

# HP Active Care

## HP Care Pack Services



### Voordelen van de service

- Beperk downtime met korte responstijden
- Los problemen van gebruikers snel op
- Houd pc's overall operationeel
- Beveilig gegevens en media
- Bereid u voor op onverwachte omstandigheden
- Voldoe aan specifieke servicebehoeften
- Ontvang praktische ondersteuning op locatie door gekwalificeerde experts

### Kenmerken van de service

- Analyses van HP TechPulse, waaronder:
  - Inventaris- en statusbewaking
  - Dashboard met analyses en rapporten
  - Voorspellende analyses
- Probleemdiagnose en ondersteuning op afstand
- Hardwareondersteuning op locatie
- Vervangende onderdelen en materialen
- Toegang tot externe ondersteuning door hooggekwalificeerde HP medewerkers
- Reisservices beschikbaar in meer dan 90 landen
- Behoud van defecte media
- Bescherming tegen ongevallen

### Overzicht van de service

HP Active Care is een pc-service van wereldklasse en biedt ondersteuning voor kantoor- en mobiele medewerkers. Active Care helpt uw IT optimale uptime en snelle probleemoplossing op HP apparaten te voorzien.<sup>1,2</sup> Met technische ondersteuning op afstand, voorspellende analyses betreffende apparaatstatus, herstelservices en ondersteuning op locatie binnen één werkdag zorgt HP Active Care ervoor dat uw medewerkers zowel op kantoor als onderweg operationeel blijven.

Active Care biedt ook snellere probleemdiagnose en -oplossing, waardoor gebruikers weer snel aan de slag kunnen. Automatic Case Generation minimaliseert onderbrekingen door meteen een incident aan te maken zodra er een probleem wordt gedetecteerd, zodat IT-managers reparaties kunnen inplannen wanneer dat het beste uitkomt. Optimaliseer de uptime van pc's met voorspellende, proactieve analyses die de IT inzicht geven in de toestand van elke pc onder hun beheer. HP identificeert problemen snel wanneer en waar deze zich voordoen, bestelt vervangende onderdelen en installeert deze waar nodig.

### Kenmerken en specificaties

#### Ondersteuningsfuncties van HP TechPulse<sup>5</sup>

HP Active Care verstrekt voorspellende en proactieve waarschuwingen aan klanten die gegenereerd worden door HP TechPulse, een krachtig AI-gebaseerd analytisch platform. Uw IT-teams kunnen de status van apparaten monitoren en waarschuwingen ontvangen over apparaten die aandacht, reparaties of updates behoeven; allemaal vanaf één, alomvattend dashboard.

## Kenmerken en specificaties (vervolg)

Categorie	Kenmerken
Voorspellende en proactieve waarschuwingen en meldingen van HP TechPulse	Hardware-inventaris (inclusief de modellen, types, serienummers en standaard garantie-informatie van hardware)
	Nieuwe kritieke incidenten voor problemen gerelateerd aan de harde schijven van apparaten, thermische niveaus en apparaat- en batterijstatus
	Hardwarestatus biedt snelle geüpdatete controles van de status van uw apparaten
	Thermische niveaus en status
	Batterijstatus
	Systeemfouten en -crashes
	BIOS- en firmware-updates
	Apparaatlocatie
	Status van harde schijven
Auto-ticketing	Vervanging van harde schijven
	Vervanging van batterijen
Diagnose en ondersteuning op afstand	24/7 ondersteuning <sup>3</sup>
Hardwareondersteuning op locatie	Vertegenwoordiger levert ondersteuning op locatie

### Samenvatting van de belangrijkste ondersteuningsfuncties van HP TechPulse

- **Apparaten die met uw dashboard zijn verbonden**
  - **Hardware-inventaris:** Biedt gedetailleerde hardware-informatie over geregistreerde apparaten (zoals de modellen, types, serienummers en standaard garantie-informatie van hardware) en de registratiegeschiedenis van apparaten.
- **Apparaten die aandacht behoeven**
  - **Hardwarestatus:** Identificeert apparaten die niet voldoen aan individuele prestatienormen (bijv. batterijstatus, schijfstatus, thermische status, vereiste kritieke BIOS-updates).
- **Apparaten met thermische problemen**
  - **Thermische niveaus:** Biedt gedetailleerde informatie over de thermische eigenschappen van geregistreerde apparaten.
- **Apparaten waarvan de batterij of harde schijf vervangen moet worden**
  - **Batterijvervanging:** Biedt informatie over de aanbevolen tijdsperiodes waarna de batterijen van geregistreerde apparaten vervangen dienen te worden.
- **Apparaten die BIOS- en firmware-updates behoeven**
  - **BIOS-updates:** Met de functies van HP TechPulse worden er op het portaal BIOS-updatemeldingen verstrekt om te identificeren welke apparaten proactief geüpdatet kunnen worden.

## Kenmerken en specificaties (vervolg)

### Problemdiagnose en ondersteuning op afstand

Storingen van harde schijven en gevallen waarin batterijen vervangen dienen te worden kunnen opgelost worden door een automatisch ondersteuningsverzoek aan te maken. Voor alle andere problemen kunt u contact opnemen met de HP klantenservice.

Na de registratie van uw oproep begint HP het hardware-incident te isoleren, te analyseren en op te lossen. Alvorens ondersteuning op locatie te leveren, kan HP externe diagnoses 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. Ongeacht uw dekkingen kunt u incidenten met gedekte hardware telefonisch of via de website melden bij HP, afhankelijk van wat er ter plaatse beschikbaar is, of als een geautomatiseerde melding voor apparatuurincidenten via HP 24/7 elektronische ondersteuningsoplossingen op afstand.<sup>3</sup> HP bevestigt de ontvangst van het dossiernummer en communiceert dat dossiernummer aan u. HP behoudt het recht om voor alle gerapporteerde incidenten vast te stellen dat deze zijn opgelost.

### Hardwareondersteuning op locatie op de volgende werkdag

Voor hardware-incidenten die niet op afstand kunnen worden opgelost, zal er op de volgende werkdag een geautoriseerde vertegenwoordiger op locatie langskomen om technische ondersteuning te bieden voor HP Active Care-hardwareproducten om ervoor te zorgen dat deze weer operationeel worden. HP kan beslissen om bepaalde producten te vervangen in plaats van ze te repareren. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden eigendom van HP.<sup>4</sup> Wanneer de vertegenwoordigers aankomen, zullen ze de service op locatie of op afstand uitvoeren, naar hun keuze, tot de producten zijn gerepareerd. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als er onderdelen of extra middelen vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.

- **Herstel naar aanleiding van een storing:** Tijdens de levering van de technische ondersteuning op locatie kan HP beschikbare technische verbeteringen en niet door de klant installeerbare firmware-updates voor gedekte hardwareproducten installeren die vereist zijn om het gedekte product weer bedrijfsklaar te maken of om een blijvende ondersteuning door HP mogelijk te maken.
- **Herstel naar aanleiding van een verzoek:** Voor vervangings- en reparatieverzoeken voor harde schijven en batterijen, kunnen klanten op het TechPulse-portaal aangeven wanneer het voor hen uitkomt de artikelen te laten vervangen, voordat het apparaat er daadwerkelijk mee ophoudt.

### Vervangende onderdelen en materialen

HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om het gedekte product bedrijfsklaar te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen. Vervangen onderdelen worden eigendom van HP. Als u vervangen onderdelen wilt behouden, magnetisch onbruikbaar wilt maken of anderszins fysiek wilt vernietigen, wordt u gefactureerd voor de catalogusprijs van de betreffende vervangende onderdelen.

Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden onder deze service niet geleverd; de standaard garantievoorwaarden zijn van toepassing op supplies en verbruiksartikelen. Reparatie of vervanging van supplies of verbruiksartikelen is uw verantwoordelijkheid. Er kunnen uitzonderingen van toepassing zijn; neem contact op met HP voor meer informatie. Ga naar de rubriek "Dekking" op pagina 6 voor verdere details.

### Firmware-updates voor bepaalde producten

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 heeft u het recht om voor gedekte producten firmware-updates te downloaden, te installeren en te gebruiken. Hiervoor gelden de licentiebeperkingen van de huidige standaard verkoopvoorwaarden van HP. HP kan deze firmware-updates leveren, installeren, of helpen te installeren in combinatie met hardwareondersteuning op locatie als u een geldige licentie heeft om de desbetreffende software-updates te gebruiken.

## Kenmerken en specificaties (vervolg)

### Optionele servicekenmerken

- **Bescherming tegen onopzettelijke schade:** Specifieke serviceniveaus kunnen bescherming bieden tegen onopzettelijke schade aan in aanmerking komende, gedekte hardwareproducten. Onopzettelijke schade wordt gedefinieerd als fysieke schade aan een product die wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van, een plots en onvoorzien incident, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. Gedekt zijn onder meer het onopzettelijk morsen van vloeistof in of op het apparaat, vallen, stoten en stroompieken, alsmede schade aan lcd-schermen en kapotte onderdelen. Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn; informeer bij uw lokale HP vertegenwoordiger.
- **Behoud van defecte media:** Deze optie stelt u in staat defecte harde schijven of SSD-/flashdrive-onderdelen te behouden die u niet wilt afstaan omdat ze vertrouwelijke gegevens kunnen bevatten. Alle geschikte schijven in een gedekt systeem vallen onder het behoud van defecte media.
- **Hardwareondersteuning op de volgende werkdag voor reizigers:** Deze service biedt mobiele computergebruikers een manier om hardwareondersteuning te krijgen voor hun nieuwe draagbare HP product. Deze gemakkelijke en handige oplossing is beschikbaar in meerdere landen of regio's over de hele wereld. Hardwareondersteuning op de volgende werkdag voor reizigers is beschikbaar voor bepaalde HP producten en omvat (indien lokaal beschikbaar) ondersteuning op locatie op de volgende werkdag (met problemdiagnose op afstand in de lokale taal in deelnemende landen) voor het oplossen van het hardwareprobleem. De ondersteuning wordt geleverd tijdens standaard kantooruren en werkdagen in het desbetreffende land of de desbetreffende regio.

## Leveringsspecificaties

Op door HP beheerde apparaten is een softwareclient geïnstalleerd, handmatig of in de fabriek, om informatie over het apparaat te verzamelen. Gevoelige gebruikersgegevens zoals inloggegevens, bestanden, content en persoonlijke gegevens worden niet verzameld. De verzamelde gegevens worden opgeslagen op een beveiligde opslagplaats in de cloud.

### Dekkingsuren

De dekkingsuren zijn de tijden waarop de beschreven services op afstand of op locatie worden geleverd. Een geautoriseerde HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie en begint de hardwareonderhoudsservice binnen de passende responsinterval nadat de oproep door HP werd ontvangen en bevestigd. Oproepen die buiten de dekkingsuren worden ontvangen, worden geregistreerd op het moment van de oproep, bevestigd op de volgende dekkingsdag en de service vindt plaats binnen de toepasselijke responstijd.

Dekkingsuren kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service.

### Serviceniveau-opties

Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid en dekking van de service.

### Responstijd op locatie

Voor incidenten met gedekte hardware die niet op afstand kunnen worden verholpen, zal HP zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om binnen de aangegeven responstijd op locatie ondersteuning te bieden. De responstijd op locatie begint wanneer de initiële oproep door HP ontvangen en bevestigd wordt en eindigt wanneer de door HP geautoriseerde vertegenwoordiger bij u aankomt, of wanneer HP bepaalt dat voor het gerapporteerde incident momenteel geen interventie op locatie vereist is. De responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt mogelijk tot de volgende dag waarvoor er dekkingsuren zijn.

## Leveringsspecificaties (vervolg)

### 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 andere geselecteerde leveranciers.

### Toegang tot elektronische informatie en services betreffende ondersteuning

Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en webgebaseerde hulpmiddelen. U heeft 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 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 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. Ook kan hierin de status van elk ondersteunings- of serviceverzoek worden bekeken, met inbegrip van de kwesties die telefonisch zijn ingediend.
- Knowledge databases van HP en van andere fabrikanten voor bepaalde producten van derden, waarin u productinformatie kunt zoeken en ophalen, antwoorden op ondersteuningsvragen kunt vinden en deel kunt nemen aan supportforums. Voor deze service kunnen toegangsbeperkingen van derden gelden.

### Elektronische ondersteuningsoplossing op afstand

Voor producten die daarvoor in aanmerking komen biedt de elektronische ondersteuningsoplossing op afstand krachtige functies voor probleemoplossing en reparatie. Hieronder kunnen ook oplossingen voor systeemtoegang op afstand, een handig centraal beheerpunt en een organisatiebreed overzicht van lopende en eerdere incidenten vallen. Door systeemtoegang op afstand kan de HP supportspecialist problemen efficiënter opsporen en sneller oplossen. De supportspecialist van HP zal de systeemtoegang op afstand uitsluitend gebruiken met uw toestemming.

### 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 gegevensverlies; het is uw 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 tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties gelijkwaardig aan nieuwe producten. De vervangen producten worden eigendom van HP. Werken tot het probleem is opgelost geldt niet altijd voor ondersteuning op locatie voor desktop-pc's, mobiele producten en consumentenproducten. HP stelt vast op welk moment alle gerapporteerde incidenten zijn opgelost.

## Leveringsspecificaties (vervolg)

### 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 aangesloten HP accessoires die samen met het product zijn aangeschaft en zijn inbegrepen in de originele verpakking van de pc, zoals een muis, toetsenbord, dockingstation, jacket, poortreplicator of AC-voedingsadapter.

HP Care Pack Services met deze beperking in de dekking dekken geen externe HP monitoren. Bij All-in-One-apparaten is het display 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.

HP dockingstations of poortreplicators zijn gedekt in het land waar het HP Care Pack is aangeschaft, maar niet buiten het land van aankoop.

Verbruiksartikelen zoals, maar niet beperkt tot, verwisselbare media, door de klant te vervangen batterijen, tablet-pc-pennen en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, 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](http://hp.com) voor meer informatie.

Voor vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening worden gebracht. HP zal met u samenwerken om een vervangend product aan te raden. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale ondersteuningscapaciteit).

### Apparaatvereisten

HP Active Care-apparaten moeten door HP geproduceerde pc's zijn die aan de volgende vereisten voldoen:

- Geleverd op of na 1 januari 2018.
- Uitgerust met uitsluitend edities van Windows 10 1703 of hoger, Pro, Enterprise, of Education; Windows 10 Home-edities worden niet ondersteund door deze functie.

### Vereisten van het HP TechPulse-portaal

Deze functie wordt uitsluitend ondersteund op TechPulse Windows Application (Setup.exe) versie 3.20.495 en hoger.

- Raadpleeg de onboardingsgids op [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care) voor instructies over hoe u het TechPulse-portaal kunt gebruiken en instellen.
- Indien het apparaat niet is uitgerust met TechPulse Persistence, kan de TechPulse-software gedownload worden op [hpdaas.com/software](http://hpdaas.com/software).

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



## Leveringsspecificaties (vervolg)

### HP Care Pack-registratie

Deze service is onderhevig aan een correcte HP Care Pack-registratie. Informatie over toegang tot het TechPulse-portaal wordt verstrekt in de e-mail die u ontvangt gedurende het Care Pack-registratieproces. Indien u geen correct e-mailadres verstrekt van de persoon die deze service zal benaderen, kan toegang niet beschikbaar of vertraagd zijn.

Voor responstijdopties voor ondersteuning op locatie voor hardwareproblemen adviseert HP u 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.

### Verantwoordelijkheden van de klant

De vereisten voor toegang tot het TechPulse-portaal en onboarding zijn als volgt:

- TechPulse Persistence gebruiken op apparaten waarop deze functie standaard is ingeschakeld.
- De algemene voorwaarden accepteren om de softwareclient op uw apparaten te hebben.
- Uw apparaten automatisch of handmatig registreren volgens de instructies van HP.
- Een verzoek indienen voor de toevoeging of verwijdering van beheerde apparaten en gebruikers.
- Ervoor zorgen dat aan de vereisten voor softwarelicenties is voldaan.
- Veelvoorkomende problemen van eindgebruikers proberen op te lossen voordat deze aan HP support worden doorgegeven.
- Updates van het besturingssysteem terugdraaien als deze mislukt zijn.
- Partners toestemming geven voor toegang tot of beheer van het account, indien van toepassing.

Op door HP beheerde apparaten is een softwareclient geïnstalleerd om informatie over het apparaat te verzamelen. Gevoelige gebruikersgegevens zoals inloggegevens, bestanden, content en persoonlijke gegevens worden niet verzameld. De verzamelde gegevens worden opgeslagen op een beveiligde opslagplaats in de cloud. U gaat ermee akkoord dat HP deze informatie zal verzamelen als onderdeel van de levering van deze service. Indien u niet bereid bent deze informatie aan HP te verstrekken, wordt de service niet als beoogd geleverd.

Indien de gespecificeerde verantwoordelijkheden niet worden nageleefd, is HP (a) niet verplicht om de services te leveren zoals beschreven, of (b) zal HP dergelijke services op uw kosten uitvoeren tegen de daarvoor geldende tarieven voor tijd en materiaal.

## Leveringsspecificaties (vervolg)

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

Een adequate HP ondersteuningsoplossing op afstand, met een veilige verbinding naar HP, wordt sterk aangeraden voor responstijd op locatie voor hardware. Om de levering van de service en opties mogelijk te maken moet u alle noodzakelijke informatie verstrekken; deze vindt u in de release notes van de HP ondersteuningsoplossing op afstand. Als er een HP ondersteuningsoplossing op afstand wordt geïnstalleerd, moet u tevens de contactgegevens onderhouden die zijn geconfigureerd in de ondersteuningsoplossing op afstand. HP gebruikt deze om op een apparaatdefect te reageren. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen.

Op verzoek moet u de inspanningen van HP om het probleem op afstand op te lossen, als volgt ondersteunen:

- Stel alle informatie ter beschikking 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.
- Start zelftests en installeer andere diagnostische tools en programma's en voer ze uit.
- Installeer firmware-updates en patches die door de klant kunnen worden geïnstalleerd.
- Doe op verzoek van HP al het redelijke om HP te helpen bij het in kaart brengen of oplossen van problemen.

Het is uw verantwoordelijkheid om door de klant te installeren essentiële firmware-updates en Customer Self Repair-onderdelen (CSR) en vervangende producten die aan u geleverd zijn, tijdig te installeren. U gaat ermee akkoord bijkomende kosten te betalen indien u HP verzoekt de door de klant installeerbare firmware-updates of patches te installeren. Alle eventuele bijkomende kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij dit vooraf schriftelijk anderszins is overeengekomen.

Wanneer er CSR-onderdelen verzonden worden om een probleem op te lossen, bent u verantwoordelijk voor het retourneren van het defecte onderdeel binnen een door HP aangeduide tijdsperiode. Als HP het defecte onderdeel of product niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als het onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of anderszins fysiek beschadigd is, dient de klant HP de catalogusprijs te betalen voor het desbetreffende onderdeel of product, te bepalen door HP.

U bent verantwoordelijk voor de beveiliging van uw eigen bedrijfs- en vertrouwelijke informatie, evenals voor het op gepaste wijze saneren of verwijderen van gegevens van producten die mogelijk worden vervangen en aan HP geretourneerd als onderdeel van de reparatie. Kijk voor meer informatie over deze verantwoordelijkheden, met inbegrip van de verantwoordelijkheden zoals beschreven in het beleid voor sanering van media en het beleid voor verwerking van media van HP voor klanten in de gezondheidszorg op [hp.com/go/mediahandling](https://hp.com/go/mediahandling).

### Bescherming tegen onopzettelijke schade (optioneel)

Voor HP Care Pack-producten waarbij de optionele service voor bescherming tegen onopzettelijke schade is inbegrepen, moet u onopzettelijke schade binnen dertig dagen na de datum van het incident aan HP melden, zodat HP de reparatie van het systeem kan bespoedigen. De melding moet een gedetailleerde uitleg van het incident, inclusief wanneer, waar en hoe het voorviel, en een beschrijving van de schade aan het product bevatten. Indien deze informatie ontbreekt, of indien het incident later dan 30 dagen na de datum van het incident gemeld wordt, zal HP de claim weigeren. Na de startdatum van HP Care Pack kan er maximaal één (1) een HP-product worden gerepareerd of vervangen per 12 maanden.



## Leveringsspecificaties (vervolg)

### Behoud van defecte media (optioneel)

Onder de serviceoptie voor het behoud van defecte media is het uw verantwoordelijkheid:

- te allen tijde de fysieke controle over schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia te behouden; HP is niet verantwoordelijk voor de gegevens op schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia;
- ervoor te zorgen dat vertrouwelijke gegevens op de te behouden schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia vernietigd of veiliggesteld worden;
- HP identificatie-informatie te geven voor alle schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia die worden behouden en een door HP geleverd document invullen waarin u verklaart dat u de schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia behoudt;
- de behouden schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia te vernietigen en/of ervoor te zorgen dat deze niet meer worden gebruikt;
- alle behouden schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia af te stoten conform de geldende milieuwetten en -voorschriften.

Voor schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia die door HP aan u zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproducten, dient u de vervangende schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia onmiddellijk te retourneren wanneer de ondersteuning van HP afloopt of beëindigd wordt. U bent als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle vertrouwelijke gegevens alvorens dergelijke geleende, gehuurde of geleasede schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia aan HP te retourneren en HP is niet verantwoordelijk voor het behoud van de vertrouwelijkheid of privacy van vertrouwelijke gegevens die nog op dergelijke schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia aanwezig zijn.

### Ondersteuning op locatie op de volgende werkdag voor reizigers (optioneel)

Reisdekking is in de grootste geografische gebieden ter wereld beschikbaar, met een uitgebreide lijst aan landen of geografische locaties die nog verder uitgebreid wordt. Een gedetailleerde lijst kan [hier](#) worden bekeken. Deze lijst bevat informatie over de lokale beschikbaarheid van de service voor hardwareondersteuning op de volgende werkdag voor reizigers, met inbegrip van bescherming tegen onopzettelijke schade en behoud van defecte media. De lijst met landen/geografische locaties kan zonder verdere kennisgeving worden gewijzigd.

HP raadt aan dat u uw reisdekking vóór vertrek via deze website valideert.

Wanneer u zich op een van deze locaties bevindt, buiten het land waar het product oorspronkelijk is aangeschaft, zal HP:

- het telefoonnummer van het HP Global Solution Center aan u verstrekken voor het desbetreffende land/geografische locatie, wat [hier](#) wordt vermeld;
- in het land of de regio waar u op reis bent oproepen aanvaarden van u of de interne helpdesk van uw bedrijf;
- het niveau van de hardwarestoring diagnosticeren;
- service op de volgende werkdag op uw locatie in het deelnemende land / geografische locatie organiseren, dan wel een vervangend onderdeel laten bezorgen, indien nodig;
- de voor reparatie benodigde onderdelen leveren volgens de geldende hardwarespecificaties, mits de desbetreffende onderdelen beschikbaar zijn in het reisgebied.



## Beperkingen van de service

HP Active Care is niet ontworpen om aan HIPAA-normen te voldoen. Bedrijven die moeten voldoen aan HIPAA-privacyregels mogen Active Care niet gebruiken om aan die vereisten te voldoen.

### Servicebeperkingen van HP TechPulse

Onder de beperkingen van deze service valt de auto-ticketingfunctie die alleen voor harde schijven en batterijen beschikbaar is. Alle andere servicefuncties kunnen worden ondersteund via telefoon, e-mail of tekstberichten, naar gelang lokaal beschikbaar.

### Systemvereisten

Computers met Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 of Windows 10.

### Servicelevering

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via diagnose en ondersteuning op afstand, service op locatie, andere servicemethoden of een combinatie daarvan. Hieronder valt onder meer de levering per koerier van CSR-onderdelen of van een volledig vervangend product. Een responstijd voor respons op locatie geldt niet als de service via diagnose op afstand, ondersteuning op afstand of andere hierboven beschreven methoden kan worden geleverd.

### Uitzonderingen van Active Care

- Back-up, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en gegevens.
- Operationele tests van applicaties of extra tests waar u om heeft verzocht.
- Probleemoplossing voor verbidings- of compatibiliteitsproblemen.
- Ondersteuning voor netwerkgerelateerde problemen.
- Services die nodig zijn omdat u oplossingen, reparaties, patches of modificaties die HP heeft geleverd, niet heeft 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 om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.

### Maximaal ondersteunde levensduur/gebruikslimiet

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

## Beperkingen van de service (vervolg)

### Uitzonderingen betreffende bescherming tegen onopzettelijke schade

De optie voor bescherming tegen onopzettelijke schade biedt bescherming tegen plotselinge, onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De optie biedt geen dekking in de volgende situaties en bij schade ten gevolge van:

- normale slijtage; verkleuring, beschadiging van de buitenzijde; geleidelijke verslechtering; roest; stof; of corrosie;
- brand, schade door ongelukken met voertuigen of een woning (in gevallen waarin het ongeluk wordt gedekt door een verzekering of een andere productgarantie), natuurrampen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, overstromingen) of andere gevaren van buitenaf;
- blootstelling aan weers- of milieuomstandigheden die buiten de specificaties van HP vallen, blootstelling aan gevaarlijke (waaronder biologisch gevaarlijke) stoffen, nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik, onjuiste stroomvoorziening, ongeoorloofde reparatie of pogingen tot reparatie, onjuiste en ongeoorloofde modificatie, uitbreiding of installatie van apparatuur, vandalisme, schade of onbruikbaarheid ontstaan door dieren of insecten, defecte batterijen, lekkage van batterijen of gebrek aan door de fabrikant voorgeschreven onderhoud (waaronder het gebruik van ongeschikte reinigingsmiddelen);
- ontwerp- en constructiefouten; fouten in programmering of instructies;
- onderhoud, reparatie of vervanging die nodig is door verlies of schade ten gevolge van een andere oorzaak dan normaal gebruik en bewaring van het product conform de specificaties van de fabrikant en de gebruikershandleiding;
- diefstal, verlies, onverklaarbare verdwijning of kwijtraken;
- gegevensverlies of -beschadiging; bedrijfsonderbrekingen;
- fraude (met inbegrip van maar niet beperkt tot onjuiste, misleidende, foutieve of onvolledige opgave van de manier waarop de apparatuur is beschadigd);
- onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en werking van de computer;
- onvolkomenheden in het computerscherm met inbegrip van, maar niet beperkt tot, 'inbranden' en ontbrekende pixels, die zijn veroorzaakt door normaal gebruik van het product;
- schade aan producten waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn;
- schade of storing in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabriekscommuniqués;
- schade die veroorzaakt is tijdens de verzending van het gedekte product naar of van een andere locatie;
- schade aan bijvoorbeeld hardware, software, media of gegevens ten gevolge van onder meer, maar niet beperkt tot, virussen; applicatieprogramma's; netwerkprogramma's; upgrades; elke vorm van formatteren; databases; bestanden; drivers; broncode; objectcode of eigen data; ondersteuning, configuratie, installatie of herinstallatie van software of gegevens; of het gebruik van beschadigde of defecte media;
- alle reeds bestaande gebreken die ontstonden vóór de datum van aanschaf van het HP Care Pack;
- niet meer leverbare producten;
- apparatuur die zich buiten het land van aankoop bevindt en die niet gedekt wordt door een HP Care Pack voor reizigers met bescherming tegen onopzettelijke schade;
- beschadigde of defecte lcd-schermen wanneer de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of anderszins door dit document wordt uitgesloten;
- opzettelijk veroorzaakte schade die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor;
- schade ten gevolge van politieoptreden, oorlog (verklaard of niet verklaard), kernongevallen of terrorisme;
- alle aangebrachte veranderingen of modificaties aan het gedekte product;
- alle opzettelijke handelingen om het gedekte product te beschadigen;
- roekeloos, nalatig of onjuist gebruik tijdens het hanteren of gebruiken van het product;
- barsten en gaten in het product als de schade niet door de behuizing dringt en/of er geen interne elektronica of scherpe randen bloot komen te liggen;
- ontbrekende of kapotte toetsen van het toetsenbord die niet het gevolg zijn van een gedekt incident (bijvoorbeeld door vallen of het morsen van vloeistoffen).

## Beperkingen van de service (vervolg)

### Beperkingen van de bescherming tegen onopzettelijke schade

Om in aanmerking te komen voor de aanschaf van de bescherming tegen onopzettelijke schade moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantie-uitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan de bescherming tegen onopzettelijke schade.

Als bij het gedekte product beschermende artikelen zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen zijn geleverd of beschikbaar gesteld, dient u deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking voor onopzettelijke schade onder deze service.

Roekeloos, nalatig of onjuist gebruik omvat onder meer het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van de gedekte producten waardoor deze beschadigd kunnen raken, evenals moedwillig toegebrachte schade aan het product. Alle schade die het gevolg is van dergelijk handelen wordt niet gedekt door de bescherming tegen onopzettelijke schade.

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

Voor klanten met een geschiedenis van aanzienlijk hoge claims behoudt HP zich het recht voor om verzoeken voor de aanschaf van de bescherming tegen onopzettelijke schade te weigeren.

Per land kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn. Neem contact op met een lokaal HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid van de service voor bescherming tegen onopzettelijke schade.

### Beperkingen van het behoud van defecte media

De optionele serviceoptie voor het behouden van defecte media geldt alleen voor schijven of bepaalde SSD-/flashdrive-opslagmedia die wegens een storing door HP worden vervangen. Deze optie is niet van toepassing op het vervangen van schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia die niet defect zijn.

SSD-/flashdrive-opslagmedia die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of gebruikslimiet zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben overschreden, komen niet in aanmerking voor de serviceoptie voor het behoud van defecte media.

De foutpercentages op schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor om deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen als HP redelijkerwijs meent dat u onevenredig vaak gebruikmaakt van de optionele service voor het behoud van defecte media (zoals wanneer vervanging van defecte schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia aanzienlijk vaker plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het desbetreffende systeem).

HP heeft geen verplichtingen wat betreft de inhoud van of de vernietiging van schijven of SSD-/flashdrive-opslagmedia die door u behouden worden of door u naar HP opgestuurd zijn. Niettegenstaande enige strijdige informatie in de huidige standaard HP verkoopvoorwaarden of in het technische datasheet zijn HP of gelieerde bedrijven, onderaannemers of leveranciers van HP in geen geval aansprakelijk voor enige incidentele, bijzondere of gevolgschade of schade als gevolg van verlies of misbruik van gegevens in het kader van deze service voor het behouden van defecte media.



## Beperkingen van de service (vervolg)

### Beperkingen van reisbescherming

HP vereist dat u de kapotte eenheid terugbrengt naar het land van aankoop als een reparatie, inclusief bescherming tegen onopzettelijke schade, vereist dat het toestel wordt vervangen. De vervanging van de volledige eenheid is onder deze service niet beschikbaar buiten het oorspronkelijke land van aankoop. De reisdekking is beperkt tot reparatie van de oorspronkelijke eenheid op locatie.

Wanneer u zich buiten het land van aanschaf begeeft, wordt de beschreven ondersteuning alleen verleend als het land/geografische locatie waar de service wordt aangevraagd en verleend vermeld staat als deelnemend land/geografische locatie in een tabel die [hier](#) beschikbaar is. De onder deze overeenkomst vallende services zijn alleen beschikbaar in de landen of op de locaties die in die tabel staan. De mogelijkheid bestaat echter dat er op een aantal extra locaties die niet in die tabel staan wel services op een lager niveau aangeboden kunnen worden.

Indien de benodigde onderdelen voor de reparatie, met name speciale taal- of landspecifieke onderdelen, niet beschikbaar zijn, heeft u de volgende opties:

- Het serviceverzoek uitstellen tot u terug bent in het land waar het product werd gekocht.
- De vervanging van een defect buitenlands onderdeel door een lokaal onderdeel accepteren (bijvoorbeeld een Engels/Amerikaans toetsenbord).

Gespecialiseerde taal- of landspecifieke onderdelen, zoals niet-internationale Engelse toetsenborden, toetsenborden in een andere dan de lokale taal of bepaalde gelocaliseerde voedingsonderdelen zijn meestal niet algemeen beschikbaar bij internationale reizen en deze onderdelen vallen niet onder deze overeenkomst, tenzij binnen de grenzen van het land van oorsprong.

Services die buiten het oorspronkelijke land van aanschaf worden aangevraagd, zijn beperkt tot louter de basiseenheid. Services voor externe monitors worden alleen verleend in het oorspronkelijke land van aankoop, mits deze extra dekking is aangeschaft. Dockingstations of poortreplicators komen in aanmerking voor dekking in het land waar het HP Care Pack is aangeschaft, maar er is geen dekking bij reizen buiten het land van aankoop.

Opties die niet de merknaam HP dragen zijn uitgesloten van deze service.

## Beperkingen van de service (vervolg)

### Urgentieniveau van het incident

HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een dossier (incident) aan te maken en u het dossiernummer, de ernst van het incident en de tijd waarop de herstelwerkzaamheden beginnen door te geven.

**Opmerking:** Voor voorvallen die worden ontvangen via HP elektronische ondersteuningsoplossingen op afstand zal HP contact met u opnemen, u vragen het urgentieniveau vast te stellen en toegang tot het systeem regelen voordat de responstijd op locatie voor de hardware ingaat. Responstijden voor hardwareondersteuning op locatie kunnen verschillen, afhankelijk van het urgentieniveau van het incident. U bepaalt het urgentieniveau van het incident.

Urgentieniveau 1	<b>Kritieke uitval</b>	Productieomgeving uitgevallen; productiesysteem of -applicatie uitgevallen/serieus in gevaar; beschadiging of verlies van gegevens of risico hierop; ernstige aantasting van de bedrijfsvoering; veiligheidskwesties.
Urgentieniveau 2	<b>In belangrijke mate aangetast</b>	Productieomgeving ernstig verstoord; productiesysteem of -applicatie onderbroken/aangetast; risico op herhaling; aanzienlijke impact op de bedrijfsvoering.
Urgentieniveau 3	<b>Normaal</b>	Niet-productie systeem (bijvoorbeeld een testsysteem) uitgevallen of aangetast; productiesysteem of -applicatie aangetast en tijdelijke oplossing geïmplementeerd; niet-essentiële functionaliteit verloren; beperkte impact op de bedrijfsvoering.
Urgentieniveau 4	<b>Laag</b>	Geen impact op de bedrijfsvoering of de gebruikers.

### Reiszones

Alle responstijden voor hardwareondersteuning op locatie gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden. Voor responstijden naar locaties die zich op meer dan 160 km van een door HP aangewezen ondersteuningsvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder. Onderstaande afstanden zijn enkel ter indicatie. Neem voor meer informatie over reiszones contact op met uw HP verkoopkantoor.

<b>0 - 160 km</b>	Respons op locatie op volgende dekkingsdag
<b>161 - 320 km</b>	1 extra dekkingsdag
<b>321 - 480 km</b>	2 extra dekkingsdagen
<b>Meer dan 480 km</b>	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare middelen

## Bestelinformatie

Alle eenheden en opties waarvoor aparte HP Care Pack-producten worden verkocht, moeten worden besteld met hetzelfde serviceniveau als het product waar ze deel van uitmaken om dat serviceniveau voor die eenheden en opties beschikbaar te maken. De beschikbaarheid van servicekenmerken en serviceniveaus kan per locatie verschillen en kan beperkt zijn tot specifieke producten en geografische locaties. Neem contact op met uw lokale HP verkoopvertegenwoordiger of channel partner om de HP hardwareondersteuning op locatie te bestellen of aanvullende informatie op te vragen.

## Algemene voorwaarden

Zie de volledige [algemene voorwaarden](#) van het Care Pack.

### Algemene voorwaarden van HP TechPulse.

Zie de volledige [algemene voorwaarden](#) van HP TechPulse.

De door uw HP reseller of HP accountmanager verstrekte Service Level Agreement bevat de algemene voorwaarden voor die overeenkomst. HP Active Care met TechPulse kan niet aan een ander bedrijf worden doorverkocht of overgedragen.

Voor meer informatie over Active Care kunt u de HP Active Care-website bezoeken op [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).

## Meer informatie

Neem contact op met uw lokale HP accountmanager of channel partner voor meer informatie, of kijk op [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

Meld u aan voor updates op [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Delen met collega's

1. Serviceniveaus en responstijden voor HP Care Packs variëren afhankelijk van uw geografische locatie. De service gaat in op de aanschafdatum van de hardware. Er gelden bepaalde voorwaarden en beperkingen. Kijk voor meer informatie op [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc). Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde HP servicevoorwaarden die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten. De algemene servicevoorwaarden van HP en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.
2. Internettoegang met verbinding met het TechPulse-portaal is vereist. Kijk voor volledige systeemvereisten op [hpdaas.com/requirements](http://hpdaas.com/requirements).
3. De beschikbaarheid van ondersteuning op afstand verschilt per land en regio.
4. Indien behoud van defecte media bij HP Active Care wordt aangeschaft, worden alle vervangen harde schijven door de klant behouden.
5. HP TechPulse is een telemetrie- en analyticsplatform dat essentiële gegevens levert over apparaten en toepassingen en niet apart wordt verkocht. HP TechPulse volgt de strikte AVG-regelgeving inzake privacy en is gecertificeerd voor ISO27001, ISO27701, ISO27017 en SOC2 Type2 voor Informatiebeveiliging. Internettoegang met verbinding met het TechPulse-portaal is vereist. Kijk voor de systeemvereisten op <http://www.hpdaas.com/requirements>.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

