

Maskinvarestøtte på stedet



Care Pack, en del av HP Care

Tjenesten inkluderer

- Støtte og fjerndiagnostisering av problemer
- Maskinvarestøtte på stedet
- Erstatningsdeler og materialer er inkludert
- Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter
- Administrasjon av opptrapping
- Tilgang til elektronisk støtteinformasjon og tjenester
- HP elektronisk fjernstøtte (kun for kvalifiserte produkter)
- Uhellforsikring (valgfritt kun for kvalifiserte produkter)
- Muligheten til å beholde data på defekte medier (valgfritt kun for kvalifiserte produkter)
- Ring for reparasjon med responstid i stedet for responstid på maskinvarestøtte på stedet (valgfritt for kvalifiserte produkter)
- Skrivere, multifunksjonsskrivere og kvalifiserte scannere
- Dekning kun for PC/arbeidsstasjon/tynnklient/bærbar PC (valgfritt for kvalifiserte produkter)
- Bytte av vedlikeholdsett

Tjenesteoversikt

Støttetjeneste for maskinvare på stedet gir fjernhjelp og støtte på stedet for dekket maskinvare, noe som hjelper deg å forbedre produktets oppetid.

Du har fleksibilitet til å velge mellom flere alternative tjenestenivåer med forskjellige kombinasjoner av tid og dekningsvinduer for responstider på stedet eller ring-for-reparasjon i forskjellige varigheter, for å best mulig møte dine spesifikke behov for tjenestene.

Alternativer for tjenestenivå for ring-for-reparasjon setter IT-ansvarlige i kontakt med spesialister som raskt begynner feilsøking av systemet for å få maskinvaren tilbake i driftsmessig stand innen en fastsatt tidsramme.

Spesifikasjoner

Tabell 1. Tjenestefunksjoner

Funksjoner	Leveringsinformasjon
Ekstern støtte og diagnostisering av problemer	<p>Når kunden har ringt og HP har bekreftet å ha mottatt en samtale som beskrevet i «Generelle bestemmelser/Andre unntak»-delen, vil HP innenfor dekningsvinduet arbeide for å identifisere maskinvarehendelsen og eksternt feilsøke, reparere og løse hendelsen sammen med kunden. Før eventuell assistanse på stedet kan HP iverksette og utføre fjerndiagnostisering ved hjelp av elektroniske fjernstøtteløsninger for å få tilgang til de aktuelle produktene, eller HP kan bruke andre metoder som måtte finnes for fjernløsning av problemet.</p> <p>HP vil i løpet av støtteperioden gi telefonassistanse for installasjon av fastvare og Customer Self Repair (CSR)-deler.</p> <p>Uavhengig av kundens dekningsvindu, kan problemer med dekket maskinvare rapporteres til HP via telefon eller webportal, avhengig av lokal tilgjengelighet, eller via automatisert rapporteringsutstyr med HPs elektroniske fjernsupportløsninger 24 timer i døgnet, 7 dager i uken. HP forbeholder seg retten til å avgjøre endelig løsning av alle rapporterte hendelser.</p>
Maskinvarestøtte på stedet	<p>For maskinvarehendelser som, etter HPs vurdering, ikke kan løses eksternt, vil en autorisert HP-representant yte teknisk støtte på stedet for dekkede maskinvareprodukter, og sette dem tilbake i driftsmessig stand. HP kan, på eget initiativ og for visse produkter, velge å erstatte produkter i stedet for å reparere dem. Erstattede deler og produkter er nye eller som nye i bruk. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler.</p> <p>Når en autorisert HP-representant ankommer hos kunden, vil representanten fortsette å levere denne tjenesten, enten på stedet eller eksternt, etter HPs skjønn, inntil produktene er reparert. Arbeidet kan bli midlertidig avbrutt dersom deler eller ytterligere ressurser er nødvendige, men arbeidet vil fortsette når dette er på plass. Avsluttende arbeid er ikke nødvendigvis tilgjengelig for støtte på stedet for PC, mobil og forbruksdeler. Reparasjonen anses som fullført når HP har bekreftet at maskinvarefeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut.</p>

Maskinvarestøtte på stedet, fortsatt

Fix-on-Failure: I tillegg til å yte teknisk støtte på stedet, kan HP:

- Installere kommersielt tilgjengelige forbedringer på dekket maskinvare for å hjelpe kunden å sikre god drift av maskinvareprodukter, og opprettholde kompatibilitet med maskinvaredeler erstattet av HP
- Installere fastvareoppdateringer som, etter HPs vurdering, ikke skal installeres av kunden, og som HP anser som nødvendige for å sette dekket produkt tilbake til normal driftstilstand eller for å opprettholde kompatibilitet med HP

Fix-on-Request: I tillegg kan HP, på kundens oppfordring, i dekningsvinduet installere kritiske fastvareoppdateringer, som etter HPs vurdering ikke skal installeres av kunden, på dekkede maskinvareprodukter. Kritiske fastvareoppdateringer er oppdateringer som anbefales av HPs produktavdeling for øyeblikkelig installasjon.

Uavhengig av hva som står i dette dokumentet eller HPs gjeldende standard salgsbetingelser, vil HP, for enkelte bedrifts-lagringsarrayer og bedrifts-båndprodukter, dekke og erstatte defekte eller utladede batterier som er kritiske for riktig drift av produktet som dekkes.

Erstatningsdeler og materialer

HP vil dekke HP-støttede erstatningsdeler og materialer nødvendig for opprettholdelse av produktets drift, inkludert deler og materialer for tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. Erstatningsdeler som leveres av HP skal være nye eller som nye i bruk. Erstatningsdeler og produkter vil bli HPs eiendeler. Dersom kunden ønsker å beholde, avmagnetisere eller på annen måte fysisk ødelegge utskiftede deler, vil kunden bli fakturert og pålagt å betale listepreisen for erstatningsdelen.

Rekvisita og forbruksdeler støttes ikke, og vil ikke bli gitt som en del av denne tjenesten; standard garantivilkår gjelder for rekvisita og forbruksdeler. Reparasjon av eller erstatning for rekvisita eller forbruksdeler er kundens ansvar. Visse unntak gjelder; kontakt HP for ytterligere informasjon. Hvis en forbruksdel er kvalifisert for dekning, hvilket bestemmes av HP, gjelder ikke forpliktelser til responstid for ring-for-reparasjon og reparasjon på stedet for reparasjon eller erstatning av dekket forbruksdel.

Maksimal støttet levetid/maksimal bruk: Deler og komponenter som har nådd sin maksimale støttede levetid og/eller den maksimale bruksgrensen som angitt i produsentens bruksanvisning, produktets QuickSpecs eller i det tekniske dataarket, vil ikke bli reparert eller utskiftet som en del av denne tjenesten.

Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter

Etter hvert som HP lanserer berettigede fastvareoppdateringer for HP-maskinvareprodukter, vil disse oppdateringene kun gjøres tilgjengelig for kunder med en aktiv avtale som gir dem rett til å få tilgang til disse oppdateringene.

Som en del av denne tjenesten, vil kundene ha rett til å laste ned, installere og bruke fastvareoppdateringer for maskinvareprodukter som omfattes av denne tjenesten, underlagt alle gjeldende lisensbegrensninger i HPs gjeldende standardsalgsbetingelser.

HP vil bekrefte rett til oppdateringer via rimelige metoder (for eksempel en tilgangskode eller annen identifikator), og kunden er ansvarlig for å bruke slik tilgang til verktøy i samsvar med vilkårene i dette dataarket og andre gjeldende avtaler med HP.

HP kan iverksette rimelige tiltak, herunder tilsyn, for å verifisere kundens etterlevelse av vilkårene i sine avtaler med HP, inkludert dette dataarket.

Kunder som har lisenser til fastvarebaserte programvareprodukter (funksjoner implementert i fastvare aktiveres ved kjøp av en egen programvarelisens), må også, hvis tilgjengelig, ha en aktiv HP-avtale om programvarestøtte for å motta, laste ned, installere og bruke relaterte fastvareoppdateringer. HP vil gi, installere eller bistå kunden med installering av fastvareoppdateringer som tidligere beskrevet i dette dokumentet dersom kunden har lisens til å bruke de relaterte programvareoppdateringene for hvert system, socket, prosessor, prosessorkjerne eller sluttbrukers programvarelisens som tillates av HPs eller den opprinnelige produsentens programvarelisensvilkår.

Dekningsvindu	<p>Dekningsvinduet spesifiserer tidsrommet den beskrevne tjenesten kan tilbys som fjernreparasjon eller fjernstøtte.</p> <p>Henvendelser som mottas utenfor dette dekningsvinduet, vil bli registrert på det tidspunktet samtalen mottas av HP, men vil ikke bli anerkjent som beskrevet i «Generelle bestemmelser/Andre unntak»-delen før den neste dagen kunden har et dekningsvindu.</p> <p>Alternativer for dekningsvinduer tilgjengelig for kvalifiserte produkter er spesifisert i tabellen over tilgjengelige tjenestenivåer.</p> <p>Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om servicetilgjengelighet.</p>
Valg av responstid på stedet for maskinvarestøtte	<p>For hendelser med dekket maskinvare som ikke kan løses eksternt, vil HP iverksette rimelige tiltak for å møte på stedet innen angitt responstid.</p> <p>Responstid på stedet angir tidsperioden som starter når den første henvendelsen er mottatt og bekreftet av HP, som beskrevet i «Generelle bestemmelser/Andre unntak»-delen. Responstid på stedet avsluttes når en autorisert HP-representant møter opp hos kunden, eller når den rapporterte hendelen avsluttes på grunnlag av at HP fastslår at hendelsen for øyeblikket ikke krever håndtering på stedet.</p> <p>Responstiden måles kun innen dekningsvinduet og kan overføres til den neste dagen kunden har et dekningsvindu. Alternativer for responstid tilgjengelig for kvalifiserte produkter er spesifisert i tabellen over tilgjengelige tjenestenivåer. Alle responstider avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP salgskontor for nærmere informasjon om servicetilgjengelighet.</p>
Administrasjon av opptrapping	<p>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.</p>
Tilgang til elektronisk supportinformasjon og -tjenester	<p>Som en del av denne servicen, gir HP kunden tilgang til visse kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Kunden har tilgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Utvidet nettbasert søk i tekniske støttedokumenter for raskere problemløsning. • Enkelte HP-eide diagnoseverktøy med passordtilgang • Et nettbasert verktøy for innsending av spørsmål direkte til HP; verktøyet bidrar til rask problemløsning ved en prekvalifiseringsprosess som formidler forespørselen om støtte eller service til en kvalifisert ressurs som kan svare på spørsmålet; verktøyet gir også status for alle innsendte forespørsler om støtte eller service, inkludert tilfeller sendt via telefon • HPs og tredjeparts kunnskapsdatabaser for visse tredjepartsprodukter, hvor kunder kan søke etter og hente produktinformasjon, finne svar på spørsmål og delta i støttefora; denne tjenesten kan begrenses av tredjeparts tilgangsbegrensninger
Elektronisk fjernstøtteløsning	<p>Den elektroniske fjernstøtteløsning gir god feilsøking og reparasjonsmuligheter for kvalifiserte produkter. Kan inneholde fjern-løsninger for systemtilgang og kan tilby praktisk, sentral administrasjon og tilgang til historikk samt åpne hendelser. En HP støttespesialist vil kun benytte seg av fjernstyrt tilgang under kundens tillatelse. Fjernsystemtilgang kan hjelpe HPs støttespesialist til å gi mer effektiv feilsøking og raskere problemløsning.</p>

Spesifikasjoner (valgfritt)

Tabell 2. Valgfrie tjenestefunksjoner

Funksjon	Leveringsinformasjon
Uhellsbeskyttelse	<p>Utvalgte tjenester kan, for kvalifiserte produkter, tilbys forsikring mot uhell ved håndtering. Kunden kan, i kvalifiserende tilfeller, som del av tjenesten også dekkes mot skade ved håndtering av det dekkede produktet som følge av uhell.</p> <p>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. Dekningen inkluderer utilsiktet søling av væsker i eller på enheten, velting, fall og elektrisk feil, samt knuste LCD-skjermer og ødelagte deler. Ytterligere detaljer og unntak knyttet til uhellsbeskyttelsen er detaljert under «Begrensninger».</p>
Behold defekte medier	<p>For kvalifiserte produkter, gir denne funksjonen kunden mulighet til å beholde den defekte harddisken eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjonskomponenter som kunden ikke ønsker å gi avkall på grunnet sensitivt datainnhold på disken («Disk eller SSD/Flash-stasjon») som omfattes av denne tjenesten. Alle disketter eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner på dekket system må innlemmes i behold defekte medier-tjenesten.</p>
Tidsramme for ring-for-reparasjon for maskinarestøtte	<p>En tidsramme for ring-for-reparasjon kan velges for kvalifiserte produkter i stedet for responstid på stedet. Dersom kritiske hendelser (alvorlighetsgrad 1 eller 2) på dekket maskinware ikke kan løses eksternt, vil HP ta i bruk kommersielt forsvarlige ressurser for å sette den dekkede maskinwaren tilbake i driftsmessig stand innenfor den angitte garanterte tidsrammen for ring-for-reparasjon. Ved ikke-kritiske hendelser (alvorlighetsgrad 3 eller 4) eller på kundens forespørsel, vil HP samarbeide med kunden for å avtale tid for iverksetting av utbedringstiltak, og den garanterte reparasjonstiden for ring-for-reparasjon vil da starte på det avtalte tidspunktet. Hendelsens alvorlighetsgrad er definert under «Generelle bestemmelser/andre begrensninger».</p> <p>Tidsrammen for ring-for-reparasjon angir tidsperioden som starter når den første henvendelsen er mottatt og bekreftet av HP, som beskrevet i «Generelle bestemmelser/andre begrensninger»-delen. Ring-for-reparasjon-tiden avsluttes når HP fastslår at maskinwaren er reparert, eller når den rapporterte hendelsen lukkes av den årsak at HP har fastslått at det for øyeblikket ikke kreves tiltak på stedet. Ring-for-reparasjon-tiden måles kun innenfor dekningsvinduet og kan overføres til neste dag kunden har et dekningsvindu.</p> <p>Alternativer for tidsrammer ved ring-for-reparasjon som er tilgjengelig for kvalifiserte produkter er spesifisert i tabellen over tilgjengelige tjenestenivåer. Alle tidsrammer for ring-for-reparasjon avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for mer informasjon.</p> <p>Reparasjonen anses som fullført når HP har forsikret at maskinwarefeilen er rettet eller at maskinwaren er byttet ut. HP kan ikke holdes ansvarlig for data som går tapt, og kunden er ansvarlig for å iverksette hensiktsmessige sikkerhetskopieringsrutiner. 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 maskinwaren er reparert. HP kan, etter eget skjønn, midlertidig eller permanent erstatte produktet for å møte den garanterte reparasjonstiden. Erstattede produkter er nye eller som nye i bruk. Erstattede produkter vil bli HPs eiendeler.</p> <p>Det vil ta 30 dager fra denne tjenesten er kjøpt til den garanterte reparasjonstiden trer i kraft, da nødvendige revisjoner og prosesser må settes opp og utføres. I løpet av denne innledende 30-dagers perioden, og inntil 5 ytterligere arbeidsdager etter at revisjonen er fullført, vil HP gi en 4-timers responstid på stedet.</p>

Forbedret administrasjon av delelager	For å understøtte HPs forpliktelser til reparasjonstider, vil et utvalg kritiske reservedeler holdes tilgjengelig for ring-for-reparasjon-kunder. Disse reservedelene vil bli oppbevart på et sted valgt 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 delelageradministrasjon leveres med utvalgte, valgfrie ring-for-reparasjon-avtaler
Dekning kun for stasjonær PC/ arbeidsstasjon/ tynnklient/bærbar PC	Dekning for PC-produkter, kunden kan velge dekning kun for stasjonær PC/arbeidsstasjon/tynnklient/bærbar PC. Uavhengig av hva som står i dette dokumentet eller HPs gjeldende standard salgsbetingelser, dekker ikke Care Pack under denne dekningsbegrensningen følgende alternativer og tilbehør: <ul style="list-style-type: none"> • Ekstern monitor • Ytre tilbehør som ikke er kjøpt og inkludert i den originale emballasjen på den stasjonære datamaskinen, arbeidsstasjonen, tynnklienten eller bærbare PC-en Dokkingstasjon eller portreplikator er dekket innenfor det landet der Care Pack ble kjøpt, men er ikke dekket utenfor kjøpslandet.
Erstatning av vedlikeholdssett	En HP-tekniker reiser til kundestedet og gjennomfører alt arbeid, med deler og materialer nødvendig for å skifte ut vedlikeholdssettet og rengjøre skriveren. HP kan bruke reproduserte deler som er tilsvarende nye i ytelse; utskiftede deler blir HPs eiendom. Reparasjonen av kundens skriver er fullført når teknikeren har erstattet vedlikeholdssettet og skrevet ut en testside. Merk: Skriveren må være i driftsmessig stand før vedlikeholdssettet kan installeres (se under «Begrensninger»).

Spesifikasjoner

Tabell 3. Tjenestealternativer

Valg	Leveringsinformasjon
Neste dags respons, innen vanlig arbeidstid (9 x 5)*	Tjenesten er tilgjengelig 9 timer daglig mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager. En autorisert HP-representant vil ankomme kundestedet innenfor dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice neste dekningsdag etter at samtalen er mottatt og godkjent av HP. Henvendelser som mottas utenfor dekningsvinduet vil bli bekreftet neste dekningsdag og betjenes innen neste dekningsdag. Med unntak av enkelte land i Afrika, Øst-Europa og Midtøsten, hvor responstid kan variere fra flere virkedager opptil flere uker, og er avhengige av lokal tjenestekapasitet. For informasjon om standard responstid for spesifikke land, kontakt ditt lokale HP salgskontor eller en autorisert HP-representant

* Responstid på stedet neste arbeidsdag er ikke tilgjengelig i alle land.

Dekning

Denne tjenesten gir dekning for kvalifiserte HP- eller Compaq-maskinvareprodukter og interne komponenter som støttes og leveres av HP, for eksempel minne og DVD-ROM-stasjoner, samt tilknyttet HP- eller Compaq-tilbehør kjøpt sammen med hovedproduktet, for eksempel mus, tastatur, dockingstasjon, strømadapter og ekstern skjerm opptil 22 tommer eller mindre.

For HP point-of-sale(POS)-systemer og medfølgende produktløsninger som salgs-løsninger, kiosker eller traller, dekker denne tjenesten baseenheten samt tilknyttede HP-merkede enheter som pengeskuffer, skrivere, skjermer og strekkodelesere eller håndholdte skannere som har blitt solgt som del av POS eller medfølgende produktløsning.

Dekning for kvalifiserte leverandør-systemer omfatter alle interne komponenter og ekstern skjerm, tastatur og mus levert som standard av leverandør.

Forbruksvarer, inkludert, men ikke begrenset til, flyttbare medier, utbyttbare batterier og pennar til nettbrett, vedlikeholdssett og andre rekvisita, samt vedlikehold av brukeren og enheter fra andre produsenter enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten. Batterier med lang levetid for HP Notebook og nettbrett dekkes i opptil 3 år.

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 for kunden. HP vil samarbeide med kunden å anbefale en erstatning. Ikke alle komponenter vil ha tilgjengelige erstatningsdeler i alle land grunnet lokal støttekapasitet.

Forutsetninger

Kunden må ha rettmessig anskaffet lisens for eventuelle underliggende fastvare som skal dekkes av disse tjenestene.

HP kan, etter eget skjønn, kreve en revisjon av produktene som dekkes. Hvis en slik revisjon er nødvendig, vil en autorisert HP-representant kontakte kunden for å bli enig om gjennomføringen av revisjonen innen en 30-dagers tidsramme. Under tilsynet vil systemets nøkkelinformasjon innhentes, og en innholdsfortegnelse over dekkede produkter vil bli ført. Informasjonen som innhentes under revisjonen, gjør det mulig for HP å planlegge og vedlikeholde korrekt varelager over reservedeler, og lar HP kartlegge og feilsøke mulige fremtidige maskinvarehendelser, slik at reparasjoner kan gjennomføres så raskt og effektivt som mulig. HP kan, etter eget skjønn, utføre tilsynet på stedet, via fjernsystemtilgang, via fjernrevisjonsverktøy eller over telefon.

Dersom en revisjon kreves av HP, vil det ta 30 dager fra tjenesten er kjøpt til den garanterte reparasjonstiden kan tre i kraft, da nødvendige revisjoner og prosesser må settes opp og utføres. Den garanterte maskinvarereparasjonstiden vil ikke tre i kraft før fem (5) virkedager etter at revisjonen er fullført. Frem til da vil tjenesten for dekket maskinvare få tjenestenivået 4-timers responstid på stedet.

I tillegg forbeholder HP 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 kunden installerer og kjører den korrekte HP-fjernsupportløsningen, via en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. For tjenesten ring-for-reparasjon for maskinvare, krever HP at kunden installerer og kjører den korrekte HP-fjernsupportløsningen, via en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. Ta kontakt med din lokale HP-representant for nærmere informasjon om krav, spesifikasjoner og begrensninger. Dersom kunden ikke kjører den korrekte HP-fjernsupportløsningen, vil ikke HP være i stand til å tilby tjenesten som definert og vil ikke være forpliktet til å yte tjenesten. Ekstrakostnader vil tilkomme for installasjon på stedet av fastvare som ikke kan installeres av kunden med mindre kunden kjører den korrekte HP-fjernsupportløsningen i tilfeller hvor det er anbefalt og tilgjengelig. Det er kundens ansvar å installere fastvare som kan installeres av kunden. Ekstrakostnader vil tilkomme dersom kunden ber HP om å installere fastvare og programvareoppdateringer som kan installeres av kunden. Ekstrakostnader for kunden vil faktureres etter tid og materiell brukt, med mindre annet er tidligere avtalt skriftlig mellom HP og kunden.

Kundeansvar

Dersom kunden, etter HPs eget skjønn, ikke etterfølger det angitte kundeansvar, vil HP eller autorisert HP-serviceleverandør i) ikke være forpliktet til å levere de tjenester som er beskrevet, eller ii) utføre slike tjenester på kundens bekostning etter gjeldende tid og materialpriser.

Dersom det kreves av HP, må kunden eller autorisert HP-representant innen 10 dager etter kjøpet av denne tjenesten aktivere maskinvareproduktet som skal støttes. Dette gjøres ved hjelp av registreringsinstruksjoner som finnes i Care Pack eller e-post fra HP, eller som på annet vis beskrevet av HP. Dersom et produkt som dekkes flyttes til ny lokalisasjon, skal aktivering og registrering (eller endring av eksisterende HP-registrering) skje innen 10 dager etter endringen.

Den garanterte reparasjonstiden er gjenstand for at kunden gir umiddelbar og ubegrenset tilgang til systemet, på forespørsel av HP. Den garanterte reparasjonstiden gjelder ikke når systemtilgang, inkludert fysisk eller fjernstyrt feilsøking og maskinvare diagnostiseringsverktøy, blir forsinket eller nektet. Dersom kunden ber om planlagt service, begynner tidsperioden for ring-for-reparasjon på det avtalte tidspunktet.

For responstid på stedet for maskinvare, anbefaler HP på det sterkeste, og krever for ring-for-reparasjon tidsforpliktelser på maskinvare, at kunden installerer korrekt HP-fjernsupportløsning, via sikker tilkobling til HP, og skaffer alle nødvendige ressurser i henhold til HPs løsning for fjernsupport-notater, for å muliggjøre levering av tjenesten og løsninger. Når en HP-løsning for fjernsupport er installert, må kunden 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.

Kunden vil, på forespørsel fra HP, bli pålagt å være behjelpelig med HPs fjernproblemløsning. Kunden skal:

- Oppgi all nødvendig informasjon for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern støtte og for å gjøre det mulig for HP å avgjøre i hvilken grad produktet er kvalifisert for støtte
- Starte selv-tester og installere og kjøre andre diagnostiske verktøy og programmer
- Installer fastvareoppdateringer og patcher som kan installeres av kunden
- På forespørsel fra HP utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer

Kunden er ansvarlig for å, innen rimelig tid, installere kritiske fastvareoppdateringer som kan installeres av kunden, samt CSR-deler og erstatningsprodukter som blir levert til kunden.

Ekstrakostnader vil tilkomme dersom kunden ber HP om å installere fastvare og programvareoppdateringer som kan installeres av kunden. Ekstrakostnader for kunden vil faktureres etter tid og materiell brukt, med mindre annet er tidligere avtalt skriftlig mellom HP og kunden.

Dersom CSR-deler eller erstatningsprodukter er sendt til kunden for å løse et problem, er kunden 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 kunden bli pålagt å betale HPs listepris, som er satt av HP, for den defekte delen eller produktet.

For Care Pack-tilbud som inkluderer uhellsbeskyttelse ved håndtering, er det kundens ansvar å rapportere skader til HP innen 30 dager etter hendelsen inntreffer, slik at HP kan igangsette systemreparasjon. HP forbeholder seg retten til å nekte reparasjon under denne dekningen for skader dersom hendelsen har blitt rapportert mer enn 30 dager etter hendelsen inntraff. Dersom beskyttende elementer som deksler, bærekasser eller cover, osv, ble gitt eller gjort tilgjengelig for bruk sammen med dekket produkt, er det kundens ansvar å kontinuerlig bruke dette tilbehøret for å være kvalifisert for beskyttelse mot skade under denne uhellsforsikringen.

Kunden er ansvarlig for sikkerheten til sin proprietære og konfidensielle informasjon. Kunden er ansvarlig for korrekt fjerning av data fra produkter som kan byttes ut og returneres til HP som en del av reparasjonsprosessen for å sikre ivaretagelse av kundens data. For mer informasjon om kundeansvar, inkludert ansvar beskrevet i HP Media Sanitisation Policy og Media Handling Policy for Healthcare Customers, gå til hp.com/go/mediahandling.

Dersom kunden velger å beholde reparasjonsdeler dekket under Behold defekte medier, er det kundens ansvar å:

- Beholde dekkede data-komponenter som erstattes i forbindelse med støttetjenester fra HP
- Kontrollere at all sensitiv data på beholdt komponent blir destruert eller forblir sikker
- Sørg for å ha en autorisert representant til stede som kan beholde den defekte data-komponenten, godta erstatningsdelen, gi HP identifikasjonsinformasjon, for eksempel serienummer for hver komponent som beholdes, og på forespørsel fra HP, utfylle et erklæringsdokument levert av HP
- Destruere beholdt data-komponent og/eller sikre at delen ikke blir tatt i bruk igjen
- Deponere alle beholdte data-komponenter i samsvar med gjeldende lover og forskrifter

For data-komponenter levert av HP til kunden som låne-, leie- eller leasingprodukt, må kunden umiddelbart returnere erstatningskomponent ved utløp eller oppsigelse av støtteavtalen med HP. Kunden vil holdes ansvarlig for å fjerne alle sensitive data før retur til HP av utlånte, leide eller leasede komponenter eller produkter, og HP skal ikke holdes ansvarlig for sikring eller personvern av sensitive data som er igjen på slike komponenter.

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. Andre tjenesteleveransemetoder kan omfatte levering, via bud, av deler som utskiftes av kunden, for eksempel tastatur, mus eller, dersom dette er avtalt med kunden, andre typer deler klassifisert av HP som CSR-deler, eller hele erstatningsprodukter. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som er påkrevd for å yte betimelig og effektiv kundesupport, og oppfylle den garanterte reparasjonstiden, dersom aktuelt.

HP har gjort store investeringer i tekniske produkter for at kunden skal kunne reparere dem selv. Customer Self Repair (CSR) er en viktig komponent i HPs garantivilkår. Det gjør at HP kan sende erstatningsdeler, som et tastatur, en mus eller andre deler som er klassifisert som CSR-deler, direkte til kunden så snart feilen har blitt bekreftet. Delene blir normalt sendt med levering neste dag, for at kunden skal motta dem så raskt som mulig. Kunden kan så erstatte delene når det passer dem.

«Obligatorisk» CSR er del av standardgarantien for noen produkter. CSR er valgfritt for kunder med HP Care Pack eller en kontraktfestet støtteavtale. Med «valgfri» CSR kan kunden velge om denne ønsker å foreta CSR selv, eller at HP-servicepersonale utfører erstatningen uten ekstrakostnad i dekningsvinduet for produktservice.

Care Pack og kontraktfestede støtteavtaler som omfatter «på stedet»-vilkår, fører til at CSR-deler blir sendt direkte til kunden hvis denne velger CSR, eller at en HP-servicerepresentant kommer til stedet for å utføre reparasjonen hvis kunden ikke ønsker å benytte CSR.

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

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

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 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.

Dersom en forhåndsrevisjon kreves av HP, vil den garanterte reparasjonstiden ikke tre i kraft før fem (5) virkedager etter at revisjonen er fullført. I tillegg forbeholder HP 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 tidsrammen.

Følgende hendelser eller situasjoner vil suspendere tidsgaranti på ring-for-reparasjon (dersom aktuelt) frem til situasjonen er over eller løst:

- Alle tiltak eller mangel på tiltak av kunder eller tredjepart som påvirker reparasjonsprosessen
- Eventuelle automatiserte eller manuelle gjenoppretingsprosesser utløst av feil på maskinvare, for eksempel gjenoppbygging av disk, prosedyrer eller dataintegritetsvern
- Eventuelle andre aktiviteter som ikke er spesifikke for reparasjon av maskinvaren, men som er nødvendig for å verifisere at maskinvarefeilen er utbedret, slik som omstart av operativsystemet

HP forbeholder seg retten til å endre den garanterte reparasjonstiden da den gjelder for kundens bestemte produktkonfigurasjon, sted og miljø. Dette fastsettes på avtaletidspunktet for støttetjenesten, og avhenger av ressurstilgjengelighet.

Tidsforpliktelser for ring-for-reparasjon og reparasjon på stedet gjelder ikke for reparasjon eller utskifting av defekt eller utladet batteri for visse bedriftslagringsenheter og bedriftsbåndprodukter.

Tidsforpliktelser for ring-for-reparasjon gjelder ikke dersom kunden velger å forlenge HPs diagnose-prosess i stedet for å utføre anbefalte gjenoppretingsprosedyrer.

Dersom kunden ber om planlagt service, begynner tidsperioden for ring-for-reparasjon på det avtalte tidspunktet.

Følgende aktiviteter er utelukket fra tjenesten:

- Sikkerhetskopiering, gjenoppreting og støtte av operativsystemet, annen programvare og data
- Driftstesting av applikasjoner eller tilleggstester forespurt eller påkrevd av kunden
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer
- Støtte for nettverksrelaterte problemer
- Tjenester nødvendig på grunn av kundens unnlattelse av å legge inn systemrettelser, utføring av reparasjoner, patcher eller endringer kunden har fått beskjed om fra HP
- Tjenester nødvendig på grunn av kundens unnlattelse av å iverksette preventive tiltak som tidligere er tilrådd av HP
- Tjenester som, etter HPs mening, er nødvendig på grunn av feil behandling eller bruk av produktet
- Tjenester som, etter HPs mening, er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på installasjon, reparasjon, vedlikehold eller endring av maskinvare, fastvare eller programvare utført av ikke-HP-personell

Utelukket fra uhellsbeskyttelsen

Kvalifisering for kjøp av uhellsbeskyttelse krever at produktet skal være dekket av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelse med en varighet lik eller lengre enn uhellsbeskyttelsen tilbyr. Uhellsbeskyttelsen gir beskyttelse mot plutselige og uforutsette skader som følge av håndtering, forutsatt at slike skader oppstår under vanlig bruk. Den dekker ikke situasjoner og skader som følge av:

- Normal slitasje; endring i farge, tekstur eller finish; gradvis forfall; 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 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 produsent (herunder bruk av upassende rensedmidler)
- 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
- Tap eller korrupsjon av data; driftsavbrudd
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til, feil, misvisende, feilaktige eller ufullstendige opplysninger om hvordan utstyret ble skadet til kundens overordnede, service-yter eller HP)
- Utsiktet eller annen skade på produktet som er kosmetisk i naturen, altså skader som ikke påvirker drift og funksjon av enheten
- Mindre skader på skjermen, inkludert, men ikke begrenset til, "burn-in" og manglende piksler, som er forårsaket av normal bruk og drift av produktet
- Skade på produkt(er) 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, media, data, osv., som stammer fra årsaker, inkludert, men ikke begrenset til, virus; applikasjoner; nettverksprogrammer; oppgraderinger; formatering av noe slag; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller proprietære data; all støtte, konfigurasjon, installasjon, eller reinstallasjon av programvare eller data; eller bruk av skadede eller defekte medier
- Alle pre-eksisterende forhold som oppstod (dvs. fant sted) før kjøpsdatoen for Care Pack
- Foreldelse av produktet
- Alt utstyr som flyttes ut av kjøpslandet, og ikke omfattes av en kombinert 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
- Enhver endring eller modifisering av dekket produkt
- Uforklarlig eller mystisk forsvinning og enhver forsettlig handling for å forårsake skader på dekket produkt
- Uforsvarlig, uaktsom, forsettlig eller tilsiktet handling under håndtering eller bruk av produktet.

Dersom beskyttende elementer som deksler, bærevesker eller etuier osv. ble gitt eller gjort tilgjengelig for bruk sammen med dekket produkt, må kunden 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 produktet, og enhver forsettlig eller tilsiktet skade på produktet. Enhver skade som følge av slike handlinger dekkes ikke av denne uhellsbeskyttelsen.

Uhellsbeskyttelse ved håndtering for HPs kommersielle produkter og forbrukerprodukter er begrenset til en hendelse per produkt per 12-måneders periode fra startdato for Care Pack.

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 Care Pack opprettholdes med mindre annet er spesifikt dokumentert i kjøpslandet.

For kunder med særlig høy hendelseshistorikk, reserverer HP seg rett til å avslå forespørslers om å kjøpe beskyttelse mot skade ved håndtering.

Begrensninger for «Behold defekte medier»

Tjenestefunksjonen «Behold defekte medier» gjelder kun for kvalifiserte data-komponenter som erstattes av HP grunnet defekt. Den gjelder ikke bytte av datakomponenter som ikke er defekte.

Data-komponenter som er definert av HP som forbruksdeler og/eller har nådd sin maksimale støttede levetid og/eller den maksimale bruksgrensen som angitt i produsentens bruksanvisning, produktets QuickSpecs eller i det tekniske dataarket er ikke dekket av denne tjenesten.

Dekning av «Behold defekte medier» for tillegg som HP mener krever separat dekning, om tilgjengelig, må konfigureres og kjøpes separat.

Feilrater på disse komponentene overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å avbryte denne tjenesten med 30 dagers varsel dersom HP har rimelig grunn til å tro at kunden 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).

Begrensninger ved tjenestefunksjonen «Bytte av vedlikeholdssett»

Aktiviteter inkludert, men ikke begrenset til, følgende er utelukket fra «Bytte av vedlikeholdssett»:

- Reparasjon utover bytte av vedlikeholdssett; dersom kundens skriver trenger utskifting av ytterligere deler, vil kostnader for dette tilkomme.
- Vedlikeholdssett for HP-skrivere skal kun erstattes av autoriserte HP-teknikere.

Generelle vilkår/andre begrensninger

HP vil bekrefte en samtale ved å loggføre saken, videreformidle saks-ID til kunden og bekrefte hendelsens alvorlighetsgrad og tidskrav for oppstart av hjelpetiltak. Merk: For mottatt hendelser via HPs elektroniske fjernsupportløsninger, er det nødvendig for HP å kontakte kunden, avgjøre hendelsens alvorlighetsgrad sammen med kunden og sørge for tilgang til systemet før den garanterte reparasjonstiden eller responstiden på maskinvare starter.

Responstid for maskinvarestøtte på stedet og tidsgaranti for ring-for-reparasjon kan variere avhengig av hendelsens alvorlighetsgrad. Kunden avgjør hendelsens alvorlighetsgrad.

Hendelsers alvorlighetsgrad defineres som følger:

- Alvorlighetsgrad 1 – kritisk nedetid: for eksempel nedetid i produksjonsmiljø; nedetid/fare for nedetid i produksjonssystem eller på produksjonsapplikasjon; datakorruptjon/skade eller risiko; alvorlig påvirket drift; sikkerhetshensyn
- Alvorlighetsgrad 2 – kritisk redusert: for eksempel produksjonsmiljøet er alvorlig svekket; produksjonssystem eller produksjonsapplikasjon er avbrutt/kompromittert; risiko for gjentakelse; betydelig innvirkning på driften
- Alvorlighetsgrad 3 – normal: for eksempel nedetid for eller redusert ikke-produksjonssystem (f.eks. testsystem); produksjonssystem eller produksjonsapplikasjon er svekket, men har midlertidig løsning på plass; uviktige funksjonalitet tapt; begrenset innvirkning på driften
- Alvorlighetsgrad 4 – lav: for eksempel ingen påvirkning på drift eller bruker

Reise-soner

All responstid på maskinvare på stedet gjelder kun for steder som ligger innen 160 km avstand til et HP-støttesenter. Reise til steder som ligger innen 320 km avstand til 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 at driftsstedet er ikke 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 responstid, reduserte dekningsstimer eller krever tjenester med henting og retur, etter HPs skjønn. Vennligst sjekk lokale betingelser med din HP salgsrepresentant.

Reisesoner og avgifter kan variere i enkelte geografiske områder.

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.

Tidsgaranti for ring-for-reparasjon er 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 tabellen nedenfor.

Tidsgaranti for ring-for-reparasjon for maskinvare er tilgjengelig for steder som er mer enn 160 km fra et HP-støttesenter.

Avstand til HP-støttesenter	Neste dag responstid på stedet
0–160 km	Neste dag responstid på stedet
161–320 km	1 ekstra dekningsdag
321–480 km	2 ekstra dekningsdager
Utover 480 km	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet

Avstand til HP-støttesenter	24-timers tidsramme for ring-for-reparasjon
0–80 km	24 timer
0–160 km	24 timer
Utover 480 km	Ikke tilgjengelig

Bestillingsinformasjon

Alle enheter og tjenester som selges med individuelle 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. For ytterligere informasjon om bestilling av maskinvarestøtte på stedet, kontakt din lokale HP-salgsrepresentant.

For mer informasjon

hp.com/go/pcandprintingservices

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kollegaer

HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende vilkår og betingelser for tjenesten, eller som informert til kunden på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha flere lovfestede rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter er ikke på noen måte påvirket av HPs vilkår og betingelser for tjenesten eller HP-garanti som følger med ditt HP-produkt.

© Copyright 2015-2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP-produkter og -tjenester fremsettes i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Det som fremkommer her, må ikke oppfattes som noen form for ekstra garanti. HP kan ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser.

