

Brochure

Houd uw bedrijf draaiende

HP Care Pack Services voor personal computing, imaging en printing



Inhoud

3 Introductie

4 PC-services waarmee u uw aandacht op het bedrijf blijft houden

HP biedt de juiste support voor elke situatie

HP Care Pack Services leveren voordelen die essentieel zijn voor bedrijven

Overzicht van HP Care Pack Services voor pc's

5 PC-services voordelen

Opsturen, ophalen en terugbrengen

HP Premium Care

Standaard responsetijden

Reisdekking

Tracking en herstelservices

HP services na afloop van garantie

Verzekering tegen schade

Behoud van defecte media

HP veiligheidstaggings services

HP assettagging services

12 Printservices waarmee u de concurrentie voor blijft

Niemand weet meer van imaging en printen dan HP

Uw bedrijf ondersteunen op het moment dat u het nodig heeft

Overzicht van HP Care Pack Services voor printen

14 Printservices voordelen

Installatieservice met netwerk installatie

Retourneerservice buiten locatie

Exchange-service binnen één werkdag

Binnen één werkdag op locatie

Binnen één werkdag inclusief HP onderhoudskit vervangingservice

Binnen één werkdag inclusief behoud van defecte media

Op dezelfde werkdag op locatie

HP services na afloop van garantie

16 Initieel troubleshootingproces

Houd u bedrijf draaiende met maximale efficiency

Bij HP begrijpen we dat voor bedrijven elke minuut telt. En dat technologie een essentieel onderdeel vormt van het succes van uw bedrijf. Daarom bieden wij een uitgebreid portfolio van HP Care Pack Services die ontworpen zijn om uw pc's en printers draaiende te houden zodat uw medewerkers productief kunnen blijven.

HP Care Pack Services zijn optionele service-uitbreidingen voor HP hardware en software die meer bescherming bieden dan de standaard garanties van uw producten. In welke bedrijfstak u ook werkt of hoe groot uw bedrijf ook is, wij bieden de support die u nodig heeft om het meeste uit uw HP technologie te halen.

HP Care Pack Services kunnen u helpen om sneller weer aan de slag te kunnen en om efficiënter te opereren. Ze bieden proactieve ondersteuning om de downtime van systemen te voorkomen. En als er een probleem mocht optreden, dan bieden wij de mate van respons die u nodig heeft om uw pc's en printers weer terug online te krijgen, zodat u weer snel aan de slag kunt.

Het geldt nu meer dan ooit tevoren: tijd is geld. HP Care Pack Services bieden u de support die u nodig heeft om uw technologie draaiende en uw bedrijf winstgevend te houden.

PC-services waarmee u uw aandacht op het bedrijf blijft houden

HP biedt de juiste support voor elke situatie

Wij begrijpen dat u belangrijkere dingen te doen heeft dan uw tijd te steken in reparaties en de dagelijkse technische ondersteuning. Daarom bieden wij HP Care Pack Services om u van het tijdrovende IT-management te bevrijden, zodat u downtime kunt vermijden terwijl u zich concentreert op het werk dat het bedrijf verder brengt.

Van ophalen en terugbrengen tot gegevensherstel en ondersteuning ter plekke; wij bieden de juiste services die u helpen om risico's te verlagen en productiviteit te verhogen. Welke onverwachte uitdagingen u met uw apparatuur ook te wachten staan, onze experts zijn er voor u.

HP Care Pack Services leveren voordelen die essentieel zijn voor kleine bedrijven

Bescherm uw investering HP biedt een reeks van uitgebreide service-levels die eindgebruikers helpen om hardwareproblemen op te lossen en waarmee ze tot vijf jaar kunnen profiteren van technische ondersteuning van HP.

Reduceer onderbrekingen in uw bedrijf Bescherm de notebooks van reizende medewerkers, reduceer het risico van diefstal en maak u minder zorgen om gegevensbeveiliging en -herstelservices.

Verhoog de productiviteit van medewerkers. Ontvang ondersteuning ter plekke op dezelfde of de volgende werkdag, wereldwijd, met snelle reparatietijden voor uw systemen.

Elimineer onverwachte kosten. Vermijd onverwachte kosten of kosten voor defecte hardware.

Overzicht van HP Care Pack Services voor pc's

HP Care Pack Service-opties van toepassing per hardwarecategorie voor uw bedrijf

Service-level*	Notebook, Tablet	Desktop	Workstation	Retail point-of- sale	Thin client	Monitor
Ophalen en retourneren/ Retourneren naar depot	✓	✓	✓	✓	✓	
Binnen één werkdag/ Standaard responstijd	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reisdekking	✓					
HP services na afloop van garantie	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tracking en herstelservices	✓	✓	✓			
Verzekering tegen schade door ongelukken	✓	✓	✓	✓		
Behoud van defecte media	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
HP veiligheidstagging services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HP assettagging services	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Services kunnen variëren per regio, platform en land.



PC-services voordelen

Ophalen en terugbrengen

Is dit geschikt voor u?

- 1 Wist u dat uw hardware over het algemeen langer meegaat dan de garantieperiode?
- 2 Wist u dat u meer kunt besparen door de aanschaf van een optionele HP Care Pack dan door de reparatiekosten te betalen nadat de garantieperiode is verlopen?

Met deze service kunt u uw beveiliging in totaal uitbreiden tot maximaal vijf jaar. Maak u nergens zorgen over met een langere dekking van uw HP product, waarbij u op onnodige kosten bespaart in het geval dat uw product defect raakt nadat de standaard garantie vervalft. Service-levelbeschikbaarheid afhankelijk per land.

Schaf deze aan om

- De levenscyclus van uw product beter te beheren in overeenstemming met uw bedrijfsvereisten
- Toegang te krijgen tot getrainde en gekwalificeerde technici voor het beheer van uw HP product
- Uw budget voor de volledige levenscyclus van uw pc's volledig te kunnen voorspellen en beheersen

Serviceopties ter uitbreiden van de dekking

Dekking tegen schade door ongelukken
Behoud van defecte media
Tracking en herstelservices (voor mobiele apparaten)

HP Premium Care¹

Deze service biedt u de mogelijkheid voor respons ter plekke voor hardware-reparaties met een uitgebreide dekking voor remote ondersteuning (13 uur x 6 dagen).

Dekking

9 uur x 5 dagen – Service is beschikbaar van 8 - 17 uur, maandag tot en met vrijdag, exclusief feestdagen

13 uur x 6 dagen – Service is beschikbaar van 8 - 21 uur, maandag tot en met zaterdag, exclusief feestdagen

Schaf deze aan om uw

- Beschikbaarheid van pc's en de productiviteit van het bedrijf te vergroten
- Breid de huidige beschikbaarheidsduur van de service op het product uit¹
- Maak u nergens zorgen over met een prioriteitsoproep voor hoogopgeleide technici die een samenwerkingsverband voor softwareondersteuning van derde partijen bieden

Serviceopties ter uitbreiden van de dekking

Verzekering tegen schade door ongelukken (beschikbaar op notebookproducten)
Behoud van defecte media (beschikbaar op desktopproducten)

Is dit geschikt voor u?

- 1 Heeft u een dedicated IT-support?
- 2 Gaat uw bedrijf ook door buiten de standaard werktijden?
- 3 Bent u voldoende gedekt voor snelle respons ter plekke en volledige remote ondersteuning voor uw hardware? Voldoet de servicekwaliteit aan uw behoeften?



Is dit geschikt voor u?

- 1 Voorziet uw serviceplan in reparatie of vervanging van uw hardware op de volgende werkdag nadat u gebeld heeft?
- 2 Wat is uw huidige procedure om de downtime van hardware te reduceren?
- 3 Wat is uw back-upplan om de kosten gedurende de levenscyclus van uw apparatuur te beheersen en te voorspellen?

Is dit geschikt voor u?

- 1 Heeft u medewerkers in dienst die regelmatig reizen?
- 2 Stel u voor dat uw naar een beurs reist en u de volgende dag een salespitch moet leveren, maar u op het vliegveld ontdekt dat uw laptop niet meer wil starten. Dit zou uw hele reis op het spel kunnen zetten.

Standaard responsetijd

Indien het probleem niet via remote ondersteuning kan worden verholpen, zal de volgende werkdag een geautoriseerde HP Servicesvertegenwoordiger bij u ter plekke komen om het defect te verhelpen binnen de dekking. Service-levelbeschikbaarheid afhankelijk per land.

Dekking

9 uur x 5 dagen – Service is beschikbaar van 8 - 17 uur, maandag tot en met vrijdag, exclusief feestdagen

Schaf deze aan om

- De downtime voor pc's met technische problemen te verminderen
- Beschikbaarheid van pc's en de productiviteit van het bedrijf te vergroten

Serviceopties ter uitbreiden van de dekking

Verzekering tegen schade door ongelukken

Behoud van defecte media

Tracking en herstelservices

Reisdekking¹

Met deze service bent u zorgeloos onderweg met uw notebook, met toegang tot plaatselijke of Engelssprekende telefonische ondersteuning en ondersteuning ter plekke. Voor problemen die niet via de plaatselijke remote support verholpen kunnen worden, zal de volgende werkdag een geautoriseerde HP vertegenwoordiger ter plekke arriveren in het land waar u reist om het probleem te verhelpen.

Voor meer informatie over dekking in landen, ga naar hp.com/services/travel

Schaf deze aan om

- Tijdens zakenreizen defecte notebooks snel te repareren
- Het gedoe te besparen om tijdens zakenreizen op zoek te moeten naar een reparatiebedrijf in het land waar u verblijft
- Engelssprekende ondersteuning of ondersteuning in de plaatselijke taal te krijgen in het land waar u reist



Is dit geschikt voor u?

- 1 Beschikt u over een serviceplan om uw computer te tracken en terug te vinden indien deze gestolen wordt?
- 2 Heeft u dekking nodig voor het beheer van en op afstand te kunnen verwijderen van gevoelige gegevens van gestolen of verdwenen apparaten?
- 3 Heeft uw gegevensbescherming nodig door versleutelde volumes te kunnen aanmaken om gegevens veilig te kunnen stellen?
- 4 Beschikt u over een serviceplan om IT- apparatuur te beheren vanuit één online portal?

Is dit geschikt voor u?

- 1 Staat uw garantie of HP Care Pack op het punt te verlopen terwijl u er nog niet klaar voor bent om het product te vervangen?
- 2 Wist u dat u meer kunt besparen door de aanschaf van een optionele HP Care Pack dan door de reparatiekosten te betalen nadat de garantieperiode is verlopen?

Tracking en herstelservices¹

Deze Absolute Computrace[®] Service² biedt een multi-layered veiligheidsoplossing die bedrijven helpt met compliance, gegevensbescherming, herstel van computerdiefstal en asset tracking.

Schaf deze aan om

- Ondersteuning te bieden bij het voldoen aan compliance-vereisten
- Verlies en diefstal te verminderen
- Gevoelige gegevens veilig te houden door versleutelde volumes aan te maken en deze te beschermen
- De inventaris te helpen stroomlijnen en de nauwkeurigheid bij controles te verhogen

Serviceopties ter uitbreiden van de dekking

Alle andere pc-services

HP services na afloop van garantie¹

Met deze service kunt u uw bescherming verlengen met een of meer jaar na het verloop van de standaard garantieperiode of van een HP Care Pack-termijn. U kunt profiteren van een verlengde dekking ook nadat uw initiële garantie is verlopen, zonder u zorgen te hoeven maken over het gebrek aan ondersteuning in het geval van een defect aan uw product.

Schaf deze aan om

- Dure reparaties te voorkomen in het geval dat apparatuur defect raakt, ook nadat de garantie is verlopen
- Breid de quality of service uit die momenteel beschikbaar is op het product¹
- Maak u nergens zorgen over door de ondersteuning van HP experts te verlengen



Is dit geschikt voor u?

- 1 Wist u dat de jaarlijkse wereldwijde kosten van schade door ongelukken meer dan \$1 miljard bedraagt en dat tot 18% van notebooks door ongelukken beschadigd raakt?
- 2 Wat is uw huidige procedure voor de reparatie of vervanging van schade aan hardware of systemen door ongelukken?
- 3 Wist u dat de kosten door het verlies van productiviteit en door hardwarereparaties of -vervanging door schade door ongelukken aanzienlijk kunnen zijn?
- 4 Wist u dat schade aan hardware door ongelukken op de werkvloer regelmatig voorkomt?
- 5 Wist u dat het behoorlijk prijzig is om een beschadigd notebookscherf te vervangen?

Is dit geschikt voor u?

- 1 Voldoet u aan de wettelijke vereisten van gegevensbescherming door de fysieke toegang tot uw gegevens te beheersen?
- 2 Heeft u de juiste maatregelen getroffen om prijzige wettelijke of civiele aansprakelijkheid als gevolg van incorrect beheer of opslag van gevoelige gegevens te vermijden?
- 3 Betaalt u op dit moment voor een nieuwe schijf om defecte schijven te kunnen behouden waar nog garantie op staat?

Verzekering tegen schade door ongelukken¹

Deze service helpt u onverwachte reparatiekosten of kosten voor vervanging te vermijden door schade die is veroorzaakt door laten vallen, morsen van vloeistof of elektriciteitspieken, wat kan gebeuren gedurende het normale gebruik van computerproducten. De service dekt ook schade aan liquid crystal displays (LCD's) en kapotte onderdelen.

Schaf deze aan om

- Door een ongeluk beschadigd HP product eenvoudig en kosteloos te repareren of te vervangen
- Dekking te krijgen voor ongelukken op HP producten die gebruikt worden in omgevingen met verhoogd risico zoals bij zakenreizen of bij gebruik buiten het kantoor
- Snel weer aan de slag te kunnen na een ongeluk
- Een eenmalige vooruitbetaling te maken die via de HP Care Pack infrastructuur verloopt

Schaf deze in combinatie met andere HP Care Pack Services aan

Behoud van defecte media¹

Deze service biedt u de mogelijkheid om uw defecte harde schijf waar gevoelige gegevens op staan te behouden, in plaats van dat deze naar HP wordt geretourneerd. Indien er een probleem optreedt met de schijf, zal een technicus van HP een diagnose stellen van uw schijf en zo nodig u van een vervangende schijf voorzien.

Schaf deze aan om

- De defecte schijf te behouden zodat u volledige controle over gevoelige gegevens behoudt
- Een defecte harde schijf gratis te vervangen
- U te ondersteunen bij de huidige regelgeving omtrent gegevensbescherming
- Het risico van prijzige wettelijke of civiele aansprakelijkheid te beperken door gevoelige gegevens goed te beheren

Schaf deze in combinatie met andere HP Care Pack Services aan



HP veiligheidstagging services

Met deze service kunt u uw apparaat tegen diefstal beschermen met een speciale veiligheidstag (in de fabriek bevestigd; 400 kg/cm² kracht vereist om te verwijderen). Indien er een poging wordt gemaakt om het te verwijderen, blijft er een onuitwisbare rode afdruk achter die aangeeft dat het product gestolen is en de adresgegevens om contact met StopTrack op te nemen. Assets die met een veiligheidstag zijn voorzien worden naar de eigenaar geretourneerd.

Schaf deze aan om

- Apparaten tegen diefstal te beschermen
- Een soepele en snelle serviceset-up te krijgen, aangezien de veiligheidstags voor verzending in de fabriek worden aangebracht

HP assettagging services

Met deze service kunt u uw IT-inventaris eenvoudiger beheren via tags die in de fabriek worden aangebracht. U beschikt over assettags voor uw hardware en/of de verpakking, waarop het serienummer, de UUID en het Mac-adres staat afgedrukt.

Schaf deze aan om

- Uw inventaris eenvoudiger te beheren wanneer de doos op uw locatie aankomt (verpakkingstag) en daarna (hardware-tag)
- Een soepele en snelle serviceset-up te krijgen, aangezien de assettags voor verzending in de fabriek worden aangebracht



Printservices waarmee u de concurrentie voor blijft

Niemand weet meer van imaging en printen dan HP

Wanneer het erop aankomt om de concurrentie voor te blijven, moet uw imaging- en printomgeving beschikbaar zijn en op zijn piek presteren. U heeft professioneel advies en persoonlijke, betrouwbare en kosteneffectieve support nodig. En dat is wat HP Services u bieden.

HP Care Pack Services bieden een gebruiksvriendelijk en eenvoudig aan te schaffen portfolio aan servicepakketten van hoge kwaliteit die de standaard garantiedekking van HP hardware uitbreiden en versterken. Wij kunnen u helpen problemen snel op te lossen, de uptime van printers te verbeteren en onverwachte reparatiekosten die niet in het budget zijn inbegrepen te vermijden – zodat u betere bedrijfsresultaten kunt behalen.

Uw bedrijf vertrouwt op imaging en printen van hoge kwaliteit. U kunt rekenen op de aangevoerde expertise van HP om u van alles te voorzien wat u nodig heeft, van aanvullende service tot virtuele IT-medewerkers. Met onze ondersteuning hoeft u zich geen zorgen meer te maken en heeft u lagere kosten op uw technologie. Dat geeft u de tijd om te doen wat echt belangrijk is: uw bedrijf managen. Want als de technologie werkt, dan werkt het bedrijf.

Uw bedrijf ondersteunen op het moment dat u het nodig heeft

Verminder de downtime voor meer productiviteit

HP Care Pack Services helpen u om uw volledige print- en imagingnetwerk te standaardiseren en te verbeteren, zodat uw bedrijf beter kan presteren.

Verbeter de ROI en verlaag de kosten

HP helpt u de manier waarop u uw imaging- en printomgeving beheert te verbeteren – en kosten en tijd te besparen.

De keuze uit een grote reeks support-opties

HP Care Pack Services bieden u de mogelijkheid om exact de support-level te kiezen die u wenst.

Vertrouw op HP imaging- en printservices

HP Care Pack Services zijn voorspelbaar en worden professioneel geleverd – van de technische telefonische ondersteuning tot aan de installatie en serviceondersteuning die u al op dezelfde werkdag ter plekke kunt ontvangen.

Onze services zijn kosteneffectiever dan voorspellingen, de opslag en het onderhoud van reserveapparatuur, en verlagen het risico dat u investeert in technologie die achterhaalt raakt.

U kunt profiteren van minder downtime van printers, een hogere productiviteit van uw medewerkers, lagere printkosten en een zorgeloze printervaring.



Overzicht van HP Care Pack Services voor printen¹

HP Care Pack Service-opties van toepassing per hardwarecategorie voor uw bedrijf

Service-level*	LaserJet low-end	LaserJet mid-range	LaserJet high-end	LaserJet mid-high MFP	Designjet	Inkjet voor bedrijven	Scanjet
Installatieservice met netwerk installatie	√	√	√	√	√		√
Retourneerservice buiten locatie	√						
Exchange-service binnen één werkdag (NBD)	√	√				√	√
Binnen één werkdag op locatie	√	√	√	√	√	√	√
Binnen één werkdag inclusief HP onderhoudskit vervangingsservice			√	√			
Binnen één werkdag inclusief behoud van defecte media		√	√	√			
Op dezelfde werkdag op locatie		√	√	√	√		
HP services na aftoep van garantie	√	√	√	√	√	√	√

*Services kunnen variëren per regio, platform en land.



Printservices voordelen

Is dit geschikt voor u?

Zal uw bedrijf meerdere units gaan inzetten?

Installatieservice met netwerk installatie¹

Installatieservice komt inclusief installatie ter plekke en/of netwerkset-up van printproducten door een servicetechnicus in dienst van HP.¹ Onder levering vallen de assemblage van alle HP accessoires, hardware-verificatie, netwerkinstallatie en basisoriëntatie voor de key-operator van uw organisatie.

Retourneerservice buiten locatie¹

HP hardwaresupport retourneerservices buiten locatie bieden hoogwaardige service-levels voor het retourneren naar HP met remote telefonische support en reparatie van locatie op een HP reparatiecentrum voor in aanmerking komende producten. Onder de service vallen reparatie van locatie of vervanging, materiaal en onderdelen, arbeidskosten en de kosten van de retourzending. HP biedt service-levels met verschillende verzendopties naar HP reparatiecentra. Sommige service-levels zijn ook beschikbaar met optionele servicemogelijkheden zoals een dekking voor schade door ongelukken of behoud van defecte media. Deze service biedt een betrouwbaar en goedkoop alternatief voor ondersteuning ter plekke voor producten in niet-kritische of thuisomgevingen.



Is dit geschikt voor u?

Perfect voor klanten voor wie betrouwbaarheid en consistentie zonder onderbrekingen van groot belang is en die een geautoriseerde onderhoudstechnicus van HP ter plekke willen hebben die expertondersteuning kan bieden, en die behoefte hebben aan begrotingsvoorspelbaarheid (wat bijzonder geschikt is bij een remote kantoor en telewerkers).

Perfect voor klanten die hun investering willen behouden en de gevolgen voor het milieu willen beperken, die niet over een eigen IT-afdeling beschikken en die professioneel advies en persoonlijke en betrouwbare support nodig hebben (wat bijzonder geschikt is bij een remote kantoor en telewerkers).

Reparatie binnen één werkdag op locatie¹

Als het eerste troubleshootingproces* de fout van het apparaat niet oplost, zal een onderhoudstechnicus in dienst van HP⁴ zijn best doen om de volgende werkdag op uw locatie te komen nadat de supportmedewerker het probleem voor dispatch heeft geëscaleerd.

- De service omvat alle onderdelen, materiaal, arbeidskosten en alle telefonische support, troubleshooten en diagnosestellen.⁵

Exchange-service binnen één werkdag op locatie¹

Als het eerste troubleshootingproces* de fout van het apparaat niet oplost, zal de supporttechnicus de levering van een vervangend apparaat regelen, samen met een bezoek van onderhoudstechnicus in dienst van HP² om het apparaat de volgende werkdag op uw locatie te vervangen.

- U dient daarvoor het defecte apparaat in het verpakkingsmateriaal dat wordt voorzien te verpakken en deze terug naar HP te verzenden.
- Alle verzendkosten zijn voorzien in de prijs van de HP Care Pack.

Exchange-service binnen één werkdag¹

Als het eerste troubleshootingproces* de fout van het apparaat niet oplost, zal de supporttechnicus de levering van een vervangend apparaat regelen, samen met een bezoek van onderhoudstechnicus in dienst van HP² om het apparaat de volgende werkdag op uw locatie te vervangen.

- U dient daarvoor het defecte apparaat in het verpakkingsmateriaal dat wordt voorzien te verpakken en deze terug naar HP te verzenden.
- Alle verzendkosten zijn voorzien in de prijs van de HP Care Pack.
- Voor de verzending van het vervangende apparaat moet u een creditcardnummer of postorder als onderpand opgeven. Deze informatie wordt bewaard in het geval dat het defecte apparaat niet naar HP wordt teruggezonden.

¹Zie pagina 16 voor details over het initiële troubleshootingproces.



HP onderhoudskit vervangingservice¹

Om de printer en de printkwaliteit goed te onderhouden, dient de onderhoudskit van de printer vervangen te worden wanneer er een waarschuwing op het weergavepaneel verschijnt. De HP onderhoudskit vervangingservice (MKRS) komt inclusief de vervanging van dit gebruiksonderdeel, plus professionele service ter plekke door een onderhoudstechnicus in dienst van HP.⁴

Behoud van defecte media¹

Als deel van de service op locatie binnen één werkdag van HP, heeft u de mogelijkheid om het behoud van de defecte media (DMR) service te gebruiken. Een onderhoudstechnicus in dienst van HP arriveert de volgende werkdag ter plekke in het geval van een defect met printerhardware. Met deze extra functie behoudt u de harde schijf van de printer en de kritische informatie die daar op kan staan, zonder dat u het gedoe en de extra kosten heeft om een nieuwe harde schijf te bestellen en te kopen .



Op dezelfde werkdag op locatie¹

Als het eerste troubleshootingproces* de fout van het apparaat niet oplost, zal een onderhoudstechnicus in dienst van HP⁴ zijn best doen om binnen vier uur op uw locatie te komen nadat de supportmedewerker het probleem voor dispatch heeft geëscaleerd.

- De service omvat alle onderdelen, materiaal, arbeidskosten en alle telefonische support, troubleshooten en diagnosestellen.⁵

HP services na afloop van garantie¹

Fiscale- en milieuverantwoordelijkheid zijn een prioriteit en hoe kunt u uw investering beter beschermen dan met een HP Care Pack na afloop van de garantie? Deze service biedt een voortdurende bescherming nadat uw standaard HP garantie verloopt of nadat de HP Care Pack Service die u bij aanschaf heeft gekocht verloopt. HP Care Pack Services na afloop van de garantie bieden u alle voordelen die u ook hebt wanneer u bij aanschaf een HP Care Pack koopt, terwijl ze de levensduur van uw printerinvestering verlengen.

HP Care Pack Services na afloop van de garantie worden aangeboden in stappen van een of twee jaar en met diverse service-levels, waaronder vervanging, ter plekke en een telefonische reparatieaanvraag.

¹Zie pagina 16 voor details over het initiële troubleshootingproces.

Initieel troubleshootingproces¹

Nadat u eenmaal een kwestie heeft aangemeld bij HP, doen onze onderhoudstechnici hun best om uw pc's zo snel mogelijk weer aan de praat te krijgen. Onze gekwalificeerde supportmedewerkers zullen met u samenwerken om het probleem op afstand te verhelpen. De volgende stappen worden genomen op basis van hun bevindingen:

- In het geval dat een probleem op afstand kan worden opgelost, zullen de supportmedewerkers stap voor stap instructies geven om het probleem op te lossen.
- In het geval dat een vervangend onderdeel vereist is dat door de klant kan worden geïnstalleerd, (bijv. een nieuwe monitor), zal HP het vereiste onderdeel of onderdelen zo snel mogelijk naar u toesturen. U dient daarvoor het defecte onderdeel of onderdelen in het verpakkingsmateriaal dat wordt voorzien te verpakken en deze terug naar HP te verzenden.
- Indien het probleem niet kan worden opgelost via een van de bovenstaande troubleshooting- en oplossingsmethoden, zullen de HP Care Pack Services bepalen wat de volgende stappen zijn. Raadpleeg de beschrijvingen van de service-level om te bepalen wat de volgende stappen zijn op basis van de door u aangeschafte HP Care Pack.

**Voor meer informatie
over HP pc en imaging-
en printingservices,
ga naar hp.com/go/cpc**

¹Service-niveaus en responstijden voor HP Care Pack Services kunnen variëren, afhankelijk van uw geografische locatie. Service start op aankoopdatum van hardware. Restricties en beperkingen zijn van toepassing. Voor verdere details en om te weten welke HP Care Pack Services er zijn voor uw product, ga naar HP Care Pack Central op hp.com/go/cpc

²Bij verzending is de Computrace-agent uitgeschakeld en wordt geactiveerd bij aanschaf van een abonnement door de klant. Service kan beperkt zijn. Raadpleeg Absolute voor beschikbaarheid buiten de VS. De optionele abonnementsservice van Absolute Recovery Garantie is een beperkte garantie. Bepaalde voorwaarden zijn van toepassing. Voor volledige details, ga naar www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack. Indien Data Delete wordt gebruikt, dan is de Recovery Garantie betaling nietig. Om de Data Delete-service te kunnen gebruiken, moeten klanten eerst een pre-autorisatieovereenkomst tekenen en ofwel een PIN aanmaken of een of meer RSA SecurID tokens aanschaffen van Absolute Software.

³Serviceopties met betrekking tot beschikbaarheid, responstijden en kantooruren kunnen afwijken per product en per land.

⁴Service-level ter plekke is mogelijk niet in alle geografische locaties beschikbaar. In sommige instanties kunnen services ter plekke worden uitgevoerd door een door HP geautoriseerde service.

⁵HP service ter plekke omvat geen supplies zoals printcartridges, batterijen, onderhoudskits en andere supplies; gebruikersonderhoud; en niet-HP apparaten.

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

