

HP Hardware Support Onsite Service



HP Care Pack Services

Kenmerken van de service

- Remote probleemdiagnose en support
- Hardwaresupport op locatie
- Vervangende onderdelen en materialen zijn inbegrepen
- Firmware-updates voor bepaalde producten
- Keuze uit dekkingssuren
- Keuze uit responstijden voor hardwaresupport op locatie
- Escalatiebeheer
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services
- HP elektronische remote support-software (alleen voor bepaalde producten)
- Verzekering tegen schade door ongelukken (optioneel; alleen voor bepaalde producten)
- Behoud van defecte media (optioneel; alleen voor bepaalde producten)
- Hardwaresupport: maximale tijd tot reparatie na melding van een probleem (call-to-repair-tijd), in plaats van onsite responstijd (optioneel; alleen voor bepaalde producten)
- Beheer van de onderdelenvoorraad (inbegrepen bij bepaalde optionele call-to-repair tijden)
- Alleen dekking voor desktop pc/workstation/ thin client/notebook (optioneel; alleen voor bepaalde producten)
- Onderhoudskit vervangingservice

Overzicht van de service

HP Hardware Support Onsite Service biedt remote ondersteuning en ondersteuning op locatie voor de gedekte hardware om de uptime van uw producten te verhogen.

U kunt kiezen uit meerdere ondersteuningsopties op verschillende niveaus met verschillende responstijden voor ondersteuning op locatie, call-to-repair tijden en dekkingssuren, zodat u de service kunt afstemmen op uw specifieke behoeften.

Bij de serviceniveaus met call-to-repair helpen supportspecialisten de IT-manager om snel de oorzaak van een systeemp probleem op te sporen en te zorgen dat de hardware binnen de aangegeven tijd weer operationeel is.

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken van de service

Kenmerk	Specificaties
Remote probleemdiagnose en support	<p>Wanneer de klant een serviceverzoek heeft ingediend en HP de ontvangst daarvan heeft bevestigd zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen/ overige uitsluitingen', werkt HP binnen de dekkingssuren met de klant samen om het hardwareprobleem te identificeren en het remote op te sporen en te verhelpen. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren kan HP remote diagnose starten via elektronische tools voor remote support, die toegang bieden tot de gedekte producten, of op andere wijze proberen het incident van afstand op te lossen.</p> <p>HP biedt tijdens de dekkingssuren 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.</p> <p>Ongeacht de dekkingssuren van de klant kunnen incidenten met gedekte hardware 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch of via het webportaal (indien lokaal beschikbaar) of als automatisch apparatuurrapportage-incident via HP's elektronische remote supporttools aan HP worden gemeld. HP behoudt het recht om voor elk gerapporteerd incident vast te stellen dat het is opgelost.</p>
Hardwaresupport op locatie	<p>Bij hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, verleent een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger technische ondersteuning ter plaatse om de gedekte hardwareproducten weer operationeel te maken. Bij bepaalde producten kan HP naar eigen inzicht kiezen voor vervanging van de producten in plaats van reparatie. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. Vervangen producten worden eigendom van HP.</p> <p>Als de geautoriseerde vertegenwoordiger van HP op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze de service (op locatie of van afstand, naar goeddunken van HP) totdat de producten zijn gerepareerd. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn. Werken tot het probleem is opgelost geldt niet altijd voor ondersteuning op locatie voor desktop pc's, mobiele producten en consumentenproducten. Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen.</p>

Hardwaresupport op locatie (vervolg)

'Fix-on-Failure': Daarnaast kan HP tijdens het verlenen van support op locatie:

- technische verbeteringen installeren op gedekte hardwareproducten om de correcte werking van het hardwareproduct mogelijk te maken voor de klant en te zorgen dat het product compatibel blijft met de vervangende onderdelen die HP levert;
- beschikbare firmware-updates installeren die door HP zijn aangemerkt als niet door de klant te installeren en die volgens HP nodig zijn om het gedekte product weer correct te laten werken of om verdere ondersteuning door HP mogelijk te maken.

'Fix-on-Request': Daarnaast installeert HP op verzoek van de klant tijdens de dekkingsuren essentiële firmware-updates die volgens HP niet door de klant te installeren zijn op gedekte hardwareproducten. Essentiële firmware-updates zijn firmware-updates die op advies van de HP productafdeling onmiddellijk geïnstalleerd moeten worden. Niettegenstaande eventuele tegengestelde informatie in dit document of de geldende standaard verkoopvoorwaarden van HP, dekt en vervangt HP voor de desbetreffende enterprise storage arrays en enterprise tapeproducten defecte of lege batterijen die cruciaal zijn voor de werking van het gedekte product.

Vervangende onderdelen en materialen

HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Door HP geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. Vervangen onderdelen worden eigendom van HP. Klanten die vervangen onderdelen willen behouden, magnetisch onbruikbaar maken of anderszins fysiek vernietigen, worden gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen.

Bijkomende supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden niet geleverd in het kader van deze service. Op bijkomende supplies en verbruiksartikelen zijn de standaard garantievoorwaarden van toepassing. Reparatie of vervanging van bijkomende supplies of verbruiksartikelen is de verantwoordelijkheid van de klant. Er kunnen uitzonderingen gelden. Neem voor meer informatie contact op met HP. Als een verbruiksartikel onder de dekking valt, zoals bepaald door HP, zijn de verplichtingen met betrekking tot call-to-repair en responstijden voor ondersteuning op locatie niet van toepassing op reparatie of vervanging van het gedekte verbruiksartikel.

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.

Firmware-updates voor bepaalde producten

Wanneer HP firmware-updates uitbrengt voor HP hardwareproducten, worden deze updates alleen ter beschikking gesteld van klanten met een lopende overeenkomst die recht geeft op de desbetreffende updates. In het kader van deze service hebben klanten het recht om firmware-updates te downloaden, installeren en gebruiken voor hardwareproducten die door deze service worden gedekt. Hierbij zijn verder alle desbetreffende licentiebeperkingen van de van toepassing zijnde standaard verkoopvoorwaarden van HP van kracht.

HP controleert op een redelijke manier (aan de hand van een toegangscode of andere vorm van identificatie) of de klant recht heeft op updates. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de desbetreffende instrumenten voor toegang conform de bepalingen van dit datasheet en andere geldende overeenkomsten met HP.

HP kan redelijkerwijs aanvullende maatregelen nemen, bijvoorbeeld door middel van audits, om na te gaan of de klant zich houdt aan de bepalingen van de overeenkomsten met HP, waaronder dit datasheet.

Voor klanten met licenties voor op firmware gebaseerde softwareproducten (in firmware geïmplementeerde kenmerken die worden geactiveerd door aanschaf van een apart softwarelicentieproduct) moet de klant tevens (indien beschikbaar) een geldige HP Software supportovereenkomst hebben om de bijbehorende firmware-updates te ontvangen, te downloaden, te installeren en te gebruiken. HP zal alleen firmware-updates leveren en installeren of de klant assisteren bij de installatie van firmware-updates zoals eerder beschreven in dit document, als de klant een licentie heeft voor het gebruik van de desbetreffende software-updates voor elk systeem, elke socket, processor, processorkern of eindgebruikerssoftwarelicentie volgens de voorwaarden van de oorspronkelijke softwarelicentie van HP of de fabrikant.

Dekkingsuren	<p>De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services voor ondersteuning op afstand of op locatie beschikbaar zijn.</p> <p>Supportverzoeken die buiten deze tijden binnenkomen, worden gelogd op het moment dat het verzoek bij HP binnenkomt, maar worden pas op de volgende dag waarop de klant dekkingstijd heeft in behandeling genomen, zoals beschreven in de 'Algemene bepalingen/overige uitsluitingen'.</p> <p>De dekkingsuren die beschikbaar zijn voor bepaalde producten zijn aangegeven in de tabel met serviceniveau-opties.</p> <p>Dekkingsperioden kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>
Responstijden voor hardwaresupport op locatie	<p>Voor incidenten met gedekte hardware die niet op afstand kunnen worden verholpen, zal HP zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om binnen de aangegeven responstijd op locatie ondersteuning te bieden.</p> <p>De responstijd op locatie is de periode die ingaat zodra het eerste serviceverzoek door HP is ontvangen en bevestigd, zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen/overige uitsluitingen'. De responstijd op locatie eindigt op het moment dat een geautoriseerd HP vertegenwoordiger op de locatie van de klant arriveert of als het gerapporteerde voorval wordt gesloten met de uitleg dat HP heeft bepaald dat momenteel geen interventie ter plaatse nodig is.</p> <p>De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt door op de volgende dag waarvoor er dekkingstijd is. De responstijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten zijn aangegeven in de tabel met serviceniveau-opties. De responstijden kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>
Escalatiebeheer	<p>HP kent 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.</p>
Toegang tot elektronische supportinformatie en services	<p>Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde hulpmiddelen. De klant heeft toegang tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 webgebaseerde zoekmogelijkheden 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; de 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; via deze tool kan de status van elk ingediend ondersteunings- of serviceverzoek worden bekeken (ook van telefonisch ingediende verzoeken); • doorzoeken van kennisdatabase van HP en andere fabrikanten naar bepaalde producten van andere fabrikanten, om productinformatie op te halen, antwoorden op vragen te vinden en deel te nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.
HP elektronische ondersteuning op afstand	<p>Voor producten die daarvoor in aanmerking komen biedt de elektronische ondersteuning op afstand van HP krachtige probleemoplossing en reparatie. Hieronder kunnen ook oplossingen voor remote systeemtoegang, een handig centraal beheerpunt en een organisatiebreed overzicht van lopende en eerdere incidenten vallen. Een HP supportspecialist gebruikt de remote systeemtoegang alleen met toestemming van de klant. Door de remote systeemtoegang kan de HP supportspecialist problemen efficiënter opsporen en sneller oplossen.</p>

Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
Verzekering tegen schade door ongelukken	<p>Voor producten die daarvoor in aanmerking komen kunnen bepaalde serviceniveaus worden geboden met bescherming bij onopzettelijke schade tijdens het gebruik. Als deze verzekering tegen schade door ongelukken geldt, is de klant in het kader van deze service verzekerd tegen schade door ongelukken aan het gedekte product tijdens het gebruik.</p> <p>Schade door ongelukken is gedefinieerd als fysieke schade aan een product die wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van, een plotseling 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. Extra informatie en uitsluitingen van de serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken vindt u in het gedeelte 'Beperkingen'.</p>
Behoud van defecte media	<p>Voor producten die daarvoor in aanmerking komen verleent deze serviceoptie de klant het recht om defecte harde schijven of SSD/flashdrives te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld als de klant geen afstand wil doen van een schijf ('schijf of SSD/flashdrive') die vertrouwelijke informatie bevat. Alle schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives in een systeem moeten worden opgenomen onder de dekking voor het behoud van defecte media.</p>
Call-to-repair-tijd voor hardwaresupport	<p>Voor bepaalde producten die daarvoor in aanmerking komen kan worden gekozen voor een call-to-repair tijdverplichting in plaats van een responstijd voor respons op locatie. Voor kritieke incidenten (ernstniveau 1 of 2) met gedekte hardware die niet op afstand kunnen worden verholpen zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen de vastgestelde call-to-repair-tijd. Voor niet-kritieke incidenten (ernstniveau 3 of 4), of op verzoek van de klant, bepaalt HP in overleg met de klant een moment waarop de herstelwerkzaamheden beginnen en begint de call-to-repair-tijd op dat moment. De ernst van incidenten wordt gedefinieerd onder 'Algemene bepalingen/overige uitsluitingen'.</p> <p>De call-to-repair-tijd is de periode die ingaat zodra het eerste serviceverzoek door HP is ontvangen en bevestigd, zoals gespecificeerd in 'Algemene bepalingen/overige uitsluitingen'. De call-to-repair-tijd eindigt met de constatering door HP dat de hardware is gerepareerd of als het serviceverzoek wordt gesloten met de uitleg dat HP heeft bepaald dat momenteel geen interventie ter plaatse nodig is. Call-to-repair-tijden worden alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en lopen door op de volgende dag waarvoor er een dekkingstijd is.</p> <p>De call-to-repair-tijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten zijn aangegeven in de tabel met serviceniveau-opties. De call-to-repair-tijden kunnen per locatie verschillen. Neem voor meer informatie contact op met uw HP verkoopkantoor.</p> <p>Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. HP is niet aansprakelijk voor eventueel dataverlies en het is de verantwoordelijkheid van de klant om geschikte 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 bepaalt het niveau van testen dat 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. Vervangen producten worden eigendom van HP.</p> <p>Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat noodzakelijke voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en verplichtingen betreffende call-to-repair-tijden voor hardware volledig gelden. Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen na voltooiing van de audit hanteert HP een responstijd voor respons op locatie van 4 uur.</p>

Beheer van de onderdelenvoorraad	Ter ondersteuning van HP's verplichtingen betreffende call-to-repair-tijden worden vervangende cruciale onderdelen op voorraad gehouden voor call-to-repair-klanten. Deze voorraad bevindt zich op een door HP aangewezen locatie. 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.
Alleen dekking voor desktop pc/workstation/thin client/notebook	<p>Voor in aanmerking komende pc-producten kan de klant ervoor kiezen alleen dekking te hebben voor een desktop pc/workstation/thin client/notebook. Niettegenstaande eventuele tegengestelde informatie in dit document of HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden bieden HP Care Pack services met deze dekkingsbeperking geen dekking voor de volgende opties en accessoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • externe monitor; • externe accessoires die niet aangeschaft en meegeleverd zijn in de originele verpakking van het desktop pc-, workstation-, thin client- of notebookproduct. <p>Dockingstations of poortreplicators worden alleen gedekt in het land waarin de HP Care Pack service is aangeschaft, maar niet buiten het land van aanschaf.</p>
Onderhoudskit vervangingservice	Een opgeleide technisch medewerker van HP begeeft zich naar de locatie van de klant en staat in voor alle arbeid, onderdelen en materialen die nodig zijn om de onderhoudskit te vervangen en de printer te reinigen. HP kan gereviseerde onderdelen gebruiken die qua prestaties gelijkwaardig zijn aan nieuwe onderdelen. Vervangen onderdelen worden eigendom van HP. De verplichting tot reparatie van de printer van de klant is nagekomen op het moment dat de technisch medewerker de onderhoudskit vervangt en met succes een testpagina afdrukt. Opmerking: de printer moet correct werken voordat de kit kan worden geïnstalleerd (zie 'Beperkingen').

Specificaties

Tabel 3. Serviceniveau-opties

Optie	Specificaties
Standaard responstijd, standaard kantooruren (9 x 5)	<p>De service is 9 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, HP feestdagen uitgezonderd.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservices binnen een lokaal gedefinieerde responstijd voor respons op locatie na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. Lokaal gedefinieerde responstijden voor respons op locatie kunnen variëren van enkele werkdagen tot enkele weken, afhankelijk van lokale mogelijkheden. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsperiode binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt vervolgens plaats binnen de lokaal gedefinieerde responstijd voor respons op locatie. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor meer informatie over de standaard responstijd voor respons op locatie die van toepassing is op een specifiek land of specifieke regio.</p>
Respons binnen drie werkdagen, standaard kantooruren (9 x 5)	<p>De service is 9 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, HP feestdagen uitgezonderd.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservice op de derde dekkingsdag na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsperiode binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt plaats binnen de volgende 3 dekkingsdagen.</p>
Respons op de volgende werkdag, standaard kantooruren (9 x 5)*	<p>De service is 9 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, HP feestdagen uitgezonderd.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservice op de eerstvolgende dekkingsdag na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsperiode binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt plaats op de volgende dekkingsdag.</p> <p>Uitgezonderd in bepaalde landen van Afrika, Oost-Europa en het Midden-Oosten waar de responstijd voor respons op locatie kan variëren van enkele werkdagen tot enkele weken, afhankelijk van lokale servicemogelijkheden. Neem contact op met een plaatselijk HP verkoopkantoor of een geautoriseerd HP vertegenwoordiger voor meer informatie over de standaard responstijd voor respons op locatie in specifieke landen.</p>

* Responstijden voor respons op locatie voor de volgende werkdag zijn niet in alle landen beschikbaar.

Respons op de volgende werkdag, standaard kantooruren (9 x 7)	De service is 9 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met zondag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, HP feestdagen uitgezonderd. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservice op de volgende dekkingsdag na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsperiode binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt plaats op de volgende dekkingsdag.
Respons binnen 4 uur, standaard kantooruren (9 x 5)	De service is 9 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, HP feestdagen uitgezonderd. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. De responstijd voor respons op locatie van 4 uur wordt alleen binnen de dekkingsperiode gemeten. Afhandeling van serviceverzoeken die na 13.00 uur lokale tijd binnenkomen, kan worden voortgezet in de volgende dekkingsperiode.
Respons binnen 4 uur, uitgebreide kantooruren (13 x 5)	De service is 13 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 21.00 uur lokale tijd, HP feestdagen uitgezonderd. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. De onsite responstijd van 4 uur wordt alleen binnen de dekkingsperiode gemeten. Afhandeling van serviceverzoeken die na 17.00 uur lokale tijd binnenkomen, kan worden voortgezet in de volgende dekkingsperiode.
Respons binnen 4 uur, standaard kantooruren (9 x 7)	De service is 9 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met zondag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, inclusief HP feestdagen. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. De responstijd voor respons op locatie van 4 uur wordt alleen binnen de dekkingsperiode gemeten. Afhandeling van serviceverzoeken die na 13.00 uur lokale tijd binnenkomen, kan worden voortgezet in de volgende dekkingsperiode.
Respons binnen 4 uur, uitgebreide kantooruren (13 x 7)	De service is 13 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met zondag tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, inclusief HP feestdagen. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. De responstijd van 4 uur wordt alleen binnen de dekkingsperiode gemeten. Afhandeling van serviceverzoeken die na 17.00 uur lokale tijd binnenkomen, kan worden voortgezet in de volgende dekkingsperiode.
Respons binnen 4 uur, 24 x 7	De service is 24 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met zondag, inclusief HP feestdagen. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op om het even welk moment van de dag en het jaar op locatie bij de klant en begint met de hardwareonderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
6 uur call-to-repair	Voor kritieke problemen met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 6 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP, als deze tijd valt binnen de dekkingsuren.
24 uur call-to-repair, 24 x 7	De service is 24 uur per dag beschikbaar van maandag tot en met zondag, inclusief HP feestdagen. Voor kritieke problemen met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 24 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.

Dekking

Deze service dekt in aanmerking komende hardwareproducten van HP of Compaq en alle door HP ondersteunde en geleverde interne componenten, zoals geheugen en dvd-romstations, evenals aangesloten accessoires van de merken HP en Compaq die samen met het hoofdproduct zijn aangeschaft, zoals een muis, toetsenbord, dockingstation, netvoedingsadapter en een 22 inch- of kleinere externe monitor.

Voor HP Point-of-Sale-systemen (POS) en productbundels zoals retailsystemen, kiosken of wagens dekt deze service de basiseenheid en de aangesloten randapparaten van het merk HP, zoals geldladen, printers, displaypalen voor monitoren en barcodelezers of draagbare scanners die als onderdeel van de POS-oplossing of bundel zijn verkocht.

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

Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen en tablet pc-pennen, onderhoudskits en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door de service. De dekking op batterijen voor HP notebooks en -tablets met een extra lange levensduur bedraagt maximaal 3 jaar.

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 bij de klant. HP zal in overleg met de klant een vervanging adviseren. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale supportcapaciteit).

Vereisten

De klant moet op de daartoe geëigende manier een licentie hebben verworven voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is.

HP kan naar eigen inzicht een audit van de gedekte producten vereisen. Als een audit vereist is, neemt een geautoriseerd HP vertegenwoordiger contact op met de klant en dient deze binnen de aanlooptijd van 30 dagen maatregelen te treffen voor het uitvoeren van een audit. Tijdens de audit wordt belangrijke informatie over de systeemconfiguratie verzameld en een inventarisatie van de gedekte producten gemaakt. Aan de hand van de verzamelde informatie kan HP op het juiste niveau en de juiste locatie een inventaris met vervangende onderdelen plannen en onderhouden en kan HP mogelijke toekomstige hardwareproblemen inventariseren en oplossen om reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uit te voeren. HP bepaalt of de audit op locatie, via remote systeemtoegang, remote audittools of telefonisch wordt uitgevoerd.

Als HP een audit vereist, duurt het 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat noodzakelijke voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en verplichtingen betreffende call-to-repair-tijden voor hardware volledig gelden. De hardware call-to-repair-tijdverplichting gaat pas vijf (5) werkdagen na het voltooien van de audit in. Tot die tijd wordt de service voor de gedekte hardware geleverd met een responstijd voor respons op locatie van 4 uur.

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 respons op locatie voor hardwareproblemen adviseert HP de klant 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-tijdverplichtingen voor hardware dient de klant de juiste HP remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen. Als de klant niet de juiste HP remote supportoplossing implementeert, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is het bedrijf daartoe ook niet verplicht. Voor installatie ter plaatse van niet door de klant te installeren firmware worden extra kosten in rekening gebracht als de klant niet de juiste HP remote supportoplossing implementeert wanneer deze wordt aanbevolen en beschikbaar is. Installatie van door de klant te installeren firmware is de verantwoordelijkheid van de klant. Als de klant HP verzoekt om door de klant te installeren firmware- en software-updates te installeren, worden daarvoor extra kosten in rekening gebracht. Alle eventuele bijkomende kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij vooraf schriftelijk anderszins is overeengekomen tussen HP en de klant.

Verantwoordelijkheid van de klant

Als de klant de voorgeschreven verplichtingen niet nakomt, zal HP of de erkende HP serviceprovider, naar eigen oordeel van HP, i) niet verplicht zijn de beschreven diensten uit te voeren of ii) de desbetreffende diensten uitvoeren op kosten van de klant volgens de geldende tarieven voor materiaal en arbeid.

Indien vereist door HP dient de klant of geautoriseerde HP vertegenwoordiger het hardwareproduct binnen 10 dagen na aanschaf van deze service te registreren voor ondersteuning aan de hand van de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het door HP verstrekte e-maildocument, of op elke andere wijze die HP kan aangeven. Als een product waarop deze service van toepassing is van locatie verandert, moeten activering en registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen 10 dagen na het veranderen van locatie.

De call-to-repair-tijd geldt alleen indien de klant HP direct onbeperkte toegang tot het systeem verleent. De call-to-repair-tijdverplichting is niet van toepassing als fysieke of remote toegang tot het systeem vertraging oploopt of wordt geweigerd. Als de klant om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair-tijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

Voor opties voor responstijden voor respons op locatie voor hardwareproblemen adviseert HP de klant met klem, en voor call-to-repair-tijden voor hardware is de klant verplicht, om de juiste HP remote support-software te installeren met een veilige verbinding naar HP, en alle noodzakelijke middelen te leveren zoals gespecificeerd in de Releaseopmerkingen van de HP remote supportoplossing om levering van de service en de opties mogelijk te maken. Als de klant HP remote support-software installeert, moet deze tevens de contactgegevens onderhouden die zijn geconfigureerd in de remote support-software. HP gebruikt deze om op een apparaatdefect te reageren. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen.

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

- alle informatie ter beschikking stellen die HP nodig heeft om tijdige, professionele ondersteuning op afstand te verlenen en die HP in staat stelt te bepalen in hoeverre een beroep mag worden gedaan op ondersteuning;
- zelftests starten en andere diagnosetools en -programma's installeren en uitvoeren;
- firmware-updates en patches installeren die door de klant kunnen worden geïnstalleerd;
- op verzoek van HP alle overige redelijke stappen zetten om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om door de klant te installeren essentiële firmware-updates en Customer Self Repair-onderdelen en vervangende producten die aan hem zijn geleverd tijdig te installeren.

Als de klant HP verzoekt om door de klant te installeren firmware-updates en patches te installeren, worden daarvoor extra kosten in rekening gebracht. De klant gaat akkoord met betaling hiervan. Alle eventuele bijkomende kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij vooraf schriftelijk anderszins is overeengekomen tussen HP en de klant.

Als Customer Self Repair-onderdelen of vervangende producten worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant het defecte onderdeel of product binnen een door HP bepaalde periode te retourneren. 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.

Bij HP Care Pack services met de serviceoptie 'verzekering tegen schade door ongelukken' ('accidental damage from handling') is het de verantwoordelijkheid van de klant om de schade binnen 30 dagen na de datum van het incident aan HP te melden, zodat HP het systeem zo snel mogelijk kan repareren. HP behoudt zich het recht voor om reparatie onder dit dekkingprogramma te weigeren bij schade aan systemen die meer dan 30 dagen na de datum van het incident is gemeld. Als bij het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen.

De klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen vertrouwelijke informatie. De klant is verantwoordelijk voor het opschonen en het verwijderen van data van producten die bij reparatie worden vervangen en aan HP worden geretourneerd teneinde de veiligheid van de data van de klant te waarborgen. Kijk voor meer informatie over de verantwoordelijkheden van de klant, met inbegrip van de verantwoordelijkheden die worden beschreven in HP's Media Sanitisation Policy (beleid voor opschoning van media) en HP's Media Handling Policy for Healthcare Customers (beleid betreffende het hanteren van media voor klanten in de gezondheidszorg), op hp.com/go/mediahandling.

Als de klant onderdelen wil behouden onder de serviceopties voor het behoud van defecte media, is de klant verantwoordelijk voor het volgende:

- behoud van de defecte componenten met data daarop die tijdens support door HP worden vervangen;
- vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens van de klant die zich op de desbetreffende component bevinden;
- aanwezigheid van een geautoriseerd vertegenwoordiger om de defecte componenten waarop data staan te behouden, vervangende componenten te accepteren, HP identificatiegegevens te verstrekken over elke behouden component (zoals bijvoorbeeld het serienummer) en, op verzoek van HP, een verklaring te tekenen waarin staat dat de componenten zijn behouden;
- vernietiging van de component waarop data staan en/of zorgen dat deze niet meer wordt gebruikt;
- vernietiging van alle behouden componenten waarop data staan volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor componenten waarop data staan, die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende componenten direct na afloop van de termijn voor ondersteuning aan HP te retourneren. De klant is als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leasecomponenten of -producten aan HP worden geretourneerd en HP is niet verantwoordelijk voor het beschermen van de vertrouwelijkheid en privacy van de data die zich op de componenten bevinden.

Beperkingen

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Zo'n andere servicemethode is bijvoorbeeld levering per koerier van onderdelen die de klant zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of (indien overeengekomen met de klant) andere onderdelen die door HP aangemerkt zijn als onderdelen voor door de klant uit te voeren reparaties (Customer Self Repair), of een geheel vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode, die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant en binnen de eventueel overeengekomen call-to-repair-tijd valt.

In gevallen waarin de klant het aanbevolen Customer Self Repair-onderdeel accepteert en dit geleverd wordt om de werking van het systeem te herstellen, 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 naar de locatie van de klant opsturen. Meer informatie over het Customer Self Repair-proces en de onderdelen is beschikbaar op hp.com/go/selfrepair.

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.

Als een voorafgaande audit door HP vereist is, gaat de responstijdverplichting van de hardware call-to-repair-service pas vijf (5) werkdagen na het voltooien van de audit in. 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.

In geval van de volgende activiteiten of situaties wordt de meting van de call-to-repair-tijd (indien van toepassing) opgeschort totdat deze voltooid of opgelost zijn:

- elke actie of nalatigheid van de klant of een derde partij die het reparatieproces hindert;
- automatische of handmatige recoveryprocessen die het gevolg zijn van het hardwaredefect, zoals het opnieuw opbouwen van het schijfmechanisme, sparing-procedures of maatregelen ter bescherming van de data-integriteit;
- alle andere activiteiten die geen deel uitmaken van de hardwarereparatie, maar die wel nodig zijn om te verifiëren of het hardwaredefect verholpen is, zoals het opnieuw opstarten van het besturingssysteem.

HP behoudt zich het recht voor de call-to-repair-verplichting te wijzigen die geldt voor de specifieke productconfiguratie, locatie en omgeving van de klant. Deze wordt vastgesteld bij aanschaf van de supportovereenkomst en is afhankelijk van de beschikbaarheid van hulpmiddelen.

Call-to-repair-tijdverplichtingen en responstijden voor respons op locatie gelden niet voor reparatie of vervanging van defecte of lege batterijen voor specifieke enterprise storagearrays en enterprise tapeproducten.

Verplichtingen voor call-to-repair-tijden zijn niet van toepassing als de klant HP vraagt extra tijd te besteden aan de diagnose, in plaats van de aanbevolen herstelprocedures uit te voeren.

Als de klant om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair-tijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- back-up, herstel en support van het besturingssysteem, andere software en data;
- operationele tests van applicaties of extra tests waar de klant om heeft verzocht;
- oplossen van problemen met verbindingen of compatibiliteit;
- support voor netwerkgerelateerde problemen;
- diensten die nodig zijn omdat de klant fixes, reparaties, patches of modificaties die HP aan de klant heeft geleverd, niet heeft uitgevoerd;
- diensten die nodig zijn omdat de klant eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen niet heeft genomen;
- diensten die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product;
- diensten die, naar de mening van HP, nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen van niet-HP personeel om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.

Uitsluitingen van de serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken

Verzekering tegen schade door ongelukken is alleen mogelijk als het product wordt gedekt door een fabrieksgarantie of verlengde garantie met een duur die gelijk is aan of langer is dan de verzekering tegen schade door ongelukken. De serviceoptie voor verzekering tegen schade door ongelukken biedt bescherming tegen plotselinge, onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De verzekering is niet van toepassing op de volgende situaties en schade als gevolg van:

- normale slijtage, veranderingen in kleur, textuur of afwerking, geleidelijke achteruitgang, 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 milieuomstandigheden 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/dat noodzakelijk is door verlies of schade als gevolg van andere oorzaken dan normaal gebruik, normale bewaring en normale bediening van het product in overeenstemming met de specificaties van de fabrikant en de gebruikershandleiding;
- diefstal, verlies, mysterieuze verdwijning of wegzetten op de verkeerde plaats;
- verlies of beschadiging van data, werkonderbrekingen;
- fraude (waaronder onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige informatie over de wijze waarop de apparatuur is beschadigd aan de tussenpersonen van de klant, de serviceverlener of HP);
- onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van de computer;
- onvolkomenheden in het scherm van de computermonitor, zoals, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, bij normaal gebruik van het product;
- schade aan producten waarvan de serienummers zijn verwijderd of gewijzigd;
- schade of storingen in apparatuur die wordt gedekt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués;
- schade die is veroorzaakt tijdens verzending van een gedekt product door de klant naar of van een andere locatie;
- schade aan hardware, software, media, data enzovoort als gevolg van, onder meer virussen, applicatieprogramma's, netwerkprogramma's, upgrades, formatteren, databases, bestanden, drivers, broncode, objectcode of eigen data, door support, configuratie, installatie of herinstallatie van software of data, of het gebruik van beschadigde of defecte media;
- alle bestaande condities die zijn ontstaan vóór de datum van aanschaf van de HP Care Pack service;
- producten die niet meer leverbaar zijn;
- alle apparatuur die buiten het land van aanschaf is gebracht en die niet wordt gedekt door een Travel + Accidental Damage Protection HP Care Pack;
- beschadigde of defecte lcd-schermen, als de schade is veroorzaakt door onjuist gebruik of anderszins is uitgesloten in dit document;
- opzettelijke schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor;
- schade als gevolg van politieoptreden, (al dan niet verklaarde) oorlog, nucleaire incidenten of terrorisme;
- verandering of modificatie van het gedekte product op wat voor wijze dan ook;
- onopgehelderde of mysterieuze verdwijning en moedwillig aan het gedekte product toegebrachte schade;
- roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik tijdens het gebruik van het product.

Als bij het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen. Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik omvat onder meer het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van het gedekte product waardoor het beschadigd kan raken, en moedwillig toegebrachte schade aan het product. Alle schade die het gevolg is van dergelijk handelen wordt NIET gedekt door de verzekering tegen schade door ongelukken.

Voor commerciële en consumentenproducten van HP is de dekking van de verzekering tegen schade door ongelukken beperkt tot één incident per product per periode van 12 maanden, beginnende op de ingangsdatum van de HP Care Pack service.

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

HP behoudt zich het recht voor om verzoeken van klanten met een voorgeschiedenis van opvallend hoge claims om de serviceoptie verzekering tegen schade door ongelukken bij gebruik aan te schaffen, niet te honoreren.

Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor componenten die daarvoor in aanmerking komen en die wegens een storing door HP zijn vervangen. Het is niet van toepassing op vervanging van niet-defecte componenten waarop zich data bevinden.

Componenten waarop data staan, die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksmaterialen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische datasheet hebben bereikt, vallen niet onder deze service.

Service dekking voor het behoud van defecte media voor opties die door HP gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking moet, indien beschikbaar, apart worden geconfigureerd en aangeschaft.

De foutpercentages op deze componenten worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen als HP redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruik maakt 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 van de serviceoptie 'vervanging van onderhoudskit'

Uitgesloten van de optionele service van vervanging van onderhoudskit zijn onder meer de volgende activiteiten:

- reparaties die meer inhouden dan vervanging van de onderhoudskit; als er voor de klant meer printeronderdelen moeten worden vervangen, worden de kosten daarvan apart in rekening gebracht;
- onderhoudskits voor HP printers kunnen alleen worden vervangen door geautoriseerde technisch medewerkers van HP.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

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 de klant door te geven. NB: Voor voorvallen die binnenkomen via de elektronische tools van HP voor remote support moet HP contact opnemen met de klant en samen met de klant de ernst van het incident bepalen en toegang verkrijgen tot het systeem voordat de call-to-repair-tijd of de responstijd voor respons op locatie voor de hardware kan starten.

De responstijd voor respons op locatie voor hardwaresupport en de call-to-repair-tijdverplichting kunnen verschillen, afhankelijk van de ernst van het incident. De klant bepaalt de ernst van het incident.

De ernst van incidenten wordt als volgt gedefinieerd:

- Ernstniveau 1 – Kritieke uitval: bijvoorbeeld uitval van een productieomgeving; productiesysteem of productieapplicatie defect/loopt ernstig risico; datacorruptie/-verlies of risico hierop; ernstige gevolgen voor het bedrijf; veiligheidsproblemen
- Ernstniveau 2 – Kritieke beperking van functioneren: bijvoorbeeld ernstige beperking van een productieomgeving; productiesysteem of productieapplicatie onderbroken/onveilig; risico op herhaling; aanzienlijke gevolgen voor het bedrijf
- Ernstniveau 3 – Normaal: bijvoorbeeld uitval of slechte werking van een niet-productiesysteem (testsysteem); productiesysteem of productieapplicatie werkt slecht maar noodoplossing beschikbaar; verlies van niet-kritieke functionaliteit; beperkte gevolgen voor het bedrijf
- Ernstniveau 4 – Laag: bijvoorbeeld geen gevolgen voor bedrijf of gebruikers

Reiszones

Alle responstijden voor onsite hardwaresupport gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden. Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden worden geen extra kosten in rekening gebracht. Voor reizen naar locaties die zich meer dan 320 km van de door HP aangewezen supportvestiging 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.

Voor responstijden op locaties die zich meer dan 160 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Call-to-repair-service is beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden.

Voor locaties die zich tussen 81 en 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 meer dan 160 km van de door HP aangewezen supportvestiging bevinden.

Afstand van door HP aangewezen supportvestiging	Respons op locatie binnen 4 uur	Respons op locatie op volgende werkdag
0 - 160 km	4 uur	Respons op locatie op volgende werkdag
161 - 320 km	8 uur	1 extra dekkingsdag
321 - 480 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	2 extra dekkingsdagen
Meer dan 480 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen

Afstand van door HP aangewezen supportvestiging	6 uur call-to-repair-tijd voor hardwaresupport	24 uur call-to-repair-tijd voor hardwaresupport
0 - 80 km	6 uur	24 uur
81 - 160 km	8 uur	24 uur
Meer dan 160 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

Bestelinformatie

Alle eenheden en opties waarvoor aparte HP Care Pack services 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 voor meer informatie of het bestellen van de HP Hardware Support Onsite Service contact op met uw lokale HP verkoopvertegenwoordiger.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over services van HP contact op met het HP verkoopkantoor of uw reseller, of kijk op de volgende websites:

HP supportservices: hp.com/services/support

HP Care Pack Services: hp.com/services/carepack

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

HP services zijn onderhevig aan de geldende servicevoorwaarden van HP die aan de klant worden verstrekt of worden vermeld op het moment van aankoop. De klant heeft mogelijk nog aanvullende wettelijke rechten op basis van de geldende lokale wetgeving. Dergelijke rechten worden op geen enkele manier beïnvloed door de servicevoorwaarden van HP of de garantie van HP die u ontvangt bij uw HP product.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard 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.

