

# HP's Hardwaresupport og service på stedet



## HP Care Pack-serviceydelser

### Overblik over servicefordele

- Fjerndiagnosticering og support
- Hardwaresupport på stedet
- Udskiftning af dele og materialer er inkluderet
- Firmwareopdateringer for udvalgte produkter
- Vælg, hvordan og hvornår du vil være dækket
- Valg af responstider for hardwaresupport på stedet
- Ekskaleringsstyring
- Adgang til elektronisk supportinformation og serviceydelser
- HP's elektroniske fjernsupportløsning (kun for udvalgte produkter)
- Dækning for hændelige skader (valgfri kun for udvalgte produkter)
- Tilbageholdelse af defekte medier (valgfri kun for udvalgte produkter)
- Tidsforpligtelser for opkald-for-reparation i stedet for responstider for hardwaresupport på stedet (valgfri kun for udvalgte produkter)
- Udvidet lagerstyring af reservedele (inkluderet med udvalgte, valgfri tidsforpligtelser for opkald-for-reparation)
- Dækning kun for stationære computere/ arbejdsstationer/tynde klienter/bærbare computere (valgfri for udvalgte produkter)
- Udskiftning af vedligeholdelsessæt

### Overblik over serviceydelser

HP's Hardwaresupport 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 flere forskellige serviceniveauer og forskellige responstider for service på stedet eller for opkald-for-reparation og forskellige tidsrum for dækningen, så du er sikker på, at dine behov bliver dækket.

De forskellige serviceniveaumuligheder med opkald-for-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
<b>Fjerndiagnosticering og support</b>	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. HP vil yde hjælp på telefonen i åbningstiden for dækning i forbindelse med installation af firmware og reservedele til Customer Self Repair (CSR). Uanset åbningstiden for dækning for kundens dækkede 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 om dagen, 7 dage om ugen. HP forbeholder sig ret til at bestemme den endelige løsning af alle indrapporterede hændelser.
<b>Hardwaresupport på stedet</b>	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. For udvalgte produkter kan HP efter eget skøn vælge at udskifte sådanne produkter i stedet for at reparere dem. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye, hvad gælder ydeevne. De udskiftede produkter tilhører HP. 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. "Til arbejdet er fuldført" gælder ikke nødvendigvis for stationære computere, mobile enheder og produkter til private. Reparationen betragtes som gennemført, når HP verificerer, at hardwarefunktionsfejlen er rettet, eller hardwaren er blevet udskiftet.

---

**Hardware-support på stedet, fortsat**

**Fix-on-Failure:** Yderligere kan HP, på tidspunktet for teknisk support på stedet:

- 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.

**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.

Uanset indholdet i dette dokument og HP's nuværende standardsalgsbetingelser vil HP, for udvalgte lagrings- og båndprodukter til virksomheder, dække og erstatte defekte eller brugte batterier, der er afgørende for den korrekte funktion af det dækkede produkt.

---

**Udskiftning af dele og materialer**

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, hvad gælder ydeevne. 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 listeprisen for reservedelen.

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 tidsforpligtelsen for opkald-for-reparation og responstiden for service på stedet ikke, hvad gælder reparation eller udskiftning af den dækkede tilbehørsdel.

**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.

---

**Firmwareopdateringer for udvalgte produkter**

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.

Som en del af denne service vil kunderne have ret til at downloade, installere og bruge firmwareopdateringer til hardwareprodukter, der er omfattet af denne service, underlagt alle gældende licensrestriktioner i HP's nuværende standardsalgsbetingelser.

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.

HP kan foretage yderligere foranstaltninger, herunder en gennemgang, for at kontrollere, at kunden overholder betingelserne i deres aftaler med HP, herunder dette dataark.

For kunder med licens til firmwarebaserede softwareprodukter (funktioner implementeret i firmware, der aktiveres ved køb af et separat softwarelicensprodukt), skal kunden også have, hvis tilgængeligt, en aktiv HP Software-supportaftale for at modtage, downloade, installere og bruge relaterede firmwareopdateringer. HP vil levere, installere eller bistå kunden med installation af firmwareopdateringer, som tidligere beskrevet i dette dokument, til ethvert system, stik, processor eller processorkerne, hvis kunden har licens til at bruge de relaterede softwareopdateringer, eller til slutbrugers softwarelicens som tilladt af de oprindelige licensvilkår for software fra HP eller den originale producent.

---

<b>Åbningstid for dækning</b>	<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 uddybende information om tilgængelighed af serviceydelser.</p>
<b>Responstider for hardwaresupport på stedet</b>	<p>For hændelser med dækket hardware, der 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 forklaring om, at HP har afgjort, at der ikke kræves en indgriben på stedet på nuværende tidspunkt.</p> <p>Responstider bliver udelukkende målt i åbningstider for dækningen og kan blive overført til næste dag med åbningstid for dækningen. Du har adgang til forskellige responstider alt efter dit produkt. Se tabellen for serviceniveauer. Alle responstider er underlagt lokal tilgængelighed. Kontakt dit lokale salgskontor for uddybende information om, hvilke serviceydelser, der er til rådighed.</p>
<b>Eskaleringsstyring</b>	<p>HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer for at lette løsningen af komplekse hændelser. Den lokale HP-ledelse koordinerer hændelseseskalering og mobiliserer passende færdigheder hos HP og/eller udvalgte tredjeparter til at hjælpe med problemløsningen.</p>
<b>Adgang til elektronisk supportinformation og serviceydelser</b>	<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"> <li>• Visse funktioner, der stilles til rådighed for registrerede brugere, såsom at abonnere på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora til løsning af problemer og udveksling af bedste praksis med andre registrerede brugere</li> <li>• Udvidede webbaserede søgninger i udvalgte tekniske supportdokumenter for at sikre hurtigere problemløsning</li> <li>• Visse HP-diagnosticeringsværktøjer, der tilgås med adgangskode</li> <li>• Et webbaseret værktøj til at indsende 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 serviceydelse, herunder sager modtaget telefonisk</li> <li>• 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 adgangsbegrænsninger fra tredjepart</li> </ul>
<b>HP's elektroniske fjernsupportløsning</b>	<p>For udvalgte produkter giver HP's elektroniske fjernsupportløsning adgang til gennearbejdede løsninger, hvad gælder fejlfinding og reparation. De kan inkludere fjernadgangsløsninger og byder 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 (valgfri)

**Tabel 2.** Valgfri serviceydelse

Ydelse	Leveringsspecifikationer
<b>Dækning for hændeligt uheld</b>	<p>For udvalgte produkter kan der blive tilbudt specifikke serviceniveauer, der yder beskyttelse mod hændeligt uheld ved håndtering. I tilfælde af dækning for hændeligt uheld er kunden beskyttet mod skader ved 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 ned i enheden, tab, fald og elektrisk spænding såvel som beskadiget eller ødelagte krystalskærme (LCD'er) og ødelagte dele.</p> <p>Mere information og undtagelser i forbindelse med serviceydelsen hændeligt uheld finder du i afsnittet om "Servicebegrænsninger".</p>
<b>Behold defekte medier</b>	<p>For udvalgte produkter giver denne serviceydelse kunden mulighed for at beholde defekte harddiske og udvalgte SSD/flashdrevkomponenter, som kunden ikke ønsker at give afkald på på grund af følsomme data på disken ("Diske eller SSD/flashdrev") dækket af denne service. Alle diske eller udvalgte SSD/flashdrev på et dækket system skal være en del af "behold defekte medier".</p>
<b>Tidsforpligtelser for opkald-for-reparation i forbindelse med hardware-support</b>	<p>En tidsforpligtelse for opkald-for-reparation kan vælges til udvalgte produkter i stedet for en responstid for service på stedet. For kritiske hændelser (alvorsniveau 1 eller 2) for dækket hardware, der ikke kan løses vha. fjernadgang, vil HP gøre en rimelig indsats for at bringe hardwaren tilbage til normal driftstilstand inden for den angivne tidsforpligtelse for opkald-for-reparation. For ikke-kritiske problemer (alvorsniveau 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 tidsforpligtelsen for opkald-for-reparation vil begynde på dette tidspunkt. Alvorsniveauerne er defineret i afsnittet "Generelle bestemmelser/andre undtagelser".</p> <p>Tidsforpligtelsen for opkald-for-reparation henviser til det tidsrum, der begynder, når det første opkald er modtaget og anerkendt af HP, som beskrevet i afsnittet om "Generelle bestemmelser/andre undtagelser". Tidsforpligtelsen for opkald-for-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. Tidsperioder for opkald-for-reparation bliver udelukkende målt inden for åbningstiden for dækningen og kan blive overført til næste dag med åbningstid for dækningen.</p> <p>Du har adgang til forskellige responstider på opkald-for-reparation alt efter dit produkt. Se tabellen for serviceniveauer. Alle responstider for opkald-for-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. Verificering af HP kan ske ved udførelsen af en selvtest, hvor der tændes for enheden, en enkeltstående diagnosticering eller en visuel kontrol af korrekt funktionalitet. Efter eget skøn vil HP bestemme, hvilket testniveau der er nødvendigt for at kontrollere, at hardwaren er repareret. Efter eget skøn kan HP midlertidigt eller permanent udskifte produktet med henblik på at opfylde den tidsforpligtelse, der er afgivet. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye, hvad gælder ydeevne.</p> <p>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 tidsforpligtelsen for opkald-for-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 en responstid for service på stedet på 4 timer.</p>

<b>Håndtering af udvidet reservedelslager</b>	For at kunne understøtte HP's tidsforpligtelser for opkald-for-reparation vil der opretholdes 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 for at sikre øget adgang til reservedele og er tilgængelige for HP-autoriserede repræsentanter, der responderer på udvalgte supportanmodninger. Håndtering af udvidet reservedelslager er inkluderet med udvalgte, valgfri tidsforpligtelser for opkald-for-reparation.
<b>Kun dækning for stationære computere/ arbejdsstationer/ tynde klienter/bærbare computere</b>	For udvalgte pc-produkter kan kunden vælge dækning kun for stationære computere/arbejdsstationer/tynde klienter/bærbare computere. Uanset eventuelle bestemmelser om det modsatte i dette dokument eller i HP's nuværende standardsalgsbetingelser dækker HP Care Pack-services ikke følgende ekstraudstyr og tilbehør: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekstern skærm</li> <li>• Alt eksternt tilbehør, der ikke er købt og inkluderet i den originale emballage med den stationære computer, arbejdsstation, klient eller det bærbare computerprodukt.</li> </ul> Dockingstation eller portreplikator er dækket inden for det land, hvor HP Care Pack-servicen blev købt, men ikke dækket udenfor det land, hvor den er købt.
<b>Udskiftning af vedligeholdelsessæt</b>	En tekniker trænet af HP kører til kundens adresse og leverer den arbejdskraft og de dele og materialer, der er nødvendige for at udskifte vedligeholdelsessættet og rengøre printeren. HP kan anvende genfremstillede dele, der kan sammenlignes med nye, hvad gælder ydeevne. De udskiftede dele tilhører HP. Reparationsforpligtelsen er færdiggjort på kundens printer, når teknikeren har udskiftet vedligeholdelsessættet og har udskrevet en testside. Bemærk: Printeren skal være i funktionel tilstand, før sættet kan installeres (se afsnittet om "Servicebegrænsninger").

## Specifikationer

**Tabel 3.** Mulige serviceniveauer

<b>Ydelse</b>	<b>Leveringsspecifikationer</b>
<b>Standardresponstid, standardåbningstider (9x5)</b>	Serviceydelsen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.  En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest inden for 4 timer, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP. De lokale responstider for service på stedet kan variere fra adskillige hverdage til flere uger, afhængigt af hvad der er muligt det pågældende sted. Opkald, der er modtaget uden for åbningstiden for dækning, vil først blive anerkendt på næstkommende hverdag og herefter serviceret inden for den lokalt defineret responstid for service på stedet. Du kan få information om standardresponstid for service på stedet for et specifikt land eller geografisk region ved at kontakte det lokale HP-salgskontor.
<b>Inden for 3 hverdage, standardåbningstider (9x5)</b>	Serviceydelsen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.  En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest på den tredje hverdag, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP. Opkald, der er modtaget uden for åbningstiden for dækning, vil først blive anerkendt på næstkommende hverdag og serviceret inden for de følgende tre hverdage.
<b>Inden for 1 hverdag, standardåbningstider (9x5)*</b>	Serviceydelsen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.  En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest næste hverdag, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP. Opkald, der er modtaget uden for åbningstiden for dækning, vil først blive anerkendt på næstkommende hverdag og serviceret på følgende hverdag for dækning.  Undtagen i visse afrikanske, østeuropæiske og mellemøstlige lande, hvor responstiden på adressen kan variere fra flere hverdage op til flere uger og afhænger af de lokale muligheder for at levere serviceydelsen. Du kan få oplysninger om de standardresponstider for service på stedet, der gælder for specifikke lande, ved at kontakte det lokale HP-salgskontor eller en autoriseret repræsentant for HP.

\* Responstiden næste hverdag på stedet er ikke tilgængelig i alle lande.

<b>Respons inden for 1 hverdag, standardåbningstider (9x7)*</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til søndag, inklusive lukkedage hos HP.</p> <p>En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest på følgende hverdag, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP. Opkald, der er modtaget uden for åbningstiden for dækning, vil først blive anerkendt på næstkommende hverdag og serviceret på følgende hverdag.</p>
<b>Respons inden for 4 timer, standardåbningstider (9x5)</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.</p> <p>En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest inden for 4 timer, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP. Responstiden på 4 timer bliver kun målt i åbningstiden for dækning. For opkald, der er modtaget efter kl. 13:00 lokal tid, bliver responstiden overført til næste hverdags åbningstid for dækning.</p>
<b>Respons inden for 4 timer, udvidede åbningstider (13x5)</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 21:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.</p> <p>En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest inden for 4 timer, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP. Responstiden på 4 timer bliver kun målt i åbningstid for dækning. For opkald, der er modtaget efter kl. 17:00 lokal tid, bliver responstiden overført til næste hverdags åbningstid for dækning.</p>
<b>Respons inden for 4 timer, standardåbningstider (9x7)</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til søndag, inklusive lukkedage hos HP.</p> <p>En autoriseret repræsentant for HP ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest inden for 4 timer, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP. Responstiden på 4 timer bliver kun målt i åbningstid for dækning. For opkald, der er modtaget efter kl. 13:00 lokal tid, bliver responstiden overført til næste hverdags åbningstid for dækning.</p>
<b>Respons inden for 4 timer, udvidede åbningstider (13x7)</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig 13 timer om dagen mellem kl. 08:00 og 21:00 lokal tid, mandag til søndag, inklusive lukkedage hos HP.</p> <p>En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest inden for 4 timer, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP. Responstiden på 4 timer bliver kun målt i åbningstid for dækning. For opkald, der er modtaget efter kl. 17:00 lokal tid, bliver responstiden overført til næste hverdags åbningstid for dækning.</p>
<b>Responstid på 4 timer, 24x7</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig 24 timer om dagen, mandag til søndag, inklusive lukkedage hos HP.</p> <p>En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækning for at påbegynde hardwareservicen senest inden for 4 timer, efter opkaldet er modtaget og anerkendt af HP.</p>
<b>6-timers tidsforpligtelse for opkald-for-reparation</b>	<p>For alvorlige hændelser med dækket hardware vil HP gøre en kommercielt rimelig indsats for at bringe hardwaren tilbage til normal driftstilstand inden for 6 timer efter det første opkald til HP, hvis dette tidspunkt ligger inden for åbningstiden for dækning.</p>
<b>24-timers tidsforpligtelse for opkald-for-reparation, 24x7</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig 24 timer om dagen, mandag til søndag, inklusive lukkedage hos HP.</p> <p>For alvorlige hændelser med dækket hardware vil HP gøre en kommercielt rimelig indsats for at bringe hardwaren tilbage til normal driftstilstand inden for 24 timer, efter det første opkald er modtaget og anerkendt af HP.</p>

## Dækning

Denne service giver dækning for udvalgte hardwareprodukter fra HP eller Compaq og interne komponenter, der understøttes og leveres af HP, såsom hukommelse og dvd-rom-drev, samt tilbehør, der er forbundet til HP- eller Compaq-produkter og købt sammen med hovedproduktet, såsom mus, tastatur, dockingstation, strømadapter og ekstern skærm på op til 22 tommer.

For HP point-of-sale-systemer (POS) og sammensatte produktløsninger, såsom løsninger til detailhandlen, kiosker eller servicevogne, dækker denne service baseenheden samt forbundet eksternt udstyr og tilbehør fra HP, såsom pengekasser, printere, skærmstativer og stregekodelæsere eller håndholdte scannere, der er blevet solgt som en del af POS-systemet eller den sammensatte produktløsning.

Dækning af udvalgte flerleverandørsystemer omfatter alle standardproducentens interne komponenter samt ekstern skærm, tastatur og mus.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, aftagelige medier, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablet-pc'er, vedligeholdelsessæt og andet tilbehør, såvel som brugervedligeholdelse og ikke-HP-enheder, er ikke omfattet af denne service. HP-batterier med lang levetid til bærbare computere og tablet-pc'er er dækket i op til 3 år.

For dele og komponenter, der ikke længere er i produktion, kan en opgradering være nødvendig. Opgradering af dele, der ikke længere er i produktion, kan i visse tilfælde betyde yderligere omkostninger for kunden. HP vil arbejde sammen med kunden om at finde den bedste reservedel. Ikke alle komponenter har tilgængelige reservedele i alle lande på grund af den lokale kapacitet.

## Forudsætninger

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

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 systemkonfiguration 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 tidsforpligtelsen for opkald-for-reparation for hardwaren træder i kraft. Tidsforpligtelsen for opkald-for-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 en responstid inden for 4 timer på stedet.

Yderligere forbeholder HP sig retten 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.

For mulighederne for responstid på hardware anbefaler HP på det kraftigste, at kunden installerer passende HP-fjernsupportsløsninger på en sikker forbindelse til HP, så serviceydelserne kan leveres. I forbindelse med tidsforpligtelser for opkald-for-reparation kræver HP, at kunden installerer de passende HP-fjernsupportsløsninger på 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. Yderligere opkrævning vil finde sted på tidspunktet for installationen på stedet af firmware, kunden ikke selv kan installere, hvis kunden ikke har aktiveret de relevante HP-fjernsupportsløsninger, hvis de er blevet anbefalet og er tilgængelige. Installation af firmware, som kunden selv kan installere, er kundens ansvar. Yderligere opkrævning vil finde sted, hvis kunden ønsker, at HP skal installere firmware- og softwareopdateringer, som kunden selv kan installere. Eventuelle yderligere opkrævninger til kunden vil ske i forhold til tids- og materialeforbrug, medmindre der foreligger en tidligere skriftlig, godkendt aftale mellem HP og kunden.

## 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 materielsatser.

Hvis det kræves fra HP's side, skal kunden eller en autoriseret repræsentant fra HP aktivere den hardware, der skal supporteres inden for 10 dage efter købet af denne service, ved hjælp af instruktionerne for registrering i Care Pack-servicen eller i et e-maildokument fra HP eller på anden måde instrueret af HP. I tilfælde af, at det dækkede produkt skifter adresse, skal aktivering og registrering (eller en korrekt tilpasning af eksisterende HP-registrering) ske inden for 10 dage efter flytningen.

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

I forbindelse med de forskellige muligheder for responstider for hardwaren og for tidsforpligtelser for opkald-for-reparation for hardwaren anbefaler HP på det kraftigste, at kunden installerer de passende HP-fjernsupportsløsninger på en sikker forbindelse til HP og giver adgang til alle de nødvendige ressourcer i henhold til HP's aftale om fjernsupportløsninger, 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.

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 berettigelsen til supportniveau
- 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, som anmodet af 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 yderligere opkrævning vil finde sted, hvis kunden ønsker, at HP skal installere firmware- og softwareopdateringer, som kan installeres af kunden selv. Eventuelle yderligere opkrævninger til kunden 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.



For HP Care Pack-services, der omfatter hædeligt uheld ved håndtering i forbindelse med serviceydelsen, er det kundens ansvar at indberette utilsigtet skade 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 kontinuerligt bruge dette tilbehør til at beskytte mod skader på dækket udstyr.

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 Rengøring af media og politik i forbindelse med håndtering af medier for healthcare-kunder, kan du besøge [hp.com/go/mediahandling](http://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:

- Bevare 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 det tilbageholdte komponent og/eller sikre, at det ikke tages i brug igen
- Bortskaffe alle lagrede dataopbevaringskomponenter i overensstemmelse med gældende miljølove og -regler

For dataopbevaringskomponenter leveret af HP til kunden som låneenhed, leje- eller leasingprodukt vil kunden straks returnere udskiftningskomponenterne ved udløb eller ophør af support med 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 privatlivets fred for følsomme data, der forbliver på sådanne komponenter.

## 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 en kurer af kundeudskiftelige dele, såsom et tastatur eller en mus, eller, hvis det er aftalt med kunden, andre dele klassificeret af HP som CSR-dele eller et komplet erstatningsprodukt. HP vil bestemme den passende leveringsmetode til at give en effektiv og rettidig support og opfylde tidsforpligtelserne for opkald-for-reparation, hvis relevant.

Hvis kunden accepterer den anbefalede CSR-del, og der bliver leveret en CSR-del, der 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 ved at besøge [hp.com/go/selfrepair](http://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.

For HP POS-systemer og sammensatte produktløsninger, såsom løsninger til detailhandlen, kiosker eller servicevogne, kan serviceydelsen kun udføres på adressen for baseenheden. 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.

Hvis en gennemgang er påkrævet, vil tidsforpligtelsen for opkald-for-reparation ikke træde i kraft før fem (5) hverdage, efter at gennemgangen er afsluttet. Yderligere forbeholder HP sig retten 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 suspendere tidsforpligtelsen for opkald-for-reparation (hvis 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 genopbygning af diskmekanisme, skåneprocedurer eller beskyttelsesforanstaltninger ifm. dataintegritet
- Andre aktiviteter, der ikke er specifikke for hardwarereparationen, men nødvendige for at kontrollere, at hardwaren er udbedret, såsom genstart af styresystemet

HP forbeholder sig retten til at ændre tidsforpligtelsen for opkald-for-reparation, når det gælder kundens specifikke produktkonfiguration, placering og miljø. Denne bliver etableret på tidspunktet for bestilling af supportaftalen og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer.

Tidsforpligtelser for opkald-for-reparation og responstider for service på stedet gælder ikke for reparation eller udskiftning af defekte eller brugte batterier til udvalgte lagringsenheder og båndprodukter til virksomheder.

En tidsforpligtelse for opkald-for-reparation gælder ikke, når kunden vælger at forlænge diagnoseperioden for HP i stedet for at gennemføre de anbefalede gendannelsesprocesser.

Hvis kunden anmoder om en planlagt service, begynder perioden for opkald-for-reparation på det aftalte tidspunkt.

Følgende er undtaget fra denne serviceydelse:

- Backup, genoprettelse og support af styresystemet, anden software samt data:
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, der bliver anmodet om eller krævet af kunden
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutning eller kompatibilitetsproblemer
- Support af netværksrelaterede problemer
- Service, der er nødvendig, fordi kunden ikke har installeret eller gennemført systemrettelser, reparationer, programrettelser eller modifikationer, der er leveret til kunden af HP
- Service, der er nødvendig, på grund af kundens manglende udførelse af handlinger tidligere 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

#### **Undtagelser for serviceydelsen dækning af skader ved hændeligt uheld**

Berettigelse til køb af serviceydelsen beskyttelse mod 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 beskyttelse mod 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, en bilulykke eller en ulykke i hjemmet (i tilfælde, hvor nævnte ulykke 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, en operatørs uagtsomhed, forkert brug, forkert håndtering, forkert strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg på at reparere udstyret, forkerte og uautoriserede ændringer af udstyret, vedhæftede filer eller installationer, hærværk, dyre- eller insektangreb eller skadedyrsangreb, defekte batterier, batterilækage, manglende producent-specificeret vedligeholdelse (herunder brug af u hensigtsmæssige rensmidler)
- Fejl i produkt-design, -konstruktion, -programmering eller -instruktioner
- 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 brugervejledning
- Tyveri, tab, mystisk forsvinden eller forlængning
- Tab eller beskadigelse af data eller driftsforstyrrelser
- Svig (herunder, men ikke begrænset til, forkert, misvisende, fejlagtig eller ufuldstændig offentliggørelse af, hvordan udstyret er blevet beskadiget, til kundens klagebehandler, servicemedarbejderen eller HP)
- Utilsigtet eller anden skade på produktet, der er af kosmetisk karakter, hvilket betyder beskadigelse, 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 stammer fra årsager, herunder, men ikke begrænset til, virus, applikationsprogrammer, netværksprogrammer, opgraderinger, formatering af enhver art, databaser, filer, drivere, kildekode, objektkode eller proprietær data; enhver form for service på, konfiguration, installation eller geninstallation af software eller data; eller brug af beskadigede eller defekte medier
- Alle allerede eksisterende forhold, der fandt sted (dvs. skete), før datoen for købet af HP Care Pack-servicen
- Produktforældelse
- Alt udstyr, der er flyttet uden for det land, hvor det er købt, og som ikke er dækket af en Travel + Hændeligt Uheld HP Care Pack
- Beskadiget eller defekt LCD-skærm, når fejlen skyldes misbrug, eller hvis det på anden måde er undtaget i indværende dokument
- Tilsigtet skade, der resulterer i en revnet eller beskadiget skærm eller computerskærm
- Skade forårsaget af politiaktion, erklæret eller uerklæret krig, atomulykke eller terrorisme
- Ved enhver ændring eller modifikation af det dækkede produkt
- Uforklarlig eller mystisk forsvinden og enhver forsætlig handling med hensigt på at forårsage skade på det dækkede produkt
- Uforsvarlighed, uagtsomhed eller voldsom adfærd under håndtering eller brug af produktet.

Hvis beskyttende elementer, såsom beskyttelsesovertræk, etui'er eller poser osv., blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med det dækkede produkt, skal kunden kontinuerligt bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning af skader i forbindelse med hændelige uheld. Uforsvarlighed, uagtsomhed eller voldsom adfærd omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og anvendelse af det eller de dækkede produkter på en skadelig eller krænkende måde, der kan føre til beskadigelse, og enhver forsætlig beskadigelse af produktet. Enhver skade som følge af sådanne handlinger er ikke omfattet af denne serviceydelse med dækning af hændelige uheld.

For HP's kommercielle produkter og forbrugerprodukter er beskyttelsen mod hændeligt uheld i forbindelse med håndtering begrænset til ét produkt pr. periode på 12 måneder, der begynder fra startdato for HP Care Pack-servicen.

Når den beskrevne grænse er nået, vil omkostningerne i forbindelse med yderligere krav blive faktureret på basis af time- og materialeforbruget, men alle andre dele af den købte HP Care Pack-service vil fortsat gælde, på nær hvis andet er specifikt dokumenteret i landet, hvor produktet er købt.

For de kunder med en historie, der viser betydeligt højere antal krav, forbeholder HP sig ret til at nægte at acceptere forespørgslen om køb af dækning for hændeligt uheld i forbindelse med håndtering.

#### **Begrænsninger for serviceydelsen tilbageholdelse af 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. Det gælder ikke i forbindelse med udskiftning af dataopbevaringskomponenter uden funktionsfejl.

Dataopbevaringskomponenter, der er specificeret af HP som værende forbrugsvare 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, specifikationerne eller på det tekniske dataark for produktet, er ikke dækket af denne service.

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

Fejlrate 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 tilbageholdelse af defekte medier (fx hvis udskiftningen af defekte dataopbevaringskomponenter overstiger fejlraten for det pågældende system).

## **Undtagelser i forbindelse med serviceydelsen for udskiftning af vedligeholdelsessæt**

Undtaget fra den valgfri serviceydelse udskiftning af vedligeholdelsessæt er aktiviteter, såsom, men ikke begrænset til, følgende:

- Enhver reparation udover udskiftning af vedligeholdelsessættet. I tilfælde af, at kundens printer har brug for yderligere reservedele, vil kunden blive faktureret separat for dette.
- Vedligeholdelsessæt til HP-printere kan kun udskiftes af autoriserede teknikere fra HP.

## **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: For 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 tidsperioden for opkald-for-reparation for hardwaren eller responstid for hardwareservicen på stedet kan begynde.

Responstiden for hardwaresupport på stedet og tidsforpligtelsen for opkald-for-reparation kan variere, alt efter hvor alvorlig hændelsen er. Kunden afgør niveauet for, hvor alvorlig hændelsen er.

Hændelsens alvorsniveau er defineret som:

- Alvorsniveau 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
- Alvorsniveau 2 – Kritisk uregelmæssighed: For eksempel hvis produktionsmiljøet er alvorligt svækket; produktionssystemet eller produktionsprogrammerne er afbrudt/kompromitteret; risiko for tilbagefald; betydelig indvirkning på driften
- Alvorsniveau 3 – Normal: For eksempel hvis et ikke-produktionssystem (fx testsystem) er nede eller forringet; produktionssystemet eller produktionsprogrammer fungerer uregelmæssigt, men problemerne kan omgås; ikke-kritisk funktionalitet er gået tabt; begrænset indvirkning på driften
- Alvorsniveau 4 – Lav: for eksempel ingen indvirkning på driften eller brugerne

## Udrykningsområder

Alle responstider for hardwareservice gælder kun for adresser, der ligger under 160 kilometer (100 mil) fra et HP-supportcenter. Kørsel til adresser, der ligger inden for 320 km (200 mil) fra et HP-supportcenter, sker uden yderligere fakturering. Hvis adressen ligger mere end 320 km (200 mil) fra et HP-supportcenter, vil kunden blive faktureret for kørselsomkostningerne.

Hvis produktet er lokaliseret 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 områder i ørkenen etc.), kan servicen være underlagt yderligere supportomkostninger, længere responstider, reducerede åbningstider for dækning eller opsamling og returservicelevering, som bestemt af HP. Du kan få mere at vide om de lokale supportmuligheder hos den lokale HP-repræsentant.

Udrykningsområder og omkostninger, hvis gældende, kan variere alt efter det geografiske område.

Responstider til adresser, der ligger mere end 160 km (100 mil) fra et HP-supportcenter, vil have andre responstider pga. længere køretid, som vist i tabellen nedenfor.

En tidsforpligtelse for opkald-for-reparation er tilgængelig for adresser, der ligger indenfor en radius af 80 km (50 mil) fra et HP-supportcenter.

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

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

Afstand fra HP-supportcenter	4-timers responstid for service på stedet	Responstid til næste dag for service på stedet
0-160 km (0-100 mil)	4 timer	Responstid til næste dag for service på stedet
161-320 km (101-200 mil)	8 timer	1 yderligere dækningsdag
321-480 km (201-300 mil)	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængeligheden af ressourcer.	2 yderligere dækningsdage
Over 480 km (300 mil)	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængeligheden af ressourcer.	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængeligheden af ressourcer.

Afstand fra et HP-supportcenter	6-timers tidsforpligtelse for opkald-for-reparation for hardwaren	24-timers tidsforpligtelse for opkald-for-reparation for hardwaren
0-80 km (0-50 mil)	6 timer	24 timer
81-160 km (51-100 mil)	8 timer	24 timer
Over 160 km (100 mil)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig

## Bestillingsinformation

Alle enheder og alt ekstraudstyr, der bliver solgt særskilt i forbindelse med HP Care Pack-services, skal bestilles med samme serviceniveau, som det produkt, de er en del af, hvis dette serviceniveau er tilgængeligt til disse enheder og ekstraudstyr.

Tilgængeligheden af serviceydelser og -niveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder. Du kan få mere at vide om bestilling af HP's Hardware-support og service på stedet ved at kontakte en lokal HP-salgsrepræsentant.

## Yderligere oplysninger

Du kan få mere at vide om HP Services ved at kontakte et af salgskontorerne verden over eller besøge et af følgende websteder:

**HP's supportservices:** [hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

**HP Care Pack-services:** [hp.com/services/carepack](http://hp.com/services/carepack)

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

HP Services er underlagt HP's vilkår og betingelser, der er gældende for tjenesteydelsen eller som oplyst 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 Hewlett-Packard 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.

