

HPs tjeneste for maskinvarestøtte på stedet

HP Care Pack



Tjenestefordeler

- Forbedret produktoppetid
- Fleksibilitet til å oppfylle spesifikke tjenestebehov
- Praktisk kundestøtte på stedet fra kvalifiserte eksperter

Høydepunkter for tjenesten

- Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte
- Maskinvarestøtte på stedet
- Erstatningsdeler og -materiell
- Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter
- Et utvalg dekningsvinduer og responstider
- Tilgang til kundestøtte for elektronisk informasjon og tjenester

Tjenesteoversikt

HPs tjeneste for maskinvarestøtte på stedet gir fjernhjelp og støtte på stedet for dekket maskinvare, noe som hjelper deg å forbedre produktets oppetid. Velg mellom flere alternative tjenestenivåer med forskjellige kombinasjoner av dekningsvinduer for responstider på stedet i forskjellige varigheter, for å best mulig møte dine spesifikke behov for tjenestene. Alternativer for tjenestenivå med ring-for-reparasjon gir tilgang til spesialister som raskt begynner feilsøking av systemet for å få maskinvaren tilbake i driftsmessig stand innen en fastsatt tidsramme. Tjenestealternativer kan inkludere løsningsdekning som inkluderer basis-PC-en og opptil seks ekstra eksterne enheter. Dette inkluderer dekning av opptil to separate skjermer, dockingstasjoner, tastaturer, hodetelefoner og mus.

Funksjoner og spesifikasjoner

Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte

Etter mottak og bekrefting av samtalen din, vil HP begynne med å isolere, feilsøke, rette opp og løse maskinvarehendelsen. Før assistanse på stedet, kan HP gjennomføre fjerndiagnose ved hjelp av elektronisk fjernstøtte for å få tilgang til produkter som dekkes, eller bruke andre tilgjengelige midler for å legge til rette for en fjernløsning. HP vil i løpet av støtteperioden gi telefonassistanse under tjenstedekningsvinduet for kunde-installerbar fastvare og Customer Self Repair(CSR)-deler. Uavhengig av dekningsvindu, kan hendelser med maskinvare som dekkes bli rapportert til HP via telefon eller nettsted som er tilgjengelig lokalt, eller som en automatisert utstyrsrapporteringshendelse via HPs elektroniske fjernstøtteløsning 24 x 7. HP vil bekrefte mottak av tjenesteforespørselen ved å loggføre anropet, og vil tildele og viderefordre en saks-ID til deg. HP forbeholder seg retten til å avgjøre endelig løsning av alle rapporterte hendelser.

Maskinvarestøtte på stedet

For maskinvarehendelser som ikke kan løses eksternt, vil en autorisert representant yte teknisk støtte på stedet for dekkede maskinvareprodukter, og sette dem tilbake i driftsmessig stand. HP kan velge å erstatte visse produkter i stedet for å reparere dem, inkludert eksterne enheter som dockingstasjoner, skjermer, tastaturer, hodetelefoner og mus, eksternt i tillegg til kundestøtte på stedet for hovedenhetsdekning. Erstatningsprodukter vil være nye eller som nye i bruk. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler. Etter ankomst vil representantene levere tjenester på stedet eller eksternt, etter eget skjønn, til produktene er reparert. Arbeidet kan bli midlertidig avbrutt dersom deler eller ytterligere ressurser er nødvendige, men vil fortsette når dette er på plass.

Funksjoner og spesifikasjoner (fortsetter)

- Fikse ved feil: På tidspunktet for levering av teknisk kundestøtte på stedet, kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer og ikke-kunde-installerbare fastvareoppdateringer for dekkede maskinvareprodukter som kreves for at produktene som dekkes skal kunne settes i drift igjen, eller for å opprettholde støttbarhet fra HP.
- Fikse på forespørsel: På forespørsel fra deg kan HP installere kritiske, ikke-kunde-installerbare fastvareoppdateringer som er anbefalt av HPs produktdivisjon for umiddelbar installering på dekkede maskinvareprodukter.

Erstatningsdeler og -materiell

HP vil dekke HP-støttede reservedeler og materialer nødvendig for å sikre løsningens eller produktets drift, inkludert deler og materialer for tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. Erstattede deler vil være nye eller tilsvare funksjonelt nye når det gjelder ytelse. Erstatningsdeler og produkter vil bli HPs eiendeler. Dersom du ønsker å beholde, avmagnetisere eller på annen måte fysisk ødelegge utskiftede deler, vil du bli fakturert og pålagt å betale listepreisen for erstatningsdelen.

Rekvisita og forbruksdeler støttes ikke, og vil ikke bli levert som en del av denne tjenesten; vilkår og betingelser for standard garanti gjelder for rekvisita og forbruksdeler. Reparasjon eller erstatning av eventuelle rekvisita eller forbruksdeler er ditt ansvar. Noen unntak kan være gjeldende; kontakt HP for å få mer informasjon. Se delen om «Dekning» på side 6 for mer informasjon.

Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter

HPs fastvareoppdateringer er tilgjengelige for kunder med en aktiv avtale som gir dem rett til å få tilgang til disse oppdateringene. Som en del av denne tjenesten har du rett til å laste ned, installere og bruke fastvareoppdateringer for produkter som dekkes, underlagt lisensbegrensninger i nåværende standard salgsvilkår for HP. HP kan levere, installere eller bistå med installasjonen av fastvareoppdateringer i forbindelse med maskinvarestøtte på stedet dersom du har gyldig lisens for bruk av de relaterte programvareoppdateringene.

Valgfrie tjenestefunksjoner

- Uhellsbeskyttelse: Visse tjenestenivåer kan inkludere beskyttelse mot utilsiktet skade ved håndtering av kvalifiserte maskinvareprodukter som dekkes. For Solution Care Pack vil uhellsbeskyttelsesdekningen bare omfatte basisenheten for konfigurasjonen eller løsningen, og vil ikke omfatte eksterne enheter. Uhell er definert som fysisk skade på et produkt forårsaket av eller som følge av en plutselig og uforutsett hendelse, forutsatt at slike skader oppstår i forbindelse med bruk. Eksempler inkluderer utilsiktet søling av væsker i eller på enheten, velting, fall og elektrisk feil, samt knuste LCD-skjermer og ødelagte deler. Landsrestriksjoner kan være gjeldende; sjekk hos din lokale HP-representant.
- Behold defekte medier: Dette alternativet gir deg muligheten til å beholde defekte harddisker eller SSD-/flash-stasjonkomponenter du ikke ønsker å gi avkall på på grunn av eventuelle sensitive data de kan inneholde. Alle kvalifiserte stasjoner på et dekket system må være en del av behold defekte medier.
- Ring for reparasjon: En tidsramme for ring-for-reparasjon kan velges for kvalifiserte produkter i stedet for responstid på stedet. For kritiske problemer med dekkede produkter som ikke kan løses eksternt på en rettidig måte, gjør HP det som er kommersielt akseptabelt for å returnere den dekkede maskinvaren til driftstilstand innen en spesifisert tidsperiode fra den opprinnelige tjenesteforespørselen til HPs løsningssenter. Ring for reparasjon er ikke tilgjengelig i alle regioner. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for mer informasjon.
- Forbedret administrasjon av delerlager: For å støtte tidsrammeforpliktelser for ring-for-reparasjon, opprettholder HP et lager med kritiske utskiftingsdeler som lagres i fasiliteter utpekt av HP. Disse delene administreres for å åpne for forbedret tilgjengelighet, og vil være tilgjengelig for HP-autoriserte representanter som sendes ut for å løse kunders henvendelser om støtte. Forbedret administrasjon av delerlager leveres med utvalgte, valgfrie avtaler om ring-for-reparasjon.



Funksjoner og spesifikasjoner (fortsetter)

- Dekning kun for stasjonær PC / arbeidsstasjon / mobil arbeidsstasjon / tynnklient / bærbar PC: For kvalifiserte PC-produkter kan du kun velge dekning for stasjonære PC-er, arbeidsstasjoner, mobile arbeidsstasjoner, tynnklienter eller bærbare PC-er. HP Care Packs med denne begrensningen i dekingen, dekker ikke eksterne skjermer eller tilbehør som ikke er kjøpt sammen med, eller følger med i originalemballasjen til produktet.
- Utskifting av vedlikeholdssett: En HP-tekniker reiser til stedet ditt og gjennomfører alt arbeid, med deler og materialer nødvendig for å skifte ut vedlikeholdssettet og rengjøre skriveren. Skriveren må fungere riktig før settet kan installeres. HP kan bruke reproduserte deler som tilsvarer nye i ytelse; erstatningsdeler og produkter vil bli HPs eiendeler. Reparasjonen er fullført når teknikeren har erstattet vedlikeholdssettet og skrevet ut en testside.

Leveransespesifikasjoner

Dekningsvindu

Dekningsvinduet spesifiserer tidsrommet den beskrevne tjenesten kan tilbys på stedet eller som fjernreparasjon eller fjernstøtte. En autorisert HP-representant ankommer på stedet for hovedenheten som dekkes, eller bruker eksterne metoder for eksterne enheter som dekkes av løsningstjenesten under dekningsvinduet, for å begynne vedlikeholdstjenesten for maskinvaren innen passende responsintervaller etter at anropet er mottatt og anerkjent av HP. Samtaler som mottas utenfor dekningsvinduet vil bli loggført på samtaletidspunktet, bekreftet for neste dekningsdag, og betjent innen passende responsintervall.

Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet.

Responstid på stedet

For hendelser med dekket maskinvare som ikke kan løses eksternt, vil HP bruke kommersielt rimelige tiltak for å respondere på stedet innen en spesifisert responstid på stedet (dvs. på tredje dekningsdag, på neste dekningsdag eller innen fire timer). Responstid på stedet begynner når den innledende samtalen har blitt mottatt og bekreftet av HP, og avsluttes når den autoriserte representanten fra HP ankommer stedet, eller når HP avgjør at den rapporterte hendelsen ikke krever et inngrep på stedet for øyeblikket. For solution care pack-tjenester blir eventuelle eksterne enheter (som skjermer, tastaturer, mus, dockingstasjoner, hodetelefoner osv.) reparert eller erstattet eksternt avhengig av omstendigheter. Responstider måles bare i løpet av dekningsvinduet, og kan overføres til neste dag med et dekningsvindu.

Leveransespesifikasjoner (fortsatt)

Tjenestealternativer

Ikke alle nivåer for tjenestealternativer er tilgjengelige for alle produkter. Nivået for tjenestealternativer som du har valgt, blir spesifisert i kontraktsdokumentasjonen. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet og dekning.

Tjenestealternativ	Dekningsvindu
Standard virkedager	5 dager per uke (mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager)
Utvidet dekning - ekstra dager	Dekningsvinduet utvides ved å bruke de valgte ekstra dagene i uken på de valgte dekningsstimene, inkludert følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Lørdager, med unntak av HPs feriedager • Søndager (krever lørdags- og feriedekning) • HPs feriedager, dersom disse skulle falle på en ukedag som ellers ville vært inkludert i det valgte dekningsvinduet
Standard åpningstider	9 timer per dag (08.00 til 17.00 lokal tid)
Utvidet dekning - ekstra timer	Dekningsvinduet utvides med kundetilpassede deknings timer før eller etter det valgte dekningsvinduet. Denne utvidelsen kan bruke valgte deknings timer på valgte dekningsdager, inkludert følgende: <ul style="list-style-type: none"> • 10 timer per dag (08.00 til 18.00 lokal tid) • 13 timer per dag (08.00 til 21.00 lokal tid) • 16 timer per dag (08.00 til 12.00 lokal tid) • 24 timer per dag
Alternativer for responstid på stedet	En autorisert HP-representant vil ankomme stedet ditt innenfor dekningsvinduet for å starte vedlikeholdstjenesten for maskinvaren innen den angitte tiden fra samtalen er mottatt og godkjent av HP.
1-times responstid på stedet	HP er på plass på stedet innen 1 time
2-times responstid på stedet	HP er på plass på stedet innen 2 timer
4-times responstid på stedet	HP er på plass på stedet innen 4 timer
Neste dags responstid på stedet	HP er på plass på stedet i løpet av neste dekningsdag
To dagers responstid på stedet	HP er på plass på stedet i løpet av dekningsdag nr. 2
Tre dagers responstid på stedet	HP er på plass på stedet i løpet av dekningsdag nr. 3
Fem dagers responstid på stedet	HP er på plass på stedet i løpet av dekningsdag nr. 5
Alternativer for reparasjonstid på stedet	HP gjør det som er kommersielt akseptabelt for å returnere den dekkede maskinvaren til driftstilstand innen en spesifisert tidsperiode fra den opprinnelige tjenesteforespørselen til HPs løsningscenter.
6-timers ring for reparasjon	Reparasjon utføres innen 6 timer etter at den første tjenesteforespørselen er loggført
8-timers ring for reparasjon	Reparasjon utføres innen 8 timer etter at den første tjenesteforespørselen er loggført
24-timers ring for reparasjon	Reparasjon utføres innen 24 timer etter at den første tjenesteforespørselen er loggført

Ekstra tjenestenivåavtaler (SLA-er) er tilgjengelig via kontrakt.

Leveransespesifikasjoner (fortsatt)

Ring for reparasjon

Ring-for-reparasjon-tidsrammen refererer til tidsperioden som starter når den første tjenesteforespørselen logges på HPs løsningscenter, og slutter når HP fastslår at maskinvaren er reparert. Ring-for-reparasjon-tidsrammen måles kun innenfor dekningsvinduet og kan overføres til neste dag kunden har et dekningsvindu. Ta kontakt med HP-representanten din vedrørende tilgjengelige ring-for-reparasjon-tidsrammer i ditt område. Alle tidsrammer for ring-for-reparasjon avhenger av lokal tilgjengelighet.

Reparasjonen anses som fullført når HP har bekreftet at maskinvarefeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut. HP-verifisering kan oppnås ved gjennomføring av en test utført av kunden, frittstående diagnostikk eller visuell bekreftelse av korrekt drift. HP vil, etter eget skjønn, avgjøre nødvendig nivå av testing for å kontrollere at maskinvaren er reparert. HP kan, etter eget skjønn, midlertidig eller permanent erstatte produktet for å møte den garanterte reparasjonstiden. Erstatningsprodukter er nye eller som nye i bruk. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler.

Det kan ta opptil 60 dager fra denne tjenesten kjøpes og registreres til å sette opp og utføre eventuelle analyser på tjenestenivå som HP anser som nødvendige og eventuelle tilknyttede prosesser og deleplanlegging, før tidsrammeforpliktelsen for ring for reparasjon av maskinvare trer i kraft. Hvis en analyse på tjenestenivå utføres i løpet av denne innledende 60-dagers perioden, vil HP levere service på stedet med den korteste responstiden på stedet som er mulig basert på tilgjengelige deler og ressurser. Responstider kan variere avhengig av geografi og sted.

Dekning støttes ikke utenfor landet der HPs ring for reparasjon Care Pack ble solgt.

Eskaleringsadministrasjon

HP har etablert formelle eskaleringsprosedyrer for å forenkle løsning av komplekse hendelser. Lokal HP-ledelse vil koordinere hendelsens opptrapping, innhente de nødvendige kvalifiserte HP-ressurser og/eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsningen.

Tilgang til kundestøtte for elektronisk informasjon og tjenester

Som en del av denne tjenesten gir HP tilgang til bestemte kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Du har tilgang til:

- Visse funksjoner som er gjort tilgjengelig for registrerte brukere, for eksempel abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i støttefora for å løse problemer og dele erfaringer med andre registrerte brukere.
- Utvidede nettbaserte søk i tekniske støttedokumenter for raskere problemløsning.
- Enkelte diagnoseverktøy med passordtilgang som eies av HP.
- Et nettbasert verktøy for innsending av spørsmål direkte til HP. Dette verktøyet bidrar til å løse problemer raskt via en førkvalifiseringsprosess som leder støtte- eller serviceforespørselen til en ressurs som er kvalifisert til å svare på spørsmålet. Det gir også muligheten til å se statusen for alle innsendte forespørsler om kundestøtte eller tjeneste, inkludert saker sendt inn over telefonen.
- Kunnskapsdatabaser drevet av HP og en tredjepart for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søke etter og hente produktinformasjon, finne svar på spørsmål og delta i kundestøttefora. Denne tjenesten kan være begrenset av tilgangsrestriksjoner fra tredjeparter.

Leveransespesifikasjoner (fortsatt)

Elektronisk fjernstøtteløsning

Den elektroniske fjernstøtteløsningen gir gode feilsøkings- og reparasjonsmuligheter for kvalifiserte produkter. Kan inneholde fjernløsninger for systemtilgang, og kan tilby praktisk, sentral administrasjon og tilgang til historikk og åpne hendelser.

Fjernsystemtilgang kan hjelpe HPs støttespesialist til å gi mer effektiv feilsøking og raskere problemløsning. HPs kundestøttespesialister vil bare bruke ekstern systemtilgang med din tillatelse.

Ferdigstillelse av arbeidet

Reparasjoner anses som fullført når HP har bekreftet at maskinvarefeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut. HP er ikke ansvarlig for eventuelle tap av data; du er ansvarlig for å ta i bruk passende prosedyrer for sikkerhetskopiering. HP-verifisering kan oppnås ved gjennomføring av en test utført av kunden, frittstående diagnostikk eller visuell bekreftelse av korrekt drift. HP vil, etter eget skjønn, avgjøre nødvendig nivå av testing for å kontrollere at maskinvaren er reparert. HP kan, etter eget skjønn, midlertidig eller permanent erstatte produktet for å møte den garanterte reparasjonstiden. Erstatningsprodukter er nye eller som nye i bruk. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler. Arbeid til ferdigstillelse kan gjøre det nødvendig å reparere enheten eksternt dersom den ikke kan diagnostiseres og repareres på stedet. HP avgjør etter eget skjønn om ekstern reparasjon er nødvendig.

Dekning

Denne tjenesten gir dekning for kvalifiserte HP PC-er, inkludert HP-støttede og -leverte interne komponenter, som for eksempel minne og optiske stasjoner. Dette inkluderer dekning for festet HP-merket tilbehør som er inkludert i originalemballasjen til PC-en, som for eksempel kablet mus, kablet tastatur eller AC-strømadapter.

HP Care Pack-tjenester med denne dekningsbegrensningen dekker ikke eksterne HP-skjermer. Alt-i-ett-enheter inkluderer skjermen, som ikke regnes som en separat, ekstern skjerm.

Derimot vil en annen skjerm som er festet til en alt-i-ett-enhet, for eksempel, ikke være dekket av denne HP Care Pack.

Hvis du har kjøpt HP Solution Care Pack, dekker løsningstjenesten basisenheten for denne tjenesten i tillegg til seks HP-støttede eksterne enheter som er festet til basisenheten, inkludert maksimalt to eksterne skjermer, dockingstasjoner, trådløs mus, trådløst tastatur og HP-hodetelefoner som et eksempel. For å være dekket av Solution Care Pack, må de eksterne enhetene være kjøpt på samme tid som basisdatamaskinen.

HP dockingstasjoner eller portreplikatorer dekkes innenfor det landet hvor HP Care Pack ble kjøpt, men ikke utenfor kjøpslandet.

Forbruksvarer, inkludert, men ikke begrenset til, flyttbare medier, utbyttbare batterier, pinner til nettbrett og andre rekvisita, samt vedlikehold utført av brukeren og enheter fra andre produsenter enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten. Batterier for mobile HP kommersielle PC-er dekkes i opptil tre år. Søk etter «Slik forstår du batterigarantier for bærbare bedrifts-PC-er» på hp.com for mer informasjon.

For reservedeler og komponenter som har gått ut av produksjon, kan det være nødvendig med oppgradering. Oppgraderinger for deler eller komponenter utgått av produksjon, kan i noen tilfeller føre til ekstrakostnader. HP vil samarbeide med deg for å anbefale erstatninger. Ikke alle komponenter vil ha tilgjengelige erstatningsdeler i alle land grunnet lokal støttekapasitet.

Leveransespesifikasjoner (fortsatt)

Forutsetninger

Du må ha passende lisenser for eventuell underliggende fastvare som vil bli dekket under disse tjenestene. HP kan kreve en tjenestenivåanalyse på dekkede produkter. Hvis dette er tilfellet vil en autorisert HP-representant ta kontakt for å tilrettelegge for at tjenestenivåanalysen utføres. Under denne analysen vil HP samle inn nøkkelinformasjon om systemkonfigurasjon, noe som gjøre det mulig for HPs løsningsingeniører å kartlegge og feilsøke mulige fremtidige maskinvareproblemer og fullføre reparasjoner så raskt og effektivt som mulig. Tjenestenivåanalyser kan utføres på stedet, via fjerntilgang til systemet, eksterne verktøy eller over telefonen, etter HPs eget skjønn.

Det kan ta opptil seksti dager å utføre revisjoner og prosesser som må fullføres for ring for reparasjon før tidsrammeforpliktelsen for ring for reparasjon av maskinvare kan tre i kraft.

Det foretas en vurdering av kvalifiseringen for ring for reparasjon. Du må gi HP informasjon om alle nødvendige dekningssteder i forkant av vurderingen.

HP forbeholder seg retten til å nedgradere tjenesten til en responstid på stedet, eller annullere tjenestekontrakten dersom kritiske revisjonsforslag ikke følges, eller hvis revisjonen ikke utføres innen den angitte tidsramme, med mindre denne forsinkelsen skyldes HP.

For tjenestens responstid på stedet for maskinvare, anbefaler HP på det sterkeste at du installerer og kjøper den korrekte HP-fjernsupportløsningen, via en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. For tidsrammeforpliktelser for ring for reparasjon for maskinvare, kreves HPs fjernsupportløsning. Hvis den korrekte HP-fjernsupportløsningen ikke blir distribuert, vil ikke HP være i stand til å tilby tjenesten som definert og vil ikke være forpliktet til å yte tjenesten. Ekstra kostnader vil påløpe for installering på stedet av fastvare som ikke kan installeres av kunden, hvis den korrekte HP-fjernsupportløsningen ikke blir distribuert.

Kundeansvar

Hvis spesifisert kundeansvar ikke blir oppfylt, vil HP (i) ikke være forpliktet til å levere tjenesten som beskrevet, eller (ii) utføre slike tjenester på din bekostning til rådende tid og materialsatser.

Dersom det kreves av HP, må du eller en autorisert HP-representant aktivere maskinvareproduktet som skal støttes innen ti dager etter kjøpet av denne tjenesten. Dette gjøres ved hjelp av registreringsinstruksjoner som finnes i HP Care Pack eller e-post fra HP, eller som på annet vis beskrevet av HP. Dersom et produkt som dekkes flyttes til ny lokalisasjon, må aktivering og registrering (eller endring av eksisterende HP-registrering) skje innen ti dager etter endringen.

HP vil foreta en gjennomgang for å avgjøre om tjenesten kan dekkes på i den nye lokalisasjonen. Hvis det avgjøres at HP ikke kan støtte ring for reparasjon på den nye lokalisasjonen, vil standard for tjenesten være vilkår og betingelser for neste virkedag på stedet.

Tidsrammeforpliktelsen for ring-for-reparasjon forutsetter at du gir umiddelbar og ubegrenset tilgang til systemet, på forespørsel fra HP. Tidsrammeforpliktelsen for ring for reparasjon gjelder ikke når systemtilgang, inkludert fysisk eller fjernstyrt feilsøking og maskinvarediagnostiseringsverktøy, blir forsinket eller nektet. Dersom du ber om planlagt service, begynner tidsperioden for ring-for-reparasjon på det avtalte tidspunktet.

Leveransespesifikasjoner (fortsatt)

En passende fjernstøtteløsning fra HP, med en sikker tilkobling til HP, anbefales på det sterkeste for alternativer for responstid på stedet for maskinvare, og kreves for tidsrammeforpliktelser for ring-for-reparasjon for maskinvare. Du må levere alle nødvendige ressurser, i henhold til utgivelsesmerknadene for HPs eksterne støtteløsning, for å muliggjøre levering av tjenesten og alternativene. Når en HP-løsning for fjernsupport er installert, må du også vedlikeholde kontaktdetaljene som er lagt inn i fjernsupportløsningen, da HP vil bruke disse ved respons på en enhetsfeil. Ta kontakt med din lokale HP-representant for nærmere informasjon om krav, spesifikasjoner og begrensninger.

Ved forespørsel må du bistå HP med ekstern problemløsningsinnsats med følgende handlinger:

- Oppgi all informasjon som kreves for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern støtte, og for å gjøre det mulig for HP å bestemme graden av støtte det kvalifiseres for.
- Starte selv-tester og installere og kjøre andre diagnostiske verktøy og programmer.
- Installere fastvareoppdateringer og oppdateringer som kan installeres av kunden.
- På forespørsel fra HP utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer.

Du er ansvarlig for å installere, på en riktig måte, kritiske fastvareoppdateringer som kan installeres av kunden, i tillegg til deler kunden kan reparere selv (CSR) og erstatningsprodukter som er levert til deg. Du godtar å betale tilleggskostnader hvis du ber HP om å installere fastvareoppdateringer eller oppdateringer som kan installeres av kunden. Eventuelle tilleggskostnader du mottar vil være basert på tids- og materialbruk, med mindre annet er skriftlig avtalt tidligere.

Dersom CSR-deler eller erstatningsprodukter er sendt til deg for å løse et problem, er du ansvarlig for å returnere den defekte delen eller produktet innen en tidsperiode spesifisert av HP. Dersom HP ikke mottar den defekte delen eller produktet innen den angitte tidsperioden, eller dersom delen eller produktet er avmagnetisert eller har andre skader ved mottak, vil du bli pålagt å betale HPs listepris, som er satt av HP, for den defekte delen eller produktet.

Du er ansvarlig for sikkerheten til egen proprietær og konfidensiell informasjon, og for riktig sanering eller fjerning av data fra produkter som kan bli erstattet og returnert til HP som del av reparasjonsprosessen. For mer informasjon om disse ansvarsområdene, inkludert de som er skissert i HPs retningslinjer for mediasanering og mediehandtering for kunder i helsevesenet, gå til hp.com/go/mediahandling.

Uhellsbeskyttelse (tilleggsfunksjon)

For HP Care Pack-tilbud som inkluderer uhellsbeskyttelse med valgfrie tjenestefunksjoner, må du rapportere utilsiktet skade til HP innen tretti dager etter hendelsesdatoen, slik at HP kan fremskynde reparasjon av systemet. Rapporten må inneholde en detaljert beskrivelse av uhellet, inkludert når, hvor og hvordan det fant sted, samt en beskrivelse av skadene på enheten. HP vil avslå kravet dersom denne informasjonen ikke leveres, eller hvis hendelsen rapporteres mer enn tretti dager etter at hendelsen fant sted. Fra startdatoen for HP Care Pack, kan det utføres maksimalt én (1) HP-produktreparasjon eller -utskifting i løpet av en 12-måneders periode.

Leveransespesifikasjoner (fortsatt)

Behold defekte medier og omfattende behold defekte medier (tilleggsfunksjoner)

Med tjenestefunksjonsalternativet beholde defekte medier, er det ditt ansvar å:

- Beholde fysisk kontroll over disker eller SSD-/flash-stasjoner til enhver tid; HP er ikke ansvarlig for data som oppbevares på disker eller SSD-/flash-stasjoner.
- Sørge for at eventuelle sensitive data på disker eller SSD-/flash-stasjoner som beholdes, blir makulert eller forblir sikret.
- Gi HP identifiseringsinformasjon for hver disk eller SSD-/flash-stasjon beholdt nedenfor, og fyll ut et dokument levert av HP som bekrefter at du oppbevarer diskene eller SSD-/flash-stasjonene.
- Makuler de beholdte diskene eller SSD-/flash-stasjonene og/eller sørg for at diskene eller SSD-/flash-stasjonene ikke tas i bruk igjen.
- Avhend alle beholdte disker eller SSD-/flash-stasjoner i samsvar med gjeldende miljømessig lovgivning og regulering.

For disker eller SSD-/flash-stasjoner levert av HP som et låne-, leie- eller leasing-produkt, må du umiddelbart returnere erstatningsdiskene eller SSD-/flash-stasjonene ved utløpet av, eller avslutningen av, kundestøtten fra HP. Du vil ha eneansvaret for fjerning av alle sensitive data før eventuelle lånte, leide eller leasede disker eller SSD-/flash-stasjoner blir returnert til HP, og HP skal ikke være ansvarlig for å opprettholde konfidensialiteten eller personvernet til eventuelle sensitive data som gjenstår på slike disker eller SSD-/flash-stasjoner.

Tjenestens begrensninger

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og støtte, tjenester som leveres på stedet eller via andre tjenesteleveransemetoder. Disse kan inkludere levering, via bud, av CSR-deler eller et helt erstatningsprodukt. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som er påkrevd for å yte betimelig og effektiv kundestøtte og oppfylle tidsgarantien for ring-for-reparasjon, dersom aktuelt.

HP konstruerer produktene sine slik at de kan repareres av kunden. CSR er en viktig komponent i HPs garantivilkår. Det gjør det mulig for HP å sende ut erstatningsdeler, som et tastatur, mus eller andre deler klassifisert som CSR-deler, direkte til deg når vi mottar bekreftelse om at delen er ødelagt. Delene blir normalt sendt med levering neste dag, for at du skal motta dem så raskt som mulig. Du kan deretter bytte delene når det passer deg.

«Obligatorisk» CSR er inkludert i visse produkters standardgaranti. CSR er valgfritt for kunder med en HP Care Pack «valgfri», som gir deg muligheten til å foreta CSR selv, eller velge at HP-servicepersonale skal utfører erstatningen uten ekstrakostnader i dekningsvinduet for produktservice.



Tjenestebegrensninger (forts.)

HP Care Pack som inkluderer «på stedet»-vilkår, vil føre til at CSR-deler blir sendt direkte til deg hvis du velger CSR. I motsatt fall vil en HP-kundestøttere representant ankomme på stedet for å utføre reparasjonen dersom du bestemmer deg for ikke å benytte CSR.

HP Care Pack som omfatter «utenfor stedet»-vilkår, som «henting og retur», eller «retur til HP», krever at du leverer produktet til et autorisert HP-reparasjonssenter eller sender produkter til HP (etter HPs skjønn) hvis du ikke ønsker å benytte CSR.

Dersom du samtykker til det anbefalte CSR, og en CSR-del er levert for å kunne returnere systemet til driftstilstand, skal tjenestenivået «på stedet» ikke være gjeldende. I slike tilfeller, er det HPs praksis å ekspress-sende den driftskritiske CSR-delen til deg.

Responstid på stedet er ikke gjeldende dersom tjenesten kan ytes ved hjelp av fjerndiagnostisering, fjernsupport, eller andre tjenesteleveransemetoder som beskrevet tidligere.

For HP POS-systemer og større produktløsninger slik som PC-løsninger, løsninger for detaljhandel, kiosker eller traller, kan støtte på stedet kun gjelde baseenheten. Tjenester for tilknyttede eksterne enheter vil bli utført ved frakt av reservedeler eller hele erstatningsprodukter for CSR, eller installasjon utført av teknisk kyndig bud som leverer delen eller produktet.

Utelukkelse fra HPs tjeneste for maskinvarestøtte på stedet

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og støtte av operativsystemet, annen programvare og data.
- Driftstesting av applikasjoner eller tilleggsterester forespurt eller påkrevd av deg.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Støtte for nettverksrelaterte problemer.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av manglende innlemming av eventuelle systemrettinger, reparasjoner, oppdateringer eller endringer levert av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn unnlattelse av å iverksette forebyggende tiltak som tidligere er tilrådd av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på å installere, reparere, vedlikeholde eller endre maskinvare, fastvare eller programvare.

Maksimal støttet levetid / maksimal bruk

Deler og komponenter som har nådd maksimal støttet levetid og/eller begrensninger for maksimal bruk, som angitt i produsentens driftshåndbok, produktets spesifikasjoner eller det tekniske produktdataarket, vil ikke leveres, repareres eller skiftes ut som en del av denne tjenesten.

Tjenestebegrensninger (forts.)

Unntak fra uhellsbeskyttelse

Uhellsbeskyttelsestjenesten gir beskyttelse mot plutselige og uforutsette skader ved håndtering, forutsatt at slik skade inntreffer under vanlig bruk. Den dekker ikke situasjoner og skader som følge av:

- Normal slitasje; endring i farge, tekstur og overflate; gradvis forverring; rust; støv; eller korrosjon.
- Brann, ulykker i kjøretøy eller hjem (dersom ulykken er dekket av annen forsikring eller produktgaranti), naturkatastrofer (inkludert, men ikke begrenset til flom) eller annen fare med sin opprinnelse utenfor produktet.
- Eksponering for værforhold eller miljøforhold som er utenfor HPs spesifikasjoner, eksponering for farlige (inkludert biologiske) materialer, operatørens egen uaktsomhet, misbruk, mishandling, feilaktig strømforsyning, uautoriserte reparasjoner eller forsøk på å reparere, feilaktige og uautoriserte modifikasjoner av utstyr, tillegg eller installasjon, hærverk, skade fra dyre- eller insektangrep, defekte batterier, batterilekkasje, mangel på vedlikehold som spesifisert av produsenten (herunder bruk av upassende rensmidler).
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner.
- Vedlikehold, reparasjon eller erstatning som er nødvendig på grunn av tap eller skade som følge av noe annet enn normal bruk, lagring og drift av produktet i samsvar med produsentens spesifikasjoner og bruksanvisningen.
- Tyveri, tap, uforklarlig forsvinning eller forleggelse.
- Tapte eller ødelagte data; driftsforstyrrelser.
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til uriktig, villedende, feilaktig eller ufullstendig formidling av hvordan utstyret ble skadet).
- Utilsiktet eller annen skade på produktet som er av kosmetisk natur, altså skader som ikke påvirker drift og funksjon av enheten.
- Ufullkommenheter på dataskjermen - inkludert, men ikke begrenset til «innbrente» og manglende piksler - forårsaket av normal bruk og drift av produktet.
- Skade på produkter som mangler eller har endring på serienummer.
- Skade eller utstyrsfeil som dekkes av produsentens garanti, tilbakekalling eller fabrikk-kunngjøringer.
- Skader under kundens forsendelse av produktet til eller fra et annet sted.
- Skade på maskinvare, programvare, medier, data osv., som stammer fra årsaker inkludert, men ikke begrenset til: virus; programvare; nettverksprogrammer; oppgraderinger; all type formatering; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller proprietære data; støtte, konfigurasjon, installasjon eller reinstallasjon av programvare eller data; eller bruk av skadede eller defekte medier.
- Alle betingelser som allerede eksisterer som inntraff før innkjøpsdatoen av HP Care Pack.
- Foreldelse av produktet.
- Alt utstyr som flyttes ut av kjøpslandet, og ikke omfattes av en kombinert HP Care Pack-reiseforsikring og -uhellsbeskyttelse.
- Skadet eller defekt LCD-skjerm dersom feilen er forårsaket av misbruk eller på annen måte kan utelukkes.
- Tilsiktet skade som resulterer i en sprukket eller skadet skjerm eller skadet monitor.
- Skade som følge av politiaksjon, krigshandlinger, atomhendelse eller terrorisme.



Tjenestebegrensninger (forts.)

- Enhver endring eller modifisering av dekket produkt.
- Enhver forsettlig handling som forårsaker skader på det dekkede produktet.
- Uforsvarlig, uaktsom, fornærmende, forsettlig eller tilsiktet handling under håndtering eller bruk av produktet.
- Sprekker eller hull i enheten der skaden ikke trenger inn i den ytre kassen og/eller avslører indre kretser eller skarpe kanter.
- Manglende eller ødelagte tastaturtaster som ikke er relatert til et dekket uhell (dvs. fall, væskesøl).

Begrensninger i uhellsbeskyttelsen

Rettigheten til kjøp av utilsiktet skade-beskyttelse er betinget på at produktet skal være dekket av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelse hvor dekningens varighet er lik eller lengre enn dekningen for utilsiktet skade-beskyttelsen.

Dersom beskyttende elementer som deksler, bæreevesker eller etuier ble gitt eller gjort tilgjengelig for bruk sammen med dekket produkt, må du kontinuerlig bruke dette tilbehøret for å være kvalifisert for beskyttelse under denne uhellsbeskyttelsen.

Uforsvarlig, uaktsom eller misbrukende opptreden inkluderer, men er ikke begrenset til, skadelig behandling og bruk av produkter, og enhver forsettlig eller tilsiktet skade på produktet. Enhver skade som følge av slike handlinger dekkes ikke av denne uhellsbeskyttelsen.

Når den spesifiserte grensen er nådd, vil kostnad for reparasjon ved ytterligere hendelser bli fakturert etter bruk av tid og materialer, mens alle andre aspekter ved HP Care Pack opprettholdes med mindre annet er spesifikt dokumentert i kjøpslandet.

For kunder som er kjent for betydelig høye krav, forbeholder HP seg retten til å avslå forespørsler om kjøp av uhellsbeskyttelsesfunksjonen.

Landsrestriksjoner kan være gjeldende. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet og dekning for uhellsbeskyttelse.

Skader på eksterne enheter festet til basisenheten. Uhellsbeskyttelsesdekningen vil bare omfatte basisdatamaskinen.

Tjenestebegrensninger (forts.)

Begrensninger for behold defekte medier

Tjenestevalget beholde defekte medier gjelder bare for harddisker eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner som erstattes av HP som følge av feil. Den gjelder ikke for utskifting av harddisk eller SSD-/Flash-stasjoner som er det ikke er feil på.

SSD-/Flash-stasjoner som HP har definert som forbruksdeler og/eller som har overskredet maksimal støttet levetid og/eller den maksimale bruksgrensen som er angitt i produsentens bruksanvisning, produktspesifikasjoner eller teknisk datablad, kvalifiserer ikke for tjenestevalget beholde defekte medier.

Feilrater på harddisker eller SSD-/Flash-stasjoner overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å avlyse denne tjenesten med tretti dagers varsel hvis HP ser det som rimelig at kunden bruker tjenestevalget beholde defekte medier (for eksempel når utskifting av defekt harddisk eller SSD-/Flash-stasjon overstiger standard feilrate i det relevante systemet).

HP har ingen forpliktelser overfor innholdet i, eller ødeleggelsen av, eventuelle diskere eller SSD-/Flash-stasjoner som oppbevares av deg, eller som du sender til HP. Uavhengig av eventuelle kontradiksjoner som finnes i HPs gjeldende standard salgsvilkår eller teknisk datablad, vil HP eller dets tilknyttede selskaper, underleverandører eller leverandører ikke under noen omstendighet være ansvarlig for eventuelle tilfældige, spesielle eller følgeskader eller erstatning for tap av eller misbruk av data i henhold til dette tjenestevalget, beholde defekte medier.

Feilrater på disse komponentene overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å avbryte denne tjenesten med tretti dagers varsel dersom HP har rimelig grunn til å tro at du utnytter funksjonen «Behold defekte medier» (for eksempel dersom utskifting av defekte data-komponenter er mer frekvent enn det som er vanlig for det systemet som er involvert).

Utelukkelse fra utskifting av vedlikeholdssett

Denne funksjonen inkluderer ikke eventuelle reparasjoner utover utskiftingen av vedlikeholdssettet. Dersom skriveren trenger ytterligere utskifting av deler, vil det påløpe et separat gebyr for denne tjenesten. Vedlikeholdssett for HP-skrivere skal kun erstattes av autoriserte HP-teknikere.

Hendelsens alvorlighetsgrad

HP vil bekrefte en samtale ved å loggføre saken, videreformidle saks-ID til deg og bekrefte hendelsens alvorlighetsgrad og tidskrav for oppstart av hjelpetiltak. Merk: For hendelser som mottas via HP elektronisk fjernstøtteløsning, vil HP kontakte deg, be deg om å definere hendelsens alvorlighetsgrad og ordne tilgang til systemet før tidspunktet for ring for reparasjon av maskinvare eller responstid på stedet for maskinvaren kan starte. Responstid for maskinvarestøtte på stedet og tidsgaranti for ring-for-reparasjon kan variere avhengig av hendelsens alvorlighetsgrad. Du avgjør hendelsens alvorlighetsgrad.

Alvorlighetsgrad	Eksempler
Alvorlighetsgrad 1: Kritisk nede	Produksjonsmiljøet er nede; produksjonssystem eller produksjonsprogram er nede / utsatt for alvorlig risiko; datakorruptjon / -tap eller risiko; virksomheten hardt rammet; sikkerhetsproblemer
Alvorlighetsgrad 2: Kritisk degradert	Produksjonsmiljøet alvorlig svekket; produksjonssystem eller produksjonsprogram er avbrutt/ kompromittert; fare for gjentakelse; betydelig innvirkning på virksomheten
Alvorlighetsgrad 3: Normal	Ikke-produksjonssystem (f.eks. testsystem) nede eller degradert; produksjonssystem eller produksjonsprogram degradert med midlertidig løsning på plass; ikke-kritisk funksjonalitet tapt; begrenset innvirkning på virksomheten
Alvorlighetsgrad 4: Lav	Ingen innvirkning på virksomhet eller bruker



Tjenestebegrensninger (forts.)

Reisesoner

All responstid på maskinvare på stedet gjelder kun for steder som ligger innen 160 km avstand til et HP-støttesenter. Responstider til steder som ligger mer enn 160 km fra et HP-støttesenter, vil ha endret responstid grunnet lengre reisetid, som vist i tabellen nedenfor. Avstandene oppgitt nedenfor er kun veiledende. For mer informasjon om reise-soner, kan du kontakte et lokalt HP-salgskontor.

Avstand til HP-støttesenter	1-timers responstid på stedet	2-timers responstid på stedet	4-timers responstid på stedet	Neste dags og senere responstid på stedet
0-25 mil (0-40 km)	1 time	2 timer	4 timer	Responstid på dekningsdag 1-5
26-50 mil (41-80 km)	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	4 timer	Responstid på dekningsdag 1-5
50-100 mil (81-160 km)	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	4 timer	Neste/andre/tredje/femte dekningsdag
101-200 mil (161-320 km)	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	8 timer	1 ekstra dekningsdag
201-300 mil (321-480 km)	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	2 ekstra dekningsdager
Utover 480 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet

Ring-for-reparasjon er kun tilgjengelig for steder som er mindre enn 80 km fra et HP-støttesenter. For områder som ligger innen 81-160 km fra et HP-støttesenter, gjelder en justert tidsramme for ring-for-reparasjon, som vist i neste tabell. Tidsgaranti for ring-for-reparasjon for maskinvare er tilgjengelig for steder som er mer enn 160 km fra et HP-støttesenter. Avstandene oppgitt nedenfor er kun veiledende. For mer informasjon om reise-soner, kan du kontakte et lokalt HP-salgskontor.

Tjenestebegrensninger (forts.)

Avstand til HP-støttesenter	4-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon	6-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon	8-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon	24-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon
0-50 mil (0-80 km)	4 timer	6 timer	8 timer	24 timer
51-100 mil (81-160 km)	6 timer	8 timer	10 timer	24 timer
Over 100 160 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

Reise til steder som ligger maks. 320 km fra et HP-støttesenter ytes uten ekstra kostnad. Dersom området ligger mer enn 320 km avstand til HP-støttesenter, vil det tilkomme ekstra reisekostnader.

Hvis produktet befinner seg eller skal installeres utenfor den angitte reisesonen, eller driftsstedet ikke er tilgjengelig med bil og dermed krever spesiell tilgang (for eksempel oljerigger, skip, avsidesliggende områder i ørkener osv.), kan tjenesten være gjenstand for ekstra kostnader, lengre responstider, reduserte dekningstimer eller krav om tjenester med henting og retur, etter HPs skjønn. Sjekk lokale betingelser hos din HP salgsrepresentant.

Reisesoner og avgifter kan variere i enkelte geografiske områder.

Dekning støttes kanskje ikke utenfor landet der HPs ring for reparasjon Care Pack ble solgt. Få mer informasjon hos din lokale HP-representant.

Bestillingsinformasjon

Alle enheter og tjenester som selges med individuelle HP Care Pack-tilbud må bestilles med samme tjenestenivå som produktet de selges med, for at tjenestenivået skal være tilgjengelig for disse enhetene og tjenestene. Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner og tjenestenivåer kan variere avhengig av lokale ressurser, og kan være begrenset til kvalifiserte produkter og geografiske steder. HP Solution Services Care Packs må kjøpes på samme tid som maskinvaren kjøpes, og alt må kjøpes samlet for å være dekket av løsningens vilkår og betingelser. Ta kontakt med den lokale HP-salgsrepresentanten eller kanalpartneren for å bestille HPs maskinvarestøtte på stedet-tjeneste, eller be om ytterligere informasjon.

Betingelser og vilkår

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

Flere opplysninger

Kontakt den lokale HP-salgsrepresentanten eller kanalpartneren for mer informasjon, eller besøk hp.com/go/pcandprintservices.

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kolleger

HPs tjenester er underlagt gjeldende HP-vilkår og -betingelser for tjenesten eller som forklart for kunden på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokal lovgivning, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs tjenestevilkår eller HPs begrensede garanti som gjelder det aktuelle HP-produktet.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for produktene og tjenestene fra HP gis i de uttrykkelige garantierklæringer som følger med slike produkter og tjenester. Ingenting i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggs garanti. HP skal ikke holdes ansvarlig for redaksjonelle feil eller utelatelser som finnes i dette dokumentet.

4AA8-5150NOE, oktober 2022 Rev. 10

Dette dokumentet konsoliderer informasjon som tidligere var i separate dataark for HP Care Pack-tjenester.

