

# HP maskinvarestøtte på stedet



## HP serviceavtale

### Tjenesten inkluderer

- Fjerndiagnostisering og -støtte
- Maskinvarestøtte på stedet
- Erstatningsdeler og materialer
- Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter
- Valg av dekningsvinduer
- Valg av responstid for maskinvarestøtte
- Periodisk vedlikehold (inkludert kun for kvalifiserte produkter)
- Administrasjon av opptrapping
- Tilgang til elektronisk støtteinformasjon og tjenester
- HP elektronisk fjernstøtte (kun for kvalifiserte produkter)
- Preventivt vedlikehold (valgfritt kun for kvalifiserte produkter)
- Behold defekte medier (valgfritt kun for kvalifiserte produkter)
- Tidsgaranti for ring-for-reparasjon for maskinvare (valgfritt kun for kvalifiserte produkter)
- Forbedret delelageradministrasjon (leveres med utvalgt, valgfri ring-for-reparasjon-avtale)
- Uhellbeskyttelse (valgfritt kun for kvalifiserte produkter i visse land)
- Global dekning (valgfritt kun for kvalifiserte produkter i visse land)

### Tjenesteoversikt

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

Du har fleksibiliteten til å velge mellom ulike servicepakker med forhåndsdefinerte servicenivåer eller angi støttebehovene dine ved å konfigurere valgfrie servicetjenester og velge mellom ulike alternativer for responstid og dekningsvindu.

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

### Spesifikasjoner

Tabell 1. Tjenestefunksjoner

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

---

**Maskinvarestøtte på stedet, fortsatt**

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

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

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

---

**Erstatningsdeler og materialer**

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

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

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

---

**Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter**

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

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

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

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

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

---

<b>Dekningsvindu</b>	<p>Dekningsvinduet spesifiserer tidsrommet den beskrevne tjenesten kan tilbys som fjernreparasjon eller fjernstøtte.</p> <p>Henveler som mottas utenfor dette dekningsvinduet, vil bli registrert på det tidspunktet samtalen mottas av HP, men vil ikke bli anerkjent som beskrevet i delen «Generelle vilkår/Andre unntak» før den neste dagen kunden har et dekningsvindu.</p> <p>Alternativer for dekningsvinduer som er tilgjengelig for kvalifiserte produkter er spesifisert i tabellen over tilgjengelige tjenestenivåer.</p> <p>Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om servicetilgjengelighet.</p>
<b>Valg av responstid på stedet for maskinvarestøtte</b>	<p>For hendelser med dekket maskinvare som ikke kan løses eksternt, vil HP iverksette rimelige tiltak for å møte på stedet innen angitt responstid.</p> <p>Responstid på stedet angir tidsperioden som starter når den første henvendelsen er mottatt og bekreftet av HP, som beskrevet i delen «Generelle vilkår/Andre unntak». Responstid på stedet avsluttes når en autorisert HP-representant møter opp hos kunden, eller når den rapporterte hendelsen avsluttes på grunnlag av at HP fastslår at hendelsen for øyeblikket ikke krever håndtering på stedet.</p> <p>Responstiden måles kun innen dekningsvinduet og kan overføres til den neste dagen kunden har et dekningsvindu. Alternativer for responstid som er tilgjengelig for kvalifiserte produkter er spesifisert i tabellen over tilgjengelige tjenestenivåer. Alle responstider avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om servicetilgjengelighet.</p>
<b>Periodisk vedlikehold</b>	<p>For visse kvalifiserte vannkjølte produkter vil HP besørge periodisk vedlikehold. Hyppigheten og omfanget av disse periodiske vedlikeholdstjenestene bestemmes av vedlikeholdsplanen for produktet, som er angitt i produktokumentasjonen.</p> <p>Dersom periodisk vedlikehold er inkludert, kontakter en autorisert HP-representant kunden, og kunden avtaler et tidspunkt for det periodiske vedlikeholdet i samråd med HP-representanten. Dette skal være i HPs standard arbeidstid, ikke i HPs ferieperiode, og innenfor intervallene som går frem av vedlikeholdsplanen for produktet, med mindre annet er skriftlig avtalt med HP. For tjenester og service som ytes utenfor HPs standard arbeidstid, kan det påløpe ekstrakostnader.</p> <p>HP skal planlegge det nødvendige periodiske vedlikeholdet samt kartlegge og formidle eventuelle forutsetninger til kunden på det tidspunktet kunden kontaktes for å avtale vedlikeholdet. Kunden må besørge tilgang til produktet, sørge for at forutsetningene er innfridd, samt besørge eventuelle forbruksvarer som kreves for å utføre vedlikeholdsarbeidet, f.eks. filtre og kjemikalier.</p> <p>Kontakt HP-salgrepresentanten din for mer informasjon om hvilke produkter som kvalifiserer for slikt periodisk vedlikehold.</p>
<b>Administrasjon av opptrapping</b>	<p>HP har etablert formelle opptrappingsprosedyrer for å forenkle løsning av komplekse hendelser. Den lokale HP-ledelsen vil koordinere hendelsens opptrapping og innhente de nødvendige kvalifiserte HP-ressursene og/eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsningen.</p>
<b>Tilgang til elektronisk støtteinformasjon og tjenester</b>	<p>Som en del av denne servicen gir HP kunden tilgang til visse kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Kunden har tilgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visse funksjoner som er gjort tilgjengelig for registrerte brukere, for eksempel abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i støttefora for å løse problemer og dele erfaringer med andre registrerte brukere</li> <li>• Utvidet nettbasert søk i tekniske støttedokumenter for raskere problemløsning</li> </ul>

<b>Tilgang til elektronisk støtteinformasjon og tjenester (fortsett)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enkelte HP-eide diagnoseverktøy med passordtilgang</li> <li>• Et nettbasert verktøy for innsending av spørsmål direkte til HP. Verktøyet bidrar til rask problemløsning ved en prekvalifiseringsprosess som formidler forespørselen om støtte eller service til en kvalifisert ressurs som kan svare på spørsmålet. Verktøyet gir også status for alle innsendte forespørsler om støtte eller service, inkludert tilfeller sendt via telefon</li> <li>• HPs og tredjeparts kunnskapsdatabaser for visse tredjepartsprodukter, hvor kunder kan søke etter og hente produktinformasjon, finne svar på spørsmål og delta i støttefora; denne tjenesten kan begrenses av tredjeparts tilgangsbegrensninger</li> </ul>
<b>HPs elektroniske fjernstøtteløsning</b>	<p>HPs elektroniske fjernstøtteløsning gir god feilsøking og reparasjonsmuligheter for kvalifiserte produkter. Kan inneholde fjernløsninger for systemtilgang og kan tilby praktisk, sentral administrasjon og tilgang til historikk samt av åpne hendelser. En HP-støttespesialist vil kun benytte seg av fjernstyrt tilgang med kundens tillatelse. Fjernsystemtilgang kan hjelpe HPs støttespesialist til å yte mer effektiv feilsøking og raskere problemløsning.</p>

## Spesifikasjoner

**Tabell 2.** Servicetjenester

Funksjon	Leveringsinformasjon
<b>Forebyggende vedlikehold</b>	<p>En autorisert HP-representant vil besøke kundens anlegg i henhold til regelmessige vedlikeholdsintervaller. For alle produkter som krever forebyggende vedlikehold, unntatt skrivere, skal kunden kontakte HP og avtale et forebyggende vedlikeholdsbesøk i henhold til angitte intervaller. For alle skrivere som krever forebyggende vedlikehold, skal kunden kontakte HP og avtale et forebyggende vedlikeholdsbesøk når skriveren viser et slikt varsel eller når sideantallet nærmer seg kapasiteten.</p> <p>Under besøket skal den autoriserte HP-representanten fastsette hvilket kontrollnivå som skal utføres for det forebyggende vedlikeholdet, slik som diagnostikk, kontroll av feillogger på dekkede systemer for å avdekke potensielle maskinwareproblemer, og – ved behov – behandle klager på mekaniske eller elektroniske systemer samt rengjøre eller skifte slitte eller defekte deler eller vedlikeholdsdeler.</p> <p>Representanten kan også se etter potensielle problemer ved å inspisere kabler og kabelforbindelser eller visuelle statusindikatorer på dekket maskinware, kontrollere temperatur- og fuktinnivå og sammenligne disse med leverandørens anbefalinger, samt installere aktuelle forbedringer og fastvareoppdateringer som HP har fastslått at kreves for å vedlikeholde maskinwareproduktet. Representanten kan utstede en sluttrapport vedrørende maskinwarens tilstand.</p> <p>Forebyggende vedlikeholdstjenester leveres mellom 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, unntatt i HPs ferieperiode, uavhengig av det valgte dekningsvinduet.</p> <p>Tilgjengelighet og leveranser kan variere fra region til region.</p>
<b>Beholde defekte medier</b>	<p>For kvalifiserte produkter gir denne tjenesten kunden mulighet til å beholde defekte harddisker eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner som kunden ikke ønsker å gi avkall på grunnet sensitivt datainnhold på disken («Disk eller SSD-/Flash-stasjon») som omfattes av denne tjenesten. Alle disk eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner på dekket system må innlemmes i «Beholde defekte medier»-tjenesten.</p>

<b>Tidsgaranti for ring-for-reparasjon for maskinvare</b>	<p>En tidsgaranti for ring-for-reparasjon kan velges for kvalifiserte produkter i stedet for responstid på stedet. Dersom kritiske hendelser (alvorlighetsgrad 1 eller 2) på dekket maskinvare ikke kan løses eksternt, vil HP ta i bruk kommersielt forsvarlige ressurser for å sette den dekkede maskinvaren tilbake i driftsmessig stand innenfor den angitte tidsgarantien for ring-for-reparasjon. Ved ikke-kritiske hendelser (alvorlighetsgrad 3 eller 4) eller på kundens forespørsel vil HP samarbeide med kunden for å avtale tid for iverksetting av utbedringstiltak, og tidsgarantien for ring-for-reparasjon vil da starte på det avtalte tidspunktet. Hendelsens alvorlighetsgrad er definert under «Generelle vilkår/Andre unntak».</p> <p>Tidsrammen for ring-for-reparasjon angir tidsperioden som starter når den første henvendelsen er mottatt og bekreftet av HP, som beskrevet i delen «Generelle vilkår/Andre unntak». Ring-for-reparasjon-tiden avsluttes når HP fastslår at maskinvaren er reparert, eller når den rapporterte hendelsen lukkes av den årsak at HP har fastslått at det for øyeblikket ikke kreves tiltak på stedet. Ring-for-reparasjon måles kun innenfor dekningsvinduet og kan overføres til neste dag kunden har et dekningsvindu.</p> <p>Alternativer for tidsrammer ved ring-for-reparasjon som er tilgjengelig for kvalifiserte produkter er spesifisert i tabellen over tilgjengelige tjenestenivåer. Alle tidsrammer for ring-for-reparasjon avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for mer informasjon.</p> <p>Reparasjonen anses som fullført når HP har bekreftet at maskinvarefeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut. HP kan ikke holdes ansvarlig for data som går tapt, og kunden er ansvarlig for å iverksette hensiktsmessige sikkerhetskopieringsrutiner. HP-verifisering kan oppnås ved gjennomføring av en test utført av kunden, frittstående diagnostikk eller visuell bekreftelse av korrekt drift. HP vil, etter eget skjønn, avgjøre nødvendig nivå av testing for å kontrollere at maskinvaren er reparert. HP kan, etter eget skjønn, midlertidig eller permanent erstatte produktet for å imøtekomme tidsgarantien for ring-for-reparasjon. Erstatningsprodukter er nye eller som nye i bruk. Erstattede produkter vil bli HPs eiendeler.</p> <p>Det vil ta 30 dager fra denne tjenesten er kjøpt til tidsgarantien for ring-for-reparasjon trer i kraft, da nødvendige revisjoner og prosesser må settes opp og utføres. I løpet av denne innledende 30-dagers perioden, og inntil 5 ytterligere arbeidsdager etter at revisjonen er fullført, vil HP gi en 4-timers responstid på stedet.</p>
<b>Forbedret administrasjon av delelager</b>	<p>For å understøtte HPs tidsgarantier for ring-for-reparasjon vil et utvalg kritiske erstatningsdeler holdes tilgjengelig for ring-for-reparasjon-kunder. Disse erstatningsdelene vil bli oppbevart på et sted valgt av HP. Disse delene administreres for å åpne for forbedret tilgjengelighet, og vil være tilgjengelig for autoriserte HP-representanter som sendes ut for å løse kundens henvendelser om støtte. Forbedret delelageradministrasjon er inkludert i visse valgfrie tidsgarantier for ring-for-reparasjon.</p>
<b>Uhellsbeskyttelse</b>	<p>For kvalifiserte produkter tilbys en uhellsbeskyttelse på visse servicenivåer. Kunden kan, i kvalifiserende tilfeller, som del av tjenesten dekkes mot skade ved håndtering av det dekkede produktet som følge av uhell.</p> <p>Uhell er definert som fysisk skade på et produkt forårsaket av eller som følge av en plutselig og uforutsett hendelse, forutsatt at slike skader oppstår i forbindelse med normal bruk. Dekningen inkluderer utilsiktet søling av væsker i eller på enheten, velt, fall og elektrisk feil, samt knuste LCD-skjermer og ødelagte deler. Ytterligere detaljer og unntak knyttet til uhellsbeskyttelsen er detaljert under «Begrensninger».</p>

<b>Global dekning</b>	<p>Global dekning er tilgjengelig i utvalgte land/regioner. Du finner en utfyllende liste på <a href="http://hp.com/services/travel">hp.com/services/travel</a>. Denne listen gir informasjon om spesifikk geografisk tilgjengelighet av maskinvarestøtte for reisende, inklusiv uhellsbeskyttelse og muligheten for å beholde defekte medier. Listen over land/regioner kan endres uten forvarsel.</p> <p>Det anbefales at kunden bekrefter dekningen på denne nettsiden før eventuelle reiser.</p> <p>Når kunden reiser i en av disse regionene og utenfor landet hvor produktet ble kjøpt, vil HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gi kunden telefonnummeret til HP Global Solution Centre i det/den aktuelle landet/regionen under «Kontakt HP» på <a href="http://hp.com">hp.com</a></li> <li>• Ta imot samtaler fra kunden eller den interne helpdesken til kundens selskap i det/den aktuelle landet/regionen</li> <li>• Diagnostisere til maskinvarefeilnivået</li> <li>• Besørge en responstjeneste i løpet av påfølgende virkedag på kundens lokalitet i det/den aktuelle landet/regionen, eller levere en erstatningsdel ved behov</li> <li>• Besørge delene som kreves for en reparasjon i henhold til maskinvarespesifikasjonene, gitt at de aktuelle delene er tilgjengelige på det aktuelle stedet</li> </ul>
-----------------------	---

### Spesifikasjoner

**Tabell 3.** Tjenestenivåalternativer

Ikke alle tjenestenivåalternativer er tilgjengelige for alle produkter. Kundens valgte tjenestenivå vil være spesifisert i kundens kontraktdokumenter.

Alternativ	Leveringsinformasjon
<b>Mulige dekningsvinduer:</b>	Service er tilgjengelig under de angitte dekningsstimene og -dagene:
<b>Standard arbeidstid, standard virkedager (9x5)</b>	Standard arbeidstid er vanligvis 08.00 til 17.00 mandag til fredag, men dette kan variere med lokale praksiser.
<b>13 timer, standard virkedager (13x5)</b>	Standard arbeidstid er vanligvis 08.00 til 21.00 mandag til fredag, men dette kan variere med lokale praksiser.
<b>16 timer, standard virkedager (16x5)</b>	Standard arbeidstid er vanligvis 08.00 til 24.00 mandag til fredag, men dette kan variere med lokale praksiser.
<b>24 timer, standard virkedager</b>	24 timer per dag, mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager.
<b>Utvidet dekning – ekstra timer</b>	Dekningsvinduet utvides med kundetilpassede deknings timer før eller etter det valgte dekningsvinduet.
<b>Utvidet dekning – ekstra dager</b>	Dekningsvinduet utvides med kundetilpassede deknings timer på ekstra ukedager, inklusiv følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lørdager, med unntak av HPs feriedager</li> <li>• Søndager (krever lørdags- og feriedekning)</li> <li>• HPs feriedager, dersom disse skulle falle på en ukedag som ellers ville vært inkludert i det valgte dekningsvinduet</li> </ul>
<b>Alternativer for responstid på stedet</b>	En autorisert HP-representant vil ankomme kundestedet innenfor dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice innen den angitte tiden fra samtalen er mottatt og godkjent av HP:
<b>1-timers responstid på stedet</b>	HP er på plass på stedet innen 1 time
<b>2-timers responstid på stedet</b>	HP er på plass på stedet innen 2 timer
<b>4-timers responstid på stedet</b>	HP er på plass på stedet innen 4 timer
<b>Neste dags responstid på stedet</b>	HP er på plass på stedet i løpet av neste dekningsdag
<b>To dagers responstid på stedet</b>	HP er på plass på stedet i løpet av dekningsdag nr. 2

<b>Tre dagers responstid på stedet</b>	HP er på plass på stedet i løpet av dekningsdag nr. 3
<b>Fem dagers responstid på stedet</b>	HP er på plass på stedet i løpet av dekningsdag nr. 5
<b>Planlagt responstid på stedet</b>	En autorisert HP-representant vil ankomme kundestedet for å starte vedlikeholdet av maskinvaren til planlagte og avtalte ukentlige besøk mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid, fra mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager.
<b>Mulige tidsgarantier for ring-for-reparasjon (i stedet for responstid):</b>	Ved kritiske hendelser med dekket maskinvare vil HP ta i bruk kommersielt forsvarlige tiltak for å sette den dekkede maskinvaren tilbake i driftsmessig stand innen den angitte tiden fra den første samtalen til HP:
<b>Ring-for-reparasjon innen 4 timer</b>	Reparasjonen skal være fullført innen 4 deknings timer
<b>Ring-for-reparasjon innen 6 timer</b>	Reparasjonen skal være fullført innen 6 deknings timer
<b>Ring-for-reparasjon innen 8 timer</b>	Reparasjonen skal være fullført innen 8 deknings timer
<b>Ring-for-reparasjon innen 24 timer</b>	Reparasjonen skal være fullført innen 24 deknings timer, gitt at tidspunktet faller innenfor deknings timene.

## Tjenestens begrensninger

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og -støtte, tjenester som leveres på stedet, eller via andre tjenesteleveransemetoder. Andre tjenesteleveransemetoder kan omfatte levering, via bud, av deler som kunden selv kan skifte ut, for eksempel tastatur, mus eller, dersom dette er avtalt med kunden, andre typer deler klassifisert av HP som CSR-deler, eller hele erstatningsprodukter. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som er påkrevd for å yte betimelig og effektiv kundestøtte og oppfylle tidsgarantien for ring-for-reparasjon, dersom aktuelt.

Dersom kunden samtykker til det anbefalte CSR, og en CSR-del er påkrevd for å kunne returnere systemet til driftstilstand, skal tjenestenivået «på stedet» ikke være gjeldende. I slike tilfeller er det HPs praksis å ekspressende den driftskritiske CSR-delen til kunden. For ytterligere detaljer om CSR-prosessen og deler henvises det til [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair).

Responstid på stedet er ikke gjeldende dersom tjenesten kan ytes ved hjelp av fjerndiagnostisering og -støtte, eller andre tjenesteleveransemetoder som beskrevet tidligere.

Dersom en forhåndsinspeksjon kreves av HP, vil tidsgarantien for ring-for-reparasjon ikke tre i kraft før fem (5) virkedager etter at inspeksjonen er fullført. I tillegg forbeholder HP seg retten til å nedgradere tjenesten til en responstid på stedet, eller annullere servicekontrakten dersom kritiske inspeksjonsforslag ikke følges, eller hvis inspeksjonen ikke utføres innen den angitte tidsperioden.

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

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

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

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

Dersom kunden ber om planlagt service, begynner tidsgarantien for ring-for-reparasjon å løpe fra det avtalte tidspunktet.

Følgende aktiviteter er utelukket fra tjenesten:

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

For HP POS-systemer og større produktløsninger, slik som løsninger for detaljhandel, kiosker eller traller, kan støtte på stedet kun gjelde hovedproduktet. Tjenester for tilknyttede eksterne enheter vil bli utført ved frakt av reservedeler eller hele erstatningsprodukter for CSR, eller installasjon utført av teknisk kyndig bud som leverer delen eller produktet.

#### **Begrensninger ved tjenesten «Beholde defekte medier»**

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

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

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

Hyppigheten av feil på disse komponentene overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å avbryte denne tjenesten med 30 dagers varsel dersom HP har rimelig grunn til å tro at kunden utnytter funksjonen «Beholde defekte medier» (for eksempel dersom utskifting av defekte datakomponenter er mer hyppig enn det som er vanlig for det aktuelle systemet).

#### **Unntak fra uhellsbeskyttelsen**

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

- Normal slitasje; endring i farge, tekstur eller finish; gradvis forfall; rust; støv; eller korrosjon
- Brann, ulykker i kjøretøy eller hjem (dersom ulykken er dekket av annen forsikring eller produktgaranti), naturkatastrofer (inkludert, men ikke begrenset til flom) eller annen fare med opprinnelse utenfor produktet



- Eksponering for værforhold eller miljøforhold som er utenfor HPs spesifikasjoner, eksponering for farlige (inkludert biologiske) materialer, operatørens egen uaktsomhet, misbruk, mishandling, feilaktig strømforsyning, uautoriserte reparasjoner eller forsøk på å reparere, feilaktige og uautoriserte modifikasjoner av utstyr, tillegg eller installasjon, hærverk, skade fra dyre- eller insektangrep, defekte batterier, batterilekkasje, mangel på vedlikehold som spesifisert av produsenten (herunder bruk av upassende rensedmidler)
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner
- Vedlikehold, reparasjon eller erstatning som er nødvendig på grunn av tap eller skade som følge av noe annet enn normal bruk, lagring og drift av produktet i samsvar med produsentens spesifikasjoner og bruksanvisningen
- Tyveri, tap, uforklarlig forsvinning eller forleggelse
- Tap eller korrupsjon av data; driftsavbrudd
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til, feil, misvisende, feilaktige eller ufullstendige opplysninger om hvordan utstyret ble skadet til kundens overordnede, service-yter eller HP)
- Utsiktet eller annen skade på produktet som er av kosmetisk natur, altså skader som ikke påvirker drift og funksjon av enheten
- Mindre skader på skjermen, inkludert, men ikke begrenset til, "burn-in" og manglende piksler, som er forårsaket av normal bruk og drift av produktet
- Skade på produkt(er) som mangler eller har endret serienummer
- Skade eller utstyrsfeil som dekkes av produsentens garanti, tilbakekalling eller fabrikk-kunngjøringer
- Skader under kundens forsendelse av produktet til eller fra et annet sted
- Skade på maskinvare, programvare, media, data, osv. som stammer fra årsaker, inkludert, men ikke begrenset til, virus; applikasjoner; nettverksprogrammer; oppgraderinger; formatering av noe slag; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller proprietære data; all støtte, konfigurasjon, installasjon, eller reinstallasjon av programvare eller data; eller bruk av skadede eller defekte medier
- Alle forhold som oppstod (dvs. fant sted) før kjøpsdatoen for HP-servicekontrakten.
- Foreldelse av produktet
- Alt utstyr som flyttes ut av kjøpslandet, og ikke omfattes av en kombinert global dekning og uhellsbeskyttelse
- Skadde eller defekte LCD-skjermer dersom feilen er forårsaket av misbruk eller på annen måte kan utelukkes
- Tilsiktet skade som resulterer i en sprukket eller skadet skjerm eller skadet monitor
- Skade som følge av politiaksjon, krigshandlinger, atomhendelser eller terrorisme
- Enhver endring eller modifisering av dekket produkt
- Uforklarlig eller mystisk forsvinning eller enhver forsettlig handling for å forårsake skader på dekket produkt
- Uansvarlig, uaktsom eller misbrukende oppførsel ved håndtering eller bruk av produktet; dersom beskyttende elementer som deksler, bærevesker eller etuier, osv. ble gjort tilgjengelige for kunden for bruk med det dekkede produktet, må kunden til enhver tid bruke slikt produkttilbehør for å være dekket for skader under denne dekningstjenesten; uansvarlig, uaktsom eller misbrukende opptreden inkluderer, men er ikke begrenset til, behandling og bruk av dekkede produkter på en skadelig, krenkende eller misbrukende måte som kan resultere i skade, samt enhver forsettlig eller tilsiktet skade på produktet; eventuelle skader som følge av slike handlinger er ikke omfattet av denne uhellsbeskyttelsen.

Uhellbeskyttelse ved håndtering for HPs kommersielle produkter og forbrukerprodukter er begrenset til én hendelse per produkt per 12-måneders periode fra startdatoen for HP-servicekontrakten.

Når den spesifiserte grensen er nådd, vil kostnaden for reparasjoner ved ytterligere hendelser bli fakturert etter bruk av tid og materialer, mens alle andre aspekter ved HP-servicekontrakten opprettholdes med mindre annet er spesifikt dokumentert i kjøpslandet.

For kunder med særlig høy hendelseshistorikk reserverer HP seg retten til å avslå forespørsler om å kjøpe uhellbeskyttelse mot skade ved håndtering.

#### **Begrensninger på globale deknings tjenester:**

Når kunden reiser utenfor kjøpslandet for produktet, tilbys de beskrevne støttetjenestene kun hvis landet/regionen der tjenesten forespørres og skal leveres, er oppført i listen over inkluderte land/regioner som er å finne på [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). Tjenestene i denne avtalen er ikke tilgjengelige i andre land/regioner enn de som er oppført i denne listen. Det kan imidlertid hende at noen tjenester tilbys på et lavere servicenivå på enkelte steder som ikke er oppført i listen.

Dersom de nødvendige delene, og da særlig spesielle språk- eller landsspesifikke deler, ikke er tilgjengelige, har kunden følgende alternativer:

- Utsette tjenesteforespørselen til han/hun har kommet tilbake til det landet hvor produktet opprinnelig ble kjøpt
- Godta at den defekte delen erstattes med en lokal del

Språk- eller landsspesifikke deler, slik som tastaturer for bestemte språk, eller landsspesifikke strømforsyningsdeler, er som regel ikke tilgjengelige når man reiser internasjonalt og dekkes derfor ikke av denne avtalen, unntatt innenfor grensene til opprinnelseslandet.

Tjenester som forespørres utenfor landet hvor produktet opprinnelig ble kjøpt, er begrenset til hovedproduktet. Tjenester for eksterne skjermer tilbys bare i landet hvor produktet opprinnelig ble kjøpt, dersom denne tilleggsdekningen er kjøpt. Dokkingstasjon eller portreplikator er kvalifisert for dekning innenfor det landet der HP-servicekontrakten ble kjøpt, men dekkes ikke på reiser utenfor kjøpslandet.

Enheter fra andre produsenter enn HP er ekskludert fra denne tjenesten.

## **Reisesoner**

All responstid på maskinvare på stedet gjelder kun for steder som ligger innen 40 km avstand fra et HP-støttesenter. Reise til steder som ligger innen 320 km avstand fra et HP-støttesenter ytes uten ekstra kostnad. Dersom området ligger mer enn 320 km fra et HP-støttesenter, vil det tilkomme ekstra reisekostnader.

Hvis produktet befinner seg eller skal installeres utenfor den angitte reisesonen, eller driftsstedet ikke er tilgjengelig med bil og dermed krever spesiell tilgang (for eksempel oljerigger, skip, avsidesliggende områder i ørkener osv.), kan tjenesten være gjenstand for ekstra kostnader, lengre responstid, reduserte deknings timer eller krav om tjenester med henting og retur, etter HPs skjønn. Vennligst undersøk de lokale betingelsene med din HP-salgrepresentant.

Reisesoner og avgifter kan variere i enkelte geografiske områder. Responstider til steder som ligger mer enn 40 km fra et HP-støttesenter, vil ha endret responstid grunnet lengre reisetid, som vist i tabellen nedenfor.

Avstand til HP-støttesenter	1-timers responstid på stedet	2-timers responstid på stedet	4-timers responstid på stedet	Neste dags og senere responstid på stedet
0–40 km	1 time	2 timer	4 timer	Responstid på dekningsdag 1–5
41–80 km	Fastsettes på bestillingstidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	Fastsettes på bestillingstidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	4 timer	Responstid på dekningsdag 1–5
81–160 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	4 timer	Responstid på dekningsdag 1–5
161–320 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	8 timer	1 ekstra dekningsdag
321–480 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fastsettes på bestillingstidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	2 ekstra dekningsdager
Utover 480 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fastsettes på bestillingstidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	Fastsettes på bestillingstidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet

Tidsgaranti for ring-for-reparasjon er tilgjengelig for steder som er mindre enn 80 km fra et HP-støttesenter.

For områder som ligger 81–160 km fra et HP-støttesenter, gjelder en justert tidsgaranti for ring-for-reparasjon, som vist i tabellen nedenfor.

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

Avstand til HP-støttesenter	4-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon	6-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon	8-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon	24-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon
0–80 km	4 timer	6 timer	8 timer	24 timer
81–160 km	6 timer	8 timer	10 timer	24 timer
Utover 160 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

## Forutsetninger

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

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

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

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

I tillegg forbeholder HP seg retten til å nedgradere tidsgarantien for responstiden på stedet eller annullere servicekontrakten dersom kritiske revisjonsforslag ikke følges, eller hvis revisjonen ikke utføres innenfor den angitte tidsperioden, med mindre denne forsinkelsen skyldes HP.

## Kundeansvar

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

Tidsgarantien for ring-for-reparasjon forutsetter at kunden gir umiddelbar og ubegrenset tilgang til systemet, på forespørsel fra HP. Tidsgarantien for ring-for-reparasjon gjelder ikke når systemtilgang, inkludert fysisk eller ekstern feilsøking og maskinvare diagnostiseringsverktøy, blir forsinket eller nektet. Dersom kunden ber om planlagt service, begynner tidsgarantien for ring-for-reparasjon å løpe fra det avtalte tidspunktet.

For responstid på stedet for maskinvare anbefaler HP på det sterkeste, og krever for tidsgaranti for ring-for-reparasjon på maskinvare, at kunden installerer korrekt HP-fjernstøtteløsning, via sikker tilkobling til HP, og skaffer alle nødvendige ressurser i henhold til utgivelsesnotatene for HPs løsning for fjernstøtte, for å muliggjøre levering av tjenesten og løsninger. Når en HP-løsning for fjernstøtte er installert, må kunden også vedlikeholde kontaktdetaljene som er lagt inn i fjernstøtteløsningen, da HP vil bruke disse i sitt arbeid med enhetsfeil. Ta kontakt med din lokale HP-representant for nærmere informasjon om krav, spesifikasjoner og begrensninger.

Kunden er ansvarlig for å registrere seg for bruk av HPs elektroniske verktøy, slik at tilgang til begrenset produktinformasjon og proaktive meldinger eller andre tjenester sikres.

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

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

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

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

Dersom CSR-deler eller erstatningsprodukter er sendt til kunden for å løse et problem, er kunden ansvarlig for å returnere den defekte delen eller produktet innen en tidsperiode spesifisert av HP. Dersom HP ikke mottar den defekte delen eller produktet innen den angitte tidsperioden, eller dersom delen eller produktet er avmagnetisert eller har andre skader ved mottak, vil kunden bli pålagt å betale HPs listepriis, som er satt av HP, for den defekte delen eller produktet.

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

Dersom kunden velger å beholde deler som er dekket av «Beholde defekte medier», er det kundens ansvar å:

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

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

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

## Generelle vilkår/Andre unntak

HP vil bekrefte en samtale ved å loggføre saken, videreformidle saks-ID-en til kunden og bekrefte hendelsens alvorlighetsgrad og tidskrav for oppstart av hjelpetiltak. Merk: For mottatte hendelser via HPs elektroniske fjernstøtteløsninger er det nødvendig for HP å kontakte kunden, avgjøre hendelsens alvorlighetsgrad sammen med kunden og sørge for tilgang til systemet før tidsgarantien for ring-for-reparasjon eller responstiden for maskinarestøtte på stedet starter.

Responstiden for maskinarestøtte på stedet og tidsgarantien for ring-for-reparasjon kan variere avhengig av hendelsens alvorlighetsgrad. Kunden avgjør hendelsens alvorlighetsgrad.

Hendelsers alvorlighetsgrad defineres som følger:

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

## Bestillingsinformasjon

For produkter med enkeltvis solgte og støttede enheter eller alternativer må alle de enkeltvis solgte eller støttede enhetene eller alternativene være under kontrakt og på samme servicenivå som hovedproduktet dersom dette servicenivået er tilgjengelig for enhetene eller alternativene.

For å være kvalifisert for det planlagte responsnivået må de månedlige utgiftene til produktene på et gitt anlegg som skal dekkes av dette servicenivået, overgå et minimumsbeløp.

Slik planlagt responstid på stedet er bare tilgjengelig med dekningsvinduet for standard arbeidstid og standard virkedager. Utvidede dekningsvinduer gjelder ikke.

Dekningsvinduene må være tilstøtende og inkludere standard arbeidstid og standard virkedager. Dersom dekningen er utvidet til å inkludere flere dekningsstimer eller -dager, må de samme dekningsstimene velges for alle dekkede dager.

Tidsgarantier for ring-for-reparasjon velges i stedet for responstid på stedet. Kunden kan ikke velge både responstid på stedet og tidsgaranti for ring-for-reparasjon for samme produkt.

Forbedret delelageradministrasjon er inkludert i utvalgte tidsgarantier for ring-for-reparasjon og kan ikke bestilles separat.

HPs maskinarestøtte på stedet er tilgjengelig som en fullstendig konfigurert tjeneste (visse konfigurasjonsregler gjelder, som tidligere angitt), eller den kan kjøpes som en servicepakke med forhåndsconfigurerte servicenivåer og begrensede tilleggsalternativer.

Tilgjengeligheten av servicetjenester og servicenivåer kan variere avhengig av lokale ressurser, og kan være begrenset til kvalifiserte produkter, minimumsforpliktelser og geografiske steder. For ytterligere informasjon om bestilling av HPs maskinvarestøtte på stedet kan du kontakte din lokale HP-salgsrepresentant og oppgi følgende produktnummer:

- HA151AC: fullstendig konfigurert HP-maskinvarestøtte på stedet
- HA101PC: HP PC-skriverstøtte på stedet med responstid innen neste virkedag, standard arbeidstid (9x5)
- HA116PC: HP PC-skriverstøtte på stedet med responstid innen 4 timer, standard arbeidstid (9x5)
- HA103PC: HP PC-skriverstøtte på stedet med responstid innen 4 timer, utvidet arbeidstid (13x5)
- HA104PC: HP PC-skriverstøtte på stedet med responstid innen 4 timer, 24x7
- HA105PC: HP PC-skriverstøtte på stedet med 6-timers tidsgaranti for ring-for-reparasjon, 24x7

## For mer informasjon

For mer informasjon om HPs tjenester, kontakt et av våre salgskontorer eller besøk følgende nettsted:

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

## Registrer deg for oppdateringer

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

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

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

