

# HP Hardwaresupport

## Ombytning

HP Customer Support Services på kontrakt



En driftssikker og hurtig ombytningservice og et økonomisk og praktisk alternativ til onsite reparation.

HP tilbyder hurtig ombytning af hardwareprodukter i forbindelse med visse HP produkter. HP Hardware-support Ombytning er en driftssikker og hurtig ombytningservice og et økonomisk og praktisk alternativ til onsite reparation, især for produkter, der ikke indeholder kundedata, eller i tilfælde hvor kunden hurtigt kan gendanne dataene fra en backup.



HP Hardwaresupport Ombytning stiller et ombytningsprodukt til rådighed. Produktet leveres med kurér, og fragtomkostningerne i forbindelse med levering afholdes af HP.

## Fordele

- Praktisk dør-til-dør service
- Et økonomisk alternativ til onsite reparation

- Fleksibel returnering af den defekte enhed til HP – praktisk afhentning eller returnering via forudbetalt forsendelse samt emballage leveret af HP
- Hurtige og fleksible tilkaldetider

## Service highlights

- Fjerndiagnosticering af problemer samt telefonisk teknisk support
- Ombytning af hardware
- Fleksibel returnering
- Fleksible tilkaldetider
- Fleksibel dækningsramme
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og -services

## Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser

Ydelse	Beskrivelse
<b>Fjerndiagnosticering af problemer samt remote support</b>	Når kunden ringer til det angivne supportnummer, yder HP grundlæggende teknisk assistance via telefonen i forbindelse med installation, produktkonfiguration, opsætning og problemløsning. Inden der planlægges ombytning af enheden, kan HP bede kunden om relevante oplysninger eller bede kunden starte diagnosticeringsværktøjer og iværksætte andre supportaktiviteter.
<b>Ombytning af hardware</b>	Hvis det tekniske problem ikke kan fjernes, ombytter HP det fejlbehæftede produkt med en permanent ombytningsenhed. Ombytningsenheden vil være et nyt produkt eller ydelsesmæssigt svare til et nyt produkt, men kan have mindre kosmetiske defekter. Det udskiftede produkt er HP's ejendom.  Ombytningsenheden sendes fragtfrit til kunden med kurér. HP kan ikke sende produktet til et andet land.
<b>Returnering af det defekte produkt til HP</b>	HP tilbyder to returneringsmuligheder: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Returnering af det defekte produkt til HP:</b> Med denne løsning er kunden ansvarlig for at returnere det fejlbehæftede udstyr til HP inden for 10 dage. Kunden skal benytte den emballeringsvejledning, samt de materialer og den forudbetalte forsendelseslabel, der fulgte med det nye produkt.</li><li>• <b>Afhentning (tilkøb):</b> HP kan vælge at lade en godkendt kurér afhente det fejlbehæftede produkt på installationsstedet ved levering af det nye produkt eller inden for de efterfølgende 10 hverdage. Kunden er ansvarlig for emballering og forberedelse af produktet til afhentning.</li></ul>
<b>Tilkaldetider</b>	Tilkaldetiden regnes fra det tidspunkt, hvor anmodningen om service modtages og logges hos HP, og til det tidspunkt ombytningsproduktet leveres på installationsstedet, hvis dette tidspunkt ligger inden for den angivne dækningsramme.  Der kan vælges følgende tilkaldetider i forbindelse med ombytning for udvalgte produkter og installationssteder: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tilkaldetid næste arbejdsdag:</b> Når anmodningen er logget hos HP, fremsender HP den nye enhed, som kunden modtager den næste arbejdsdag, der er omfattet af dækningsrammen.</li><li>• <b>4 timers tilkaldetid (kun visse produkter):</b> Når anmodningen er logget, fremsender HP den nye enhed til kunden inden for 4 timer, hvis dette tidspunkt er omfattet af dækningsrammen.</li></ul>

## Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelse (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
<b>Dækningsramme</b>	<p>Dækningsrammen angiver, inden for hvilket tidsrum ombytningsenheder kan leveres, og fjerndiagnosticering og remote support er til rådighed. Anmodninger om service, der modtages uden for dette tidsrum, logges den næste arbejdsdag, der indgår i dækningsrammen.</p> <p>Der findes følgende dækningsrammer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Normal åbningstid:</b> Service er tilgængelig mellem kl. 8.00 og kl. 17.00, mandag til fredag, undt. helligdage.</li><li>• <b>24 x 7 (kun visse produkter):</b> Service er tilgængelig 24 timer i døgnet, mandag til søndag, inkl. helligdage.</li></ul>
<b>Adgang til elektroniske supportoplysninger og services</b>	<p>HP giver adgang til hardwarerelaterede elektroniske og webbaserede værktøjer og services, f.eks. firmwareopdateringer og proaktive notifikationsservices.</p> <p>Med en HP Hardware Supportaftale får kunden gratis adgang til services, der er til rådighed for alle registrerede hardwaresupportbrugere, samt yderligere funktioner, f.eks. webbaseret søgning i tekniske dokumenter 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
<b>Ombytning næste arbejdsdag</b>	<p>Ombytnings servicen omfatter emballeringsvejledning, materialer og forudbetalt forsendelseslabel til returnering af det fejlbehæftede produkt.</p> <p>HP afsender et ombytningsprodukt, som kunden modtager arbejdsdagen efter, at anmodningen er logget hos HP, hvis denne dag er omfattet af dækningsrammen.</p> <p>Kunden kan kontakte HP Customer Support Centeret inden for normal åbningstid, mandag til fredag. Hvis ombytningen skal foregå næste hverdag, skal opkaldet være modtaget før kl. 14.00.</p>
<b>4 timers ombytning, normal åbningstid (kun visse produkter)</b>	<p>Ombytnings servicen omfatter emballeringsvejledning, materialer og forudbetalt forsendelseslabel til returnering af det fejlbehæftede produkt.</p> <p>HP afsender et ombytningsprodukt, som kunden modtager inden for 4 timer efter, at anmodningen er logget hos HP. De 4 timers reaktionstid regnes kun inden for dækningsrammen. Hvis opkaldet modtages efter kl. 13.00, kan tilkaldetiden overføres til den næste hverdag.</p> <p>Kunden kan kontakte HP Customer Support Centeret inden for normal åbningstid, mandag til fredag. Hvis ombytningen skal foregå inden for 4 timer, skal opkaldet være modtaget før kl. 13.00. Det forudsættes, at kunden har valgt tilkøb af optionen "Afhentning".</p>
<b>4 timers ombytning, 24 x 7 (kun visse produkter)</b>	<p>Ombytnings servicen omfatter emballeringsvejledning, materialer og forudbetalt forsendelseslabel til returnering af det fejlbehæftede produkt.</p> <p>HP afsender et ombytningsprodukt, som kunden modtager inden for 4 timer efter, at anmodningen er logget hos HP. Kunden kan kontakte HP Customer Support Centeret døgnet rundt hele året. Det forudsættes, at kunden har valgt tilkøb af optionen "Afhentning".</p>

## Specifikationer

Tabel 3. Udvidelse af serviceniveau

Udvidelse	Beskrivelse
Afhentning (visse produkter)	I forbindelse med visse produkter og installationssteder kan HP vælge at lade en godkendt kurér afhente det fejlbehæftede udstyr på installationsstedet samtidig med, at ombytningsproduktet leveres eller inden for de efterfølgende 10 hverdage.

## Begrænsninger

HP kan vælge, at service leveres via fjerndiagnosticering og support på et HP Support Center 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, som sikrer en effektiv og hurtig support.

Services, der ikke er omfattet:

- Onsite service
- Diagnosticering eller vedligeholdelse af installationsstedet (hvis onsite diagnosticering eller vedligeholdelse er påkrævet, debiteres kunden i henhold til HP's standardtakster)
- Opsætning og installation af ombytningsenheden hos kunden
- Gendannelse af operativsystem, anden software og data
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutning eller kompatibilitet
- Support af netværksrelaterede problemer
- Forebyggende vedligeholdelse, som kunden selv kan udføre

HP kan ikke afhente den fejlbehæftede enhed eller levere den nye enhed i et andet land.

# Der leveres et ombytningsprodukt til kunden via kurér.

## 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, eller fastsætte det berettigede supportniveau
- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer eller programmer
- Aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet

Kunden er ansvarlig for rettidigt at installere alle vigtige firmwareopdateringer samt dele og ombytningsenheder, der leveres af HP, og som kan installeres af kunden.

Kunden er forpligtet til 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

Ved ombytning leverer HP et produkt med standardkonfiguration, medmindre kunden oplyser HP om særlig konfiguration, og HP kan imødekomme dette.

Ombytningsenhederne vil normalt blive leveret til og fejlbehæftede produkter vil blive afhentet i kundens reception eller varemodtagelse, hvis det drejer sig om en forretningsadresse. Kunden skal underskrive fragtbrevet ved levering som kvittering for modtagelse af ombytningsproduktet.

Kunden er forpligtet til rettidigt at returnere defekte produkter til HP.

Ved "Afhentning" er kunden forpligtet til at opbevare underskrevet følgeseddel eller lignende form for fragtdokument, indtil sagen er afsluttet.

## Geografisk dækning

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

# HP Hardwaresupport Ombytning

Nem og praktisk dør-til-dør service og hurtige tilkaldetider.

## Bestillingsoplysninger

Hvis du ønsker at bestille HP Hardwaresupport Ombytning, bedes du kontakte din HP konsulent og opgive følgende produktnummer:

- HA117AC

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 Hardwaresupport Ombytning ved at kontakte HP Services på [hps.dk@hp.com](mailto:hps.dk@hp.com) eller på vores websted [www.hp.com/hps/support](http://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](http://www.hp.com/hps/support)

5981-8503DAE. September 2004

