



# HP Hardwaresupport onsite

HP Technology Services – Kontraktservice

Tekniske oplysninger

## Serviceoverblik

HP Hardwareservice onsite sikrer remote assistance samt service på installationsstedet for den dækkede hardware, hvilket er med til at øge oppetiden.

Du kan frit vælge mellem forskellige servicepakker med foruddefinerede serviceniveauer, eller du kan koncentrere dig om dit specifikke supportbehov ved at sammensætte forskellige servicetilbud og vælge mellem forskellige muligheder for ekstra tilkaldetid og dækningsrammer.

## Hovedpunkter for serviceydelserne

- Fjerndiagnosticering af problemer og support
- Onsite hardwaresupport
- Reservedele og materialer er inkluderet
- Valg af dækningsrammer
- Valg af tilkaldetid onsite
- Eskalering
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser
- HP online Remote Support løsning (kun for kvalificerede produkter)
- Forebyggende vedligeholdelse (valgfrit, kun for kvalificerede produkter)
- Tilbageholdelse af defekte medier (valgfrit, kun for kvalificerede produkter)
- Tilbageholdelse af defekt materiale (valgfrit, kun til kvalificerede produkter)
- Valg af Call-to-repair tid i stedet for tilkaldetid onsite (valgfrit, kun for kvalificerede produkter)
- Udvidet styring af reservedelslager (indgår i udvalgte, valgfrie call-to-repair aftaler)

## Specifikationer

Tabel 1. Servicefunktioner

Ydelse	Beskrivelse
<b>Fjerndiagnosticering af problemer og support</b>	<p>Når kunden har rettet henvendelse, og HP har bekræftet modtagelsen af denne henvendelse som beskrevet i de generelle bestemmelser, vil HP arbejde sammen med kunden om at isolere hardwareproblemet og udføre fjernfejlfinding og -løsning af problemet inden for det tidsrum, som dækningsrammen omfatter. Inden der eventuelt sendes en medarbejder ud til kunden, kan HP iværksætte og udføre fjerndiagnosticering vha. elektroniske fjernsupportløsninger, som kan bruges til at få adgang til de dækkede produkter, eller vha. andre værktøjer, der kan bruges til fjernproblemløsning.</p> <p>HP yder telefonisk hjælp til installation af firmware, som kan installeres af kunden, og dele, som kunden selv kan udskifte, inden for ydelsens dækningsramme.</p> <p>Uanset kundens dækningsramme kan problemer med dækket hardware rapporteres til HP pr. telefon eller via internetportalen (afhængigt af hvad der er tilgængeligt i det pågældende område) eller som en automatiseret rapport via HP's elektroniske Remote Support løsninger døgnet rundt, hele ugen. HP bekræfter modtagelsen ved at logføre henvendelsen, give sagen et id-nummer og give kunden dette id-nummer. HP forbeholder sig retten til at afgøre den endelige løsning af alle rapporterede problemer.</p>
<b>Onsite hardwaresupport</b>	<p>I forbindelse med hardwareproblemer, der efter HP's bedste overbevisning ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret HP-repræsentant yde onsite teknisk support af de dækkede hardwareprodukter, så de bringes tilbage til normal driftstilstand. I forbindelse med visse produkter kan HP vælge at udskifte produkterne i stedet for at reparere dem. Erstatningsprodukter er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede produkter bliver HP's ejendom.</p> <p>Når HP's autoriserede repræsentant ankommer hos kunden, fortsættes serviceydelsen enten på stedet eller vha. fjernsupport, efter HP's eget skøn, indtil produktet er repareret. Arbejdet kan afbrydes midlertidigt, hvis der skal bruges reservedele eller yderligere ressourcer, men genoptages med det samme, når disse er fremskaffet.</p> <p>Kontinuerligt arbejde gælder muligvis ikke for den onsite support, der ydes til desktops, mobile og forbrugerprodukter.</p> <p>Reparationen betragtes som udført, når HP verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet udskiftet.</p> <p>Reparation ved fejl (Fix-on-Failure): På det tidspunkt, hvor HP yder teknisk support onsite, kan HP desuden vælge at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Installere tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer for at sikre, at kundens hardwareprodukter fungerer korrekt, og at ombytningsdele, som er leveret af HP, er kompatible.</li><li>• Installere eventuelle firmwareopdateringer, der ifølge HP ikke kan installeres af kunden selv, og som måtte være påkrævet, for at sikre, at produktet fungerer korrekt, og at HP fortsat kan yde support til udstyret, og som kunden (hvis det er relevant) har den krævede licens til at bruge.</li></ul> <p>Reparation ved anmodning (Fix-on-Request): Inden for dækningsperioden vil HP på kundens anmodning desuden installere kritiske firmwareopdateringer, som ifølge HP ikke kan installeres af kunden selv, og som kunden (hvis det er relevant) har den krævede licens til at bruge. Kritiske firmwareopdateringer er firmwareopdateringer, som ifølge HP's produktdivisions anbefalinger skal installeres øjeblikkeligt.</p> <p>Uanset eventuelle modstridende bestemmelser i dette dokument eller HP's nuværende standardsalgsbetingelser dækker eller erstatter HP – i forbindelse med udvalgte storage-arrays eller båndprodukter til virksomheder – defekte eller opbrugte batterier, så det dækkede produkt fungerer korrekt.</p>
<b>Reservedele og materialer</b>	<p>HP leverer alle de HP-understøttede reservedele og det materiale, der skal bruges for at holde det dækkede hardwareprodukt i god driftsmæssig stand, herunder reservedele og materialer i forbindelse med anbefalede tekniske forbedringer. Erstatningsdele er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede dele bliver HP's ejendom. Kunder, som vil beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk tilintetgøre erstattede dele faktureres og skal betale katalogprisen minus eventuelle gældende rabatter for reservedelen.</p>

## Specifikationer

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
	<p>Tilbehør og forbrugsmaterialer understøttes ikke og leveres ikke som del af denne serviceydelse; standardvilkår og -betingelser gælder for forsyninger og forbrugsmaterialer.</p> <p>Maksimal supporteret levetid/udnyttelse:</p> <p>De dele og komponenter, der har overskredet deres levetid og/eller maksimale grænse for brug, som angivet i brugsvejledningen, produkt specifikationerne eller det tekniske dataark, vil ikke blive leveret, repareret eller erstattet som del af denne serviceydelse.</p>
<b>Dækningstidsrum</b>	<p>Dækningsrammen angiver det tidsrum, inden for hvilket den beskrevne support udføres onsite eller remote (fjernt).</p> <p>Henvendelser, som modtages uden for denne dækningsramme, logføres på det tidspunkt, de foretages, men bekræftes ikke før den næste dag, som kunden har en dækningsramme til, som beskrevet i de generelle bestemmelser.</p> <p>Mulighederne for dækningsrammer til de kvalificerede produkter er angivet i tabellen med serviceniveauer.</p> <p>Alle dækningstidsrum afhænger af de lokale forhold. Kontakt HP's lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.</p>
<b>Tilkaldetid for hardwaresupport på stedet</b>	<p>I forbindelse med dækket hardware, hvor problemet ikke kan løses via fjernsupport, vil HP – inden for rimelighedens grænser – tilstræbe at tage ud til kundens virksomhed inden for den angivne tilkaldetid.</p> <p>Tilkaldetiden på stedet er det tidsrum, der begynder, når serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HP, som beskrevet i de generelle bestemmelser. Tilkaldetiden på stedet slutter, når HP's autoriserede repræsentant ankommer hos kunden, eller når den rapporterede hændelse lukkes, fordi HP har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden på det pågældende tidspunkt.</p> <p>Tilkaldetiderne måles kun inden for dækningsrammen og kan overføres til den næste dag, som indgår i dækningsrammen. De mulige tilkaldetider er angivet i tabellen over serviceniveauer. Alle tilkaldetider er afhængige af det lokale udbud. Kontakt HP's lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.</p>
<b>Eskalering</b>	<p>HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer i forbindelse med løsning af komplekse hændelser. Den lokale HP-ledelse koordinerer hændelseseskaleringen og indhenter hjælp fra eksperter inden for problemløsning i hele HP samt fra visse tredjepartsleverandører.</p>
<b>Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser</b>	<p>Som en del af denne ydelse giver HP kunden adgang til visse kommercielle elektroniske og webbaserede værktøjer. Dette omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ydelser, der tilbydes alle registrerede brugere, f.eks. udvalgt HP-firmware eller rettelser/patches, som kan kræve yderligere supportaftaler til HP-software, abonnement på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser samt deltagelse i supportfora til løsning af problemer og udveksling af erfaring med andre registrerede brugere.</li><li>• Udvidet webbaseret søgning efter tekniske supportdokumenter, som kunden er berettiget til, som en hjælp til hurtigere problemløsning.</li><li>• Visse HP diagnosticeringsværktøjer med adgangskode</li><li>• Et webbaseret værktøj til indsendelse af spørgsmål direkte til HP. Support Case Manager er en hjælp til hurtigt at løse problemer med en prækvalificeret proces, der sørger for, at kundens anmodning om support sendes videre til en ressource, der har den fornødne viden til at besvare spørgsmålet. Værktøjet kan endvidere bruges til at få vist status for de enkelte anmodninger om support og service, herunder sager, der rapporteres telefonisk.</li><li>• Søgning i vidensdatabaser hos HP eller tredjeparter i forbindelse med udvalgte tredjeparts produkter, hvor kunden kan finde produktoplysninger og svar på supportspørgsmål samt deltage i supportfora. Denne ydelse kan være underlagt tredjeparts begrænsninger.</li></ul>

## Specifikationer

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
<b>HP's elektroniske fjernsupportløsning</b>	HP's elektroniske fjernsupportløsning har stærke fejlfindings- og reparationskapaciteter til kvalificerede produkter. Den kan omfatte løsninger med ekstern systemadgang og den kan give en praktisk samlet administration og overblik over aktuelle hændelser/incidents og historik. HP's supportspecialist vil til enhver tid kun benytte fjernadgang til systemet med kundens tilladelse. Vha. den eksterne systemadgang kan HP's supportspecialist udføre en mere effektiv fejlfinding og hurtigere løse problemet.

## Specifikationer (valgfrie)

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb)

Ydelse	Beskrivelse
<b>Forebyggende vedligeholdelse</b>	<p>En autoriseret HP-repræsentant besøger kundens på nærmere planlagte tidspunkter. For alle andre produkter end printere, der kræver forebyggende vedligeholdelse, skal kunden henvende sig til HP for at anmode om og planlægge et besøg med henblik på denne forebyggende vedligeholdelse på de aftalte tidspunkter. For alle printere, der kræver forebyggende vedligeholdelse, skal kunden henvende sig til HP for at planlægge besøg, hvor denne forebyggende vedligeholdelse kan finde sted, når printeren viser den relevante advarsel, eller når sidetællingen nærmer sig det pågældende udstyrs maksimale ydelse.</p> <p>Under sit besøg bestemmer HP's autoriserede repræsentant det kontrolniveau, der skal udføres som forebyggende vedligeholdelse. Det kan f.eks. være diagnostik eller kontrol af fejllogfiler på systemer, der er omfattet af aftalen, med det formål at registrere mulige hardwareproblemer. Det kan også være nødvendigt at løse problemer i tilfælde af klager over mekaniske eller elektroniske systemer samt at rengøre eller udskifte slidte eller defekte dele eller vedligeholdelsesdele.</p> <p>Repræsentanten kan også kontrollere, om der er mulige problemer, ved at inspicere kabler og kabelforbindelser eller visuelle statusindikatorer på hardware, der er dækket af aftalen, samt kontrollere temperatur- og luftfugtighedsniveau og sammenligne dem med leverandørens anbefalinger. Repræsentanten kan desuden installere relevante tekniske forbedringer og firmwareopdateringer i det omfang, det efter HP's mening er påkrævet for at vedligeholde hardwareproduktet. Repræsentanten kan aflevere en endelig rapport over hardwarens tilstand.</p> <p>Forebyggende vedligeholdelse kan udføres mellem kl. 8:00 og 17:00 lokal tid, mandag – fredag, dog ikke på dage, hvor HP holder lukket, uafhængigt af den valgte dækningsramme.</p> <p>Tilgængelighed og leverede ydelser varierer afhængigt af region.</p>
<b>Tilbageholdelse af defekte medier</b>	For kvalificerede produkter giver denne service kunden mulighed for at beholde defekte harddisk- eller SSD-/flashdrevkomponenter, som kunden ikke ønsker at give afkald på pga. de fortrolige data, der findes på den disk (disk eller SSD-/flashdrev), der er dækket af denne service. Alle harddiske eller SSD-/flashdrev på et dækket system skal indgå i tilbageholdelsen af defekte medier.
<b>Tilbageholdelse af defekt materiale</b>	Ud over tilbageholdelsen af defekte medier giver denne servicefunktion også kunden mulighed for at beholde yderligere komponenter, som HP betegner som komponenter med dataopbevaringsfunktioner, såsom hukommelsesmoduler. Alle berettigede dataopbevaringskomponenter i et omfattet system skal deltage i tilbageholdelsen af defekt materiale. Komponenterne, som kan tilbageholdes under denne servicefunktion, beskrives i dokumentet, som findes på <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a> .

## Specifikationer (valgfrie)

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb) (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
	<p>Til udvalgte produkter kan der vælges tilsagn om reparationstid i stedet for onsite tilkaldetid. I forbindelse med kritiske problemer (risikoniveau 1 eller 2) med dækket hardware, som ikke kan løses vha. fjernværktøjerne, vil HP – inden for rimelighedens grænser – tilstræbe at bringe hardwaren tilbage til normal driftstilstand inden for den angivne reparationstid. For ikke-kritiske problemer (risikoniveau 3 eller 4), eller hvis kunden anmoder om det, vil HP samarbejde med kunden om at planlægge et tidspunkt, hvor løsningen af problemet kan påbegyndes, og reparationstiden vil så starte på det tidspunkt. Risikoniveauerne er defineret i de generelle bestemmelser.</p> <p>Call-to-repair tiden starter, når den oprindelige anmodning er modtaget og bekræftet af HP som beskrevet i de generelle bestemmelser. Reparationstiden slutter, når HP fastslår, at hardwaren er repareret, eller når den rapporterede hændelse afsluttes, fordi HP har fastslået, at der ikke er behov for at sende en medarbejder ud til virksomheden på det pågældende tidspunkt. Reparationstider måles kun inden for dækningsrammen og kan overføres til næste dækningsramme.</p>
<b>Tilsagn om reparationstid</b>	<p>Call-to-repair tiderne for kvalificerede produkter er angivet i tabellen med serviceniveauer. Alle reparationstider kan variere afhængigt af lokale forhold. Kontakt HP's lokale salgsafdeling for at få flere oplysninger.</p> <p>Reparationen betragtes som udført, når HP verificerer, at hardwarefejlen er rettet, eller at hardwaren er blevet udskiftet. HP kan ikke gøres ansvarlig for evt. mistede data, og det er kundens eget ansvar at implementere relevante procedurer for sikkerhedskopiering. HP's verificering kan bestå af gennemført power-on self-test, standalone-diagnosticering eller en visuel verificering af, at produktet fungerer korrekt. HP afgør, hvilke test der skal gennemføres for at verificere, at hardwaren er repareret. HP kan vælge at udskifte produktet midlertidigt eller permanent for at opfylde tilsagnet om reparationstid. Erstatningsprodukter er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede produkter bliver HP's ejendom.</p> <p>Det tager 30 dage fra anskaffelsen af denne service at klargøre og udføre de nødvendige gennemgange og processer, før tilsagnet om hardwarereparation (call-to-repair) træder i kraft. I denne 30-dages periode og op til 5 yderligere arbejdsdage efter gennemgangen yder HP 4 timers onsite tilkaldetid.</p>
<b>Udvidet styring af reservedelslager (indgår i udvalgte, valgfrie tilsagn om reparationstider)</b>	<p>For at kunne overholde HP's tilsagn om reparationstider føres en lagerliste over kritiske udskiftningsdele for kunder, som har købt denne serviceydelse. Delene befinder sig på et lager, som HP har udpeget. Reservedelene kan gøres tilgængelige for HP's autoriserede repræsentanter i løbet af meget kort tid i forbindelse med en supportanmodning.</p>

## Specifikationer

Tabel 3. Muligheder afhængigt af serviceniveau

Serviceniveau	Beskrivelse
<b>Muligheder for dækningsramme:</b>	
<b>Almindelig arbejdstid, almindelige arbejdsdage (9x5)</b>	Service kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.
<b>13 timer i døgnet, almindelige arbejdsdage (13x5)</b>	Serviceydelsen kan anvendes 13 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 21.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.
<b>16 timer i døgnet, almindelige arbejdsdage (16x5)</b>	Serviceydelsen kan anvendes 16 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 24.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.
<b>24 timer i døgnet, almindelige arbejdsdage</b>	Serviceydelsen kan anvendes døgnet rundt mandag til fredag, undtagen helligdage.
<b>Dækningsudvidelser med yderligere timer</b>	Dækningsrammen udvides med yderligere timer før eller efter den valgte dækningsramme efter kundens behov.
<b>Dækningsudvidelser med yderligere dage</b>	Dækningsrammen kan udvides med yderligere dage, der ligeledes er underlagt de valgte tidspunkter på dagen. Dækningsrammen kan udvides med følgende dage: <ul style="list-style-type: none"><li>• Lørdage, undtagen helligdage</li><li>• Søndage (der kræves først dækning på lørdage og helligdage)</li><li>• Helligdage, der ligger på en ugedag, som ellers ville være omfattet af den valgte dækningsramme</li></ul>
<b>Muligheder for onsite tilkaldetid:</b>	
<b>1 times tilkaldetid på stedet</b>	En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden for at påbegynde hardwarevedligeholdelse inden for 1 time efter, at HP har logført og bekræftet henvendelsen om support, hvis dette tidsrum ligger inden for dækningsrammen.
<b>2 timers tilkaldetid på stedet</b>	En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden for at påbegynde hardwarevedligeholdelse inden for 2 timer efter, at HP har logført bekræftet henvendelsen om support, hvis dette tidsrum ligger inden for dækningsrammen.
<b>4 timers tilkaldetid på stedet</b>	En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden for at påbegynde hardwarevedligeholdelse inden for 4 timer efter, at HP har logført bekræftet henvendelsen om support, hvis dette tidsrum ligger inden for dækningsrammen.
<b>Respons hos kunden næste dag</b>	En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningsrammen for at starte vedligeholdelsesservice for hardware den næste dækningsdag, efter at HP har logført og bekræftet anmodningen.
<b>2 dages tilkaldetid på stedet</b>	En HP-godkendt repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningsrammen for at starte vedligeholdelsesservice for hardware den anden dækningsdag, efter at HP har logført og bekræftet anmodningen.
<b>3 dages tilkaldetid på stedet</b>	En HP-godkendt repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningsrammen for at starte vedligeholdelsesservice for hardware den tredje dækningsdag, efter at HP har logført og bekræftet anmodningen.
<b>5 dages tilkaldetid på stedet</b>	En HP-godkendt repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningsrammen for at starte vedligeholdelsesservice for hardware den femte dækningsdag, efter at HP har logført og bekræftet anmodningen.
<b>Planlagt tilkaldetid på stedet</b>	En HP-godkendt repræsentant ankommer hos kunden for at starte hardwarevedligeholdelsesservice mellem kl. 8:00 og 17:00 lokal tid på planlagte, ugentlige besøg på aftalte ugedage, mandag - fredag, dog ikke på dage, hvor HP holder lukket.

## Specifikationer

Tabel 3. Valgmuligheder mht. serviceniveau (fortsat)

Serviceniveau	Beskrivelse
<b>Call-to-repair (i stedet for onsite tilkaldetid):</b>	
<b>4 timers reparationstid</b>	I forbindelse med kritiske hændelser på dækket hardware vil HP gøre, hvad er muligt for at returnere den dækkede hardware til normal driftstilstand inden for 4 timer efter modtagelse af henvendelsen, hvis dette tidspunkt ligger inden for dækningsrammen.
<b>6 timers reparationstid</b>	I forbindelse med kritiske hændelser på dækket hardware vil HP gøre, hvad er muligt for at returnere den dækkede hardware til normal driftstilstand inden for 6 timer efter modtagelse af henvendelsen, hvis dette tidspunkt ligger inden for dækningsrammen.
<b>8 timers reparationstid</b>	I forbindelse med kritiske hændelser på dækket hardware vil HP gøre, hvad er muligt for at returnere den dækkede hardware til normal driftstilstand inden for 8 timer efter modtagelse af henvendelsen, hvis dette tidspunkt ligger inden for dækningsrammen.
<b>24 timers reparationstid</b>	I forbindelse med kritiske hændelser på dækket hardware vil HP gøre, hvad er muligt for at returnere den dækkede hardware til normal driftstilstand inden for 24 timer efter modtagelse af henvendelsen, hvis dette tidspunkt ligger inden for dækningsrammen.
	For visse printerprodukter kan serviceniveauerne tilbydes med et maksimalt antal sider. Når det er tilfældet, ophører dækningen i henhold til aftalen, når aftaleperioden udløber, eller når det angivne antal sider er nået, afhængig af hvad der indtræffer først. Forskellige sidestørrelser og udskrivningsindstillinger kan knyttes til andre tilsvarende værdier for standardsider for at beregne sideantallet. Det maksimale sideantal angives pr. dækningsår og angives forholdsmæssigt for kortere perioder. Hvis aftalen omfatter flere år, ganges det angivne maksimale sideantal med antallet af år i aftalen for at beregne det maksimale sideantal for hele aftaleperioden.
<b>Max. antal sider (til print)</b>	For printere, der kræver HP-installation, begynder aftaleperioden på den dato, hvor sådanne printere installeres hos kunden.  Hvor der gælder et maksimalt sideantal, ophører supportdækningen enten, når aftaleperioden er udløbet, eller når sideantallet overskrider det maksimale antal, afhængigt af hvilket af disse forhold der indtræffer først. Hvor kunden har overskredet det maksimale sideantal, før aftaleperioden er udløbet, betaler kunden den udestående saldo på aftalen til HP, og medmindre kunden køber en anden aftaleperiode på det tidspunkt, leveres alle serviceydelse efter HP's på det tidspunkt gældende sats for tids- og materialeforbrug.  Hvis kunden annullerer en aftale, inden det maksimale sideantal er nået, og inden aftaleperioden er udløbet, kan der evt. opkræves et annulleringsgebyr.

## Rejsezoner

Alle tilkaldetider for hardwaresupport onsite gælder kun, såfremt installationsstedet ligger inden for 40 km fra HP's supportcenter. Rejser til adresser, der ligger inden for 320 km fra et af HP udpeget supportcenter, foretages uden ekstra beregning. Hvis adressen ligger mere end 320 km fra det af HP udpegede supportcenter, beregnes der ekstra rejseomkostninger.

Tilkaldetider og gebyrer kan variere alt efter sted. Alle tilkaldetider forudsætter, at installationsstedet er land- eller brofast med Jylland, Fyn eller Sjælland. Tilkaldetiderne til installationssteder, der ligger mere end 40 km fra det nærmeste HP-supportcenter, er omfattet af følgende ændringer.

Afstand fra et supportcenter, udpeget af HP	1 timers onsite tilkaldetid	2 timers onsite tilkaldetid	4 timers onsite tilkaldetid	Næste dags eller længere onsite tilkaldetid
0-40 km	1 time	2 timer	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
41-80 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
81-160 km	Tilbydes ikke	Tilbydes ikke	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
161-320 km	Tilbydes ikke	Tilbydes ikke	8 timer	1 ekstra dækningsdag
321-480 km	Tilbydes ikke	Tilbydes ikke	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer	2 ekstra dækningsdage
Længere end 480 km	Tilbydes ikke	Tilbydes ikke	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer

Tilsagn om reparationstid tilbydes på installationssteder, der ligger inden for 80 km fra et af HP's supportcentre.

For installationssteder, der ligger mellem 81 og 160 km fra et af HP's supportcentre, gælder der en anden reparationstid, som vist i tabellen nedenfor.

Der tilbydes ikke tilsagn om reparationstider for hardware på steder, der ligger mere end 160 km fra et af HP's supportcentre.

Afstand fra et supportcenter, udpeget af HP	4 timers reparationstid for hardware	6 timers reparationstid for hardware	8 timers reparationstid for hardware	24 timers reparationstid for hardware
0-80 km	4 timer	6 timer	8 timer	24 timer
81-160 km	6 timer	8 timer	10 timer	24 timer
Længere end 160 km	Tilbydes ikke	Tilbydes ikke	Tilbydes ikke	Tilbydes ikke

## Forudsætninger

HP kan kræve, at der foretages en indledende kontrol af de dækkede produkter. Hvis en sådan gennemgang er påkrævet, kontakter HP kunden og aftaler udførelse af gennemgangen inden for 30 dage. I denne forbindelse indsamles der nøgleoplysninger om systemkonfigurationen, og de dækkede produkter gennemgås. I kraft af de indsamlede oplysninger under denne gennemgang kan HP planlægge og vedligeholde et passende reservedelslager, og HP kan undersøge og fejlfinde eventuelle fremtidige hardwareproblemer og gennemføre reparationen så hurtigt og effektivt som muligt. Efter HP's beslutning kan denne gennemgang udføres på stedet via ekstern systemadgang, via eksterne overvågningsværktøjer eller over telefonen.

Hvis HP kræver en gennemgang, tager det 30 dage fra anskaffelsen af denne service at klargøre og udføre de gennemgange og processer, der skal udføres, før tilsagnet om reparationstid for hardwaren træder i kraft. I så



fald træder tilsagnet om reparationstid for hardwaren først i kraft fem (5) arbejdsdage, efter at gennemgangen er udført. I dette tidsrum leveres der support på den dækkede hardware på stedet med et serviceniveau på 4 timers tilkaldetid.

Herudover forbeholder HP sig retten til at tilbyde kunden et lavere serviceniveau eller helt at annullere supportaftalen, hvis de kritiske forslag fra HP's gennemgang ikke følges, eller gennemgangen ikke foretages inden for den angivne tidsfrist, medmindre HP selv er ansvarlig for forsinkelsen.

I forbindelse med onsite tilkaldetider for hardware anbefaler HP kraftigt, at kunden installerer og bruger den relevante HP-fjernsupportløsning med en sikker forbindelse til HP, for at servicen kan leveres. I forbindelse med tilsagn om reparationstider for hardware kræver HP, at kunden installerer og bruger den relevante HP-fjernsupportløsning med en sikker forbindelse til HP, for at serviceydelsen kan leveres. Hvis du vil have flere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser, bedes du kontakte en HP-repræsentant. Hvis kunden ikke implementerer den relevante HP-fjernsupportløsning, kan HP muligvis ikke yde servicen som angivet og er ikke forpligtet til det. Der beregnes yderligere gebyrer for installation på stedet af firmware, der ikke kan installeres af kunden, hvis kunden ikke anvender den relevante fjernsupportløsning i tilfælde, hvor en sådan løsning anbefales og er til rådighed. Det er kundens ansvar at installere den firmware, som kan installeres af kunden. Der vil blive opkrævet ekstragebyr, hvis kunden anmoder HP om at installere firmware- og softwareopdateringer, som kunden selv kan installere. Ekstra gebyrer beregnes på basis af tids- og materialeforbrug, medmindre andet i forvejen er aftalt skriftligt mellem HP og kunden.

For kunder med licenser til firmware, som er baseret på softwareprodukter (funktioner, som er implementeret i firmwaren og aktiveret ved at købe en separat softwarelicens), eller licenseret firmware, skal kunden også have en aktiv HP Software Support-aftale (hvis den fås) for at modtage, downloade, installere og bruge relaterede firmwareopdateringer. Som beskrevet tidligere i dette dokument vil HP kun levere, installere eller hjælpe kunden med installation af firmwareopdateringer, hvis kunden har licens til at bruge de relaterede softwareopdateringer til hvert system, sokkel, processor, processorkerne eller en slutbrugerlicens, som tilladt ifølge den originale softwarelicens fra HP eller producenten.

## Kundens ansvar

Hvis kunden ikke opfylder sine specifikke ansvarsforpligtelser, er HP eller HP's autoriserede tjenesteudbydere i) ikke forpligtet til at levere de beskrevne serviceydelser og ii) kan yde denne tjeneste for kundens regning på grundlag af de gældende satser for tid og materiale.

Tilsagnet om reparationstid er betinget af, at kunden giver umiddelbar og ubegrænset adgang til systemet, når HP beder om det. Tilsagnet om reparationstid gælder ikke, når adgang til systemet, inklusive fysisk adgang, fjernfejlfinding og vurdering af hardwarediagnose, er forsinket eller nægtet. Hvis kunden anmoder om planlagt service, starter reparationstiden på det aftalte planlagte tidspunkt.

I forbindelse med onsite tilkaldetid anbefaler HP på det kraftigste, og ved tilsagn om call-to-repair tider forlanger HP, at kunden installerer den pågældende HP fjernsupportløsning via en sikker forbindelse til HP og fremskaffer alle nødvendige resurser i henhold til HP fjernsupportløsnings produktbemærkninger for at muliggøre ydelsen af servicen m.m. Når en HP-fjernsupportløsning er installeret, skal kunden også vedligeholde de kontaktoplysninger, der er konfigureret i fjernsupportløsningen, og som HP vil anvende i forbindelse med en fejl på en enhed. Hvis du vil have flere oplysninger om krav, specifikationer og undtagelser, bedes du kontakte en HP-repræsentant.

Det er kundens ansvar at tilmelde sig HP's elektroniske ressourcer for at få adgang til visse produktoplysninger og modtage proaktive meddelelser eller andre serviceydelser.

På HP's anmodning er kunden forpligtet til at assistere HP ved fjernløsning af problemet. Kunden skal:

- Stille alle nødvendige oplysninger til rådighed, så HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport og afgøre, hvilket supportniveau kunden er berettiget til
- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer

- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden
- Aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet i det omfang, HP anmoder om det

Det er kundens ansvar rettidigt at installere nødvendige firmwareopdateringer samt reservedele og erstatningsprodukter, der kan installeres af kunden, og som leveres af HP.

Kunden er indforstået med at betale ekstra gebyrer, hvis kunden anmoder HP om at installere firmwareopdateringer, som kunden selv kan installere. Ekstra gebyrer beregnes på basis af tids- og materialeforbrug, medmindre andet i forvejen er aftalt skriftligt mellem HP og kunden.

I de tilfælde, hvor der leveres dele, som kunden selv kan udskifte, eller ombytningsenheder i forbindelse med løsning af et problem, skal kunden returnere den defekte del eller det defekte produkt inden for en periode fastsat af HP. Hvis HP ikke modtager den defekte del eller det defekte produkt inden for denne periode, eller hvis delen eller produktet er afmagnetiseret eller på anden måde fysisk beskadiget ved modtagelse, skal kunden betale et gebyr, der er fastsat af HP, for den defekte del eller det defekte produkt.

Kunden har ansvar for sikkerheden af kundens beskyttede og fortrolige oplysninger. Kunden har ansvaret for at fjerne følsomme data eller fjerne data fra produkter, som kan udskiftes og returneres til HP som en del af reparationsprocessen for at sikre, at kundernes data beskyttes. Du kan finde flere oplysninger om kundens ansvarsområder, herunder dem, som er beskrevet i HP's mediesaniteringspolitik og mediehåndteringspolitik ved at gå til <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Hvis kunden vælger at beholde reparationsdele, som er dækket af tilbageholdelsen af defekte medier og/eller muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale, er det kundens ansvar at:

- Til enhver tid bevare den fysiske kontrol over dataopbevaringskomponenter i forbindelse med HP's levering af support; HP har ikke ansvar for data, som den omfattede dataopbevaringskomponent indeholder
- Sørge for, at kundens eventuelle følsomme data på den omfattede dataopbevaringskomponent destrueres eller opbevares sikkert
- Have en autoriseret repræsentant til stede for at tilbageholde den defekte dataopbevaringskomponent, give HP identifikationsoplysninger for hver dataopbevaringskomponent, som er tilbageholdt herunder, og, når HP beder om det, at udfylde et dokument, som HP leverer, der anerkender tilbageholdelsen af dataopbevaringskomponenten
- Destruere dataopbevaringskomponenten og/eller sikre, at den aldrig tages i brug igen
- Bortskaffe alle tilbageholdte dataopbevaringskomponenter i overensstemmelse med gældende miljølove og -regler.

For dataopbevaringskomponenter, som HP leverer til kunden som låne-, leje- eller leasingprodukter, skal kunden med det samme returnere erstatningskomponenterne, når supportaftalen med HP ophører eller udløber. Kunden vil have det fulde ansvar for at fjerne alle fortrolige data inden returnering af en sådan lånt, lejet eller leaset komponent eller et sådant produkt til HP, og HP vil ikke være ansvarlig for at bevare fortroligheden af nogen fortrolige data, som stadig findes på sådanne komponenter.

## Servicebegrænsninger

HP kan vælge at benytte en kombination af fjerndiagnosticering og -support, levering på installationsstedet samt andre leveringsmetoder i forbindelse med denne service. Andre serviceleveringsmetoder kan omfatte levering af dele, som kunden selv kan udskifte, via kurer, f.eks. et tastatur, en mus, andre dele, HP klassificerer som dele, kunden selv kan reparere, eller et komplet erstatningsprodukt. HP vurderer og beslutter, hvilken leveringsmetode der skal benyttes for at sikre effektiv og rettidig support – og for at opfylde tilsagnet om reparationstid, hvis det er relevant.

Hvis kunden indvilliger i selv at foretage den anbefalede reparation, og der leveres en del, som kunden kan bruge til at bringe systemet tilbage til normal driftstilstand, gælder serviceniveauet på stedet ikke. I sådanne tilfælde er det HP's praksis hurtigt at sende de dele, som kunden skal bruge til selv at reparere produktet, og som er

nødvendige for, at kunden kan bruge produktet. Læs mere om de processer og dele, som kunden kan reparere, på [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair).

En tilkaldetid på stedet vil ikke være gældende, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre af de ovenfor beskrevne serviceleveringsmetoder.

Hvis HP forlanger, at der først udføres en gennemgang, træder tilsagnet om reparationstid først i kraft fem (5) forretningsdage efter, at gennemgangen er udført. Såfremt kritiske gennemgangsforslag ikke følges, eller gennemgangen ikke udføres inden for den angivne tidsramme, forbeholder HP sig ret til at tilbyde kunden et lavere serviceniveau eller helt at annullere supportaftalen.

Følgende aktiviteter eller situationer suspenderer beregningen af reparationstiden (hvis dette er relevant), indtil de er fuldført eller afhjulpet:

- Eventuelle handlinger (eller mangel på samme) foretaget af kunden eller en tredjepart, som har indvirkning på reparationen
- Eventuelle automatiske eller manuelle gendannelsesprocesser, der udløses af hardwarefejlen, f.eks. genopbygning af diskmechanisme, manglende procedurer eller midler til beskyttelse af dataintegriteten
- Eventuelle andre aktiviteter, som ikke er direkte relateret til hardwarereparationen, men påkrævet for at bekræfte, at hardwarefejlen er blevet løst, f.eks. genstart af operativsystemet

HP forbeholder sig retten til at ændre tilsagnet om reparationstid i forbindelse med den specifikke produktkonfiguration, installationsstedet og miljøet. Dette fastsættes ved indgåelse af supportaftalen og afhænger af, om der er ressourcer.

Reparationstider gælder ikke ved reparation eller udskiftning af defekte eller opbrugte batterier til udvalgte storage arrays eller tape produkter til virksomheder.

Et tilsagn om reparationstid er ikke gældende, når kunden vælger, at HP skal forlænge diagnosen, i stedet for at udføre de anbefalede procedurer for gendannelse.

Hvis kunden anmoder om planlagt service, starter reparationstiden på det aftalte planlagte tidspunkt.

Følgende aktiviteter indgår ikke i ydelsen:

- Gendannelse og support af operativsystem, samt software og data
- Driftstest af applikationer eller yderligere test, som kunden ønsker udført
- Fejlfinding af forbindelses- og kompatibilitetsproblemer
- Support af netværksrelaterede problemer
- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har installeret rettelser, reparationer, softwarerettelser eller ændringer, som HP har leveret
- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har udført handlinger, som HP har anbefalet
- Serviceydelser, der efter HP's opfattelse er påkrævet pga. forkert behandling eller brug af produkter eller udstyr
- Serviceydelser, som efter HP's opfattelse måtte være nødvendige som følge af, at medarbejdere uden tilknytning til HP uden tilladelse har forsøgt at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software.

#### **Begrænsninger i servicen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale**

Servicen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale gælder kun for berettigede dataopbevaringskomponenter, som er erstattet af HP pga. fejl. Den gælder ikke ved udskiftning af dataopbevaringskomponenter, der ikke er ramt af fejl.

Den valgfrie tilbageholdelse af defekte medier eller muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale gælder ikke for de dataopbevaringskomponenter, der angives som forbrugsmaterialer af HP, og/eller har overskredet den maksimale levetid, som angivet i brugsvejledningen, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark.

Servicen til tilbageholdelse af defekte medier og muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale, som ifølge HP kræver separat dækning, skal, såfremt dette er tilgængeligt, konfigureres og købes særskilt.

Fejlfrekvensen for disse komponenter overvåges konstant, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, eller muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale medier (f.eks. hvis udskiftningen af defekte dataopbevaringskomponenter i betydelig grad overstiger standardfejlfrekvensen for det pågældende system).

HP HAR INGEN FORPLIGTELSE, HVAD ANGÅR INDHOLDET ELLER ØDELÆGGELSEN AF NOGEN DATAOPBEVARINGSKOMponent, SOM KUNDEN BEHOLDER. UANSET HVAD DER MÅTTE VÆRE ANGIVET I HP'S ENKELTORDREVILKÅR FOR SUPPORT ELLER DET TEKNISKE DATABLAD, KAN HP, HP'S DATTERSELSKABER, UNDERLEVERANDØRER ELLER LEVERANDØRER UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER DRAGES TIL ANSVAR FOR NOGEN FORM FOR HÆNDELIGE ELLER SPECIELLE SKADER ELLER FØLGESKADER ELLER YDE ERSTATNING FOR TAB AF ELLER MISBRUG AF DATA I HENHOLD TIL DENNE TILBAGEHOLDELSESSERVICE FOR DEFEKTE MEDIER ELLER OMFATTENDE TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKT MATERIALE.

## Generelle bestemmelser/andre undtagelser

HP bekræfter en henvendelse ved at logføre sagen, give kunden sagens id-nummer og bekræfte risikoniveauet for kundens hændelse samt hvor længe der går, til løsningen af problemet kan påbegyndes. Bemærk: I forbindelse med hændelser, som modtages via HP's elektroniske Remote Support løsninger, er HP forpligtet til at kontakte kunden, afgøre risikoniveauet for hændelsen sammen med kunden og oprette adgang til systemet, inden reparationstiden eller den tilkaldetid for hardwaren på stedet kan starte. Risikoniveauerne defineres som:

Tilkaldetid på stedet samt reparationstider på hardwaresupport kan variere afhængigt af hændelsens risikoniveau. Kunden afgør risikoniveauet for hændelsen.

Risikoniveauerne defineres som:

- Risikoniveau 1 – Kritisk. Systemet er nede: F.eks. er produktionsmiljøet nede, produktionssystemet eller produktionsprogrammet er nede/kritisk; data er ødelagt/tabt eller i fare; forretningen er hårdt ramt; sikkerhedsproblemer
- Risikoniveau 2 – Kritisk. Systemet er forringet: f.eks. er produktionsmiljøet alvorligt forringet; produktionssystemet eller produktionsprogrammet blev afbrudt/beskadiget; risiko for gentagelse; betydelig indvirkning på forretningen
- Risikoniveau 3 – Normalt: f.eks. kan ikke-produktionssystemet (f.eks. testsystemet) være nede eller forringet; produktionssystem eller produktionsprogram er forringet, men der er fundet en løsning; ikke-kritisk funktion tabt; begrænset indvirkning på forretningen
- Risikoniveau 4 – Lavt: F.eks. er der ingen påvirkning af virksomheden eller brugerne

## Bestillingsoplysninger

Ved produkter, som indeholder individuelt solgte og understøttede enheder eller valgmuligheder, skal alle individuelt solgte og understøttede enheder på dækket af kontrakt og befinde sig på samme serviceniveau som grundproduktet, hvis dette serviceniveau er tilgængeligt for disse enheder eller muligheder.

For at være berettiget til serviceniveauet for planlagt tilkaldetid på stedet er det et krav, at de månedlige gebyrer for produkter, der er dækket på dette serviceniveau på et bestemt kundested, skal overstige et minimumbeløb.

Planlagt tilkaldetid på stedet fås kun med en dækningsramme i almindelig åbningstid på almindelige forretningsdage; dækningsrammen kan ikke udvides.

Dækningsrammer skal være løbende og inkludere normal åbningstid. Hvis dækningen udvides til at omfatte yderligere timer eller dage, skal der vælges samme tidsrum for alle de dækkede dage.

Tilsagn om call-to-repair vælges i stedet for onsite tilkaldetider. Kunden kan ikke vælge både tilsagn om onsite tilkaldetid og call-to-repair tid for det samme produkt.

Udvidet styring af reservedelslager indgår i udvalgte call-to-repair-tilsagn og kan ikke bestilles separat.

Hvis servicen skal bestilles med muligheden for omfattende tilbageholdelse af defekt materiale, skal servicen til tilbageholdelse af defekte medier også bestilles.

HP Hardware Support onsite fås som serviceydelse, der kan tilpasses fuldstændigt (der gælder dog visse regler for tilpasning, som nævnt ovenfor), men kan også købes som pakkeløsning med fastsatte serviceniveauer og begrænsede muligheder for tilpasning.

Tilgængeligheden af serviceydelser og serviceniveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til kvalificerede produkter, minimumtilsagn og geografiske steder. Hvis du ønsker yderligere oplysninger eller vil bestille HP Hardware Support onsite, bedes du kontakte din lokale HP-salgskonsulent og opgive følgende produktnumre:

- HA151AC: HP Hardware Support onsite med mulighed for fuld tilpasning
- HA101AC: HP Hardware Support onsite med næste dags tilkaldetid på stedet, i almindelig åbningstid (9x5)
- HA116AC: HP Hardware Support onsite med 4 timers tilkaldetid på stedet, i almindelig åbningstid (9x5)
- HA103AC: HP Hardware Support onsite med 4 timers tilkaldetid på stedet, i udvidet åbningstid (13x5)
- HA104AC: HP Hardware Support onsite med 4 timers tilkaldetid på stedet, 24x7
- HA105AC: HP Hardware Support onsite med 6 timers call-to-repair-aftale, døgnet rundt

## Yderligere oplysninger

Du kan få flere oplysninger om HP's serviceydelser ved at kontakte et af vores salgskontorer, som findes over hele verden, eller ved at besøge et af følgende websteder:

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

HP Care Pack Services: [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack)

---

### Få en god forbindelse

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

Aktuel HP-driver, support og sikkerhedsadvarsler leveret direkte til din desktop

© 2005, 2007, 2011-2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet i dette dokument kan på nogen måde fortolkes som værende en ekstra garanti eller betingelse, hverken udtrykkeligt eller underforstået, faktisk eller juridisk. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller tekstmæssige fejl eller udeladelser i dette dokument.

HP Technology Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som oplyst til kunden på købstidspunktet.

5982-4596DAE. Oprettet august 2005. Opdateret juni 2013, rev. 4

