

HP's hardware support og service på stedet



HP Contractual Care Services

Overblik over servicefordele

- Fjerndiagnosticering og support
- Hardware support på stedet
- Udskiftning af dele og materialer
- Firmwareopdateringer for udvalgte produkter
- Vælg, hvordan og hvornår du vil være dækket
- Valg af responstider for hardware support på stedet
- Periodisk vedligeholdelse (kun inkluderet for visse udvalgte produkter)
- Ekskaleringsstyring
- Adgang til elektronisk supportinformation og serviceydelser
- HP's elektroniske fjernsupportløsning (kun for udvalgte produkter)
- Forebyggende vedligeholdelse (valgfri, kun for udvalgte produkter)
- Behold defekte medier (valgfri, kun for udvalgte produkter)
- Vælg mellem forskellige tidsgarantier for hardware support (valgfri, kun for udvalgte produkter)
- Udvidet lagerstyring af reservedele (inkluderet med udvalgte, valgfri garantier for tiden fra opkald til reparation)
- Dækning for hændeligt uheld (valgfri, kun for udvalgte produkter og i udvalgte lande)
- Global dækning (valgfri, kun for udvalgte produkter og i udvalgte lande)

Overblik over serviceydelser

HP's hardware support og service på stedet tilbyder fjernassistance af høj kvalitet og support på stedet for den dækkede hardware for at opnå øget opetid for produktet.

Du har mulighed for at vælge mellem forskellige servicepakker med definerede serviceniveauer eller at skræddersy en løsning til dine supportbehov ved at konfigurere valgfri serviceydelser og vælge mellem forskellige responstider og åbningstider for dækning.

Service niveaumulighederne med forskellige tider fra opkald til reparation giver IT-chefer adgang til supportspecialister, der tager fat på at løse problemet i systemet hurtigt, så hardwaren kommer til at fungere korrekt inden for en given tid.

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Fjerndiagnosticering og support	<p>Når kunden har afgivet og HP har anerkendt modtagelsen af et opkald som beskrevet i afsnittet »Generelle bestemmelser/andre undtagelser«, vil HP arbejde inden for åbningstiden for dækningen for at isolere hardwareproblemet og fjerndiagnosticere, afhjælpe og løse problemet sammen med kunden. Inden eventuel assistance på stedet kan HP iværksætte og udføre fjerndiagnosticering ved hjælp af elektroniske fjernsupportløsninger for at få adgang til dækkede produkter, eller HP kan anvende andre nødvendige midler for at løse problemet vha. fjernadgang.</p> <p>HP vil yde hjælp på telefonen i åbningstiden for dækning i forbindelse med installation af firmware og reservedele til Customer Self Repair (CSR).</p> <p>Uanset åbningstiden for dækning for kundens produkt kan hændelser for dækket hardware indrapporteres til HP via telefon eller lokalt tilgængelige webportaler eller indrapporteres automatisk via HP's elektroniske fjernsupportløsninger 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen. HP forbeholder sig ret til at bestemme den endelige løsning af alle indrapporterede hændelser.</p>
Hardware support på stedet	<p>Ved hardwareproblemer, der efter HP's skøn ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret repræsentant for HP yde teknisk support på stedet til dækkede hardwareprodukter og sikre, at de atter fungerer korrekt. HP kan efter eget skøn vælge at ombytte hardwareprodukter i stedet for at reparere dem. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevnen. De udskiftede produkter tilhører HP.</p> <p>Når en autoriseret repræsentant for HP kommer til kundens adresse, vil repræsentanten fortsætte med at levere serviceydelser enten på stedet eller vha. fjernadgang efter HP's skøn, indtil produktet er repareret. Arbejdet kan blive midlertidigt afbrudt, hvis der er brug for reservedele eller yderligere ressourcer, men det vil blive genoptaget, så snart disse er tilgængelige.</p> <p>»Til arbejdet er fuldført« gælder ikke nødvendigvis for stationære computere, mobilenheder og produkter til private.</p> <p>Reparationen betragtes som gennemført, når HP verificerer, at hardwarefunktionsfejlen er rettet, eller hardwaren er blevet udskiftet.</p>

Hardware-support på stedet, fortsat	<p>'Fix-on-Failure': Når der ydes teknisk support på stedet, kan HP derudover:</p> <ul style="list-style-type: none">• Installere tilgængelige tekniske forbedringer på det dækkede hardwareprodukt for at hjælpe kunden til at sikre korrekt drift af hardwareprodukter og opretholde kompatibilitet med reservedele leveret af HP.• Installere eventuelle firmwareopdateringer, defineret af HP, der er nødvendige for at få det dækkede produkt tilbage til funktionsdygtig tilstand eller for at sikre fortsat mulighed for support fra HP. <p>'Fix-on-Request': Yderligere vil HP, på kundens anmodning, installere kritiske firmwareopdateringer, som er defineret af HP som opdateringer, der ikke kan installeres af kunden, på dækkede hardwareprodukter i åbningstiden for dækning. Kritiske firmwareopdateringer er firmwareopdateringer, der er anbefalet af HP's produktafdeling til øjeblikkelig installation.</p>
Udskiftning af dele og materialer	<p>HP vil levere de HP-understøttede dele og materialer, der er nødvendige for at holde det dækkede hardwareprodukt i funktionsdygtig tilstand, inklusive materialer til tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer. De erstatningsdele, der leveres af HP, vil være nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevnen. Udskiftede dele tilhører HP. Kunder, der ønsker at beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk ødelægge udskiftede dele, vil blive faktureret og forpligtet til at betale listepriisen for reservedelen.</p> <p>Tilbehør og forbrugsmaterialer understøttes ikke og vil ikke blive givet som en del af denne service; standardgarantibetingelser og vilkår gælder for tilbehør og forbrugsmaterialer. Reparation eller udskiftning af tilbehør og forbrugsvarer påhviler kunden. Undtagelser kan gælde; kontakt HP for at få mere at vide. Hvis en tilbehørsdel er berettiget til dækning efter HP's bestemmelser, gælder garantien for tiden fra opkald til reparation og responstiden for service på stedet ikke med hensyn til reparation eller udskiftning af den dækkede tilbehørsdel.</p> <p>Maksimal understøttet levetid/maksimal brug: Dele og komponenter, der har nået deres maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale brug som angivet i fabrikantens brugervejledning, specifikationerne for produktet eller på produktets tekniske dataark, vil ikke blive supporteret, repareret eller udskiftet som en del af denne service.</p>
Firmwareopdateringer for udvalgte produkter	<p>Når HP frigiver udvalgte firmwareopdateringer til HP-hardwareprodukter, bliver de kun stillet til rådighed for kunder med en aktiv aftale, der giver dem ret til at få adgang til disse opdateringer.</p> <p>Som en del af denne service vil kunden have ret til at downloade, installere og bruge firmwareopdateringer til hardwareprodukter, der er omfattet af denne service, i henhold til alle gældende licensrestriktioner i HP's nuværende standardsalgsbetingelser.</p> <p>HP kontrollerer retten til opdateringer med rimelige midler (såsom en adgangskode eller anden identifikation), og kunden er ansvarlig for at bruge sådanne adgangsværktøjer i overensstemmelse med betingelserne i dette dataark og andre gældende aftaler med HP.</p> <p>HP kan foretage yderligere foranstaltninger, herunder en gennemgang, for at kontrollere, at kunden overholder betingelserne i deres aftaler med HP, herunder dette dataark.</p> <p>Kunder med licens til firmwarebaserede softwareprodukter (funktioner implementeret i firmware, der aktiveres ved køb af et separat softwarelicensprodukt), skal også – hvis det er muligt – have en aktiv HP-software-supportaftale for at modtage, downloade, installere og bruge relaterede firmwareopdateringer. HP vil kun levere, installere eller bistå kunden med installation af firmwareopdateringer som tidligere beskrevet i dette dokument, hvis kunden har licens til at bruge de relaterede softwareopdateringer til sine systemer, stik, processorer eller processorkerner i henhold til en slutbrugerlicens eller de oprindelige licensvilkår for software fra HP eller den originale producent.</p>

Åbningstid for dækning	<p>Åbningstid for dækning angiver det tidsrum, hvor du kan modtage den beskrevne serviceydelse på stedet eller via fjernadgang.</p> <p>Opkald uden for disse åbningstider vil blive registreret på det tidspunkt, opkaldet til HP foretages, men vil ikke blive anerkendt som beskrevet i afsnittet om »Generelle bestemmelser/andre undtagelser« før næstkommende hverdag, hvor kunden er dækket.</p> <p>Du har adgang til forskellige åbningstider for dækning alt efter dit produkt. Se tabellen for serviceniveauer.</p> <p>Alle åbningstider for dækning er underlagt lokal tilgængelighed. Kontakt dit lokale salgskontor for at få flere oplysninger om udbuddet af serviceydelser.</p>
Responstider for hardware-support på stedet	<p>Hvis hændelser med dækket hardware ikke kan løses vha. fjernadgang, vil HP bestræbe sig på at være på stedet inden for en kommercielt rimelig responstid, der ligger inden for den fastsatte responstid for service på stedet.</p> <p>Responstiden for service på stedet angiver den tidsperiode, der begynder, når det første opkald er modtaget og anerkendt af HP, som beskrevet i afsnittet om »Generelle bestemmelser/andre undtagelser«. Responstiden for service på stedet slutter, når en autoriseret repræsentant for HP ankommer på kundens adresse, eller når en indrapporteret hændelse er lukket med forklaringen om, at HP har afgjort, at der ikke kræves en indgriben på stedet på nuværende tidspunkt.</p> <p>Responstider bliver udelukkende målt i åbningstiden for dækning og kan blive overført til næste dag med åbningstid for dækningen. De mulige responstider for dækkede produkter findes i tabellen for serviceniveauer. Alle responstider er underlagt lokal tilgængelighed. Kontakt dit lokale salgskontor for at få flere oplysninger om udbuddet af serviceydelser.</p>
Periodisk vedligeholdelse	<p>For dækkede vandkølede produkter yder HP periodisk vedligeholdelse; frekvensen og omfanget af denne periodiske vedligeholdelse bliver defineret ud fra den produktvedligeholdelsesplan, der er beskrevet i dokumentationen til produktet.</p> <p>Hvis periodisk vedligeholdelse er inkluderet, vil en autoriseret repræsentant for HP kontakte kunden, og kunden vil acceptere at sørge for, at regelmæssig vedligeholdelse kan udføres på et aftalt tidspunkt inden for HP's lokale åbningstider, eksklusive lukkedage hos HP og inden for det fastsatte planlagte interval, som defineret i produktets vedligeholdelsesplan, medmindre andet er skriftligt godkendt af HP. Serviceydelser, der bliver leveret uden for HP's almindelige åbningstider, kan blive pålagt ekstragebyrer.</p> <p>HP vil planlægge den periodiske vedligeholdelse og identificere og kommunikere eventuelle forudsætninger til kunden, når kunden bliver kontaktet med henblik på planlægning af denne serviceydelse. Kunden skal give adgang til produktet, sikre, at forudsætninger for service er opfyldt, og levere eventuelle forbrugsvarer såsom påkrævede filtre og kemikalier på tidspunktet for produktvedligeholdelsen.</p> <p>Kontakt den lokale repræsentant for HP for at få flere oplysninger om dækkede produkter, der kræver periodisk vedligeholdelse som en del af denne serviceydelse.</p>
Eskaleringsstyring	<p>HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer for at lette løsningen af komplekse hændelser. Den lokale HP-ledelse koordinerer hændelseseskaleringen og tilkalder HP-ressourcer med de relevante færdigheder og/eller udvalgte tredjeparter til at hjælpe med problemløsningen.</p>
Adgang til elektronisk supportinformation og serviceydelser	<p>Som en del af denne serviceydelse giver HP kunden adgang til visse kommercielt tilgængelige elektroniske og webbaserede værktøjer. Kunden har adgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visse funktioner, der stilles til rådighed for registrerede brugere, såsom at abonnere på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora med henblik på løsning af problemer og udveksling af bedste praksis med andre registrerede brugere • Udvidede webbaserede søgninger i udvalgte tekniske supportdokumenter for at sikre hurtigere problemløsning

Adgang til elektronisk supportinformation og serviceydelser, fortsat	<ul style="list-style-type: none"> • Visse HP-diagnosticeringsværktøjer, der kan benyttes med adgangskode • Et webbaseret værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til HP; værktøjet er med til at løse problemer hurtigt med en præ-kvalifikationsproces, der sikrer, at ønsket om support eller serviceydelse kommer til den rette person, der kan svare på spørgsmålet; værktøjet giver også mulighed for at få vist hver enkelt anmodning om support eller serviceydelser, herunder sager modtaget telefonisk • Vidensdatabaser fra HP og tredjeparter for visse tredjepartsprodukter, hvor kunderne kan søge efter og hente produktoplysninger, finde svar på supportspørgsmål og deltage i supportfora; denne service kan være begrænset af adgangsrestriktioner fra tredjepart
HP's elektroniske fjernsupportløsning	<p>For udvalgte produkter giver HP's elektroniske fjernsupportløsning adgang til gennemarbejdede løsninger til fejlfinding og reparation. De kan omfatte fjernadgangsløsninger og byde på bekvem administration fra et centralt sted i virksomheden og et samlet overblik over hændelser og supporthistorik for hele virksomheden. En HP-supportspecialist vil kun benytte fjernadgang til systemet med kundens godkendelse. Fjernadgangen til systemet kan give HP's supportspecialister bedre mulighed for fejlfinding og hurtigere problemløsning.</p>

Specifikationer

Tabel 2. Valgfrie serviceydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Forbyggende vedligeholdelse	<p>En autoriseret repræsentant for HP vil besøge kundens adresse med fast aftalte intervaller. For alle produkter (undtagen printere, der kræver forebyggende vedligeholdelse) gælder det, at kunden kontakter HP og anmoder om forebyggende vedligeholdelsesbesøg med de aftalte intervaller. For alle printere, der kræver forbyggende vedligeholdelse, skal kunden kontakte HP for at aftale forebyggende vedligeholdelsesbesøg, når der vises en relevant advarsel på printerens skærm, eller når sideantallet er tæt på sættets sidekapacitet.</p> <p>Under besøget vil den autoriserede repræsentant for HP afgøre, hvor omfattende kontrollen skal være i forbindelse med den forebyggende vedligeholdelse, fx diagnosticering, kontrol af fejlregistrering på dækkede systemer for at finde potentielle hardwareproblemer, og – hvis det er nødvendigt – undersøge mekaniske eller elektroniske klager og rense eller udskifte slidte eller defekte dele eller vedligeholdelsesdele.</p> <p>Repræsentanten kan også kontrollere for potentielle problemer ved at undersøge kabler og stik eller visuelle statusindikatorer på dækket hardware, kontrollere temperatur og luftfugtighed og sammenligne dem med leverandørens anbefalinger og installere relevante forbedringer og påkrævede firmwareopdateringer, hvis det efter HP's mening er nødvendigt for at vedligeholde hardwareproduktet. Repræsentanten kan aflægge en rapport omkring hardwarens tilstand.</p> <p>Forbyggende vedligeholdelse bliver leveret mellem kl. 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP, uanset hvilken åbningstid for dækning, der er valgt.</p> <p>Tilgængelighed og leveret service kan variere alt efter område.</p>
Behold defekte medier	<p>For udvalgte produkter giver denne serviceydelse kunden mulighed for at beholde defekte harddiske og dækkede SSD-/flashdrevkomponenter, som kunden ikke ønsker at udlevere på grund af følsomme data på disken (»diske eller SSD/flashdrev«), der er dækket af denne service. Alle diske eller dækkede SSD/flashdrev på et dækket system skal være omfattet af ordningen »behold defekte medier«.</p>

Garantier for tiden fra opkald til reparation i forbindelse med hardware-support	<p>Der kan vælges en garanti for tiden fra opkald til reparation for dækkede produkter i stedet for en responstid for service på stedet. Ved kritiske hændelser (niveau 1 eller 2) for dækket hardware, der ikke kan løses vha. fjernadgang, vil HP gøre en kommercielt rimelig indsats for at bringe hardwaren tilbage til normal driftstilstand inden for den angivne garanti for tiden fra opkald til reparation. Ved ikke-kritiske hændelser (niveau 3 eller 4) eller på kundens anmodning vil HP samarbejde med kunden om at planlægge en aftalt tid, hvor de afhjælpende foranstaltninger kan påbegyndes, og tiden fra opkald til reparation vil begynde på dette tidspunkt. Niveauerne er defineret i afsnittet »Generelle bestemmelser/andre undtagelser«.</p> <p>Tiden fra opkald til reparation henviser til det tidsrum, der begynder, når det første opkald er modtaget og anerkendt af HP, som beskrevet i afsnittet »Generelle bestemmelser/andre undtagelser«. Tiden fra opkald til reparation slutter, når HP afgør, at hardwaren er repareret, og når den rapporterede hændelse er lukket med en forklaring om, at HP har afgjort, at den ikke kræver indgriben på adressen. Tiden fra opkald til reparation bliver udelukkende målt inden for åbningstiden for dækningen og kan blive overført til næste dag med åbningstid for dækningen.</p> <p>De mulige tider fra opkald til reparation for dækkede produkter findes i tabellen for serviceniveauer. Alle tider fra opkald til reparation er underlagt lokal tilgængelighed. Kontakt et lokalt HP-salgskontor for at få mere at vide.</p> <p>Reparationen betragtes som gennemført, når HP verificerer, at hardwarefunktionsfejlen er rettet, eller hardwaren er blevet udskiftet. HP er ikke ansvarlig for mistede data, og kunden er ansvarlig for at implementere hensigtsmæssige backupprocedurer. HP's verificering kan ske ved udførelsen af en selvttest, når der tændes for enheden, en enkeltstående diagnosticering eller en visuel kontrol af korrekt funktionalitet. HP vil efter eget skøn bestemme, hvilket testniveau der er nødvendigt for at kontrollere, at hardwaren er repareret. HP kan efter eget skøn midlertidigt eller permanent udskifte produktet med henblik på at opfylde den tidsgaranti, der er afgivet. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevnen. De udskiftede produkter tilhører HP.</p> <p>Det vil tage 30 dage fra det tidspunkt, hvor denne service er købt, at oprette og foretage nødvendige gennemgange og procedurer, før garantien for tiden fra opkald til reparation for hardwaren træder i kraft. I denne 30-dages periode og i op til 5 ekstra hverdage efter gennemgangen er afsluttet, vil HP yde service på stedet inden for 4 timer.</p>
Håndtering af udvidet reservedelslager	<p>For at kunne understøtte HP's garantier for tid fra opkald til reparation opretholdes der et lager af vigtige reservedele til kunder med opkald-for-reparation-aftaler. Disse dele vil blive opbevaret på en adresse valgt af HP. Disse dele bliver håndteret på en måde, som sikrer øget udbud af reservedele, og er tilgængelige for HP-autoriserede repræsentanter, der reagerer på berettigede supportanmodninger. Håndtering af udvidet reservedelslager er inkluderet med udvalgte valgfri garantier for tid fra opkald til reparation.</p>
Dækning for hændeligt uheld	<p>For udvalgte produkter kan der blive tilbudt specifikke serviceniveauer, der yder beskyttelse mod hændeligt uheld ved håndtering. Ved dækning for hændeligt uheld er kunden beskyttet mod skader, der skyldes hændeligt uheld ved håndtering af den dækkede hardware, som en del af denne serviceydelse.</p> <p>Hændelige skader defineres som fysisk skade på et produkt forårsaget af eller som følge af en pludselig og uforudset hændelse, forudsat at skaden opstår i forbindelse med regelmæssig brug. Dækkede farer inkluderer utilsigtet spild af væsker i eller på enheden, tab, fald og elektrisk spænding såvel som beskadigede eller ødelagte LCD-skærme og ødelagte dele. Der findes flere oplysninger og undtagelser i forbindelse med beskyttelse mod hændeligt uheld i afsnittet »Servicebegrænsninger«.</p>

Global dækning

Global dækning er tilgængelig i udvalgte lande/geografiske områder. Der findes en detaljeret liste på hp.com/services/travel. Denne liste indeholder oplysninger om hardware-support for rejsende i specifikke geografiske områder, inklusive dækning for hændeligt uheld og mulighed for at beholde defekte medier. Listen over lande/geografiske områder kan ændres uden varsel.

Vi anbefaler, at kunderne kontrollerer den globale dækning på dette websted før afrejse.

Når kunden rejser til disse steder og er uden for det land, hvor produktet oprindeligt blev købt, vil HP:

- Give kunden telefonnummeret til HP Global Solution Centre i de relevante lande/geografiske områder under »Contact HP« på hp.com
- Acceptere opkald fra kunden eller den interne helpdesk i kundens virksomhed i det land/geografiske område, hvor kunden rejser
- Vurdere, hvor alvorlig hardwarefejlen er
- Arrangere service næste hverdag på kundens adresse i det deltagende land/geografiske område eller levere reservedele efter behov
- Leverer de dele, der er nødvendige for at reparere hardwaren i henhold til specifikationerne, under forudsætning af at de lokaliserede dele er til rådighed på stedet

Specifikationer**Tabel 3.** Mulige serviceniveauer

Nogle serviceniveauer er ikke tilgængelige til alle produkter. Det serviceniveau, som kunden har valgt, vil blive specificeret i kundens kontraktokumentation.

Muligheder	Leveringsspecifikationer
Vælg mellem forskellige åbningstider for dækning:	Serviceydelsen er til rådighed på angivne dækningstider og -dage:
Standardåbningstider, standardåbningsdage (9x5)	9 timer om dagen mellem kl. 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, men kan variere i henhold til lokal forretningspraksis.
13 timer, standardåbningsdage (13x5)	13 timer om dagen mellem kl. 08.00 og 21.00 lokal tid, mandag til fredag, men kan variere i henhold til lokal forretningspraksis.
16 timer, standardåbningsdage (16x5)	16 timer om dagen mellem kl. 08.00 og 24.00 lokal tid, mandag til fredag, men kan variere i henhold til lokal forretningspraksis.
24 timer, standardåbningsdage	24 timer om dagen, mandag til søndag, inklusive lukkedage hos HP.
Udvidet åbningstid for dækning	Åbningstiden for dækning bliver udvidet til at omfatte individuelle timer før og efter den valgte åbningstid for dækning.
Udvidet åbningstid (flere dage) for dækning	Åbningstiden for dækning udvides ved at overføre den valgte åbningstid for dækning til flere dage om ugen, inklusive følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Lørdage, undtagen lukkedage hos HP • Søndage (kræver lørdags- og helligdagsdækning) • HP-lukkedage (helligdage), hvis disse falder på en hverdag, der ellers vil være omfattet af den valgte åbningstid for dækning.
Vælg mellem forskellige responstider på stedet:	En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen inden for den angivne tid, efter at opkaldet er modtaget og anerkendt af HP.
Service på stedet inden for 1 time	Service på stedet inden for 1 time
Service på stedet inden for 2 timer	Service på stedet inden for 2 timer
Service på stedet inden for 4 timer	Service på stedet inden for 4 timer
Service på stedet næste dag	Service på stedet inden for næste hverdag
Service på stedet inden for 2 dage	Service på stedet inden for 2 hverdage

Service på stedet inden for 3 dage	Service på stedet inden for 3 hverdage
Service på stedet inden for 5 dage	Service på stedet inden for 5 hverdage
Aftalt tid for service på stedet	En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse for at påbegynde vedligeholdelsesservice mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid ved ugentlige besøg på aftalte hverdage, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.
Vælg mellem forskellige garantier for tid fra opkald til reparation (i stedet for at vælge responstid for reparation på stedet)	Ved kritiske hændelser med dækket hardware, vil HP gøre en kommercielt rimelig indsats for at bringe hardwaren tilbage til normal driftstilstand inden for den angivne tid, efter at det første opkald er modtaget og anerkendt af HP:
4 timer fra opkald til reparation	Reparation gennemført inden for 4 timer i HP's åbningstid
6 timer fra opkald til reparation	Reparation gennemført inden for 6 timer i HP's åbningstid
8 timer fra opkald til reparation	Reparation gennemført inden for 8 timer i HP's åbningstid
24 timer fra opkald til reparation	Reparation er gennemført inden for 24 timer, hvis det er inden for åbningstiden for dækning

Servicebegrænsninger

Efter HP's skøn vil servicen blive leveret ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og -support, serviceydelser leveret på stedet og andre leveringsmetoder for serviceydelser. Andre leveringsmetoder for serviceydelser kan omfatte levering via kurer af kundeudskiftelige dele, såsom et tastatur eller en mus, eller –hvis det er aftalt med kunden – andre dele klassificeret af HP som Customer Self Repair (CSR-dele) eller et komplet erstatningsprodukt. HP vil bestemme, hvilken leveringsmetode der er passende, med henblik på at yde en effektiv og rettidig support og opfylde garantierne for tid fra opkald til reparation, hvis det er relevant.

Hvis kunden accepterer den anbefalede CSR-del, og der bliver leveret en CSR-del, som kan returnere systemet til driftstilstand, gælder niveauet for service på stedet ikke. I de tilfælde er det HP's praksis at sende CSR-dele med ekspresforsendelse til kundens adresse, hvis de er afgørende for, at produktet fungerer. Du kan få mere at vide om CSR-processer og -dele på hp.com/go/selfrepair.

En responstid for service på stedet gælder ikke, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre tidligere beskrevne leveringsmetoder for serviceydelser.

Hvis en gennemgang kræves af HP, vil garantien for tid fra opkald til reparation ikke træde i kraft før fem (5) hverdage, efter at gennemgangen er afsluttet. Derudover forbeholder HP sig ret til at nedgradere servicen til en responstid på stedet eller at annullere servicekontrakten, hvis vigtige anbefalinger efter en gennemgang ikke bliver fulgt inden for det specificerede tidsrum.

Følgende aktiviteter eller situationer vil stoppe beregningen af tid fra opkald til reparation (hvis det er relevant), indtil de er afsluttet eller løst:

- Enhver handling fra en kunde eller en tredjepart eller manglende handling, der påvirker reparationsprocessen
- Eventuelle automatiske eller manuelle gendannelsesprocesser, der er udløst af hardwarefejlen, såsom mekanismer til genopbygning af diske, skåneprocedurer eller beskyttelsesforanstaltninger ifm. dataintegritet
- Andre aktiviteter, der ikke er specifikke for hardwarereparationen, men nødvendige for at kontrollere, at hardwarefejlen er udbedret, såsom genstart af styresystemet

HP forbeholder sig ret til at ændre garantien for tid fra opkald til reparation, når det gælder kundens specifikke produktkonfiguration, placering og miljø. Denne bliver etableret på tidspunktet for bestilling af supportaftalen og afhænger af udbuddet af ressourcer.

En garanti for tid fra opkald til reparation gælder ikke, når kunden vælger at få HP til at forlænge diagnoseperioden i stedet for at gennemføre de anbefalede gendannelsesprocesser.

Hvis kunden anmoder om en planlagt service, begynder beregningen af tiden fra opkald til reparation på det aftalte tidspunkt.

Følgende aktiviteter er undtaget fra denne serviceydelse:

- Backup, gendannelse og support af operativsystemet, anden software samt data
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, som kunden anmoder om eller kræver
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer
- Service påkrævet, fordi kunden ikke har installeret eller gennemført systemrettelser, -reparation, -patch eller -modifikationer, der er leveret til kunden af HP
- Service, der er nødvendig, fordi kunden ikke har udført handlinger, der tidligere er anbefalet af HP
- Serviceydelser, der efter HP's mening er påkrævet på grund af u hensigtsmæssig behandling eller brug af produkter
- Serviceydelser, der efter HP's mening er påkrævet efter uautoriserede forsøg fra en person, der ikke er HP-medarbejder, på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software

For HP POS-systemer og sammensatte produktløsninger, såsom løsninger til detailhandlen, kiosker eller servicevogne, kan serviceydelsen kun udføres på baseenhedens adresse. Service på tilsluttet eksternt udstyr vil blive leveret ved forsendelse af reservedele eller komplette erstatningsprodukter, som skal installeres af kunden selv eller af den tekniske kurer, der leverer delen eller produktet.

Begrænsninger for serviceydelsen Behold defekte medier

Serviceydelsen, der giver mulighed for at beholde defekte medier, gælder kun for udvalgte dataopbevaringskomponenter, der bliver udskiftet af HP på grund af funktionsfejl. Den gælder ikke i forbindelse med udskiftning af dataopbevaringskomponenter uden funktionsfejl.

Dataopbevaringskomponenter, der er specificeret af HP som forbrugsvarer og/eller udstyr, der har nået den maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale grænse for brug, som er angivet i fabrikantens brugervejledning for produktet, specifikationer eller på det tekniske dataark for produktet, er ikke dækket af denne service.

Serviceydelsen Behold defekte medier for ekstraudstyr, der af HP er angivet som krævende en separat dækning, hvis denne er tilgængelig, skal konfigureres og købes separat.

Fejlratene på disse komponenter bliver konstant overvåget, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HP med rimelighed mener, at kunden misbruger serviceydelsen Behold defekte medier (fx hvis udskiftningen af defekte dataopbevaringskomponenter overstiger fejlraten for det pågældende system).

Undtagelser for serviceydelsen Dækning af skader ved hændeligt uheld

Berettigelse til køb af serviceydelsen Dækning af skader ved hændeligt uheld kræver, at produktet er dækket af en fabriksgaranti eller en garantiforlængelse, der har en dækningsvarighed, der er lig med eller længere end dækningen for hændeligt uheld. Serviceydelsen Dækning af skader ved hændeligt uheld giver beskyttelse mod pludselige og uforudsete utilsigtede skader forårsaget af håndtering, forudsat at skaden opstår under almindelig brug. Den dækker ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal slitage; ændring i farve, tekstur eller overflade; gradvis forringelse; rust; støv; eller korrosion
- Brand, bilulykker eller ulykker i hjemmet (i tilfælde, hvor nævnte ulykker er dækket af en forsikring eller anden produktgaranti), naturkatastrofer (herunder – uden begrænsning – oversvømmelser) eller enhver anden fare, der oprinder uden for produktet

- Udsættelse for vejr- og miljømæssige forhold, der ligger uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk skadelige) materialer, operatørs uagtsomhed, forkert brug, forkert håndtering, forkert strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg på at reparere, forkerte og uautoriserede modifikationer på udstyr, vedhæftede filer eller installationer, hævværk, dyre- eller insektangreb eller skadedyrangreb, defekte batterier, batterilækage eller manglende vedligeholdelse i forhold til producentens specifikationer (herunder brug af uhensigtsmæssige rensmidler)
- Fejl i produktdesign, -konstruktion, -programmering eller -vejledninger
- Vedligeholdelse, reparation eller ombytning nødvendiggjort af tab eller skade som følge af andet end normal brug, opbevaring og drift af produktet i overensstemmelse med fabrikantens specifikationer og brugervejledningen
- Tyveri, tab, mystisk forsvinden eller forlængning
- Tab eller beskadigelse af data; driftsforstyrrelser
- Svig (herunder – men ikke begrænset til – forkert, misvisende, fejlagtig eller ufuldstændig redegørelse for, hvordan udstyret er blevet beskadiget til kundens klagebehandler, servicevirksomheden eller HP)
- Utilsigtet eller anden skade på produktet, der er af kosmetisk karakter, dvs. skader, som ikke påvirker computerens drift og funktion
- Mangler ved computerskærmen, herunder –men ikke begrænset til –»fastbrænding« og manglende pixels, der skyldes normal brug og drift af produktet
- Skader på produkt(er), hvis serienumre er fjernet eller ændret
- Skader eller udstyrssvigt, der er dækket af producentens garanti, tilbagekaldelse eller opslag fra fabrikken
- Skader forårsaget under kundens forsendelse af det dækkede produkt til eller fra en anden adresse
- Skader på hardware, software, medier, data m.v., der har årsager, som omfatter – men ikke er begrænset til – virus; applikationsprogrammer; netværksprogrammer; opgraderinger; formatering af enhver art; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller proprietære data; enhver form for service på, konfiguration, installation eller geninstallation af software eller data; eller brug af beskadigede eller defekte medier
- Enhver og alle allerede eksisterende forhold, der fandt sted (dvs. skete) før datoen for købet af HP-servicekontrakten
- Produktforældelse
- Alt udstyr, som flyttes uden for det land, hvor det er købt, og som ikke er omfattet af serviceniveauet Global dækning og af Dækning af skader ved hændeligt uheld
- Beskadigede eller defekte LCD-skærme, når fejlen skyldes misbrug, eller hvis det på anden måde er ekskluderet herfra
- Tilsigtet skade, der resulterer i en revnet eller beskadiget skærm eller computerskærm
- Skade forårsaget af politiaktion, erklæret eller uerklæret krig, atomulykker eller terrorisme
- Enhver ændring eller modifikation af det dækkede produkt
- Uforklarlig eller mystisk forsvinden eller enhver forsætlig handling udført med henblik på at forårsage skade på det dækkede produkt
- Uforsvarlig, uagtsom eller voldsom håndtering eller brug af produktet; hvis beskyttende elementer, såsom beskyttelsesovertræk, etuier eller poser osv., blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med det dækkede produkt, skal kunden kontinuerligt bruge dette tilbehør til at beskytte mod skader på det dækkede udstyr for at være berettiget til dækning ved hændeligt uheld; uforsvarlig, uagtsom eller voldsom brug omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og brug af det eller de dækkede produkter på en skadelig eller aggressiv måde, der kan medføre beskadigelse, og enhver forsætlig beskadigelse af produktet; eventuelle skader som følge af sådanne handlinger er IKKE omfattet af denne dækning ved hændelige uheld.

For HP's kommercielle produkter og forbrugerprodukter dækker beskyttelsen mod hændeligt uheld i forbindelse med håndtering kun for ét produkt pr. periode på 12 måneder, der begynder på HP-servicekontraktens startdato.

Når den beskrevne grænse er nået, vil omkostningerne i forbindelse med yderligere krav blive faktureret på basis af time- og materialeforbrug, men alle andre dele af den købte HP-servicekontrakt vil fortsat gælde, medmindre andet er specifikt dokumenteret i det land, hvor produktet er købt.

For kunder, der tidligere har haft et ualmindeligt højt antal krav, forbeholder HP sig ret til at nægte at acceptere forespørgslen om køb af dækning ved hændeligt uheld i forbindelse med håndtering.

Begrænsninger i forbindelse med global dækning:

Når kunden rejser uden for det land, hvor enheden er købt, vil den beskrevne support kun blive givet i de lande og områder, der er på listen over deltagende lande/områder. Du finder en opdateret liste på hp.com/services/travel. Under denne aftale er der ikke adgang til support i lande/geografiske områder, som ikke står på listen. Det kan dog være muligt at opnå et lavere serviceniveau nogle af de steder, der ikke står på listen.

Hvis nødvendige dele, som fx særlige sprog- eller landespecifikke dele, ikke er til rådighed, har kunden følgende muligheder:

- Udsætte anmodningen om support, indtil kunden er tilbage i det land, hvor produktet oprindeligt blev købt.
- Godkende udskiftningen af den defekte fremmede del med en lokal del.

Særlige sprog- eller landespecifikke dele såsom ikke-internationale engelske tastaturer, tastaturer, der ikke er på lokale sprog, og særlige lokale strømforsyninger er som regel ikke til rådighed, når du rejser internationalt, og de er ikke dækket under vilkår og betingelser for denne aftale, undtagen inden for oprindelseslandets grænser.

Anmodning om support uden for oprindelseslandet er begrænset til kun at omfatte basisenheden. Support til eksterne skærme gives kun i det land, hvor produktet oprindeligt er købt, hvis denne yderligere dækning er valgt. Dockingstationen eller portreplikatoren er dækket inden for det land, hvor HP-servicekontrakten blev købt, men dækning gives ikke, når du rejser uden for det land.

Det er kun HP-udstyr, der er omfattet af denne support.

Udrykningsområder

Alle responstider for hardware-service gælder kun for adresser, der ligger under 40 kilometer (25 miles) fra et HP-supportcenter. Kørsel til adresser, der ligger inden for 320 km (200 miles) fra et HP-supportcenter, sker uden yderligere fakturering. Hvis adressen ligger mere end 320 km (200 miles) fra et HP-supportcenter, vil kunden blive faktureret for kørselsomkostningerne.

Hvis produktet befinder sig eller skal installeres uden for det specificerede rejseområde, eller hvis adressen ikke er tilgængelig med køretøj og derfor kræver særlig adgang (fx olieplatforme, skibe, øde ørkenområder etc.), kan servicen være underlagt yderligere supportomkostninger, længere responstider, reducerede åbningstider for dækning eller afhentning og returnering i henhold til HP's beslutning. Du kan få mere at vide om de lokale supportmuligheder hos den lokale HP-repræsentant.

Udrykningsområder og omkostninger kan variere alt efter geografisk område. Responstider til adresser, der ligger mere end 40 km (25 miles) fra et HP-supportcenter, vil have andre responstider pga. længere køretid, som vist i tabellen nedenfor.

Afstand fra et HP-supportcenter	Service på stedet inden for 1 time	Service på stedet inden for 2 timer	Service på stedet inden for 4 timer	Service på stedet næste dag eller senere
0–40 km (25 miles)	1 time	2 timer	4 timer	Næste/.2./3./5. dækningsdag
41–80 km (26–50 miles)	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængelighed af ressourcer.	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængelighed af ressourcer.	4 timer	Næste/.2./3./5. dækningsdag
81–160 km (51–100 miles)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	4 timer	Næste/.2./3./5. dækningsdag
161–320 km (101–200 miles)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	8 timer	1 yderligere dækningsdag
321–480 km (201–300 miles)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængelighed af ressourcer.	2 yderligere dækningsdage
Over 480 km (300 miles)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængelighed af ressourcer.	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængeligheden af ressourcer.

En garanti for tid fra opkald til reparation er tilgængelig for adresser, der ligger inden for en radius af 80 km (50 miles) fra et HP-supportcenter.

For adresser, der ligger fra 81 til 160 km (51 til 100 miles) fra et HP-supportcenter, gælder en justeret garanti for tid fra opkald til reparation for hardwaren, som vist i tabellen nedenfor.

Garantien for tid fra opkald til reparation for hardwaren er ikke tilgængelig for adresser, der ligger mere end 160 km (100 miles) fra et HP-supportcenter.

Afstand fra et HP-supportcenter	4-timers garanti for tid fra opkald til reparation for hardware	6-timers garanti for tid fra opkald til reparation for hardware	8-timers garanti for tid fra opkald til reparation for hardware	24-timers garanti for tid fra opkald til reparation for hardware
0–80 km (0–50 miles)	4 timer	6 timer	8 timer	24 timer
81–160 km (51–100 miles)	6 timer	8 timer	10 timer	24 timer
Over 160 km (100 miles)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig

Forudsætninger

Kunden skal retmæssigt have erhvervet licensen til eventuel underliggende firmware, der vil blive dækket af disse serviceydelser.

For mulighederne for responstid på hardware anbefaler HP på det kraftigste, at kunden installerer passende HP-fjernsupportsløsninger med en sikker forbindelse til HP, så serviceydelserne kan leveres. I forbindelse med garantier for tid fra opkald til reparation kræver HP, at kunden installerer og bruger passende HP-fjernsupportsløsninger med en sikker forbindelse til HP, så serviceydelserne kan leveres. Kontakt venligst din lokale HP-repræsentant for yderligere information om krav, specifikationer og undtagelser. Hvis kunden ikke aktiverer de relevante HP-fjernsupportsløsninger, kan HP ikke levere den service, der er defineret, og er ikke forpligtet til at gøre det. Der vil blive opkrævet yderligere gebyrer på tidspunktet for installation på stedet af firmware, som kunden ikke selv kan installere, hvis kunden ikke har aktiveret de relevante HP-fjernsupportsløsninger i de tilfælde, hvor de anbefales og er tilgængelige. Installation af firmware, som kunden selv kan installere, er kundens ansvar. Der vil blive opkrævet yderligere gebyrer, hvis kunden ønsker, at HP skal installere firmware- og softwareopdateringer, som kunden selv kan installere. Kunden vil blive opkrævet eventuelle yderligere gebyrer i forhold til tids- og materialeforbrug, medmindre der foreligger en tidligere skriftlig, godkendt aftale mellem HP og kunden.

HP kan efter eget skøn kræve en gennemgang af de dækkede produkter. Hvis en sådan gennemgang er påkrævet, vil en autoriseret repræsentant fra HP kontakte kunden, og kunden vil give tilladelse til at foretage en gennemgang inden for 30 dage. Under denne gennemgang vil oplysninger om nøgleelementer i systemkonfigurationen blive indsamlet, og der vil blive gjort status over de dækkede produkter. De indsamlede oplysninger fra gennemgangen giver HP mulighed for at planlægge og vedligeholde reservedelslageret på et passende niveau og sted, og gør det muligt for HP at overskue og foretage fejlfinding ved eventuelle fremtidige hardwareproblemer, så reparationer kan udføres så hurtigt og effektivt som muligt. Efter HP's eget skøn kan gennemgangen udføres på adressen, via fjernadgang til systemet, via andre værktøjer til gennemgang vha. fjernadgang eller over telefonen.

Hvis en gennemgang bliver krævet af HP, vil det tage 30 dage fra det tidspunkt, denne service er købt, at arrangere og foretage den nødvendige gennemgang og de processer, der skal være gennemgået, før garantien for tid fra opkald til reparation for hardwaren træder i kraft. Garantien for tid fra opkald til reparation for hardwaren vil ikke træde i kraft før fem (5) hverdage, efter at gennemgangen er afsluttet. Indtil dette tidspunkt vil den dækkede hardware været omfattet af et serviceniveau, der sikrer service på stedet inden for 4 timer.

Derudover forbeholder HP sig ret til at nedgradere servicen til en responstid på stedet eller at annullere servicekontrakten, hvis vigtige anbefalinger efter gennemgangen ikke bliver fulgt inden for det specificerede tidsrum, medmindre denne forsinkelse er forårsaget af HP.

Kundeansvar

Hvis kunden ikke handler ud fra det angivne kundeansvar efter HP's skøn, vil HP eller en HP-autoriseret serviceudbyder i) ikke være forpligtet til at levere de serviceydelser, der er beskrevet, eller ii) udføre en sådan service på kundens regning til de gældende tids- og materiel-satser.

Garantien for tid fra opkald til reparation er under forudsætning af, at kunden giver umiddelbar og ubegrænset adgang til systemet efter HP's ønske. Garantien for tid fra opkald til reparation gælder ikke, hvis adgangen til systemet, herunder fysisk gennemgang, fejlfinding via fjernadgang og hardwarediagnosticering, er forsinket eller bliver nægtet. Hvis kunden anmoder om planlagt service, begynder tiden fra opkald til reparation på det aftalte tidspunkt.

I forbindelse med de forskellige muligheder for responstider for hardware og garantier for tid fra opkald til reparation for hardware anbefaler HP på det kraftigste, at kunden installerer passende HP-fjernsupportsløsninger med en sikker forbindelse til HP og giver adgang til alle de nødvendige ressourcer i henhold til HP's aftale om fjernsupportsløsninger, så serviceydelserne kan leveres. Når en HP-fjernsupportløsning er installeret, skal kunden også holde de kontaktoplysninger i fjernsupportløsningen, som HP bruger til at respondere i forbindelse med fejl på enheder, opdateret. Kontakt venligst din lokale HP-repræsentant for yderligere information om krav, specifikationer og undtagelser.

Kunden er ansvarlig for at registrere sig til HP's elektroniske løsning for derigennem at få adgang til særlig produktinformation og modtage proaktive beskeder eller anden tilgængelig support.

Efter anmodning fra HP vil kunden være forpligtet til at understøtte HP's fjernløsning af problemet. Kunden skal:

- Afgive alle nødvendige oplysninger, for at HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport, og gøre det muligt for HP at afgøre, hvilket supportniveau kunden er berettiget til
- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden selv
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer, på anmodning fra HP

Kunden er ansvarlig for rettidigt at installere kritiske firmwareopdateringer, som kan installeres af kunden selv, samt CSR-dele og erstatningsprodukter, der bliver leveret til kunden.

Kunden accepterer, at der vil blive opkrævet yderligere gebyrer, hvis kunden ønsker, at HP skal installere firmware- og softwareopdateringer, som kan installeres af kunden selv. Opkrævning af eventuelle yderligere gebyrer vil ske i forhold til tids- og materialeforbrug, medmindre der foreligger en tidligere skriftlig, godkendt aftale mellem HP og kunden.

I tilfælde, hvor CSR-dele eller erstatningsprodukter bliver sendt til kunden for at løse et problem, er kunden ansvarlig for at returnere den defekte del eller produktet inden for et tidsrum, der er angivet af HP. I tilfælde af, at HP ikke modtager den defekte del eller produktet inden for det angivne tidsrum, eller hvis delen eller produktet er afmagnetiseret eller på anden måde fysisk beskadiget ved modtagelse, vil kunden være forpligtet til at betale HP's listeprijs for den mangelfulde del eller produktet, som bestemt af HP.

Kunden er ansvarlig for sikkerheden i forbindelse med kundens ejendomsret og fortrolige oplysninger. Kunden er ansvarlig for korrekt oprydning eller fjernelse af data fra produkter, der kan blive udskiftet og returneret til HP som en del af reparationsprocessen, for at sikre beskyttelsen af kundens data. For at få mere at vide om kundens ansvar, inklusive det ansvar, der er beskrevet i HP's retningslinjer for rengøring af medier og politik for håndtering af medier for healthcare-kunder, kan du besøge hp.com/go/mediahandling.

Hvis kunden vælger at beholde reservedele, der er dækket af servicen for defekte medier, der giver mulighed for at beholde defekte medier, er det kundens ansvar, at:

- Beholde dækkede dataopbevaringskomponenter, der erstattes under levering af support fra HP
- Sørge for, at alle kundefølsomme data på den tilbageholdte komponent bliver destrueret eller forbliver sikre
- Have en godkendt repræsentant til stede for at beholde den defekte dataopbevaringskomponent, acceptere erstatningskomponenten, give HP identifikationsoplysninger, såsom serienummeret for hver komponent, der bliver beholdt, og efter anmodning fra HP udfylde et dokument fra HP, der anerkender tilbageholdelse af den dataopbevarende komponent
- Ødelægge lagrede data på den tilbageholdte komponent og/eller sikre, at de ikke tages i brug igen
- Bortskaffe alle lagrede dataopbevaringskomponenter i overensstemmelse med gældende miljølove og -regler

Hvis dataopbevaringskomponenter leveres af HP til kunden som låneenheder, leje- eller leasingprodukter, skal kunden straks returnere udskiftningskomponenterne ved udløb eller ophør af support fra HP. Kunden vil være eneansvarlig for at fjerne alle følsomme data inden returnering af sådanne lånte, lejede eller leasede komponenter eller produkter til HP, og HP er ikke ansvarlig for at opretholde fortroligheden eller beskytte følsomme data, der forbliver på sådanne komponenter.

Med HP Contractual Care-tjenester, der omfatter serviceydelsen hændeligt uheld ved håndtering, er det kundens ansvar at indberette utilsigtede skader til HP senest 30 dage efter hændelsesdatoen, så HP kan fremskynde systemreparationer. HP forbeholder sig ret til at nægte reparation under dette dækningsprogram for skader på systemer, hvor hændelsen er blevet rapporteret mere end 30 dage efter hændelsesdatoen. Hvis beskyttende elementer, såsom beskyttelsesovertræk, etuier eller poser osv., blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med det dækkede produkt, skal kunden fortsat bruge dette tilbehør til at beskytte det dækkede udstyr mod skader.

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

HP vil anerkende et opkald ved at åbne en sag, kommunikere sagsnummeret til kunden og bekræfte alvoren af kundens hændelse og den tid, det vil tage at påbegynde afhjælpende foranstaltninger. Bemærk: Ved hændelser, der er modtaget via HP's elektroniske fjernsupportløsninger, er HP forpligtet til at kontakte kunden, afgøre alvoren af hændelsen med kunden og aftale adgang til systemet, før tiden fra opkald til reparation for hardwaren eller responstiden for hardwareservice på stedet kan begynde.

Responstiden for hardware-support på stedet og garantien for tid fra opkald til reparation kan variere, alt efter hvor alvorlig hændelsen er. Kunden afgør niveauet for, hvor alvorlig hændelsen er.

Hændelsens niveau er defineret som:

- Niveau 1 – Afgørende for driften: for eksempel hvis produktionsmiljøet er nede; produktionssystemerne eller produktionsprogrammerne er nede/i alvorlig fare; databeskadigelse/tab eller risiko; driften er hårdt ramt; sikkerhedsproblemer
- Niveau 2 – Kritisk uregelmæssighed: for eksempel hvis produktionsmiljøet er alvorligt svækket; produktionssystemet eller produktionsprogrammerne er afbrudt/kompromitteret; risiko for tilbagefald; betydelig indvirkning på driften
- Niveau 3 – Normal: for eksempel hvis et ikke-produktionssystem (fx et testsystem) er nede eller forringet; produktionssystemet eller produktionsprogrammer fungerer uregelmæssigt, men problemerne kan omgås; ikke-kritisk funktionalitet er mistet; begrænset indvirkning på driften
- Niveau 4 – Lav: for eksempel ingen indvirkning på driften eller brugerne

Bestillingsinformation

Hvis produkter indeholder individuelt solgte og understøttede enheder eller tilbehør, skal alle individuelt solgte og understøttede enheder eller tilbehør være på kontrakt og på samme serviceniveau som basisproduktet, hvis det pågældende serviceniveau er tilgængeligt for enhederne eller tilbehøret.

Hvis en kunde skal være berettiget til et serviceniveau med planlagt responstid på stedet, skal de månedlige gebyrer for produkter omfattet af dette serviceniveau på en specifik adresse overstige et minimumsbeløb.

Planlagt responstid på stedet er kun tilgængelig med standardåbningstider/standardåbningsdage for dækning; udvidelse af åbningstider for dækning er ikke gældende.

Åbningstider for dækning skal være sammenhængende og skal inkludere standardåbningstider og standardåbningsdage. Hvis dækningen bliver udvidet til at omfatte yderligere dækningstider og -dage, skal de samme dækningstider vælges for alle dage med dækning.

Garantier for tid fra opkald til reparation vælges i stedet for responstid på stedet. Kunden kan ikke vælge både garantier for responstid på stedet og tid fra opkald til reparation for det samme produkt.

Håndtering af udvidet reservedelslager er inkluderet med udvalgte valgfrie garantier for tid fra opkald til reparation og kan ikke bestilles særskilt.

HP's hardware-support på stedet er tilgængelig som en fuldt konfigurerbar serviceydelse (visse regler for konfiguration gælder, som tidligere beskrevet) eller kan købes som en servicepakke med prækonfigurerede serviceniveauer og begrænsede valgfrie muligheder.

Tilgængeligheden af serviceydelser og -niveauer kan variere afhængigt af lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter, forpligtelser og geografiske områder. Du kan få mere at vide om bestilling af HP's hardware-support på stedet ved at kontakte en lokal HP-salgrepræsentant og referere til følgende produktnumre:

- HA151AC: Komplet konfigurerbar HP-hardware-support på stedet
- HA101PC: HP PC Print-hardware-support på stedet med responstid næste hverdag på stedet, standardåbningstider (9x5)
- HA116PC: HP PC Print-hardware-support på stedet med responstid inden 4 timer på stedet, standardåbningstider (9x5)
- HA103PC: HP PC Print-hardware-support på stedet med responstid inden 4 timer på stedet, udvidede åbningstider (13x5)
- HA104PC: HP PC Print-hardware-support på stedet med responstid inden 4 timer på stedet, 24x7
- HA105PC: HP PC Print-hardware-support på stedet med garanti for tid fra opkald til reparation på 6 timer, 24x7

Yderligere oplysninger

Du kan få mere at vide om HP-tjenester ved at kontakte et af salgskontorerne verden over eller besøge en af følgende hjemmesider:

hp.com/services/support

Modtag opdateringer hp.com/go/getupdated

HP-tjenester er underlagt HP's vilkår og betingelser, som følger med tjenesteydelsen eller oplyses til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til gældende lokale love, og disse rettigheder er ikke på nogen måde påvirket af HP's vilkår og betingelser for serviceydelser eller HP's begrænsede garanti, der følger med et HP-produkt.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester er angivet i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med sådanne produkter og tjenester. Intet heri må fortolkes som udgørende en yderligere garanti eller betingelse, udtrykt eller antydning, de facto eller lovmæssigt. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

