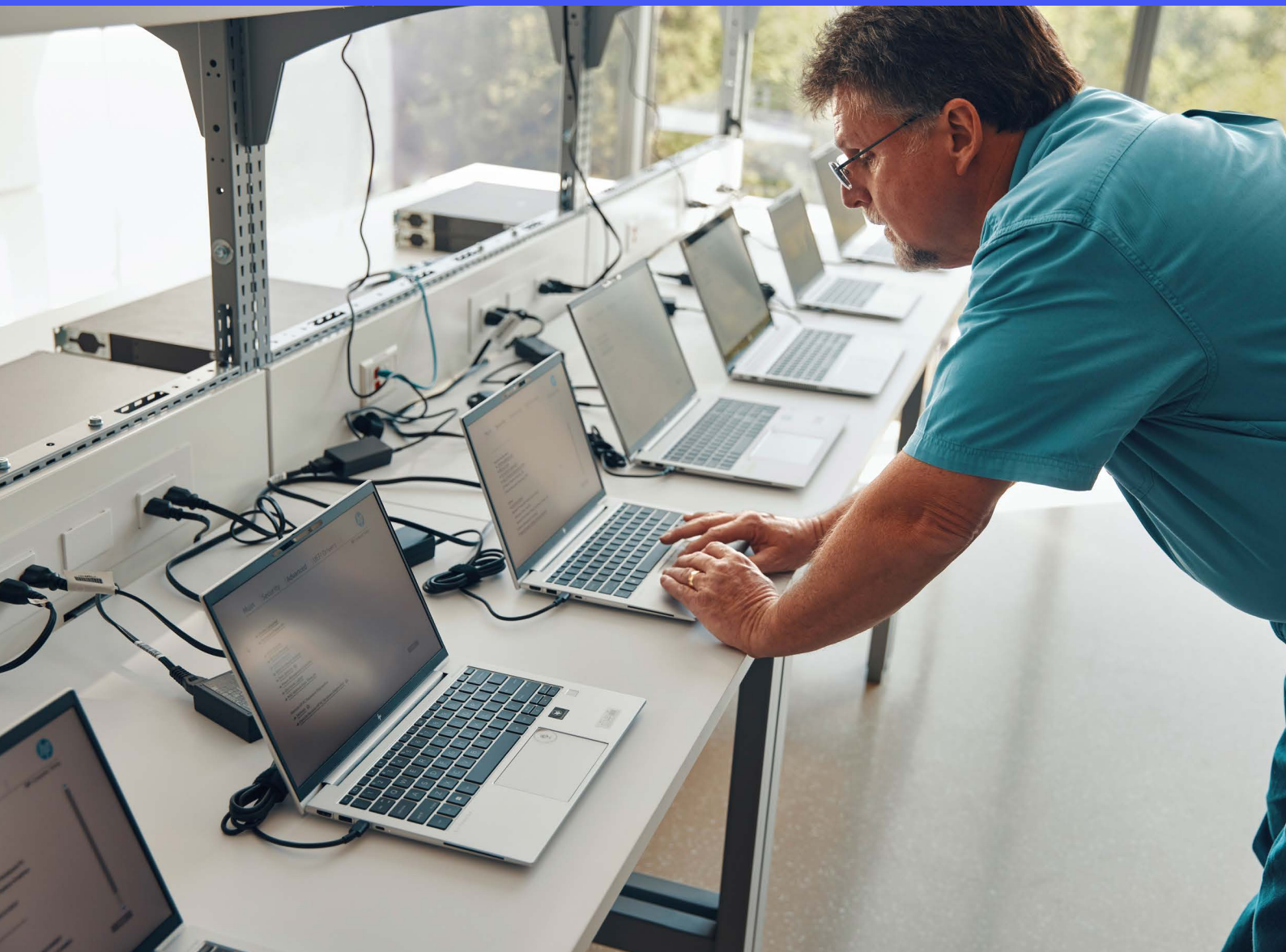


Informatieblad voor HP Essential Support

Informatieblad van toepassing op HP Essential Support, HP Offsite Care, pickup-and-return en retour aan depot



Aanvullende ondersteuning voor een betaalbare prijs

Met HP Essential Support kun je vertrouwen op hoogwaardige probleemoplossing op afstand wanneer je extra ondersteuning nodig hebt maar het budget krap is.¹ Zorg dat je werknemers weer productief kunnen werken dankzij handige IT-ondersteuning op afstand waarmee problemen met apparaten in 85% van de gevallen direct worden opgelost.² Voor meer complexe problemen kun je jouw apparaat afgeven of opsturen naar een HP expert voor reparatie.

Kenmerken van de service

- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Reparatie in door HP aangewezen reparatiecentra (inclusief reserveonderdelen en arbeid)
- Retourzending van werkend product
- Firmware-updates voor bepaalde producten

Voordelen van de service

- Kwalitatieve break-fix-ondersteuning
- Betaalbare prijs

Servicekenmerken

HP Essential Support biedt hoogwaardige offsite ondersteuning en reparatie met hulp op afstand voor je gedekte hardware. De service omvat offsite reparatie of vervanging, inclusief materiaal en onderdelen, arbeid en de kosten van de retourzending. HP Essential Support kan worden geleverd via een door HP aangewezen koerier die het te repareren apparaat ophaalt en het apparaat na oplossing van het probleem per koerier terugstuurt naar de klant of HP voorziet de klant van een postlabel en de klant is verantwoordelijk voor de verzending van het apparaat naar HP. HP stuurt het apparaat na oplossing van het probleem dan terug naar de klant.

HP biedt diverse serviceniveaus met verschillende verzendopties naar het door HP aangewezen reparatiecentrum. Deze worden hieronder beschreven.

PROBLEEMDIAGNOSE EN ONDERSTEUNING OP AFSTAND

Om contact op te nemen met HP, wordt aangeraden digitaal een case aan te maken op <https://support.hp.com/>. Na ontvangst en registratie van je case zal HP het hardware-incident isoleren, analyseren en oplossen. HP zal diagnoses op afstand uitvoeren met behulp van elektronische tools voor ondersteuning op afstand die toegang bieden tot de gedekte producten of met andere middelen proberen het incident op afstand op te lossen. HP biedt tijdens de dekkingsuren van de service assistentie op afstand bij het installeren van door de klant te installeren firmware en door de klant te repareren ('Customer Self Repair') onderdelen.

Incidenten met gedekte hardware kunnen 24/7 worden gerapporteerd aan gespecialiseerde HP medewerkers via onze website. (Ga naar <https://support.hp.com>, kies het tabblad "Bedrijfsondersteuning" en selecteer "Een nieuwe aanvraag maken".) Hier kunnen klanten ook hun cases beheren. Tijdens werkuren kunnen klanten telefonisch of via chat contact opnemen met HP voor elke aangemaakte case. Klanten kunnen ook het HP Customer Support Center bellen tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen. Mogelijk is er uitgebreide telefonische ondersteuning beschikbaar.³ Klanten die rechtstreeks contact opnemen met HP via telefoon of chat, worden geholpen door standaardmedewerkers die eerst de benodigde administratieve gegevens van klanten verzamelen en hun recht op de service verifiëren. Dit duurt mogelijk langer en vergt meer inspanning van de klant dan het starten van een ondersteuningsaanvraag via internet, wat ten eerste wordt aanbevolen. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door de case te registreren en een case-ID toe te wijzen. Deze case-ID wordt vervolgens doorgegeven aan de klant. HP behoudt het recht om voor alle gerapporteerde incidenten vast te stellen dat deze zijn opgelost.

TOEGANG TOT ELEKTRONISCHE INFORMATIESERVICES BETREFFENDE ONDERSTEUNING

Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot bepaalde commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde tools. Je hebt toegang tot:

- Bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals een abonnement op hardwaregerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het uitwisselen van ideeën over de beste werkwijze met andere geregistreerde gebruikers.
- Uitgebreide zoekmogelijkheden op internet in de desbetreffende documenten voor technische ondersteuning om problemen sneller op te lossen.
- Bepaalde door HP ontwikkelde ondersteunende diagnostische tools met wachtwoordbeveiliging.
- Een webgebaseerde tool (ga naar <https://support.hp.com> en kies het tabblad "Bedrijfsondersteuning") om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen. Deze tool helpt problemen snel op te lossen met een prekwalificatieproces waardoor het ondersteunings- of serviceverzoek wordt doorgestuurd naar een technisch medewerker die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Zo kan tevens de status van ingediende ondersteunings- of serviceverzoeken worden geraadpleegd en kan erover gecommuniceerd worden.
- Knowledge databases van HP en van andere fabrikanten voor bepaalde producten van derden, waarin je productinformatie kunt zoeken en ophalen, antwoorden op ondersteuningsvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

OFFSITE ONDERSTEUNING EN MATERIAAL

Als HP vaststelt dat het probleem niet op afstand kan worden opgelost, verwijst HP de klant door naar een door HP aangewezen reparatiecentrum om de defecte hardware te retourneren. Afhankelijk van de beschikbaarheid van dekking in jouw regio kan het apparaat ook door HP bij de klant worden opgehaald. HP zal technische ondersteuning bieden op een externe locatie. HP levert alle door HP ondersteunde onderdelen en materialen die nodig zijn om de hardware weer te laten functioneren. HP kan naar eigen inzicht beslissen om de desbetreffende hardware te vervangen. Vervangende onderdelen en producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuw. Vervangen onderdelen en producten worden eigendom van HP.

HP firmware-updates zijn beschikbaar voor klanten met een actieve overeenkomst die hun recht geeft op toegang tot deze updates. In het kader van deze service heb je het recht om voor gedekte producten firmware-updates te downloaden, te installeren en te gebruiken. Hiervoor gelden de licentiebeperkingen van de huidige standaardverkoopvoorwaarden van HP. HP kan deze firmware-updates leveren, installeren, of helpen te installeren in combinatie met offsite hardwareondersteuning als je een geldige licentie hebt om de desbetreffende software-updates te gebruiken.

Je dient te beschikken over de juiste licenties voor alle onderliggende firmware waarop deze service van toepassing is. HP heeft mogelijk een analyse van het serviceniveau van de gedekte producten nodig. In dat geval neemt een geautoriseerde HP vertegenwoordiger contact met je op om een afspraak te maken voor het uitvoeren van de analyse. Tijdens deze analyse verzamelt HP belangrijke informatie over de systeemconfiguratie, waardoor de technische medewerkers van HP mogelijke toekomstige hardwareproblemen kunnen onderzoeken en verhelpen en reparaties zo snel en efficiënt mogelijk kunnen afronden. Naar eigen inzicht van HP kan de analyse van het serviceniveau worden uitgevoerd via systeemtoegang op afstand, via remote tools of telefonisch.

ESCALATIEBEHEER

HP heeft formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen. Het lokale HP kantoor coördineert de probleemescalatie en kan daarbij een beroep doen op de expertise van technici van HP en/of andere geselecteerde leveranciers.

VOLTOOIING VAN DE WERKZAAMHEDEN

Reparaties worden als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. HP is niet aansprakelijk voor eventueel verlies van data; het is jouw verantwoordelijkheid gepaste back-upprocedures te implementeren. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een standalone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP kan naar eigen inzicht bepalen welk testniveau vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. HP kan naar eigen inzicht besluiten het product permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen.

VERZENDING NAAR HET DOOR HP AANGEWENZEN REPARATIECENTRUM

Afhankelijk van de beschikbare dekking op de locatie van de klant, biedt HP verschillende verzendopties voor de verzending van het defecte product naar het door HP aangewezen reparatiecentrum:

- Ophalen door HP: een door HP geautoriseerde koerier haalt het defecte product op bij de locatie van de klant (mits binnen het gebied waar de service wordt verleend).³
- Bezorging door de klant zelf: de klant is verantwoordelijk voor het verpakken en verzenden/afleveren van het defecte product naar een door HP aangewezen reparatiecentrum.

RETOURNEERSERVICE

HP biedt een retourneerservice die reparatie of vervanging en retourzending van het defecte product omvat, inclusief alle onderdelen, arbeid en transport.

DOORLOOPTIJD

De doorlooptijd voor deze service bedraagt maximaal 10 werkdagen voor de desbetreffende locaties, behalve in het geval van niet-permanente storingen, die extra reparatietijd kunnen vergen.³

Dekking

Deze service biedt dekking voor in aanmerking komende pc's van HP en omvat tevens door HP ondersteunde en geleverde interne onderdelen zoals geheugen en optische schijven. Dit omvat dekking voor aangesloten HP accessoires die zijn meegeleverd in de originele verpakking van de pc, zoals een bekabelde muis, een bekabeld toetsenbord of een netvoedingsadapter. HP Care Pack Services met deze dekkingsbeperking bieden geen dekking voor externe HP monitors. Bij All-in-One-apparaten is het scherm wel inbegrepen; dit wordt niet als een aparte, externe monitor beschouwd. Een tweede monitor, die bijvoorbeeld op een All-in-One-apparaat is aangesloten, wordt niet door dit HP Care Pack gedekt.

Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant vervangbare batterijen, pennen voor tablet-pc's en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en apparatuur van derden, worden niet gedekt door de service. Batterijen van mobiele zakelijke pc's van HP worden tot drie jaar gedekt. Zoek naar "understanding battery warranties for business notebooks" op hp.com voor meer informatie.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. HP zal met jou samenwerken om een vervangend product aan te raden. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale ondersteuningscapaciteit).

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

HP behoudt zich het recht voor om het servicecontract te annuleren als essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.

HP adviseert je met klem om de juiste HP ondersteuningsoplossing op afstand te installeren en te bedienen met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Als niet de juiste HP ondersteuningsoplossing op afstand is geïnstalleerd, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is het bedrijf daartoe ook niet verplicht.

Als de klant zijn verplichtingen zoals hieronder vermeld niet nakomt, zijn HP en de door HP geautoriseerde serviceproviders niet verplicht om de beschreven services te verlenen.

De klant of geautoriseerde HP vertegenwoordiger moet de hardware binnen 10 dagen na aanschaf van deze service registreren voor ondersteuning aan de hand van de registratieaanwijzingen in het Care Pack of het e-maildocument dat HP heeft verstrekt, of op elke andere wijze die HP heeft aangegeven. Als een product waarop deze service van toepassing is naar een ander land wordt verplaatst, moet registratie (of een correcte aanpassing in de bestaande HP registratie) plaatsvinden binnen 10 dagen na de verandering.

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

- Alle informatie beschikbaar te 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 te starten en andere diagnostische tools en programma's te installeren en uit te voeren. HP kan de klant ertoe verplichten een print van de resultaten van alle eerder uitgevoerde zelftests mee te sturen met het defecte product.
- Op verzoek van HP al het redelijke te doen om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

De klant moet het product naar behoren verpakken en klaarmaken voor afhaling, voor de gekozen verzendwijze of voor verzending naar het door HP aangewezen reparatiecentrum.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om alle persoonlijke en/of vertrouwelijke data van het defecte product te verwijderen voordat het ter reparatie of vervanging wordt geretourneerd naar een door HP aangewezen locatie. HP is niet verantwoordelijk voor de data op het geretourneerde product.

BEPERKINGEN VAN DE SERVICE

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via diagnose en ondersteuning op afstand, offsite service, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Een voorbeeld van een andere servicemethode is 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 (CSR of Customer Self Repair), of een geheel vervangend product. HP bepaalt de toepasselijke leveringsmethode die nodig is om de klant een effectieve en snelle ondersteuning te bieden.

Bij HP Essential Support moet de klant, als deze geen gebruikmaakt van CSR, het product inleveren bij een geautoriseerde HP reparatielocatie of het product naar HP sturen, zoals bepaald door HP.

UITSLUITINGEN VAN HP ESSENTIAL SUPPORT

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen.
- Services die nodig zijn omdat je oplossingen, reparaties, patches of modificaties die HP heeft geleverd, niet hebt uitgevoerd.
- Services die nodig zijn omdat eerder door HP aanbevolen maatregelen om bepaalde zaken te voorkomen, niet zijn genomen.
- Services die nodig zijn als gevolg van incorrect(e) behandeling of gebruik van het product.
- Services die nodig zijn als gevolg van ongeoorloofde pogingen door niet-HP medewerkers om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.
- Preventief gebruikersonderhoud.

MAXIMAAL ONDERSTEUNDE LEVENSDUUR/GEBRUIKSLIMIET

Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximale gebruikslimiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of het technische informatieblad voor het product hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.

Optionele uitbreidingen voor extra dekking

Breid je ondersteuning uit met aangepaste opties en zorg dat je werknemers overal kunnen werken.

BEHOUD VAN DEFECTE MEDIA

Voeg Behoud van defecte media toe zodat je bedrijf de controle houdt over defecte harde schijven, wat het risico verkleint dat gevoelige gegevens in gevaar komen.^{3,4,5} Met deze optie kun je kapotte harde schijven of onderdelen van SSD-/USB-opslagmedia behouden als je deze niet wilt vrijgeven aangezien ze gevoelige informatie kunnen bevatten. Alle geschikte schijven in een gedekt systeem vallen onder de service Defective Media Retention. Aanvullende informatie en uitsluitingen van de service Defective Media Retention vind je op het informatieblad voor [Defective Media Retention](#).

VERLENGING VAN DE APPARAATLEVENSDUUR

Optimaliseer IT-investeringen en verklein je CO₂-impact door de levensduur van bestaande apparaten te maximaliseren met HP Device Life Extension.⁶ Verbeter de prestaties op een veilige manier en pak problemen met verouderde pc's aan die de grootste belemmering vormen voor de productiviteit van werknemers en IT. Aanvullende informatie en uitsluitingen van de service Device Life Extension vind je op het informatieblad voor [Device Life Extension](#).

Algemene voorwaarden zijn van toepassing

Zie de volledige algemene voorwaarden van Care Packs.

Voor meer informatie

over services van HP neem je contact op met onze verkoopkantoren of resellers over de hele wereld of ga je naar hp.com/support-services



1. HP Essential Support, HP Premium Support en HP Premium+ Support zijn beschikbaar op het moment van aanschaf van het apparaat. Predictieve inzichten en proactieve ondersteuning zijn alleen beschikbaar met HP Premium+ Support. Voor bepaalde HP Workforce Solutions is HP Insights voor Windows, Mac en Android vereist. Deze kan worden gedownload op <https://admin.hp.com/software>. Voor de volledige systeemvereisten en services waarvoor HP Insights is vereist, ga je naar <https://admin.hp.com/requirements>. HP Insights verzamelt telemetrie en analyses over apparaten en applicaties die geïntegreerd worden in het Workforce Experience Platform en wordt niet als zelfstandige service verkocht. Internettoegang met verbinding met het Workforce Experience Platform is vereist. HP volgt de strikte AVG-regelgeving inzake privacy en het platform is gecertificeerd voor ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 en SOC 2 Type 2 voor Informatiebeveiliging.
2. Op basis van gegevens over de wereldwijde klantenondersteuning van HP van 1/2022-10/2022.
3. Serviceniveaus en responstijden kunnen variëren afhankelijk van jouw land of regio.
4. Wordt apart of als extra optie verkocht. Accidental Damage Protection moet worden aangeschaft op het moment van aankoop van het apparaat. Andere Care Packs moeten worden aangeschaft binnen 30 dagen na aankoop van het apparaat. Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde algemene voorwaarden van HP, die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten. De algemene voorwaarden van HP en de HP garantie op je HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.
5. Indien Defective Media Retention wordt aangeschaft, blijven defecte schijven behouden door de klant.
6. De optie HP Device Life Extension is bedoeld voor zakelijke HP pc's. Door HP gecertificeerde partners voeren functionele diagnoses uit, verwijderen data, reinigen de binnen- en buitenkant, verbeteren de prestaties van het apparaat en voeren een reimaging en platformupdates uit.

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde algemene voorwaarden van HP, die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten. De algemene voorwaarden van HP en de HP garantie op je HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.