

HP Hardwareondersteuning ter plaatse

HP Care Pack Services



Voordelen van de service

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

Kenmerken van de service

- Problemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Hardwareondersteuning ter plaatse
- Vervangende onderdelen en materialen
- Firmware-updates voor bepaalde producten
- Keuze uit dekkingsuren en responstijden
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services

Overzicht van de service

HP Hardwareondersteuning ter plaatse biedt ondersteuning op afstand en ondersteuning op locatie voor de gedekte hardware om de uptime van uw producten te verhogen. Kies tussen meerdere opties voor serviceniveaus, met verschillende responstijden voor ondersteuning op locatie en dekkingsuren, zodat u de service kunt afstemmen op uw specifieke behoeften. Serviceniveau-opties met Melden voor herstel ('Call to Repair') bieden toegang tot ondersteuningsspecialisten die snel beginnen met het oplossen van de problemen in het systeem, zodat uw hardware weer binnen een vastgesteld tijdsbestek bedrijfsklaar wordt gemaakt.

Kenmerken en specificaties

Problemdiagnose en ondersteuning op afstand

Na de registratie van uw oproep begint HP het hardware-incident te isoleren, te analyseren en op te lossen. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren, kan HP externe diagnoses 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. HP biedt tijdens de dekkingsuren van de service telefonische assistentie bij het installeren van door de klant te installeren firmware en door de klant te repareren ('Customer Self Repair') onderdelen. Ongeacht uw dekkingsuren kunt u incidenten met gedekte hardware telefonisch of via de website melden bij HP, afhankelijk van wat er ter plaatse beschikbaar is, of 24/7 als een geautomatiseerde melding voor apparatuurincidenten via HP elektronische remote supportoplossing. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door de melding te registreren, er een casus-ID aan toe te kennen en deze aan u te sturen. HP behoudt het recht om voor alle gerapporteerde incidenten vast te stellen dat deze zijn opgelost.

Hardwareondersteuning ter plaatse

Bij hardwareproblemen die niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger technische ondersteuning op locatie om de gedekte hardwareproducten weer bedrijfsklaar te maken. HP kan beslissen om bepaalde producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangende producten worden eigendom van HP. Na aankomst van de producten leveren vertegenwoordigers hun service op locatie of op afstand, totdat de producten gerepareerd zijn. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.

Kenmerken en specificaties (vervolg)

- **Herstel naar aanleiding van een storing:** Tijdens de levering van de technische ondersteuning ter plaatse kan HP beschikbare technische verbeteringen en niet door de klant installeerbare firmware-updates voor gedekte hardwareproducten 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 uw verzoek kan HP kritische, niet door de klant installeerbare firmware-updates installeren die door de HP productafdeling worden aanbevolen voor onmiddellijke installatie op gedekte hardwareproducten.

Vervangende onderdelen en materialen

HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om het gedekte product bedrijfsklaar te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen. Vervangen onderdelen worden eigendom van HP. Als u vervangen onderdelen wilt behouden, magnetisch onbruikbaar wilt maken of anderszins fysiek wilt vernietigen, wordt u gefactureerd voor de catalogusprijs van het betreffende vervangende onderdeel.

Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden onder deze service niet geleverd; de standaard garantievoorwaarden zijn van toepassing op supplies en verbruiksartikelen. Reparatie of vervanging van supplies of verbruiksartikelen is uw verantwoordelijkheid. Er kunnen uitzonderingen van toepassing zijn; Neem contact op met HP voor meer informatie. Ga naar het deel 'Dekking' op pagina 6 voor verdere details.

Firmware-updates voor bepaalde producten

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 heeft u het recht om voor gedekte producten firmware-updates te downloaden, te installeren en te gebruiken. Hiervoor gelden de licentiebeperkingen van de huidige standaard verkoopvoorwaarden van HP. HP kan deze firmware-updates leveren, installeren, of helpen te installeren in combinatie met hardwareondersteuning ter plaatse als u een geldige licentie heeft om de betrokken software-updates te gebruiken.

Optionele servicekenmerken

- **Bescherming tegen onopzettelijke schade:** Specifieke serviceniveaus kunnen bescherming bieden tegen onopzettelijke schade aan in aanmerking komende, gedekte hardwareproducten. Onopzettelijke schade wordt gedefinieerd als fysieke schade aan een product die wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van, een plots en onvoorzien incident, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. Gedekt zijn onder meer het onopzettelijk morsen van vloeistof in of op het apparaat, vallen, stoten en stroompieken, alsmede schade aan lcd-schermen en kapotte onderdelen. Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn; informeer bij uw lokale HP vertegenwoordiger.
- **Behoud van defecte media:** Deze optie stelt u in staat defecte harde schijven of SSD-/USB-onderdelen te behouden die u niet wilt afstaan omdat ze vertrouwelijke gegevens kunnen bevatten. Alle geschikte schijven in een gedekt systeem worden onderworpen aan het behoud van defecte media.
- **Call-to-repair:** Voor bepaalde in aanmerking komende producten kan worden gekozen voor een Call-to-repair-tijd in plaats van een responstijd voor respons op locatie. Voor kritieke incidenten met gedekte producten die niet tijdig op afstand kunnen worden verholpen, zal HP al het redelijke doen om de gedekte hardware weer gebruiksklaar maken binnen een vastgesteld tijdsbestek na het aanvankelijke serviceverzoek aan het HP Solution Center. Call-to-repair is niet in alle regio's beschikbaar. Neem voor meer informatie contact op met uw HP verkoopkantoor.
- **Beheer van de onderdelenvoorraad:** ter ondersteuning van Call-to-repair-tijden houdt HP een voorraad aan van kritieke vervangende onderdelen, die worden opgeslagen op een door HP aangewezen installatie. De onderdelen zijn altijd beschikbaar en toegankelijk voor geautoriseerde HP vertegenwoordigers die reageren op verzoeken voor ondersteuning. Beheer van de onderdelenvoorraad maakt deel uit van bepaalde optionele Call-to-repair-opties.

Kenmerken en specificaties (vervolg)

- **Uitsluitend dekking voor desktop-pc's, workstations, mobiele workstations, thin clients of notebook-pc's:** Voor bepaalde pc-producten kunt u ervoor kiezen uitsluitend desktop-pc's, workstations, mobiele workstations, thin clients of notebook-pc's onder de dekking te laten vallen. HP Care Packs met deze beperking dekken geen externe monitoren of accessoires die niet bij aanschaf in de originele verpakking van het product zijn meegeleverd.
- **Onderhoudskit vervangingservice:** Een opgeleide technisch medewerker van HP begeeft zich naar uw locatie en staat in voor alle arbeid, onderdelen en materialen die nodig zijn om de onderhoudskit te vervangen en de printer te reinigen. Om de kit te kunnen installeren moet de printer naar behoren functioneren. HP kan remanufactured onderdelen gebruiken die qua prestaties gelijkwaardig zijn aan nieuwe onderdelen; de vervangen onderdelen worden eigendom van HP. De verplichting tot reparatie is nagekomen op het moment dat de technisch medewerker de onderhoudskit vervangt en met succes een testpagina print.

Leveringsspecificaties

Dekkingsuren

De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services worden geleverd op afstand of op locatie. Een geautoriseerde HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie en begint de hardwareonderhoudsservice binnen de passende responsinterval nadat de oproep door HP werd ontvangen en bevestigd. Oproepen die buiten de dekkingsuren worden ontvangen, worden geregistreerd op het moment van de oproep, bevestigd op de volgende dekkingsdag en de service vindt plaats binnen de toepasselijke responstijd.

Dekkingsuren kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service.

Serviceniveau-opties

Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid en dekking van de service.

Serviceniveau-optie	Dekkingsuren
Respons op locatie op de tweede werkdag, standaard kantooruren (9 x 5)	9 uur per dag (8:00 tot 17:00 uur lokale tijd), 5 dagen per week (maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd feestdagen bij HP)
Respons op locatie op de volgende werkdag, standaard kantooruren (9 x 5)	
Respons op locatie binnen 4 uur, standaard kantooruren (9 x 5)	
Respons op locatie op de volgende werkdag, standaard kantooruren (9 x 7)	9 uur per dag (8:00 tot 17:00 uur lokale tijd), 7 dagen per week (met inbegrip van feestdagen bij HP)
Respons op locatie binnen 4 uur, standaard kantooruren (9 x 7)	
Respons op locatie binnen 4 uur, uitgebreide kantooruren (13 x 5)	13 uur per dag (8:00 tot 21:00 uur lokale tijd), 5 dagen per week (maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd feestdagen bij HP)
Respons op locatie binnen 4 uur, uitgebreide kantooruren (13 x 7)	13 uur per dag (8:00 tot 21:00 uur lokale tijd), 7 dagen per week (met inbegrip van feestdagen bij HP)
Respons op locatie binnen 4 uur, 24 x 7	24 uur per dag, 7 dagen per week (met inbegrip van feestdagen bij HP)
Call-to-repair binnen 6 uur	24 uur per dag, 7 dagen per week (met inbegrip van feestdagen bij HP) Voor kritieke incidenten met gedekte hardware zal HP al het redelijke doen om de gedekte hardware binnen 6 uur na de eerste melding bij HP weer gebruiksklaar te maken, als deze tijd binnen de dekkingsuren valt.
Call-to-repair binnen 24 uur, 24/7	24 uur per dag, 7 dagen per week (met inbegrip van feestdagen bij HP) Voor kritieke incidenten met gedekte hardware zal HP al het redelijke doen om de gedekte hardware weer gebruiksklaar te maken binnen 24 uur nadat de oproep door HP is ontvangen en bevestigd.

Leveringsspecificaties (vervolg)

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 oproep door HP ontvangen en bevestigd is en eindigt wanneer de door HP geautoriseerde vertegenwoordiger bij u 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.

Call-to-repair

De Call-to-repair-tijd is de periode die ingaat zodra het eerste serviceverzoek door het HP Solution Center is geregistreerd en eindigt met de constatering door HP dat de hardware is gerepareerd. Call-to-repair-tijden worden alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en lopen door op de volgende dag waarvoor er een dekkingstijd is. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor de beschikbare Call-to-repair-tijden in uw regio. De Call-to-repair-tijden kunnen per locatie verschillen.

De reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. 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 tijdelijk of permanent te vervangen om aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP.

Het kan tot 60 dagen vanaf de datum waarop de service is aangeschaft en geregistreerd, duren voordat de door HP noodzakelijk geachte voorbereidingen, analyses van het serviceniveau en procedures en onderdelenplanning zijn voorbereid en uitgevoerd, en de verplichtingen betreffende Call-to-repair-tijden voor hardware volledig gelden. Als er tijdens deze aanloopfase van 60 dagen een analyse van het serviceniveau wordt uitgevoerd, hanteert HP de kortst mogelijke responstijd voor ondersteuning op locatie op basis van beschikbaarheid van onderdelen en middelen. Responstijden kunnen verschillen per regio en locatie.

De dekking geldt niet buiten het land waarvoor het HP Call-to-repair Care Pack is verkocht.

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 andere geselecteerde leveranciers.



Toegang tot elektronische supportinformatie en services

Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde hulpmiddelen. U heeft 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 gebruikers.
- uitgebreide zoekmogelijkheden op internet in de desbetreffende documenten voor technische ondersteuning om problemen sneller op te lossen;
- bepaalde door HP ontwikkelde ondersteunende diagnose-instrumenten met wachtwoordbeveiliging;
- een webgebaseerde tool om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen. Deze tool helpt problemen snel op te lossen met een prekwificatieproces waardoor het ondersteunings- of serviceverzoek wordt doorgestuurd naar een technisch medewerker die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Ook kan hierin de status van elk ondersteunings- of serviceverzoek worden bekeken, met inbegrip van de zaken die telefonisch zijn ingediend.
- Knowledge databases van HP en van andere fabrikanten voor bepaalde producten van derden, waarin u productinformatie kunt zoeken en ophalen, antwoorden op supportvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

Elektronische remote supportoplossing

Voor producten die daarvoor in aanmerking komen biedt de elektronische remote supportoplossing krachtige functies voor probleemoplossing en reparatie. Hieronder kunnen ook oplossingen voor remote systeemtoegang, een handig centraal beheerpunt en een organisatiebreed overzicht van lopende en eerdere incidenten vallen. Door remote systeemtoegang kan de HP supportspecialist problemen efficiënter opsporen en sneller oplossen. De ondersteuningsspecialist van HP zal de remote systeemtoegang uitsluitend gebruiken als u dit heeft geautoriseerd.

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 gegevensverlies; het is uw 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 tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP. Werken tot het probleem is opgelost geldt niet altijd voor ondersteuning op locatie voor desktop pc's, mobiele producten en consumentenproducten. HP stelt vast op welk moment alle gerapporteerde incidenten zijn opgelost.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Dekking

Deze service biedt dekking voor HP pc's, printers, multifunctionele printers (MFP's) en andere hardwareproducten van het merk HP, met inbegrip van door HP ondersteunde en geleverde interne onderdelen zoals geheugen en optische schijven. Hieronder vallen accessoires van het merk HP die worden aangesloten op het hoofdproduct (desktop-pc, workstation, thin client, notebook-pc, tablet, POS-printer of MFP), tegelijk daarmee zijn aangeschaft en zijn meegeleverd in de originele verpakking, zoals een muis, toetsenbord, dockingstation, plug, poortreplicator, netvoedingsadapter, afwerkingsaccessoire of papierlade.

HP Care Pack Services met deze beperking in de dekking dekken geen externe HP monitoren. Bij All-in-One-apparaten is het display 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.

HP dockingstations of poortreplicators zijn gedekt in het land waar het HP Care Pack is aangeschaft, maar niet buiten het land van aankoop.

Voor HP point of sale-systemen (POS) en gebundelde productoplossingen zoals retail- of mobiele POS-oplossingen, dekt deze service alleen de basiseenheid, tenzij in de service is gespecificeerd dat het een POS-oplossing betreft. In dat geval biedt de service zowel dekking voor de basiseenheid als voor maximaal zes stuks randapparatuur met HP onderdeelnummers en serienummers, zoals kaslades, printers, standaarden met displays voor monitoren en barcodescanners of draagbare scanners die als onderdeel van de POS- of gebundelde productoplossing verkocht zijn.

Dekking voor bepaalde multi-vendorsystemen omvat alle standaard door de leverancier geleverde interne componenten en de externe monitor, muis en het toetsenbord.

Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen, tablet pc-pennen, onderhoudskits en andere benodigdheden, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door de service. Batterijen voor mobiele zakelijke pc's van HP worden tot drie jaar gedekt. Zoek naar "Understanding Battery Warranties for Business Notebooks" op hp.com voor meer informatie.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening worden gebracht. HP zal met u samenwerken om een vervangend product aan te raden. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale ondersteuningscapaciteit).

Vereisten

U moet 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 u 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 serviceniveaus worden uitgevoerd op locatie, via systeemtoegang op afstand, via remote tools of per telefoon.

Het kan tot 60 dagen duren om de controles en processen uit te voeren die voor Call-to-repair moeten worden voltooid; de Call-to-repair-tijd voor hardware wordt pas daarna van kracht.

Er vindt een beoordeling plaats om te bepalen of u in aanmerking komt voor Call-to-repair. Voorafgaand aan de beoordeling moet u aan HP alle locaties doorgeven waarvoor u dekking nodig heeft.

Leveringsspecificaties (vervolg)

HP behoudt zich het recht voor om een langere responstijd van een service aan te houden of 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.

Voor responstijdopties voor ondersteuning op locatie voor hardwareproblemen adviseert HP u met klem om de juiste HP remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Voor Call-to-repair-tijden voor hardware is de HP remote supportoplossing vereist. Als de juiste HP remote supportoplossing niet is geïnstalleerd, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is het bedrijf daartoe ook niet verplicht. Er worden bijkomende kosten voor de installatie van niet door de klant installeerbare firmware op locatie in rekening gebracht als niet de juiste HP remote supportoplossing is geïnstalleerd.

Verantwoordelijkheden van de klant

Indien de gespecificeerde verantwoordelijkheden van de klant niet nageleefd worden, is HP (i) niet verplicht om de services te leveren zoals beschreven, of (ii) zal HP een dergelijke service op uw kosten uitvoeren tegen de daarvoor geldende tarieven voor tijd en materiaal.

Indien vereist door HP dient u of een geautoriseerde HP vertegenwoordiger het hardwareproduct binnen tien dagen na aanschaf van deze service te registreren voor ondersteuning aan de hand van de registratieaanwijzingen in het HP Care Pack of het door HP verstrekte e-maildocument, of op elke andere wijze die HP kan aangeven. Indien een product waarop deze service van toepassing is van locatie verandert, moet de activatie en registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) binnen tien dagen na het veranderen van locatie plaatsvinden.

HP zal een beoordeling uitvoeren om vast te stellen of de servicedekking op de nieuwe locatie kan worden voortgezet. Als vastgesteld wordt dat HP op de nieuwe locatie geen Call-to-repair kan bieden, wordt de service omgezet naar de standaard Next Business Day Onsite voorwaarden.

Voor de Call-to-Repair-tijden is onmiddellijke en onbeperkte toegang tot uw systeem vereist wanneer hier door HP om wordt verzocht. De Call-to-repair-tijd is niet van toepassing als fysieke of remote toegang tot het systeem vertraging oploopt of wordt geweigerd. Als u om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair-tijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

Een geschikte HP remote supportoplossing, met een veilige verbinding naar HP, wordt met klem aangeraden bij de opties voor responstijden voor hardware op locatie en is vereist voor de Call-to-repair-tijdverplichtingen. Om de levering van de service en opties mogelijk te maken moet u alle noodzakelijk informatie verstrekken; deze vindt u in de release notes van de HP remote supportoplossing. Als er een HP remote supportoplossing wordt geïnstalleerd, moet u tevens de contactgegevens onderhouden die zijn geconfigureerd in de remote supportoplossing. HP gebruikt deze om op een apparaatdefect te reageren. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen.

Op verzoek moet u de inspanningen van HP om het probleem op afstand op te lossen, als volgt ondersteunen:

- Stel alle informatie ter beschikking 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.
- Start zelftests en installeer andere diagnosetools en -programma's en voer ze uit.
- Installeer firmware-updates en patches die door de klant kunnen worden geïnstalleerd.
- Doe op verzoek van HP al het redelijke om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

Leveringsspecificaties (vervolg)

Het is uw verantwoordelijkheid om door de klant te installeren essentiële firmware-updates en Customer Self Repair-onderdelen (CSR) en vervangende producten die aan u geleverd zijn, tijdig te installeren. U gaat ermee akkoord bijkomende kosten te betalen indien u HP verzoekt de door de klant installeerbare firmware-updates of patches te installeren. Alle eventuele bijkomende kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij dit vooraf schriftelijk anderszins is overeengekomen.

Wanneer er CSR-onderdelen verzonden worden om een probleem op te lossen, bent u verantwoordelijk voor het retourneren van het defecte onderdeel binnen een door HP aangeduide tijdsperiode. Als HP het defecte onderdeel of product niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als het onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of anderszins fysiek beschadigd is, dient de klant HP de catalogusprijs te betalen voor het desbetreffende onderdeel of product, te bepalen door HP.

U bent verantwoordelijk voor de beveiliging van uw eigen bedrijfs- en vertrouwelijke informatie, evenals voor het op gepaste wijze opschonen of verwijderen van gegevens van producten die mogelijk worden vervangen en aan HP geretourneerd als onderdeel van de reparatie. Kijk voor meer informatie over deze verantwoordelijkheden, met inbegrip van de verantwoordelijkheden zoals beschreven in het beleid voor opschoning van media en het beleid voor verwerking van media van HP voor klanten in de gezondheidszorg op hp.com/go/mediahandling.

Bescherming tegen onopzettelijke schade (optioneel)

Voor HP Care Pack-producten waarbij de optionele service voor bescherming tegen onopzettelijke schade is inbegrepen, moet u onopzettelijke schade binnen dertig dagen na de datum van het incident aan HP melden, zodat HP de reparatie van het systeem kan bespoedigen. De melding moet een gedetailleerde uitleg van het incident, inclusief wanneer, waar en hoe het voorviel, en een beschrijving van de schade aan het product bevatten. Indien deze informatie ontbreekt, of indien het incident later dan dertig dagen na de datum van het incident gemeld wordt, zal HP de claim weigeren.

Behoud van defecte media (optioneel)

Onder de serviceoptie voor het behoud van defecte media bent u verantwoordelijk voor het volgende:

- Behoud te allen tijden de fysieke controle over schijven of SSD-/USB-opslagmedia; HP is niet verantwoordelijk voor de gegevens op schijven of SSD-/USB-opslagmedia.
- Ervoor te zorgen dat vertrouwelijke gegevens op de te behouden schijven of SSD's/flashdrives vernietigd of veiliggesteld worden.
- HP identificatie-informatie geven voor elke schijf of SSD/flashdrive die behouden wordt, en een door HP geleverd document invullen waarin u verklaart dat u de schijven of SSD's/flashdrives behoudt.
- Vernietig de behouden schijf of SSD-/USB-opslagmedia en/of zorg ervoor dat de schijf of het SSD-/USB-opslagmedium niet opnieuw in gebruik wordt genomen.
- Stoot alle behouden schijven of SSD-/USB-opslagmedia af volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door HP aan u zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproducten, dient u de vervangende schijven of SSD-/USB-opslagmedia onmiddellijk te retourneren wanneer de ondersteuning van HP afloopt of beëindigd wordt. U bent als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle vertrouwelijke gegevens alvorens dergelijke geleende, gehuurde of geleasede schijven of SSD-/USB-opslagmedia aan HP te retourneren en HP is niet verantwoordelijk voor het behoud van de vertrouwelijkheid of privacy van vertrouwelijke gegevens die nog op dergelijke schijven of SSD-/USB-opslagmedia aanwezig zijn.

Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Hieronder valt onder meer de levering per koerier van CSR-onderdelen of van een volledig vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt en binnen de eventueel overeengekomen call-to-repair-tijd valt.

HP ontwikkelt zijn producten zodanig dat ze door de klant te repareren zijn. CSR is een cruciaal onderdeel van de garantievoorzieningen van HP. Het stelt HP in staat om wanneer een defect is vastgesteld vervangende onderdelen, zoals een toetsenbord, een muis of andere als CSR geclassificeerde onderdelen, rechtstreeks naar u toe te sturen. De onderdelen worden meestal verzonden voor ontvangst op de volgende dag, zodat de klant ze zo snel mogelijk ontvangt. U kunt de onderdelen vervolgens vervangen wanneer dat uitkomt.

'Verplicht' CSR is onderdeel van de standaardgarantie voor bepaalde producten. CSR is optioneel voor klanten met een HP Care Pack of een supportcontract. 'Optioneel' biedt u de keuze: CSR of het zonder extra kosten door een HP servicetechnicus laten uitvoeren van de vervanging gedurende de dekkingperiode van het product.

Bij HP Care Pack- en supportcontracten met "onsite"-voorwaarden betekent dit dat de CSR-onderdelen rechtstreeks naar u worden verzonden als u kiest voor CSR. Anderzijds, als u besluit geen gebruik te maken van CSR, zal een HP vertegenwoordiger zich naar uw locatie begeven om de reparatie uit te voeren.

Bij HP Care Pack- en supportcontracten met "offsite"-voorwaarden zoals "pickup-and-return" of "return-to-HP" moet u het product afleveren bij een geautoriseerde HP locatie voor reparaties of het product naar HP verzenden (te bepalen door HP) als u besluit geen gebruik te maken van CSR.

Als u akkoord gaat met de aanbevolen Customer Self Repair en er een CSR-onderdeel geleverd wordt om het systeem weer gebruiksklaar te maken, is het serviceniveau voor service op locatie niet van toepassing. In deze gevallen zal HP de Customer Self Repair-onderdelen die cruciaal zijn voor de werking van het product met spoed naar uw locatie opsturen.

Een responstijd voor respons op locatie geldt niet als de service via remote diagnose, remote ondersteuning of andere hierboven beschreven methoden kan worden geleverd.

Voor HP Point-of-Sale systemen (POS) en productbundels zoals retailoplossingen, kiosken of wagens wordt alleen ondersteuning op locatie verleend voor de basiseenheid. Service voor aangesloten randapparaten wordt geleverd door vervangende onderdelen of een geheel vervangend product te leveren, ter installatie door de klant of door de technische koerier die het onderdeel of product aflevert.

Uitgesloten van de HP Hardwareondersteuning op locatie:

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Operationele tests van applicaties of extra tests waar u om heeft verzocht.
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen.
- Support voor netwerkgerelateerde problemen.
- Diensten die nodig zijn omdat u fixes, reparaties, patches of modificaties die HP heeft geleverd, niet heeft uitgevoerd.
- Services die nodig zijn omdat eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet zijn genomen.
- Diensten die nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- Diensten die nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.



Beperkingen van de service (vervolg)

Maximaal ondersteunde levensduur/maximumgebruik:

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 datasheet voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.

Uitzonderingen betreffende bescherming tegen onopzettelijke schade

De optie voor bescherming tegen onopzettelijke schade biedt bescherming tegen plotselinge, onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De optie biedt geen dekking in de volgende situaties en bij schade ten gevolge van:

- Normale slijtage; verkleuring, beschadiging van de buitenzijde; geleidelijke verslechtering; roest; stof; of corrosie.
- Brand, schade door ongelukken met voertuigen of een woning (in gevallen waarin het ongeluk wordt gedekt door een verzekering of een andere productgarantie), natuurrampen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, overstromingen) of andere gevaren van buitenaf.
- Blootstelling aan weers- of milieumomstandigheden die buiten de specificaties van HP vallen, blootstelling aan gevaarlijke (waaronder biologisch gevaarlijke) stoffen, nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik, onjuiste stroomvoorziening, ongeoorloofde reparatie of pogingen tot reparatie, onjuiste en ongeoorloofde modificatie, uitbreiding of installatie van apparatuur, vandalisme, schade of onbruikbaarheid ontstaan door dieren of insecten, defecte batterijen, lekkage van batterijen of gebrek aan door de fabrikant voorgeschreven onderhoud (waaronder het gebruik van ongeschikte reinigingsmiddelen).
- Ontwerp- en constructiefouten; fouten in programmering of instructies.
- Onderhoud, reparatie of vervanging die nodig is door verlies of schade ten gevolge van een andere oorzaak dan normaal gebruik en bewaring van het product conform de specificaties van de fabrikant en de gebruikershandleiding.
- Diefstal, verlies, onverklaarbare verdwijning of zoekraking.
- Gegevensverlies of -beschadiging; bedrijfsonderbrekingen.
- Fraude (met inbegrip van maar niet beperkt tot onjuiste, misleidende, foutieve of onvolledige opgave van de manier waarop de apparatuur is beschadigd).
- Onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van de computer;
- Onvolkomenheden in het computerscherm met inbegrip van, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, die zijn veroorzaakt door normaal gebruik van het product.

Beperkingen van de service (vervolg)

- Schade aan producten waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn.
- Schade of storing in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués.
- Schade die veroorzaakt is tijdens de verzending van het gedekte product naar of van een andere locatie.
- Schade aan bijvoorbeeld hardware, software, media of gegevens ten gevolge van onder meer, maar niet beperkt tot, virussen; applicatieprogramma's; netwerkprogramma's; upgrades; elke vorm van formatteren; databases; bestanden; drivers; broncode; objectcode of eigen data; ondersteuning, configuratie, installatie of herinstallatie van software of gegevens; of het gebruik van beschadigde of defecte media.
- Alle reeds bestaande gebreken die zijn ontstaan voor de datum van aanschaf van het HP Care Pack
- Niet meer leverbare producten.
- Alle apparatuur die zich buiten het land van aanschaf bevindt en die niet wordt gedekt door een HP Care Pack voor reizen met bescherming tegen onopzettelijke schade
- Beschadigde of defecte lcd-schermen wanneer de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of anderszins uitgesloten is.
- Opzettelijk veroorzaakte schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor.
- Schade ten gevolge van politieoptreden, oorlog (verklaard of niet verklaard), kernongevallen of terrorisme.
- Veranderingen of wijzigingen van het gedekte product.
- Alle opzettelijke handelingen om het gedekte product te beschadigen.
- Roekeloos, nalatig of onjuist gebruik tijdens het hanteren of gebruiken van het product.
- Barsten en gaten in de eenheid als de schade niet door de behuizing dringt en/of er geen interne elektronica of scherpe randen bloot komen te liggen.
- Ontbrekende of kapotte toetsen van het toetsenbord die niet het gevolg zijn van een gedekt incident (bijvoorbeeld door vallen of het morsen van vloeistoffen).

Beperkingen bij de bescherming tegen onopzettelijke schade

Om in aanmerking te komen voor de aanschaf van de bescherming tegen onopzettelijke schade moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantie-uitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan de bescherming tegen onopzettelijke schade.

Als bij het gedekte product beschermende artikelen zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn geleverd of beschikbaar gesteld, dient u deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking voor onopzettelijke schade onder deze service.

Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik omvat onder meer het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van de gedekte producten waardoor deze beschadigd kunnen raken, en moedwillig toegebrachte schade aan het product. Alle schade die het gevolg is van dergelijk handelen wordt niet gedekt door de bescherming tegen onopzettelijke schade.

Als de genoemde limiet is bereikt, worden de reparatiekosten (tijd en materiaal) voor extra claims in rekening gebracht, maar alle andere kenmerken van het aangeschafte HP Care Pack blijven geldig, tenzij specifiek anders is vastgelegd in het land van aanschaf.

Voor klanten met een geschiedenis van aanzienlijk hoge claims behoudt HP zich het recht voor om verzoeken voor de aanschaf van de bescherming tegen onopzettelijke schade te weigeren.

Beperkingen van de service (vervolg)

Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn; Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service voor bescherming tegen onopzettelijke schade.

Beperkingen bij het behoud van defecte media

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor schijven of bepaalde SSD-/USB-opslagmedia die wegens een storing door HP worden vervangen. Deze optie is niet van toepassing op het vervangen van schijven of SSD-/USB-opslagmedia die niet defect zijn.

SSD-/USB-opslagmedia die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben overschreden, komen niet in aanmerking voor de serviceoptie voor het behoud van defecte media.

De foutpercentages op schijven of SSD-/USB-opslagmedia worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor om deze service te annuleren met een opzegtermijn van dertig dagen als HP redelijkerwijs meent dat u onevenredig vaak gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte schijven of SSD-/USB-opslagmedia aanzienlijk vaker plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

HP heeft geen verplichtingen wat betreft de inhoud van of de vernietiging van schijven of SSD-/USB-opslagmedia die door u behouden worden of door u naar HP opgestuurd zijn. Niettegenstaande enige strijdige informatie in HP huidige standaard verkoopvoorwaarden of in de technische datasheet zijn HP of gelieerde bedrijven, onderaannemers of leveranciers van HP in geen geval aansprakelijk voor enige incidentele, bijzondere of gevolgschade of schade als gevolg van verlies of misbruik van gegevens in het kader van deze service voor het behouden van defecte media.

De foutpercentages op deze componenten worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van dertig dagen als HP redelijkerwijs meent dat u onevenredig gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte componenten waarop data staan significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

Uitsluitingen bij de onderhoudskit vervangingservice

Buiten de vervanging van de onderhoudskit zijn er bij deze service geen reparaties inbegrepen. Als er in uw printer andere onderdelen vervangen moeten worden, wordt die service apart in rekening gebracht. Onderhoudskits voor HP printers kunnen alleen worden vervangen door geautoriseerde technisch medewerkers van HP.

Beperkingen van de service (vervolg)

Urgentieniveau van het incident

HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een casus (incident) te registreren en de casus-ID, de ernst van het incident en de tijd waarop de herstelwerkzaamheden beginnen aan u door te geven. Opmerking: Voor voorvallen die worden ontvangen via HP elektronische remote supportoplossingen zal HP contact met u opnemen, u vragen het urgentieniveau vast te stellen en toegang tot het systeem regelen voordat de Call-to-repair-tijd of de responstijd op locatie voor de hardware ingaat. De responstijd voor respons op locatie voor hardware support en de Call-to-repair-tijden kunnen verschillen, afhankelijk van de ernst van het incident. U bepaalt het urgentieniveau van het incident.

Urgentieniveau	Voorbeelden
Urgentieniveau 1: Kritieke uitval	Productieomgeving uitgevallen; productiesysteem of -applicatie uitgevallen/serieus in gevaar; beschadiging of verlies van gegevens of risico hierop; ernstige aantasting van de bedrijfsvoering; veiligheidskwesties
Urgentieniveau 2: In belangrijke mate aangetast	Productieomgeving ernstig verstoord; productiesysteem of -applicatie onderbroken/aangetast; risico op herhaling; aanzienlijke impact op de bedrijfsvoering
Urgentieniveau 3: Normaal	Niet-productief systeem (bijvoorbeeld een testsysteem) uitgevallen of aangetast; productiesysteem of -applicatie aangetast en tijdelijke oplossing geïmplementeerd; niet-essentiële functionaliteit verloren; beperkte impact op de bedrijfsvoering
Urgentieniveau 4: Laag	Geen impact op de bedrijfsvoering of de gebruikers

Reiszones

Alle responstijden voor hardwareondersteuning op locatie gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden. Voor responstijden naar locaties die zich op meer dan 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder. Onderstaande afstanden zijn enkel ter indicatie. Neem voor meer informatie over reiszones contact op met uw HP verkoopkantoor.

Afstand van de door HP aangewezen ondersteuningsvestiging	Respons op locatie op volgende dekkingsdag
0 - 160 km	Respons op locatie op volgende dekkingsdag
161 - 320 km	1 extra dekkingsdag
321 - 480 km	2 extra dekkingsdagen
Meer dan 480 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen

Afstand van de door HP aangewezen ondersteuningsvestiging	Call-to-Repair tijd waartoe HP zich verbindt
0 - 80 km	De Call-to-Repair tijd waartoe HP zich verbindt, is van toepassing
81 - 160 km	De Call-to-Repair tijd waartoe HP zich verbindt, is van toepassing
Meer dan 160 km	Informeer bij uw lokale HP vertegenwoordiger.

De Call-to-repair-service is uitsluitend beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden. Voor locaties die zich op meer dan 81 en minder dan 160 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden, geldt een aangepaste Call-to-repair-tijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder. Call-to-repair-service voor hardware is niet beschikbaar voor locaties die zich op meer dan 160 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden. Onderstaande afstanden zijn enkel ter indicatie. Neem voor meer informatie over reiszones contact op met uw HP verkoopkantoor.

Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, worden geen extra kosten in rekening gebracht. Voor reizen naar locaties die zich op een afstand van meer dan 320 km van de door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, worden extra reiskosten in rekening gebracht.

Als het product zich bevindt of moet worden geïnstalleerd buiten de gespecificeerde reiszone of als de locatie niet over de weg bereikbaar is en dus speciaal transport vereist (bijvoorbeeld op een boorplatform, een schip of een afgelegen locatie in een woestijn) kunnen voor ondersteuning extra kosten in rekening worden gebracht of kunnen er langere responstijden of kortere dekkingstijden gelden. Een andere mogelijkheid is dat het product wordt opgehaald en teruggebracht, te bepalen door HP. Informeer bij uw HP verkoopvertegenwoordiger naar de lokale voorwaarden voor ondersteuning.

Voor sommige geografische locaties kunnen afwijkende reiszones en kosten gelden.

De dekking geldt niet buiten het land waarvoor het HP Care Pack voor Call-to-repair is verkocht. Neem contact op met uw plaatselijke HP vertegenwoordiger voor meer informatie.

Bestelinformatie

Alle eenheden en opties waarvoor aparte HP Care Pack producten worden verkocht, moeten worden besteld met hetzelfde serviceniveau als het product waar ze deel van uitmaken, als dat serviceniveau voor die eenheden en opties beschikbaar is. De beschikbaarheid van servicekenmerken en serviceniveaus kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties. Neem contact op met uw lokale HP verkoopvertegenwoordiger of channel partner om de HP Hardwareondersteuning ter plaatse te bestellen of aanvullende informatie te vragen.

Algemene voorwaarden

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

Meer informatie

Neem contact op met uw lokale HP verkoopmedewerker of channel partner voor meer informatie of kijk op hp.com/go/pcandprintservices.

Meld u aan voor updates op
hp.com/go/getupdated



Delen met collega's

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde algemene servicevoorwaarden 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 servicevoorwaarden van HP en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

4AA5-6385NLE, oktober 2019, rev. 6

