

HP-hardwaresupport og -service på stedet

HP Care Pack



Servicefordele

- Forbedret opetid for produktet
- Fleksibilitet med hensyn til at opfylde specifikke servicebehov
- Praktisk support på stedet foretaget af kvalificerede eksperter

Servicefordele

- Problemdiagnosticering og support via fjernadgang
- Hardwaresupport på stedet
- Reservedele og materialer
- Firmwareopdateringer for udvalgte produkter
- Valg af dækningsperiode og svartid
- Adgang til oplysninger om elektronisk support og servicier

Serviceoversigt

HP's hardwaresupport på stedet omfatter fjernsupport og support på stedet for den hardware, der er omfattet, så du får øget opetiden for produktet. Vælg mellem forskellige serviceniveauer og svartider for service på stedet af forskellig varighed, som passer til dine specifikke behov for service. Mulige serviceniveauer med reparation efter opkald giver adgang til supportspecialister, der hurtigt kan påbegynde fejlfinding af systemet, så din hardware er tilbage i drift inden for en specifik tidsramme. Mulige serviceniveauer kan omfatte løsningsdækning, som inkluderer basis-pc'en og op til seks eksterne enheder. Dette omfatter dækning af op til to separate skærmen, dockingstationer, tastaturer, headsets og mus.

Funktioner og specifikationer

Problemdiagnosticering og support via fjernadgang

Når dit opkald er modtaget og bekræftet, igangsætter HP isolering, fejlfinding, afhjælpning og løsning af hændelsen med hardwaren. Inden der ydes support på stedet, kan HP udføre diagnosticering via elektronisk fjernadgang for at tilgå de omfattede produkter eller benytte andre tilgængelige muligheder for at løse problemerne via fjernadgang. HP yder telefonisk hjælp inden for den angivne dækningsperiode for firmware, der kan installeres af kunden og reservedele til reparation udført af kunden (CSR). Uanset, hvilken dækningsperiode du har, rapporteres hændelser med den omfattede hardware til HP pr. telefon eller via websted, der er lokalt tilgængelige eller som en automatisk hændelse, der rapporteres via HP's elektroniske supportløsninger døgnet rundt. HP bekræfter modtagelse af serviceanmodninger ved at logføre opkald, tildele sags-ID og videregive dette sags-ID til dig. HP forbeholder sig ret til at beslutte den endelige løsning for alle indrapporterede hændelser.

Hardwaresupport på stedet

Ved hardwareproblemer, der ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret konsulent yde teknisk support på stedet for dækkede hardwareprodukter og sikre, at de fungerer igen. HP kan via fjernadgang desuden vælge at udskifte nogle produkter i stedet for at reparere dem, herunder eksterne enheder som f.eks. dockingstationer, skærme, tastaturer, headsets og mus. Der ydes support på stedet for den primære enhed, der er omfattet. Erstatningsprodukter vil være nye eller funktionelt svarende til nye produkter. De udskiftede produkter tilhører HP. Konsulenterne yder efter ankomst og efter eget skøn service på stedet eller via fjernadgang, indtil produkterne er repareret. Arbejdet kan blive midlertidigt afbrudt, hvis der er brug for reservedele eller yderligere ressourcer, men det bliver genoptaget, så snart disse er tilgængelige.

Funktioner og specifikationer (fortsat)

- Reparation ved fejl: I forbindelse med at der ydes support på stedet, kan HP installere tilgængelige tekniske forbedringer og opdatere firmware, der ikke kan installeres af kunden, for dækkede hardwareprodukter, så produkterne igen fungerer eller bevarer muligheden for support fra HP.
- Reparation efter anmodning: På din anmodning kan HP installere kritiske firmwareopdateringer, der ikke kan installeres af kunden og som HP's produktdivision anbefaler til omgående installation på dækkede hardwareprodukter.

Reservedele og materialer

HP leverer de nødvendige HP-understøttede reservedele og materialer for at holde det omfattede produkt eller løsning i funktionsdygtig tilstand, herunder tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer. Reservedele er nye eller har en funktionalitet, der svarer til nye, hvad angår ydeevne. Udskiftede dele tilhører HP. Hvis du ønsker at beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk ødelægge udskiftede dele, bliver du faktureret listeprisen for reservedelen.

Forbrugsvarer og sliddele er ikke omfattet og leveres ikke som en del af denne service; almindelige garantivilkår og -betingelser gælder for forbrugsvarer og sliddele. Du er selv ansvarlig for reparation og udskiftning af forbrugsvarer og sliddele. Der kan være visse undtagelser; Kontakt HP for at få flere oplysninger. Se afsnittet "Dækning" på side 6 for at få flere oplysninger.

Firmwareopdateringer for udvalgte produkter

HP-firmwareopdateringer er tilgængelige for kunder med en aktiv aftale, der gør dem berettigede til at tilgå disse opdateringer. Som en del af denne service må du downloade, installere og benytte firmwareopdateringer for de dækkede produkter i henhold til licensbegrænsninger i HP's gældende standardsalgsbetingelser. HP kan levere, installere eller hjælpe med installation af firmwareopdateringer i forbindelse med hardwaresupport på stedet, hvis du har en gyldig licens til de relaterede softwareopdateringer.

Valgfri serviceydelser

- Dækning af hændelige skader: Specifikke serviceniveauer kan omfatte beskyttelse mod hændelige skader i forbindelse med håndtering af berettigede og omfattede hardwareprodukter. For Solution Care Pack omfatter dækningen af hændelige skader udelukkende konfigurationen eller løsningens basisenhed og ikke eksterne enheder. Hændelige skader defineres som fysisk skade på et produkt, der er forårsaget af eller er opstået som følge af en pludselig og uforudset hændelse, forudsat at skaden opstår i forbindelse med regelmæssig brug. Eksempler på omfattede skader inkluderer utilsigtet spild af væske i enheden, tab, fald og elektriske spændinger såvel som beskadiget eller ødelagte flydende krystalskærme (LCD-skærme) og ødelagte dele. Der kan være landebegrænsninger; Spørg din lokale HP-salgskonsulent.
- Tilbageholdelse af defekte medier: Dette giver dig mulighed for at beholde defekte harddiske eller SSD-/flashdrev, som du ikke ønsker at give afkald på, fordi de kan indeholde følsomme data. Alle berettigede drev på et omfattet system skal være en del af de defekte medier, der tilbageholdes.
- Reparation efter opkald: Du kan også vælge en tidsramme for reparation efter opkald for dækkede produkter i stedet for en svartid for service på stedet. I forbindelse med kritiske problemer med dækkede produkter, som ikke kan løses inden for rimelig tid via fjernadgang, vil HP gøre kommercielt rimelige forsøg på at få den dækkede hardware tilbage til driftstilstand inden for en specificeret tidsperiode efter, at henvendelse om serviceanmodning blev modtaget af HP Solution Center. Reparation efter opkald er ikke tilgængelig i alle områder. Få flere oplysninger hos det lokale HP-salgskontor.
- Håndtering af udvidet reservedelslager: For at sikre opfyldelse af tidsrammerne for reparation efter opkald, opretholder HP et lager af kritiske reservedele på et lager, der er angivet af HP. Disse dele bliver håndteret på en måde, som sikrer en øget tilgængelighed af reservedele for HP-autoriserede konsulenter, der besvarer berettigede supportanmodninger. Udvidet reservedelslager er inkluderet med udvalgte, valgfrie tidsrammer for reparation efter opkald.



Funktioner og specifikationer (fortsat)

- Kun dækning for desktop/workstation/mobile workstation/thin client/notebook: For kvalificerede pc-produkter, kan du kun vælge dækning af desktops, workstations, mobile workstations, thin clients eller notebooks. HP Care Packs med denne begrænsning i dækning dækker ikke eksterne skærme eller tilbehør, der ikke blev købt sammen med eller fulgte med produktet.
- Udskiftning af vedligeholdelsessæt: En tekniker, der er oplært af HP, udfører arbejdet på stedet og sørger for reservedele og for de materialer, der er nødvendige for at udskifte vedligeholdelsessættet og rengøre printeren. Printeren skal fungere korrekt, inden sættet kan installeres. HP kan bruge genanvendte reservedele, der har en ydeevne, der svarer til en ny del; udskiftede dele tilhører HP. Reparationen er afsluttet, når teknikeren har udskiftet vedligeholdelsessættet og har printet en testside.

Leveringsspecifikationer

Dækningsperiode

Dækningsperioden angiver det tidsrum, hvor du kan modtage den beskrevne serviceydelse på stedet eller via fjernadgang. En HP-autoriseret repræsentant kommer til det sted, hvor den omfattede enhed befinder sig, eller benytter fjernmetoder til omfattede, eksterne enheder, som er omfattet af løsnings servicen i forbindelse med dækningsperioden for at påbegynde hardwarevedligeholdelsesservicen inden for et passende interval, efter at opkald er modtaget og godkendt af HP. Opkald, der modtages uden for dækningsperioden, bliver logført, når de modtages, og bekræftes næste dækningsdag, hvorefter servicen bliver udført inden for en passende svartid.

Alle dækningsperioder afhænger af lokal tilgængelighed. Få flere oplysninger om servicens tilgængelighed ved at kontakte dit lokale HP-salgskontor.

Svartid på stedet

Ved hændelser på dækket hardware, der ikke kan løses via fjernadgang, vil HP bestræbe sig på at være på stedet inden for en kommercielt rimelig svartid, der ligger inden for den fastsatte svartid for service på stedet (f.eks. på tredje dækningsdag, næste dækningsdag eller inden for fire timer). Svartid på stedet starter, når det første opkald modtages og bekræftes af HP, og slutter, når den autoriserede HP-konsulent ankommer hos dig, eller når HP vurderer, at den rapporterede hændelse ikke for nuværende kræver indgriben på stedet. For Solution Care Pack-services bliver eksterne enheder (som f.eks. skærme, tastaturer, mus, dockingstationer, headsets osv.) enten repareret eller udskiftet via fjernadgang alt efter forholdene. Svartiden måles kun i løbet af dækningsperioden og kan overføres til næste dag med dækningsperiode.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

Mulige serviceniveauer

Nogle serviceniveauer er ikke tilgængelige til alle produkter. De serviceniveauer, du har valgt, fremgår af din kontrakt. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om servicens tilgængelighed og dækning.

Muligt serviceniveau	Dækningsperiode
Almindelige hverdage	5 timer om ugen (mandag til fredag, eksklusiv HP's lukkedage)
Udvidet dækning for ekstra dage	Dækningsperioden udvides ved at føje de valgte, ekstra ugedage til de valgte dækningstimer, herunder følgende: • Lørdage, undtagen HP's lukkedage • Søndage (kræver lørdags- og helligdagsdækning) • HP's lukkedage, hvis disse falder på en hverdag, der ellers ville være omfattet af den valgte dækningsperiode
Almindelige åbningstider	9 timer pr. dag (8:00 til 17:00 lokal tid)
Forlængelse af dækning med yderligere timer	Åbningstiden for dækning bliver udvidet til at omfatte individuelle timer før og efter den valgte dækningsperiode. Udvidelsen kan gælde de valgte dækningstimer for de valgte dækningsdage, inklusiv følgende: • 10 timer pr. dag (8:00 til 18:00 lokal tid) • 13 timer pr. dag (8:00 til 21:00 lokal tid) • 16 timer pr. dag (8:00 til 24:00 lokal tid) • 24 timer pr. dag
Vælg mellem forskellige svartider på stedet	En autoriseret HP-konsulent ankommer til din adresse inden for dækningsperioden for at påbegynde hardwareservicen inden for den specificerede tidsramme, efter at opkaldet er modtaget og godkendt af HP
Svar på stedet i løbet af 1 time	Svar på stedet inden for 1 time
Svar på stedet i løbet af 2 time	Svar på stedet inden for 2 timer
Svar på stedet i løbet af 4 time	Svar på stedet inden for 4 timer
Svar på stedet næste dag	Svar på stedet i løbet af næste dækningsdag
Svar på stedet på 2. dagen	Svar på stedet i løbet af 2. dækningsdag
Svar på stedet på 3. dagen	Svar på stedet i løbet af 3. dækningsdag
Service på stedet på 5. dagen	Svar på stedet i løbet af den 5. dækningsdag
Mulige tidsrammer for reparation på stedet	HP vil gøre kommercielt rimelige forsøg på at få den dækkede hardware tilbage til driftstilstand inden for en specificeret tidsperiode efter, at henvendelse om serviceanmodning blev modtaget af HP Solution Center.
Reparation efter opkald inden for 6 timer	Reparation inden for 6 timer efter serviceanmodningen blev logført
Reparation efter opkald inden for 8 timer	Reparation inden for 8 timer efter serviceanmodningen blev logført
Reparation efter opkald inden for 24 timer	Reparation inden for 24 timer efter serviceanmodningen blev logført

Yderligere aftaler om serviceniveauer (SLA'er) fås via kontrakt.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

Reparation efter opkald

Tidsrammen for reparation efter opkald refererer til den periode, der begynder, når serviceanmodningen er logført af HP Solution Center, og den slutter, når HP har fastslået, at hardwaren er repareret. Tidsrammer for reparation efter opkald opgøres kun i dækningsperioden og kan overføres til næste dækningsdag. Kontakt din HP-konsulent vedrørende mulighederne for reparation efter opkald i dit område. Alle tidsrammer for reparation efter opkald afhænger af lokal tilgængelighed.

Reparationen betragtes som gennemført, når HP bekræfter, at hardwarefejlen er rettet, eller hardwaren er blevet udskiftet. HP's verificering kan ske ved udførelse af en selvtest, når der tændes for enheden, en enkeltstående diagnosticering eller en visuel kontrol af korrekt funktionalitet. HP vil efter eget skøn vurdere, hvilket testniveau der er nødvendigt for at bekræfte, at hardwaren er repareret. HP kan efter eget skøn midlertidigt eller permanent udskifte produktet med henblik på at opfylde den aftalte reparationstid. Erstatningsprodukterne er nye eller har en ydeevne, der svarer til nye. De udskiftede produkter tilhører HP.

Det kan tage op til 60 dage fra køb af denne service samt registrering af opsætning og udførsel af analyser af serviceniveau, som HP finder nødvendige, og tilhørende processer og planlægning af reservedele, inden reparation efter opkald af hardware træder i kraft. Hvis der i løbet af de første 60 dage udføres en analyse af serviceniveau, sørger HP for service på stedet inden for den kortest mulige svartid baseret på tilgængelige reservedele og ressourcer. Svartid afhænger af geografi og lokation.

Der er ikke dækning i andre lande, end det land HP Care Pack med reparation efter opkald blev solgt.

Eskaleringsadministration

HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer for at lette løsningen af komplekse hændelser. Den lokale HP-ledelse koordinerer hændelseseskaleringen og tilkalder HP-ressourcer med de relevante færdigheder og/eller udvalgte tredjeparter til at hjælpe med problemløsningen.

Adgang til oplysninger om elektronisk support og services

Som en del af denne service giver HP adgang til visse kommercielt tilgængelige, elektroniske og webbaserede værktøjer. Du har adgang til:

- Visse funktioner, der stilles til rådighed for registrerede brugere, som f.eks. at abonnere på hardwarerelaterede, proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora med henblik på løsning af problemer og udveksling af bedste praksis med andre registrerede brugere.
- Udvidede webbaserede søgninger i udvalgte tekniske supportdokumenter for at sikre hurtigere problemløsning.
- Visse HP-ejede diagnosticeringsværktøjer, der kan benyttes med adgangskode.
- Et webbaseret værktøj til at indsende spørgsmål direkte til HP. Dette værktøj hjælper til at løse problemer hurtigt via en indledende kvalificeringsproces, hvor support- eller serviceanmodningen sendes til den tekniker, som er kvalificeret til at svare på spørgsmålet. Dette omfatter også status på hver enkelt support- eller serviceanmodning, som skal gennemgås, herunder sager der er indbragt pr. telefon.
- Vidensdatabaser, som hostes af HP eller tredjepart, for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søge og hente produktoplysninger, finde svar på supportspørgsmål og deltage i supportfora. Denne service kan være begrænset på grund af adgangsrestriktioner fra tredjeparter.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

Elektronisk fjernsupportløsning

For udvalgte produkter giver elektronisk fjernsupportløsning adgang til gennemarbejdede løsninger til fejlfinding og reparation. Det kan omfatte fjernadgangsløsninger og praktisk administration fra et centralt sted i virksomheden og et samlet overblik over åbne hændelser og historik for hele virksomheden. Fjernadgang til systemet kan give HP's supportspecialister bedre mulighed for fejlfinding og hurtigere problemløsning. HP's supportspecialister benytter udelukkende fjernadgang til systemet efter aftale med dig.

Afslutning af arbejde

Reparationer betragtes som afsluttet, når HP verificerer, at hardwarefunktionsfejlen er rettet, eller hardwaren er blevet udskiftet. HP er ikke ansvarlig for nogen form for mistede data; Du er ansvarlig for at implementere passende backup-procedurer. HP's verificering kan ske ved udførelse af en selvtest, når der tændes for enheden, en enkeltstående diagnosticering eller en visuel kontrol af korrekt funktionalitet. HP vil efter eget skøn vurdere, hvilket testniveau der er nødvendigt for at bekræfte, at hardwaren er repareret. HP kan efter eget skøn midlertidigt eller permanent udskifte produktet med henblik på at opfylde den tidsgaranti, der er afgivet. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevnen. De udskiftede produkter tilhører HP. Det er muligt, at den nødvendige reparation ikke kan ske på stedet, hvis der ikke kan foretages diagnosticering eller reparation på stedet. HP skønner, om reparationen kan foretages på stedet.

Dækning

Denne service omfatter berettigede HP-pc'er, herunder HP-understøttede og -leverede indbyggede komponenter som f.eks. hukommelse og optiske drev. Dette omfatter dækning af monteret HP-mærket tilbehør, herunder mus med ledning, tastatur med ledning eller AC-strømledning.

HP Care Pack Services med denne dækningsbegrænsning omfatter ikke eksterne HP-skærme. All-in-one-enheder omfatter skærmen, der ikke anses som en separat, ekstern skærm.

En ekstra skærm, som for eksempel er tilsluttet en all-in-one-enhed, er ikke omfattet af denne HP Care Pack.

Hvis du har købt HP Solution Care Pack, omfattes basisenheden i servicen samt seks HP-understøttede, eksterne enheder, som er monteret på basisenheden, herunder f.eks. maksimalt to skærme, dockingstationer, mus med ledning, tastatur med ledning og HP-headsets. For at være omfattet af Solution Care Pack skal de eksterne enheder være købt sammen med basiscomputeren.

HP-dockingstationer og portreplikatorer dækkes i det land, hvor HP Care Pack blev købt og kun i det land.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, aftagelige medier, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablets og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse og ikke-HP-enheder, er ikke omfattet af denne service. Batterier til kommercielle, mobile pc'er fra HP er omfattet i op til tre år. Få flere oplysninger ved at søge efter "Forstå batterigarantier for notebooks til erhvervsbrug" på hp.com.

For dele og komponenter, der ikke længere er i produktion, kan en opgradering være nødvendig. Opgradering af dele, der ikke længere er i produktion, kan i visse tilfælde betyde yderligere omkostninger. HP samarbejder med dig om at anbefale erstatninger. Ikke alle komponenter har tilgængelige reservedele i alle lande på grund af den lokale kapacitet.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

Forudsætninger

Kunden skal have en gyldig licens til alt underliggende firmware, som er dækket af disse serviceydelser. HP kan kræve en serviceniveauanalyse af de dækkede produkter. I givet fald vil en HP-autoriseret konsulent kontakte dig for at aftale nærmere om udførelse af serviceniveauanalysen. I forbindelse med analyse indsamler HP vigtige oplysninger om systemkonfiguration, der gør det muligt for HP's løsningsudviklere at undersøge og fejlfinde eventuelle, kommende hardwareproblemer og udføre reparationer så hurtigt og effektivt som muligt. Serviceniveauanalysen kan ud fra HP's skøn udføres på stedet, via fjernadgang, værktøjer til fjernadgang eller over telefonen.

Det kan vare op til 60 dage at udføre de kontroller og processer, der skal udføres for at foretage reparation efter opkald, inden tidsrammen for reparation efter opkald starter.

Der foretages kontrol af berettigelse til reparation efter opkald. Du skal oplyse HP om de nødvendige lokationer, der er omfattet, inden der foretages gennemgang.

HP forbeholder sig retten til at nedgradere servicen til en svartid på stedet eller til at annullere servicekontrakten, hvis vigtige anbefalinger efter gennemgangen ikke bliver fulgt inden for det specificerede tidsrum, medmindre denne forsinkelse er forårsaget af HP.

Af hensyn til de forskellige muligheder for svartid på hardware anbefaler HP på det kraftigste, at du installerer og betjener HP's fjernsupportløsninger via en sikker forbindelse til HP for at gøre det muligt at udføre servicen. Af hensyn til tidsrammen for reparation efter opkald kræves HP's fjernsupportløsning. Hvis der ikke findes en relevant HP-fjernsupportløsning, kan HP muligvis ikke levere den service, der er defineret, og er ikke forpligtet til at gøre det. Der vil blive opkrævet ekstra gebyr for installation på stedet af firmware, som kunde ikke selv kan installere, hvis den relevante HP-fjernsupportløsning ikke er installeret.

Kundens forpligtelser

Hvis de kundespecificerede forpligtelser ikke er opfyldt, er HP (a) ikke forpligtet til at levere serviceydelserne som beskrevet, eller (b) vil udføre sådanne serviceydelser for din regning til de gældende time- og materialepriser.

Hvis HP kræver det, skal du eller en HP-autoriseret konsulent aktivere den hardware, der skal supporteres, inden for 10 dage efter købet af denne service, ved hjælp af instruktionerne for registrering i HP Care Pack eller i et e-maildokument fra HP eller som på anden måde instrueret af HP. Hvis det dækkede produkt flyttes til en ny lokation, skal aktivering og registrering (eller en korrekt tilpasning af den eksisterende HP-registrering) ske inden for 10 dage efter flytningen.

HP kontrollerer, hvorvidt servicen kan udføres på den nye lokation. Hvis HP fastslår, at man ikke kan udføre reparation efter opkald på den nye lokation, ændres betingelser og vilkår som standard til næste hverdag på stedet.

Tidsrammen for reparation efter opkald kræver omgående og uhindret adgang til dit system efter anmodning fra HP. Tidsrammen for reparation efter opkald gælder ikke, når systemadgang, herunder fysisk fejlfinding eller fejlfinding via fjernadgang, og gennemgang af hardwarediagnosticering forsinkes eller afvises. Hvis kunden anmoder om planlagt service, starter tidsrammen for reparation efter opkald på det planlagte tidspunkt.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

En passende HP-fjernsupportløsning via en sikker forbindelse til HP anbefales på det kraftigste for de mulige svartider for hardware på stedet og er påkrævet for at opfylde tidsrammen for reparation af hardware efter opkald. Du skal sørge for alle nødvendige ressourcer i henhold til produktbemærkningerne for HP's fjernsupportsløsninger for at aktivere levering af servicen og dens muligheder. Når en HP-fjernsupportløsning er installeret, skal du også holde de kontaktoplysninger i fjernsupportløsningen, som HP bruger til at svare på fejl på enheder, opdateret. Kontakt din lokale HP-konsulent for at få flere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser.

Når du anmodes om det, skal du bistå HP's problemløsning via fjernadgang ved at gøre følgende:

- Give alle oplysninger, der er nødvendige for, at HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport samt gøre det muligt for HP at fastslå omfanget af berettigelse til support.
- Starte selvtest samt installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer.
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden.
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer på anmodning fra HP.

Det er dit ansvar rettidigt at installere kritiske firmwareopdateringer, du selv kan installere, samt Customer Self Repair (CSR)-dele og -erstatningsprodukter, som du har fået leveret. Du accepterer, at du skal betale ekstra gebyr, hvis du anmoder HP om at installere firmwareopdatering eller programrettelser, der kan installeres af kunden selv. Du bliver opkrævet alle yderligere gebyrer på basis af time- og materialeforbrug, medmindre andet tidligere er aftalt skriftligt.

I tilfælde, hvor reservedele, som du selv skal installere, eller erstatningsprodukter bliver sendt til dig for at løse et problem, er du ansvarlig for at returnere den defekte del eller det defekte produkt inden for det tidsrum, der er angivet af HP. Hvis HP ikke modtager den defekte del eller produktet inden for det angivne tidsrum, eller hvis delen eller produktet er afmagnetiseret eller på anden måde fysisk beskadiget ved modtagelse, er du forpligtet til at betale HP's listeprijs for den mangelfulde del eller produktet, som bestemt af HP.

Du er ansvarlig for sikkerheden af din egen ejendom og fortrolige oplysninger samt for sikker sletning og rydning af data fra de produkter, der kan blive udskiftet og returneret til HP som en del af denne reparationsproces. Få flere oplysninger om disse forpligtelser, herunder de forpligtelser, der fremgår af HP's politik for mediesletning og politik for medieåndtering samt kundens forpligtelse til vedligeholdelse på hp.com/go/mediahandling.

Dækning af hændelige skader (tilkøb)

I forbindelse med HP Care Packs, som omfatter tilvalg af dækning af hændelige skader, skal du rapportere hændelige skader til HP inden for 30 dage, efter at skaden er sket, så HP kan iværksætte systemreparation. Rapporten skal indeholde en detaljeret forklaring på uheldet, herunder hvornår, hvor og hvordan, det opstod, samt en beskrivelse af skaderne på enheden. HP kan afvise kravet, hvis oplysningerne ikke fremsendes, eller hvis uheldet ikke rapporteres senest tredivede dage efter hændelsen. Fra startdatoen for HP Care Pack kan der maksimalt foretages én (1) reparation af et HP-produkt eller en udskiftning i løbet af en 12-måneders periode.

Leveringsspecifikationer (fortsat)

Tilbageholdelse af defekte medier og omfattende tilbageholdelse af defekte medier (tilkøb)

I forbindelse med tilbageholdelse af defekte medier er det dit ansvar:

- til enhver tid at bevare fysisk kontrol med diske eller SSD-/flashdrev; HP er ikke ansvarlig for data, der er indeholdt på diske eller SSD-/flashdrev.
- at sørge for, at følsomme data på de diske eller SSD-/flashdrev, du beholder, destrueres eller forbliver sikre.
- at videregive de identifikationsoplysninger for hver enkelt disk eller SSD-/flashdrev til HP, du tilbageholder, og udfylde det dokument, du får fra HP, hvor du bekræfter, at du beholder dine diske eller SSD-/flashdrev.
- at destruere de beholdte diske eller SSD-/flashdrev og/eller sørge for, at de SSD-/flashdrev ikke anvendes igen.
- at skille dig af med alle diske eller SSD-/flashdrev, som du beholder, i overensstemmelse med gældende miljølovgivning.

Diske eller SSD/flashdrev, som du har lånt, lejet eller leaset af HP – du skal straks returnere de udskiftede diske eller SSD/flashdrev, når aftalen om support fra HP udløber. Du er eneansvarlig for sletning af alle følsomme data, inden sådanne lånte, lejede eller leasede diske eller SSD-/flashdrev returneres til HP, og HP er ikke ansvarlig for at opretholde fortrolighed eller beskyttelse af følsomme data, som stadig måtte være på sådanne diske eller SSD-/flashdrev.

Servicebegrænsninger

Efter HP's skøn vil servicen blive leveret ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og -support, serviceydelser leveret på stedet og andre leveringsmetoder for serviceydelser. Dette kan omfatte levering med fragtmand af CSR-dele eller erstatning af hele produktet. HP fastlægger efter behov hvilken leveringsmetode, der er passende, med henblik på at yde en effektiv og rettidig support og opfylde tidsrammen for reparation efter opkald.

HP's produkter er udviklet, så kunden selv kan reparere dem. CSR er et hovedelement i HP's garantivilkår. Det giver HP mulighed for at sende reservedele, som f.eks. tastatur, mus eller andre dele, der er klassificeret som værende CSR-dele, direkte til kunden, så snart fejlen er blevet bekræftet. Dele sendes almindeligvis fra dag til dag, så de kan nå frem hurtigst muligt. Du kan herefter udskifte dele, når det passer dig.

"Obligatorisk" CSR er en del af standardgarantien, der følger med visse produkter. CSR er tilkøb for kunder med en HP Care Pack. "Tilkøb" giver dig mulighed for at udskifte CSR-dele eller vælge, at en medarbejder fra HP skifter delen uden ekstra omkostninger i den periode, produktet er omfattet af servicen.



Servicebegrænsninger (fortsat)

HP Care Pack, der omfatter vilkår "på stedet", medfører at CSR-dele sendes direkte til dig, hvis du vælger CSR. I modsat fald kommer en HP-supportkonsulent til dig og foretager reparationen, hvis du beslutter dig for ikke at benytte dig af CSR.

HP Care Pack, der omfatter "ikke på stedet"-vilkår, som f.eks. "Afhentning og returnering" eller "Returnering til HP", kræver, at du leverer produktet til en autoriseret HP-reparatør eller sender produktet til HP (efter HP's skøn), hvis du vælger ikke at gøre brug af CSR.

Hvis du accepterer den anbefalede CSR, og der bliver leveret en CSR-del, som skal bruges til at få systemet til at fungere korrekt igen, gælder niveauet for service på stedet ikke. I sådanne tilfælde er det HP-praksis at sende CSR-dele, der er kritiske for at produktet fungerer, med ekspresforsendelse til din adresse.

Svartid på stedet gælder ikke, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre tidligere beskrevne leveringsmetoder for serviceydelse.

For HP POS-systemer og produktpakkeløsninger, som f.eks. pc-løsninger, løsninger til detailhandlen, kiosker eller indkøbsvogne, kan service på stedet kun udføres på basisenheden. Service på de tilsluttede, eksterne enheder udføres ved at sende reservedele eller komplette erstatningsprodukter, som skal installeres af kunden selv eller af teknisk kurer, der leverer delen eller produktet.

Undtagelser fra HP hardwaresupport og service på stedet

- Sikkerhedskopi, genoprettelse og support af driftssystem, anden software samt data.
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, som du anmoder om, eller som du finder nødvendigt.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- Support af netværksrelaterede problemer.
- Service, der er nødvendig på grund af manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller -tilpasninger fra HP.
- Service, der er nødvendig på grund af manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP.
- Service, der er nødvendig, fordi produktet ikke er behandlet eller anvendt korrekt.
- Service, der er nødvendig på grund af uautoriserede forsøg på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware eller software.

Maksimalt understøttet levetid/maksimal brug

Dele og komponenter, der har nået deres maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale brug, der er angivet i producentens brugervejledning, specifikationerne for produktet eller på produktets tekniske datablad, vil ikke blive leveret, repareret eller udskiftet som en del af denne service.

Servicebegrænsninger (fortsat)

Undtagelser fra dækning af hændelige skader

Servicen Dækning af hændelige skader beskytter mod pludselige og uforudsete hændelige skader i forbindelse med håndtering, forudsat at skaden opstår i forbindelse med almindelig brug. Den omfatter ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal brug og slitage; ændringer i farve, tekstur eller finish; gradvis forringelse; rust; støv; eller korrosion.
- Brand, bilulykke eller en ulykke i hjemmet (i tilfælde, hvor nævnte ulykke er omfattet af en forsikring eller anden produktgaranti), naturkatastrofer (herunder, uden begrænsning, oversvømmelser) eller enhver anden fare, der oprinder uden for produktet.
- Udsættelse for vejr- og miljømæssige forhold, der ligger uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk skadelige) materialer, operatørs uagtsomhed, forkert brug, forkert håndtering, forkert strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg på at reparere, forkerte og uautoriserede modifikationer af udstyr, vedhæftede filer eller installationer, hærværk, dyre- eller insektangreb eller skadedyrsangreb, defekte batterier, batterilækage eller manglende vedligeholdelse i forhold til producentens specifikationer (herunder brug af uhensigtsmæssige rensmidler).
- Fejl i produktdesign, -konstruktion, -programmering eller -instruktioner.
- Vedligeholdelse, reparation eller ombytning nødvendiggjort af tab eller skade som følge af andet end normal brug, opbevaring og betjening af produktet i overensstemmelse med producentens specifikationer og brugervejledning.
- Tyveri, tab, mystisk forsvinden eller forlængning.
- Tab eller beskadigelse af data; • virksomhedsafbrydelser.
- Bedrageri (herunder, men ikke begrænset til, vildledning, falske eller manglende oplysning om, hvordan udstyret blev beskadiget).
- Hændelig skade eller anden skade på produktet, der er af kosmetisk karakter, dvs. skader, der ikke påvirker computerens drift og funktion.
- Defekte computerovervågningsskærme – herunder, men ikke begrænset til, "indbrænding" og manglende pixels – forårsaget af normal brug og betjening af produktet.
- Skader på produkter, hvor serienummeret er fjernet eller ændret.
- Skader eller udstyrssvigt, der er dækket af producentens garanti, tilbagekaldelse eller bulletiner fra fabrikken.
- Skader pådraget under forsendelse af det dækkede produkt til eller fra en anden lokation.
- Skader på hardware, software, medier, data m.v., der stammer fra årsager herunder, men ikke begrænset til, vira; applikationsprogrammer; netværksprogrammer; opgraderinger; formatering af enhver art; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller navnebeskyttede data; enhver support, konfiguration, installation og geninstallation af software eller data; eller brug af beskadigede eller defekte medier.
- Alle allerede eksisterende forhold, der opstod inden datoen for køb af HP Care Pack.
- Produktforældelse.
- Alt udstyr, der er flyttet til et andet land end der, hvor det er købt, og som ikke er dækket af en HP Care Pack med rejседækning + dækning af hændelige skader.
- Beskadigede eller defekte LCD-skærme, når fejlen skyldes misbrug eller på anden måde er ekskluderet heri.
- Tilsigtet skade, der resulterer i en revnet eller beskadiget skærm eller computerskærm.
- Skade forårsaget af politiaktion, erklæret eller ikke erklæret krig, atomulykke eller terrorisme.



Servicebegrænsninger (fortsat)

- Enhver ændring eller modifikation af det dækkede produkt.
- Enhver forsætlig handling, der har medført beskadigelse af det dækkede produkt.
- Uforsvarlig, uagtsom eller voldsom adfærd under håndtering eller brug af produktet.
- Huller eller revner i enheden, når skaden ikke er gået igennem det udvendige kabinet og/eller har afdækket indvendige kredsløb eller skarpe kanter.
- Manglende eller ødelagte tastaturlaster, der ikke er relateret til et dækket uheld (f.eks. tab og spildt væske).

Begrænsninger for dækning af hændelige skader

Berettigelsen til køb af serviceydelsen til dækning af hændelige skader kræver, at det produkt, der skal omfattes, har en fabriksgaranti eller en garantiforlængelse med en dækningsvarighed svarende til eller længere end beskyttelsesserviceydelsen for det hændelige uheld.

Hvis beskyttende elementer, som f.eks. covers, tasker eller poser, blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med et omfattet produkt, skal du kontinuerligt bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning af hændelige skader.

Uforsvarlighed, uagtsomhed eller voldsom adfærd omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og anvendelse af det eller de dækkede produkter på en skadelig eller krænkende måde, der kan føre til beskadigelse samt enhver forsætlig beskadigelse af produktet. Eventuelle skader som følge af sådanne handlinger er ikke omfattet af denne serviceydelse for dækning af hændelige skader.

Når den angivne grænse er nået, vil omkostningerne i forbindelse med yderligere krav blive faktureret på basis af time- og materialeforbrug, men alle andre dele af den købte HP Care Pack-service vil fortsat gælde, på nær hvis andet er specifikt dokumenteret i landet, hvor produktet er købt.

For kunder med en historik med mange høje krav forbeholder HP sig ret til at afvise anmodning om køb af ydelsen til dækning af hændelige skader.

Der kan være landebegrænsninger. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om muligheden for dækning af hændelige skader.

Skader på eksterne enheder, som er monteret på basisenheden. Dækningen af hændelige skader omfatter kun basiscomputeren.

Servicebegrænsninger (fortsat)

Begrænsninger for tilbageholdelse af defekte medier

Tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for diske eller berettigede SSD/flashdrev, der er ombyttet af HP på grund af fejl. Den gælder ikke for ombytning af diske eller SSD/flashdrev, der ikke har haft fejl.

SSD-/flashdrev, der er angivet af HP som sliddele, og/eller som har overskredet den maksimale, understøttede levetid og/eller den maksimale brugsgrænse, som er angivet i producentens betjeningsvejledning, produktets specifikationer eller det datablad med tekniske oplysninger, er ikke berettiget til tilbageholdelse af defekte medier.

Fejlratene på diske eller SSD-/flashdrev overvåges konstant, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HP med rimelighed mener, at du misbruger serviceydelsen til tilbageholdelse af defekte medier (f.eks. ved ombytning af defekte diske eller SSD-/flashdrev med en hyppighed, der væsentligt overstiger standardfejlraten for det involverede system).

HP er under ingen omstændigheder forpligtet, hvad angår indholdet på eller destruktion af diske eller SSD/eller flash drev, som du tilbageholder eller sender til HP. Uanset, hvad der måtte stå i HP's aktuelle standardsalgsbetingelser eller datablade med tekniske oplysninger, kan HP eller dets datterselskaber, underleverandører eller leverandører ikke holdes ansvarlige for nogen former for hændelige skader eller følgeskader eller erstatning for tab eller misbrug af data under denne serviceydelse til tilbageholdelse af defekte medier.

Fejlratene på disse komponenter bliver konstant overvåget, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HP med rimelighed mener, at du misbruger serviceydelsen for tilbageholdelse af defekte medier (f.eks. hvis udskiftningen af defekte dataopbevaringskomponenter overstiger fejlraten for det pågældende system).

Undtagelser for udskiftning af vedligeholdelsessæt

Denne service omfatter ikke reparationer, der ikke har med udskiftning af vedligeholdelsessæt at gøre. Skulle der være behov for yderligere udskiftning af dele i din printer, bliver disse faktureret. Vedligeholdelsessæt til HP-printere kan kun udskiftes af autoriserede teknikere fra HP.

Hændelsens alvorsgrad

HP bekræfter et opkald ved at åbne en sag, oplyse dig om sagsnummeret samt den tid, det tager at finde ud af, hvor alvorlig hændelsen er, samt den tid det vil tage at afhjælpe den. Bemærk: Vedrørende hændelser, der er modtaget via HP's elektroniske løsninger til support via fjernadgang, kontakter HP dig, og beder dig angive hændelsens alvorsgrad og sørge for adgang til systemet, inden tidsrammen for reparation efter opkald eller svartid for hardware på stedet kan påbegyndes. Svartiden for hardwaresupport på stedet og tidsrammen for reparation efter opkald afhænger af hændelsens alvorsgrad. Du angiver hændelsens alvorsgrad.

Sikkerhedsniveau	Eksempler
Alvorsgrad 1: Kritisk nede	Produktionsmiljø nede; produktsystem eller -program nede/i alvorlig risiko; beskadigelse af data/tab eller risiko; virksomhed alvorligt påvirket; sikkerhedsproblemer
Alvorsgrad 2: Kritisk degraderet	Produktionsmiljø alvorligt påvirket; produktionssystem eller -program afbrudt/kompromitteret; risiko for gentagelse; alvorlig påvirkning af arbejdet
Alvorsgrad 3: Normal	Ikke-produktionssystem (f.eks. testsystem) nede eller degraderet; produktionssystem eller -program degraderet visse steder for at undgå fejl; ikke-kritisk funktionstab; begrænset påvirkning af arbejdet
Alvorsgrad 4: Lav	Ingen indvirkning på virksomhed eller bruger



Servicebegrænsninger (fortsat)

Rejseområder

Alle svartider for hardware på stedet gælder kun for lokationer, der ligger under 100 miles (160 km) fra et HP-udpeget supportcenter. Svartider for adresser, der ligger mere end 100 miles (160 km) fra et HP-udpeget supportcenter, vil have svartider i henhold til den ekstra køretid, som vist i tabellen nedenfor. Afstande, der fremgår herunder, er kun vejledende. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om rejseområder.

Afstand fra et HP-udpeget supportcenter	Service på stedet inden for 1 time	Service på stedet inden for 2 timer	Service på stedet inden for 4 timer	Service på stedet næste dag eller senere
0-25 miles (0-40 km)	1 time	2 timer	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
26-50 miles (41-80 km)	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
50-100 miles (81-160 km)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
101-200 miles (161-320 km)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	8 timer	1 ekstra dækningsdag
201-300 miles (321-480 km)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer	2 ekstra dækningsdage
Over 480 km	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer

Reparation efter opkald er kun tilgængelig for lokationer, der ligger inden for en radius af 50 miles (80 km) fra et HP-udpeget supportcenter. For adresser, der ligger 51-100 miles (81-160 km) fra et HP-udpeget supportcenter, gælder en justeret tidsramme for reparation efter opkald, som vist i tabellen nedenfor. Tidsrammen for reparation efter opkald er ikke tilgængelig for lokationer, der ligger mere end 100 miles (160 km) fra et HP-udpeget supportcenter. Afstande, der fremgår herunder, er kun vejledende. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om rejseområder.

Servicebegrænsninger (fortsat)

Afstand fra et HP-udpeget supportcenter	Reparation af hardware efter opkald inden for 4 timer	Reparation af hardware efter opkald inden for 6 timer	Reparation af hardware efter opkald inden for 8 timer	Reparation af hardware efter opkald inden for 24 timer
0-50 miles (0-80 km)	4 timer	6 timer	8 timer	24 timer
51-100 miles (81-160 km)	6 timer	8 timer	10 timer	24 timer
Over 100 miles (160 km)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig

Kørsel til adresser, der ligger inden for 200 miles (320 km) fra et HP-udpeget supportcenter, sker uden yderligere gebyr. Hvis adressen ligger mere end 200 miles (320 km) fra et HP-udpeget supportcenter, opkræves gebyr for kørselsomkostninger.

Hvis produktet befinder sig eller skal installeres uden for det specificerede rejseområde, eller hvis adressen ikke er tilgængelig via bil og derfor kræver særlig adgang (f.eks. olieplatforme, skibe, øde ørkenområder etc.), kan servicen være underlagt yderlige supportgebyrer, længere svartider, reducerede tidsrum for dækning eller afhentning og returnering i henhold til HP's beslutning. Få mere at vide om de lokale supportmuligheder hos din lokale HP-konsulent.

Rejsezoner og omkostninger afhænger af geografiske områder.

Der er muligvis ikke dækning i andre lande, end det land HP Care Pack med reparation efter opkald blev solgt. Få flere oplysninger hos din lokale HP-konsulent.

Ordreoplysninger

Alle enheder og ekstraudstyr, der bliver solgt særskilt i forbindelse med HP Care Pack-tilbud, skal bestilles med samme serviceniveau, som det produkt, de er en del af, hvis dette serviceniveau er tilgængeligt til disse enheder og ekstraudstyr. Tilgængeligheden af serviceydelser og -niveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder. HP Solution Services Care Packs skal købes i forbindelse med køb af hardware og for at være omfattet af løsningsens vilkår og betingelser. Kontakt din lokale HP-salgskonsulent eller kanalpartner for at bestille HP-hardwaresupport på stedet eller anmode om flere oplysninger.

Vilkår og betingelser

Se alle [vilkår og betingelser](#) for HP Care Pack.

Yderligere oplysninger

Kontakt din lokale HP-salgskonsulent eller kanalpartner for at få flere oplysninger, eller se hp.com/go/Opdateringsservice.

Tilmeld dig for at få opdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kollegaer

HP's serviceydelser er underlagt HP's gældende vilkår og betingelser for service, der er leveret til eller indikeret over for kunden i forbindelse med købet. Kunder kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til den gældende lokale lovgivning, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for brug af servicen eller af HP's begrænsede garanti, der følger med HP-produktet.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden forudgående varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med produkterne og serviceydelserne. Intet heri udgør eller må tolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser i heri.

4AA8-5150DAE, oktober 2022, Rev. 10

Dette dokument konsoliderer oplysninger, der tidligere fremgik af datablad for HP Care Services i ét datablad.

