd als de oorspronkelijk gekochte batterij defect is geraakt als gevolg van een materiaal- of productiefout 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](#).

---

### BEHOUD VAN DEFECTE MEDIA

---

Met behoud van defecte media houdt je bedrijf de controle over defecte harde schijven en verklein je het risico dat gevoelige data gevaar lopen.<sup>3,4,5</sup> Met deze optie kun je kapotte harde schijven of onderdelen van SSD-/USB-opslagmedia behouden als je deze niet wilt vrijgeven omdat ze mogelijk gevoelige data 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 vind je op het informatieblad voor [Defective Media Retention](#).

---

### VERLENGING VAN DE APPARAATLEVENSDUUR

---

Optimaliseer IT-investeringen en verklein je CO<sub>2</sub>-impact door de levensduur van bestaande apparaten te maximaliseren met HP Device Life Extension.<sup>6</sup> Verbeter de prestaties op een veilige manier en pak problemen met verouderde pc's aan die de grootste belemmering vormen voor de productiviteit van werknemers en IT. Aanvullende informatie en uitsluitingen van de service Device Life Extension vind je op het informatieblad voor [Device Life Extension](#).

## REISONDERSTEUNING

Bied apparaatondersteuning in meer dan 90 landen over de hele wereld wanneer werknemers op zakenreis zijn.<sup>3,4</sup> Aanvullende informatie en uitsluitingen van de service Travel Support vind je op het informatieblad voor [Travel Support](#).

## SOLUTION CARE PACK

Voeg dekking toe voor maximaal 6 accessoires die op je pc zijn aangesloten voor volledige ondersteuning van je productiviteitstools.<sup>3,6</sup> Als je het HP Solution Care Pack hebt gekocht, dekken de Solution Services niet alleen de basiseenheid voor deze service, maar ook 6 door HP ondersteunde op de basiseenheid aangesloten randapparaten, waaronder bijvoorbeeld maximaal 2 externe monitors, dockingstations, een draadloze muis, een draadloos toetsenbord en HP headsets. De randapparatuur moet tegelijk met de basiscomputer zijn aangeschaft om onder het Solution Care Pack te vallen.

# Algemene voorwaarden zijn van toepassing

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

## Voor meer informatie

neem je contact op met een van onze verkoopkantoren of resellers over de hele wereld of ga je naar <https://hp.com/support-services>



1. Op basis van gegevens over de wereldwijde klantenondersteuning van HP van 1/2022-10/2022.

2. HP Essential Support, HP Premium Support en HP Premium+ Support zijn beschikbaar op het moment van aanschaf van het apparaat. Predictieve inzichten en proactieve ondersteuning zijn alleen beschikbaar met HP Premium+ Support. Voor bepaalde HP Workforce Solutions is HP Insights voor Windows, Mac en Android vereist. Deze kan worden gedownload op <https://admin.hp.com/software>. Voor de volledige systeemvereisten en services waarvoor HP Insights is vereist, ga je naar <https://admin.hp.com/requirements>. HP Insights verzamelt telemetrie en analyses over apparaten en applicaties die geïntegreerd worden in het Workforce Experience Platform en wordt niet als zelfstandige service verkocht. Internettoegang met verbinding met het Workforce Experience Platform is vereist. HP volgt de strikte AVG-regelgeving inzake privacy en het platform is gecertificeerd voor ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 en SOC 2 Type 2 voor Informatiebeveiliging.

3. Serviceniveaus en responstijden variëren afhankelijk van de locatie.

4. Wordt apart of als extra optie verkocht. Accidental Damage Protection moet worden aangeschaft op het moment van 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. Indien Defective Media Retention wordt aangeschaft, blijven defecte schijven behouden door de klant.

6. De optie HP Device Life Extension is bedoeld voor zakelijke HP pc's. Door HP gecertificeerde partners voeren functionele diagnoses uit, verwijderen data, reinigen de binnen- en buitenkant, verbeteren de prestaties van het apparaat en voeren een reimaging en platformupdates uit.