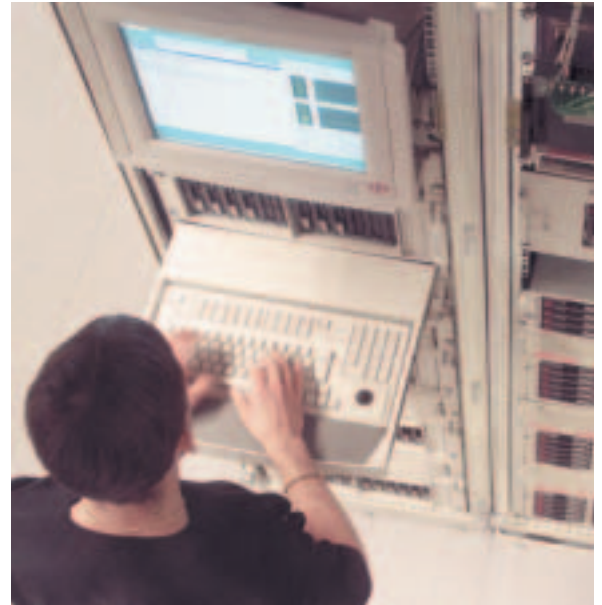


HP Hardwaresupport i Servicecenter

HP Customer Support Services på kontrakt



Effektiv service med HP Returnering/HP Afhentning og returnering til HP inkl. telefonisk support og reparation i Servicecenter.



HP's Hardwaresupport i servicecenter omfatter HP Returnering/HP Afhentning og returnering og inkluderer telefonisk support og reparation og/eller ombytning af den fejlbehæftede enhed på et angivet HP Servicecenter. Servicen omfatter reparation eller ombytning, reservedele, arbejdskraft samt HP Returnering eller HP Afhentning og returnering af produktet.



Fordele

Service highlights

Denne service omfatter følgende:

- Fleksible forsendelsesmåder
 - Flere ekspeditionstider
 - Økonomisk og effektiv support af produkter, der bruges i ikke-kritiske forretningsmiljøer eller i hjemmet
 - Effektiv support fra HP
- Fjerndiagnosticering af problemer samt telefonisk teknisk support
 - Reparation på et udpeget HP Servicecenter, inkl. materialer og reservedele
 - Returnering af den driftsklare enhed til kunden
- Fleksible ekspeditionstider (kun visse produkter)
 - Standard dækningsramme

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser

Ydelse

Beskrivelse

Fjerndiagnosticering af problemer samt remote support

Når kunden ringer til det angivne supportnummer, yder HP grundlæggende teknisk assistance via telefonen i forbindelse med installation, produkt-konfiguration, opsætning og problemløsning. Inden en eventuel assistance i servicecenteret kan HP bede kunden om relevante oplysninger samt om at starte diagnosticeringsværktøjer og udføre andre supportaktiviteter. Herefter vil HP sammen med kunden arbejde på at isolere hardware-problemet.

Reparation, materialer og reservedele

Hvis problemet ikke kan løses remote vil HP i sit Servicecenter yde teknisk support på det fejlbehæftede hardwareprodukt. HP leverer de reservedele og materialer, der skal bruges for at få produktet i normal driftstilstand. Forbrugsmaterialer er IKKE dækket af denne supportaftale. HP kan vælge at udskifte produkter fremfor at reparere dem. Ombytningsdele og -enheder vil være nye eller ydelsesmæssigt svare til nye. Udskiftede dele og enheder er HP's ejendom.

HP kan vælge at installere tilgængelige tekniske forbedringer på systemet for at sikre, at hardwareproduktet fungerer korrekt og for at sikre kompatibilitet med ombytningsdele leveret af HP. HP kan ligeledes vælge at installere eventuelle firmwareopdateringer, som er påkrævet for at sikre, at produktet er i normal driftstilstand eller for at sikre, at udstyret kan supporteres.

Forsendelse til HP Servicecenter

Den fejlbehæftede enhed kan leveres til HP Servicecenter på to måder:

- **HP Returnering (Levering udført af kunden):** Kunden er ansvarlig for at indlevere eller fremsende det fejlbehæftede udstyr til et HP Servicecenter. Kunden skal påse, at produktet er emballeret korrekt.
- **HP Afhentning og returnering (Afhentning udført af HP):** HP foranlediger afhentning af det fejlbehæftede udstyr på installationsstedet og bringer det til et HP Servicecenter. Kunden er ansvarlig for at emballere og forberede produktet til afhentning. Hvis produktet skal afhentes samme dag, skal anmodningen modtages hos HP før kl. 12.00. I modsat fald vil produktet blive afhentet næste arbejdsdag.

Returnering

HP returnerer det reparerede eller ombyttede produkt til installationsstedet.

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Ekspeditionstid	<p>HP Returnering: Ekspeditionstiden regnes fra det tidspunkt enheden modtages i et HP Servicecenter inden for normal åbningstid til det tidspunkt, hvor det reparerede produkt er klar til at blive returneret til kunden.</p> <p>HP Afhentning og returnering: Ekspeditionstiden regnes fra det tidspunkt enheden afhentes hos kunden til det tidspunkt, hvor det reparerede produkt er klar til at blive returneret til kunden. Ekspeditionstiden omfatter ikke den tid, det tager at sende det reparerede eller ombyggede produkt til kunden. Hvis enheden modtages på et HP Servicecenter efter kl. 17.00, starter ekspeditionstiden næste arbejdsdag.</p> <p>Ikke alle ekspeditionstider fås i alle geografiske områder. Ekspeditionstiden kan være længere i tilfælde af periodiske fejl, hvilket kan kræve yderligere reparationstid.</p>
Dækningsramme	Service kan fås mellem kl. 8.00 og kl. 17.00, mandag til fredag, bortset fra helligdage.
Adgang til elektroniske supportoplysninger og services	<p>Kunden får adgang til hardwarerelaterede elektroniske og webbaserede værktøjer og services, f.eks. firmwareopdateringer og proaktive notificeringsservices (IT Resource Center – se evt. IT Resource Center technical data sheet).</p> <p>Med en HP Hardware Supportaftale får kunden adgang til services, der er til rådighed for alle registrerede hardwaresupportbrugere, samt yderligere funktioner, f.eks. webbaseret søgning i tekniske supportdokumenter som en hjælp i forbindelse med problemløsning, adgang til de adgangskoder, der skal bruges til visse af HP's diagnosticeringsværktøjer samt mulighed for at sende anmodninger om service og kontrollere status elektronisk.</p>

Specifikationer

Tabel 2. Serviceniveauer

Ydelse	Beskrivelse
HP Returnering	Ekspeditionstiden er tre (3) arbejdsdage, bortset fra reparationer i forbindelse med periodiske fejl, som kan kræve yderligere reparationstid.
HP Afhentning og returnering	Ekspeditionstiden er tre (3) arbejdsdage, bortset fra reparationer i forbindelse med periodiske fejl, som kan kræve yderligere reparationstid.

Specifikationer

Tabel 3. Alternative serviceniveauer

Alternativ	Beskrivelse
Ekspeditionstid	For udvalgte produkter kan denne service anskaffes med forskellige ekspeditionstider: <ul style="list-style-type: none">• To (2) arbejdsdage• Fem (5) arbejdsdage• Syv (7) arbejdsdage

HP kan vælge, at services leveres via fjerndiagnosticering og -support, på et HP Servicecenter eller på anden måde, hvilket f.eks. kan være fremsendelse af reservedele, som kunden selv kan udskifte, f.eks. tastatur og mus. HP fastsætter den relevante serviceleveringsmetode.

For enheder, der normalt installeres af kunden, leveres service ved fremsendelse af reservedel; der medsendes vejledning, såfremt HP vurderer, at det er påkrævet. Kunden skal returnere den fejlende enhed inden 5 dage efter modtagelsen af reservedel.

Enheder, der installeres af kunden, leveres inden for ekspeditionstiden.

Eksempler på services, der ikke er omfattet:

- Fejlfinding i forbindelse med tilslutning og kompatibilitet
- Support af netværksrelaterede problemer
- Services, der er påkrævet, fordi kunden ikke har implementeret system fixes, reparationer, patches eller ændringer modtaget fra HP
- Services, der er påkrævet, pga. kundens manglende udførelse af afværgemanøvrer, som på forhånd var anbefalet af HP
- Forebyggende vedligeholdelse, der skal udføres af kunden

Service i forbindelse med periodiske fejl kan kræve yderligere reparationstid og derfor længere ekspeditionstid.

Kundens ansvar

Efter HP's anmodning skal kunden assistere HP ved fjernløsning af problemer ved at:

- Stille alle nødvendige oplysninger til rådighed, så HP kan levere rettidig og professionel remote support og fastsætte det berettigede supportniveau;
- Starte selvtests og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet

Kunden er endvidere ansvarlig for rettidigt at installere alle kritiske firmwareopdateringer, reservedele og ombytningsenheder, der kan installeres af kunden, og som leveres af HP.

Kunden skal sikre, at det fejlbehæftede produkt er forsvarligt emballeret og forberedt til afhentning eller forsendelse. Kunden er forpligtet til – efter anmodning fra HP – at vedlægge en udskrift af tidligere udførte selvtest sammen med det fejlbehæftede produkt.

Det er kundens ansvar, at:

- Sikkerhedskopiere alt software og alle data. HP anbefaler, at sikkerhedskopiering udføres løbende.
- Gendanne software og data på enheden efter reparation eller ombytning.
- Installere applikationsprogrammer og sikre, at alt software er dækket af en relevant licens.

HP Hardware Support i Servicecenter

HP tilbyder fleksible ekspeditionstider og forsendelsesmåder, som dækker dine behov.

Geografisk dækning

Alle tilkaldetider forudsætter, at installationsstedet er land- eller brofast med Jylland, Fyn eller Sjælland

Bestillingsoplysninger

Hvis du ønsker at bestille HP Hardware-support i Servicecenter, bedes du kontakte din HP konsulent og opgive følgende produktnummer:

- HA118AC

Tilgængeligheden af services og serviceniveauer kan variere i henhold til lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder.

Yderligere oplysninger

Du kan få flere oplysninger om HP Hardware-support i Servicecenter ved at kontakte HP Services på hps.dk@hp.com eller på vores websted www.hp.com/hps/support

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP produkter og services findes i de garantierklæringer, der følger med de pågældende produkter og services. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri. Dette dokument er et marketingdokument. Juridisk bindende leveringsbetingelser fås ved henvendelse til HP Services (Customer Support), Danmark.

Der er flere oplysninger på: www.hp.com/hps/support

5981-8504DAE. September 2004

