

Ondersteuning op locatie voor pc's met predictieve probleemdetectie, waarschuwingen en voorkeurstoegang

Verbeterde predictieve dekking

Voorkom productiviteitsonderbrekingen met deze zeer snelle service met AI-gestuurde predictieve probleemdetectie en waarschuwingen, voorkeurstoegang tot deskundige ondersteuning op afstand en onderdelen, plus reparatie van apparaten op locatie, waar je werknemers zich ook bevinden.¹⁷

Deze service biedt ook snellere diagnose en oplossing van problemen zodat gebruikers weer snel aan de slag kunnen. Waarschuwingen in de vorm van pop-ups op apparaten van eindgebruikers en automatische generatie van cases beperken de uitvaltijd. Zodra het gedetecteerde probleem wordt bevestigd door de eindgebruiker of IT-beheerder, wordt er een reparatiecase geopend. De reparaties worden gepland in overleg met de gebruiker.

De service wordt aangeboden op de meeste zakelijke HP desktops en laptops, Chromebooks en verkooppuntsystemen (RPOS).

Overzicht

- Predictieve inzichten op basis van AI identificeren problemen voordat ze het werk beïnvloeden
- Automatisering van IT-tickets stroomlijnt en versnelt reparaties
- Proactieve ondersteuning via service op afstand en op locatie
- Vervangende onderdelen en materialen zijn inbegrepen
- Voorkeurstoegang tot onderdelen en HP onderhoudsexperts^{8,9}

Voordelen

- Beperk downtime met onze snelste responstijd
- Los problemen van gebruikers snel op
- Werk waar je wilt, zonder zorgen over je pc
- Ontvang praktische ondersteuning op locatie door gekwalificeerde experts
- Snelle toegang tot onderdelen en experts^{8,9}

Servicekenmerken

Deze service omvat AI-gestuurde predictieve detectie van pc-problemen en proactieve waarschuwingen gegenereerd door het [HP Workforce Experience Platform](#). IT-teams kunnen de status van apparaten monitoren en ontvangen waarschuwingen over apparaten die aandacht, reparaties of updates behoeven; allemaal vanaf één, alomvattend dashboard. (Lees hieronder hoe IT-medewerkers ondersteuning op afstand of op locatie kunnen aanvragen.)

Eindgebruikers kunnen de proactieve waarschuwingen ook ontvangen als pop-upmeldingen op hun apparaat. Via deze meldingen kunnen ze eenvoudig een ticket openen en een geautomatiseerd proces starten voor het maken van een ondersteuningsafpraak.

Met deze service worden onder andere de volgende apparaatproblemen aangepakt:

KENMERKEN	OMSCHRIJVING
Predictieve en proactieve waarschuwingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware-inventaris (inclusief de modellen, types, serienummers en standaard garantie-informatie van hardware) en de aanmeldhistorie van apparaten ▪ Hardwarestatus: ziet welke apparaten niet goed presteren (bijv. batterij, schijf, temperatuur, belangrijke BIOS-updates nodig). ▪ Voorspelbare storingsdiagnoses en incidenten: <ul style="list-style-type: none"> - Opslag: waarschuwingen die voorspellen wanneer je harde schijf (HDD) of SSD dreigt te crashen - Batterij: waarschuwingen die voorspellen wanneer je batterij het dreigt te begeven - Ventilator: meldingen als de ventilator dreigt uit te vallen of al kapot is ▪ Thermische niveaus en status ▪ Meldingen voor BIOS-updates komen op je dashboard, zodat je meteen ziet welke apparaten je preventief kunt updaten.
Automatische aanmaak van tickets	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vervanging van harde schijven ▪ Vervanging van batterijen ▪ Ventilator vervangen
Diagnose en ondersteuning op afstand	24/7 ondersteuning ²
Hardwareondersteuning op locatie	Een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger komt op locatie bij de eindgebruiker om ondersteuning te bieden.

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Eindgebruikers kunnen ondersteuning aanvragen via de pop-upwaarschuwing op hun apparaat en zo een geautomatiseerd IT-ticket aanmaken. IT-beheerders kunnen online ondersteuning aanvragen voor de apparaten die ze beheren. Maak voor contact met HP een account aan en open vervolgens digitaal een case 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 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, met uitzondering van feestdagen.² 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 dekkinguren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. De service is beschikbaar van maandag t/m vrijdag.

VOORKEURSTOEGANG TOT ONDERDELEN EN HP ONDERHOUDSEXPERTS

Klanten hebben voorkeurstoegang tot onderdelen en HP onderhoudsexperts en profiteren zo van de onderstaande voordelen. Als de service wordt aangeboden in alle regio's waar MyHPSupport beschikbaar is, heeft de klant voorkeurstoegang. Dit is niet gegarandeerd als de service wordt aangeboden door een channel partner. Klanten hebben de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met HP.

- Telefonisch contact tijdens kantooruren: klanten in bepaalde landen en met een bepaalde taal kunnen verzoeken om tijdens normale kantooruren te worden teruggebeld door een HP ondersteuningsexpert die op de hoogte is van de case^{2,8}
- Chatcontact buiten kantooruren: de klant kan in zijn of haar eigen taal chatten met een HP ondersteuningsexpert die op de hoogte is van de case ('s nachts en in het weekend in het Engels of met realtime vertaling)⁸
- Wachtrij voor cases met prioriteit: de service heeft prioriteit in het callcenter en klanten die deze service hebben aangeschaft, worden vooraan in de wachtrij geplaatst^{8,9,11}
- Onderdelen met prioriteit: klanten die deze service hebben aangeschaft, hebben voorkeurstoegang tot vervangende onderdelen^{9,11}
- Ondersteuning op locatie met prioriteit: klanten die deze service hebben aangeschaft en ondersteuning op locatie aanvragen, krijgen prioriteit^{9,11}

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 worden gecommuniceerd.
- 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.

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

Bij incidenten met gedekte hardware die niet op afstand kunnen worden opgelost, zal HP al het redelijke doen voor een respons op locatie binnen de vastgestelde responstijd (d.w.z. op de derde dekkingsdag, de volgende dekkingsdag of binnen 4 uur). 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.

SERVICENIVEAU

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.

Service niveau	Omschrijving
Responstijd	HP bevestigt je case binnen 1 werkdag (via telefoon, chat en/of e-mail).
Ondersteuning op locatie	Zodra we de melding ontvangen en bevestigd hebben, komt een HP expert binnen de overeengekomen termijn naar de klant toe om de reparatiewerkzaamheden te beginnen. Dit gebeurt nadat we eerst op afstand hebben geprobeerd het probleem op te lossen. Als dit niet lukt, wordt service aangeboden, mits de benodigde reserveonderdelen en de beschikbaarheid van de klant zijn bevestigd.
Reparatietijd	De reparatietijd wordt berekend vanaf de storingsanalyse tot de dag dat de reparatie is afgerond. De geschatte doorlooptijd bedraagt 1 tot 3 werkdagen. Dit is afhankelijk van een combinatie van hulp op afstand, zelfreparatie (CSR) en/of service ter plaatse. Opmerking: De reparatietijd wordt uitsluitend gemeten binnen het afgesproken servicevenster en kan, binnen deze uren, doorschuiven naar de volgende dag. De service houdt geen rekening met vertragingen door gebrek aan reserveonderdelen, beschikbaarheid van de klant en/of andere vertragingen. Dit kan per regio verschillen.

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. 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 componenten zoals geheugen. 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 je laptop, dockingstation en HP Care Pack op hetzelfde moment en op dezelfde bestelling of klantfactuur zijn aangeschaft.

Als je het HP Peripheral Care Pack hebt gekocht, dekken de Peripheral Services niet alleen de basiseenheid voor deze service, maar ook zes door HP ondersteunde op de basiseenheid aangesloten randapparaten, waaronder bijvoorbeeld maximaal twee externe monitors, dockingstations, draadloze muis, draadloos toetsenbord en HP headsets. Het Peripheral Care Pack dekt je accessoires alleen als je ze tegelijk met de computer aanschaft.

Poly-producten vallen niet onder de HP Peripheral Care Packs, maar worden uitsluitend gedekt door Poly Support Contracts.

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

Klanten zijn verantwoordelijk voor het inschakelen van de service op apparaten zoals hieronder beschreven.

<p>Gen11-apparaten (en bepaalde Gen10-apparaten) en apparaten van een toekomstige generatie die na 2024 worden gereleased</p>	<p>HP Services Scan (HPSS) is vooraf geïnstalleerd op standaardimages van HP voor apparaten uit 2024. HPSS controleert periodiek of het apparaat recht heeft op de service. Als dit het geval is, wordt automatisch HP Insights gedownload zodat deze apparaten optimaal kunnen functioneren en er pop-upwaarschuwingen kunnen worden weergegeven op de apparaten van eindgebruikers. Voor aangepaste/zakelijke images ontvangen apparaten HPSS via het Windows Update-proces. HP Chromebooks met ChromeOS en HP RPOS-apparaten vereisen een dashboard om de proactieve meldingen te kunnen bekijken en servicetickets te kunnen maken. Er is geen optie om meldingen via deze apparaten naar de eindgebruiker te sturen. Als je dit dashboard wilt gebruiken op een HP Chromebook, moet het dashboard eenmalig worden geïntegreerd met de Google Admin Console. Kijk voor meer informatie over deze integratie in deze naslaggids. Als je deze service wilt inschakelen op een RPOS, moet er een afzonderlijke HP laptop of desktop worden aangewezen als host voor het dashboard voor het beheren van meldingen en aanmaken van servicetickets. Raadpleeg deze RPOS-naslaggids om de service in te schakelen op een RPOS.</p>
<p>Gen10-apparaten</p>	<p>Voor deze apparaten wordt HP Services Scan (HPSS) gedownload via het Windows Update-proces. HPSS controleert periodiek of het apparaat recht heeft op de service. Als dit het geval is, wordt automatisch HP Insights gedownload zodat deze apparaten optimaal kunnen functioneren en er pop-upwaarschuwingen kunnen worden weergegeven op de apparaten van eindgebruikers.</p>
<p>Gen9-apparaten</p>	<p>Voor deze apparaten wordt HP Services Scan (HPSS) gedownload via het Windows Update-proces. Om HPSS periodiek te laten controleren op rechten voor het apparaat en automatisch software te laten downloaden om de service in te schakelen, moet het apparaat toestemming hebben van de eindgebruiker. Dit kan worden gegeven via het toestemmingsscherm tijdens het OOBÉ-proces (out-of-box experience). Zodra hiervoor toestemming is gegeven, controleert HPSS of het apparaat recht heeft op de service. Als dit het geval is, wordt automatisch HP Insights gedownload zodat deze apparaten optimaal kunnen functioneren en er pop-upwaarschuwingen kunnen worden gegeven op de apparaten van eindgebruikers.</p>

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 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. Volg de stappen in de [snelstartgids](#) om ervoor te zorgen dat apparaten worden gecontroleerd op mogelijke problemen.

Op de apparaten van de klant mogen alleen Windows 10 1703 of hoger, Pro, Enterprise of Education zijn geïnstalleerd; Windows 10 Home-edities worden niet ondersteund door deze service.

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 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.

Voor toegang tot het Workforce Experience Platform moet je aan de volgende vereisten voldoen:

- Persistence gebruiken op apparaten waarop deze service standaard is ingeschakeld.
- De algemene voorwaarden accepteren om de softwareclient op je apparaten te hebben.
- Je apparaten automatisch of handmatig registreren volgens de instructies van HP.
- Een verzoek indienen voor de toevoeging of verwijdering van beheerde apparaten en gebruikers.
- Ervoor zorgen dat aan de vereisten voor softwarelicenties is voldaan.
- Veelvoorkomende problemen van eindgebruikers proberen op te lossen voordat deze aan HP support worden doorgegeven.
- Updates van het besturingssysteem terugdraaien als deze mislukt zijn.
- Partners toestemming geven voor toegang tot of beheer van het account, indien van toepassing.

Op door HP beheerde apparaten is een softwareclient geïnstalleerd om informatie over het apparaat te verzamelen. Bestanden en inhoud worden niet vastgelegd. Het apparaatserienummer wordt vastgelegd om het apparaat te kunnen identificeren in interne HP systemen en om te helpen bij het oplossen van problemen. Deze service verzamelt niet de volgende soorten gegevens:

- Demografische informatie (met uitzondering van land- of taalvoorkeuren)
- Financiële informatie, nummers van creditcards of betaalkaarten, kredietgegevens of betalingsgegevens
- Informatie over sociale media of surfen op internet
- Door de overheid verstrekte identificatiegegevens zoals burgerservicenummer of overheidsidentificatie
- Statusgegevens
- Gevoelige gegevens zoals etnische afkomst, politieke overtuiging, vakbondslidmaatschap, gezondheidsgegevens, seksuele geaardheid of genetische gegevens. De verzamelde gegevens worden opgeslagen op een beveiligde opslagplaats in de cloud.

De verzamelde gegevens worden opgeslagen op een beveiligde opslagplaats in de cloud. De klant gaat ermee akkoord dat HP deze informatie zal verzamelen als onderdeel van de levering van deze service. Als de klant niet bereid is deze informatie aan HP te verstrekken, wordt de service niet als beoogd geleverd.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via diagnose en ondersteuning op afstand, onsite en offsite service, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Een andere mogelijkheid is dat wij zelf te vervangen onderdelen naar je opsturen via een koerier. HP ontwerpt zijn producten zo dat jij ze zelf kunt repareren. Zelfreparatie door de klant (CSR) is een belangrijk onderdeel van de garantievoorwaarden. Zodra wij een defect hebben bevestigd, kunnen wij je direct de zelf te vervangen onderdelen (zoals een toetsenbord of muis, geclassificeerd als CSR) toesturen.

Zelfreparatie is een vereiste en is standaard opgenomen in de garantie voor enkele producten. Als je een HP Care Pack of een supportcontract hebt, kun je zelf kiezen voor CSR ('optionele CSR'), mits er interne componenten vervangen moeten worden. 'Optioneel' biedt je de keuze: CSR of het zonder extra kosten door een HP servicetechnicus laten uitvoeren van de vervanging gedurende de dekkingperiode van het product.

Uitsluitingen

- 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 vereist zijn omdat je door HP geleverde oplossingen, reparaties, patches of wijzigingen niet hebt uitgevoerd
- Services die vereist zijn omdat eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet zijn genomen
- Services die vereist zijn als gevolg van incorrecte behandeling of verkeerd gebruik van het product
- Services die vereist zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen
- Services uitgevoerd door onbevoegde of niet-gecertificeerde serviceproviders
- Preventief onderhoud door de gebruiker

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

De service Battery Replacement^{2,3} 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](#).

DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Met Defective Media Retention houdt je bedrijf de controle over defecte harde schijven en verklein je het risico dat gevoelige data gevaar lopen.^{2,3,4} 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 met betrekking tot 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 werknemers en IT. Aanvullende informatie en uitsluitingen met betrekking tot de service Device Life Extension worden beschreven op het [informatieblad voor Device Life Extension](#).

TRAVEL SUPPORT

Bied apparaatondersteuning in meer dan 90 landen over de hele wereld wanneer werknemers op zakenreis zijn.^{2,3} Aanvullende informatie en uitsluitingen met betrekking tot de service Travel Support worden beschreven op het [informatieblad voor Travel Support](#).

DIAGNOSE EN HERSTEL OP AFSTAND

Voorkom frustratie bij werknemers en IT met geavanceerde diagnose en herstel op afstand voor pc-problemen waarbij normaal gesproken tussenkomst van een werknemer is vereist. HP maakt gebruik van externe technologie en een afzonderlijke, onafhankelijke processor op afstand die toegang biedt tot de firmware van de pc, zelfs als het besturingssysteem is uitgeschakeld en de pc niet opstart.¹⁰ Aanvullende informatie en uitsluitingen met betrekking tot deze service worden beschreven op het [informatieblad voor Diagnose en herstel op afstand](#).

PERIPHERAL CARE PACK³

Voeg dekking toe voor maximaal zes HP-ondersteunde accessoires die op je pc zijn aangesloten, voor een volledige ondersteuning van je productiviteitstools.^{4,7} Als je het HP Peripheral Care Pack hebt gekocht, dekt het de pc en maximaal zes aangesloten randapparaten, waaronder bijvoorbeeld maximaal twee externe monitors, dockingstations, draadloze muizen, draadloze toetsenborden en HP headsets. Om deze service te krijgen, moet elk randapparaat op hetzelfde moment als de pc worden aangeschaft.

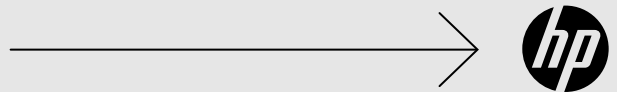
De HP Peripheral Care Packs gelden niet voor de producten van Poly. Poly-producten worden alleen gedekt door Poly Support Contracts.

Algemene voorwaarden zijn van toepassing

Zie de volledige [algemene voorwaarden](#) voor 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. De bijgewerkte portfolio met hardwaresupportservice is verkrijgbaar voor bepaalde HP commerciële pc's (desktops, notebooks, workstations, mobiele workstations, Chromebooks en RPOS). De hardwaresupportservices zijn verkrijgbaar op het moment van aankoop van het apparaat. Serviceniveaus en reactietijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op www.hp.com/go/cpc. De functies van servicepakketten kunnen variëren per regio of hardwareplatform.
2. Serviceniveaus en responstijden kunnen afhankelijk van je land of regio variëren.
3. 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.
4. Bij aanschaf van Defective Media Retention houdt de klant de defecte schijven.
5. Service beschikbaar op zakelijke desktops, Workstations, mobiele Workstations en bepaalde laptops.
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. HP Premium+ Support (hulp op locatie met voorspellen van problemen, meldingen en snellere toegang, alleen voor pc's) heeft HP Insights voor Windows nodig, die je hier kunt downloaden: <https://workforceexperience.hp.com/software>. 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 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.
8. Vereist aanmaak van een case via MyHPSupport.com.
9. Als er sprake is van beperkte resources of onderdelen, krijgen klanten met ondersteuning met prioriteit voorrang op klanten met een serviceaanvraag die onder de garantie valt of een ander transactioneel verzoek.
10. Out-of-Band diagnose en herstel is verkrijgbaar in Noord-Amerika (VS en Canada) en de EU als een HP Care Pack voor bepaalde HP commerciële platforms die geschikt zijn voor Intel® vPro® en Intel® AMT en aanspraak kunnen maken op HP Essential Support (onsite support met optionele inzichten in de apparaatstatus alleen voor pc's), HP Premium Support (onsite support met voorspellende probleemdetectie en waarschuwingen alleen voor pc's) en HP Premium+ Support (onsite support met voorspellende probleemdetectie, waarschuwingen en voorkeurstoegang alleen voor pc's). Serviceniveaus en reactietijden voor HP Care Packs kunnen variëren, afhankelijk van je land of regio. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op www.hp.com/go/cpc.
11. Het is mogelijk dat bepaalde features alleen toegankelijk zijn als HP de service uitvoert.

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.