



# HP Hardwaresupport onsite

## HP Care Pack

Tekniske oplysninger

## Serviceoverblik

Med HP Hardwareservice onsite fås effektiv remote assistance samt service på installationsstedet for det dækkede hardware, hvilket er med til at øge opptiden.

I har mulighed for at vælge mellem en række faste serviceniveauer med forskellige kombinationer af svartid onsite eller tilsagn om reparationstid og dækningsrammer med forskellig varighed afhængigt af specifikke servicebehov.

Service niveauer med tilsagn om reparationstid giver it-chefer adgang til supportspecialister, som hurtigt går i gang med fejlfinding på systemet, så hardwaren hurtigt kan bringes tilbage i drift inden for en nærmere angivet tidsramme.

## Hovedpunkter for serviceydelserne

- Fjerndiagnosticering af problemer og support
- Onsite hardwaresupport
- Reservedele og materialer er inkluderet
- Forskellige serviceniveauer med forskellige dækningsrammer
- Forskellige serviceniveauer til hardware med forskellige svartider onsite
- Eskalering
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og serviceydelser
- HP online Remote Support løsning (kun for kvalificerede produkter)
- Dækning af hændelige skader (valgfrit, kun til kvalificerede produkter)
- Tilbageholdelse af defekte medier (valgfrit, kun til kvalificerede produkter)
- Tilbageholdelse af defekt materiale (valgfrit, kun til kvalificerede produkter)
- Tilsagn om reparationstid i stedet for onsite-tilkaldetid ved hardwaresupport (valgfrit, kun til kvalificerede produkter)
- Udvidet styring af reservedelslager (indgår i udvalgte, valgfrie tilsagn om reparationstider)
- Kun desktop-pc'er/workstations/tynde klienter/bærbare pc'er (valgfrit kun til kvalificerede produkter)
- Maks. antal sider (valgfrit, kun til kvalificerede produkter)

## 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 fjernsupportløsninger 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>

## Specifikationer

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
<b>Reserve dele 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> <p>Tilbehør og forbrugsmaterialer understøttes ikke og leveres ikke som del af denne serviceydelse; standardvilkår og -betingelser gælder for forsyninger og forbrugsmaterialer.</p> <p><b>Maksimal supporteret levetid/udnyttelse:</b></p> <p>De dele og komponenter, der har overskredet deres levetid og/eller maksimale grænse for brug, som angivet i brugsvejledningen, produktspecifikationerne 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 hardware support 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>

## Specifikationer

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
<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>
<b>HP's elektroniske fjernsupportløsning</b>	<p>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.</p>

## Specifikationer (valgfrie)

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb)

Ydelse	Beskrivelse
<b>Dækning af hændelige skader</b>	<p>For udvalgte produkter tilbydes serviceniveauer, der kan omfatte dækning af hændelige skader ved håndtering af produktet. Hvis hændelige skader er dækket, dækkes hændelige skader under håndtering af produktet også på kundens dækkede hardwareprodukt som en del af denne serviceydelse.</p> <p>Hændelige skader defineres som fysiske skader på et produkt, som skyldes en pludselig og uforudset hændelse, forudsat at sådanne skader opstår under almindelig brug af produktet. De dækkede skader inkluderer skader, der er opstået som følge af, at der ikke-tilsigtet spildes væske på eller i enheden, at den tabes eller falder, elektrisk overspænding samt beskadigede eller ødelagte LCD-skærme og ødelagte dele. Der er yderligere detaljer og oplysninger om udeladelser i forbindelse med dækningen af hændelige skader i afsnittet Servicebegrænsninger.</p>
<b>Tilbageholdelse af defekte medier</b>	<p>For kvalificerede produkter giver dette servicetilbud kunden mulighed for at beholde defekte harddisk- eller SSD-/flashdrevkomponenter, som kunden ikke ønsker at give afkald på, fordi der findes følsomme data på den disk (disk eller SSD-/flashdrev), der er dækket af denne serviceydelse. Alle harddiske eller SSD-/flashdrev på et dækket system skal indgå i tilbageholdelsen af defekte medier.</p>

## Specifikationer (valgfrie)

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb) (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
<b>Tilbageholdelse af defekt materiale</b>	<p>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>.</p>
<b>Tilsagn om reparationstid for hardwaresupport</b>	<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>Reparationstiden 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> <p>De mulige reparationstider er angivet i tabellen over 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 (valgfrie)

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb) (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
<b>Kun desktop-pc'er/ workstations/tynde klienter/bærbare pc'er</b>	<p>For visse pc-produkter kan kunden vælge en dækning, der kun omfatter desktop-pc'er, workstation-pc'er, tynde klienter og notebook-pc'er. Uanset hvad der i øvrigt måtte være angivet i dette dokument eller i HP's nuværende standardsalgsbetingelser, dækker HP Care Pack-serviceydelser med denne dækningsbegrænsning ikke følgende produkter eller tilbehør:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ekstern skærm</li><li>• Eksternt udstyr, der ikke er købt sammen med, og som ikke indgår i den oprindelige emballage med selve desktop- eller workstationproduktet, den tynde klient eller notebook-produktet</li></ul> <p>Dockingstationen eller portreplikatoren er dækket i det land, hvor HP Care Pack-serviceydelsen blev købt, men dækkes ikke uden for købslandet.</p>
<b>Max. antal sider (til print)</b>	<p>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, afhængigt af hvad der indtræffer først. Forskellige sidestørrelser og udskrivningsindstillinger kan knyttes til andre tilsvarende værdier for standardsider af hensyn til beregningen af sidetællingen.</p> <p>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. Hvis kunden overskrider det maksimale antal sider før aftalens ophør, faktureres yderligere serviceydelser i aftaleperioden efter HP's satser for tid og materialer på det pågældende tidspunkt, medmindre kunden har købt en anden HP Care Pack-serviceydelse på det tidspunkt, hvor disse ydelser leveres.</p>

## Specifikationer

Tabel 3. Muligheder afhængigt af serviceniveau

Serviceniveau	Beskrivelse
<b>Standardtilkaldetid, normal åbningstid (9x5)</b>	<p>Servicen kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.</p> <p>En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningsrammen for at påbegynde hardwareservice inden for en lokalt fastsat tilkaldetid onsite, efter at serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HP. Lokalt fastsatte tilkaldetider onsite kan variere fra flere forretningsdage til flere uger og afhænger af den lokale kapacitet. Henvendelser, der modtages uden for dækningsrammen, bekræftes den næste dækningsdag, og serviceydelsen leveres derefter inden for den lokalt fastsatte tilkaldetid onsite. Kontakt et lokalt HP-salgskontor for at få flere oplysninger om de standardtilkaldetider onsite, der gælder i et bestemt land eller område.</p>
<b>Tre dages tilkaldetid, normal åbningstid (9x5)</b>	<p>Servicen kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.</p> <p>En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden inden for dækningsrammen for at påbegynde hardwareservice på tredjedagen, efter at serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HP. Serviceanmodninger, der modtages uden for dækningsrammen, bekræftes den næste dækningsdag, og ydelsen leveres i løbet af de næste tre dækningsdage.</p>

## Specifikationer

Tabel 3. Valgmuligheder mht. serviceniveau (fortsat)

Serviceniveau	Beskrivelse
<b>Tilkaldetid næste dag, normal åbningstid (9x5)</b>	<p>Servicen kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.</p> <p>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. Anmodninger om service, der modtages uden for dækningsrammen, logges næste arbejdsdag, og ydelsen leveres den efterfølgende dækningsdag.</p>
<b>4 timers tilkaldetid, normal åbningstid (9x5)</b>	<p>Servicen kan anvendes 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.</p> <p>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. 4-timers tilkaldetid onsite måles kun inden for dækningsrammen. Hvis en serviceanmodning modtages efter kl. 13:00 lokal tid, kan tilkaldetiden overføres til den næste dækningsramme.</p>
<b>4 timers tilkaldetid, udvidet åbningstid (13 x 5)</b>	<p>Serviceydelsen kan anvendes 13 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 21.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.</p> <p>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. 4-timers tilkaldetid onsite måles kun inden for dækningsrammen. Hvis en serviceanmodning modtages efter kl. 17:00 lokal tid, kan tilkaldetiden overføres til den næste dækningsramme.</p>
<b>4 timers tilkaldetid, udvidet åbningstid (13 x 7)</b>	<p>Denne service kan benyttes 13 timer om dagen, kl. 8:00 - 21:00 lokal tid, mandag-søndag, inklusive dage, hvor HP holder lukket.</p> <p>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. 4-timers tilkaldetid måles kun inden for dækningsrammen. Hvis en serviceanmodning modtages efter kl. 17:00 lokal tid, kan tilkaldetiden overføres til den næste dækningsramme.</p>
<b>4 timers tilkaldetid, 24 x 7</b>	<p>Der ydes support 24 timer i døgnet, mandag til søndag, inklusive helligdage. En autoriseret HP-repræsentant ankommer hos kunden uanset dato og tidspunkt på året for at påbegynde hardwareservice inden for 4 timer efter, at HP har bekræftet og logført henvendelsen om support.</p>
<b>6 timers reparationstid, 24 x 7</b>	<p>Der ydes support 24 timer i døgnet, mandag til søndag, inklusive helligdage.</p> <p>I forbindelse med kritiske problemer tilstræber HP inden for rimelighedens grænser at bringe den dækkede hardware tilbage til normal driftstilstand inden for 6 timer fra det tidspunkt, hvor serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HP.</p>
<b>24 timers reparationstid, 24 x 7</b>	<p>Der ydes support 24 timer i døgnet, mandag til søndag, inklusive helligdage.</p> <p>I forbindelse med kritiske problemer tilstræber HP inden for rimelighedens grænser at bringe den dækkede hardware tilbage til normal driftstilstand inden for 24 timer fra det tidspunkt, hvor serviceanmodningen er modtaget og bekræftet af HP.</p>

## Rejsezoner

Alle tilkaldetider for hardwaresupport onsite gælder kun, såfremt installationsstedet ligger inden for 160 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 et af HP udpegede supportcenter, beregnes der ekstra rejseomkostninger.

Tilkaldetider og eventuelle gebyrer kan variere alt efter sted.

Der gælder følgende ændringer for tilkaldetider til installationssteder, der ligger mere end 160 km fra HP's nærmeste supportcenter:

Afstand fra et supportcenter, udpeget af HP	4 timers onsite tilkaldetid	Næste dag/tredjedags onsite-tilkaldetid
0-160 km	4 timer	Næste/tredje dækningsdag
161-320 km	8 timer	1 ekstra dækningsdag
321-480 km	Fastsættes ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer	2 ekstra dækningsdage
Længere end 480 km	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	6 timers reparationstid for hardware	24 timers reparationstid for hardware
0-80 km	6 timer	24 timer
81-160 km	8 timer	24 timer
Længere end 160 km	Tilbydes ikke	Tilbydes ikke

## Dækning

Denne service omfatter kvalificerede hardwareprodukter fra HP eller Compaq samt alle interne komponenter, som HP har leveret eller yder support til (som hukommelse og dvd-rom-drev) samt tilsluttet tilbehør fra HP eller Compaq, som er købt sammen med hovedproduktet, f.eks. mus, tastatur, dockingstation, lysnetadapter og en ekstern skærm på højst 22 tommer.

Uanset hvad der i øvrigt måtte være anført i dette dokument, omfatter serviceydelser, som er købt til hovedproduktet, ikke alle løsninger eller alle Moonshot-servere. Servicedækningen til visse løsninger eller Moonshot-servere skal konfigureres og købes særskilt. Ellers gælder de almindelige garantibetingelser. Du kan finde en komplet oversigt over de HP ProLiant- og BladeSystem-løsninger og Moonshot-servere, der kræver særskilt servicedækning, på: [www.hp.com/go/excludedoptions](http://www.hp.com/go/excludedoptions).

I forbindelse med visse server- og storageprodukter vil CPU'er, diske, løsninger og andre større interne og eksterne komponenter være dækket, hvis supporten omfatter disse, og de er opført på en eventuel liste over udstyr i aftalen (hvis det er relevant).



For HP POS-systemer (Point of Sale) og tilhørende produktløsninger som detaljløsninger, kiosker og vogne dækker denne service basisenheden samt monterede ydre enheder fra HP som f.eks. kasseapparat, printere, stangdisplay til skærme og stregkodelæsere eller håndholdte scannere, der er solgt som en del af POS- eller produktløsningen.

Dækning af systemer med udstyr fra andre leverandører omfatter alle de interne komponenter, som leverandøren leverer som standard, samt ekstern skærm, tastatur og mus.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, flytbare medier, batterier, som kan udskiftes af kunden, og penne til tablet-pc'er, vedligeholdelsespakker og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse og enheder fra andre leverandører, er ikke dækket af denne service.

I forbindelse med reservedele og udgåede komponenter skal der eventuelt findes nyt udstyr. Opgraderinger af udgåede dele eller komponenter kan i visse tilfælde resultere i, at kunden opkræves et ekstra gebyr. HP vil være kunden behjælpelig med forslag til en erstatning. Ikke alle komponenter vil have tilgængelige erstatninger i alle lande på grund af de lokale supportmuligheder.

I forbindelse med ProLiant-servere og storage-systemer dækker servicen på hovedproduktet hardwareløsninger fra HP, som ifølge HP ikke kræver særskilt dækning, og som er kvalificeret til serveren og købt samtidig eller bagefter og bruges internt i kabinettet. Ydelsen dækker også eksterne skærme op til 22" og tower-UPS-produkter i deres understøttede levetid på op til fem år efter, at produktet er udgået. Disse komponenter vil være dækket af det samme serviceniveau som hovedproduktet.

I forbindelse med BladeSystem-kabinetter dækker servicen kabinettet, strømforsyning, blæsere, kabinetenheder og løsninger, som ifølge HP ikke kræver særskilt dækning.

I forbindelse med Moonshot-systemer dækker servicen kabinettet, strømforsyning, blæsere, kabinetenheder og løsninger, som ifølge HP ikke kræver særskilt dækning.

I forbindelse med ProLiant-servere, storage eller BladeSystem-kabinetter monteret i et rack dækker servicen også alle HP-kvalificerede rackløsninger, som ifølge HP ikke kræver særskilt dækning. Dækningen inkluderer UPS-produktet, der ikke overstiger 12 kVA, KVM-switch, konsol og PDU, der er installeret i det samme rack, i deres understøttede levetid på op til fem år efter, at produktet er udgået. UPS-batteriet er dækket særskilt af sine egne garantivilkår og -betingelser.

## 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 en HP-supportspecialist kan undersøge og registrere eventuelle fremtidige hardwareproblemer, så reparationen kan udføres 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 fra HP 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 beregnes ekstra gebyrer, hvis kunden beder HP om at installere firmwareopdateringer, som kan installeres af kunden. Ekstragebyrerne vil være på tid og materialebasis, medmindre der foreligger anden skriftlig aftale 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 tjenesteudbyder 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.

Hvis HP kræver det, skal kunden eller en autoriseret HP-repræsentant aktivere det hardwareprodukt, som der skal ydes support på, inden for ti (10) dage efter købet ved at følge registreringsvejledningen i HP Care Pack eller i den e-mail, som HP leverer, eller som angivet på anden måde af HP. Hvis et dækket produkt skifter placering, skal aktivering og registrering ske (eller en eksisterende HP-registrering skal ændres i det nødvendige omfang) senest 10 dage efter ændringen.

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.

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 eller programrettelser, som kunden selv kan installere. Ekstragebyrerne vil være på tid og materialebasis, medmindre der foreligger anden skriftlig aftale 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 HP's katalogpris minus eventuelle gældende rabatter for den defekte del eller det defekte produkt.

For HP Care Pack-serviceydelser, som inkluderer hændelige skader, som skyldes håndtering, er det kundens ansvar at rapportere den hændelige skade til HP inden for 30 dage fra hændelsesdatoen, så HP kan udføre reparationen. HP forbeholder sig retten til at nægte reparationer under dette dækningsprogram i forbindelse med skader, som er blevet rapporteret mere end 30 dage efter hændelsesdatoen. Hvis det dækkede produkt leveres med beskyttende enheder som f.eks. et dække, et etui eller en taske, eller hvis sådanne enheder kan benyttes, forventes det, at kunden bruger dette produkttilbehør med det formål at beskytte det dækkede produkt mod skader.

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 kurér, f.eks. et tastatur, en mus eller – hvis kunden har indvilliget heri – 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.

For HP POS-systemer (POS) og tilhørende produktløsninger som detailløsninger, kiosker og vogne kan ydelsen muligvis kun leveres onsite for basisenhedens vedkommende. Service på de tilsluttede periferenheder leveres ved fremsendelse af erstatningsdele eller komplette erstatningsprodukter, hvor kunden selv kan foretage reparationen, eller hvor installationen foretages af den tekniker, der leverer delen eller produktet.

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 afhjulpes:

- 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 og tilkaldetider på stedet 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
- Serviceydelse, der er nødvendige, fordi kunden ikke har installeret rettelser, reparationer, softwarerettelser eller ændringer, som HP har leveret
- Serviceydelse, der er nødvendige, fordi kunden ikke har udført handlinger, som HP har anbefalet
- Serviceydelse, der efter HP's opfattelse, er påkrævet pga. forkert behandling eller brug af produktet.
- Serviceydelse, 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.

#### **Undtagelser i forbindelse med dækning af hændelige skader:**

Hvis et produkt skal kunne omfattes af dækningen af hændelige skader, er det en forudsætning, at produktet er dækket af en fabriksgaranti eller en garantiforlængelsesydelse med en dækningsperiode, der er lig med eller længere end den, der gælder for dækningen af hændelige skader. Med dækningen af hændelige skader ydes der beskyttelse mod pludselige og uforudsete skader, som er opstået under håndtering af produktet, forudsat at sådanne skader opstår under almindelig brug af produktet. Følgende situationer og skader, som skyldes følgende forhold, dækkes ikke:

- Almindeligt slid, ændring af farve, struktur eller finish, gradvis forringelse, rust, støv eller tæring.
- Brand, en ulykke forbundet med et køretøj eller en ejendom (i tilfælde, hvor den pågældende ulykke er dækket af en forsikring eller en anden produktgaranti), en naturkatastrofe (herunder uden begrænsning oversvømmelser) eller andre årsager, som er eksterne til produktet.
- Udsættelse for vejrforhold eller miljømæssige forhold, som ikke opfylder HP's produktkrav, udsættelse for farlige stoffer (inklusive stoffer med en biologisk risiko), skødesløs brug, misbrug, forkert håndtering, forkert strømforbrug, uautoriserede reparationer eller forsøg på reparationer, forkerte og uautoriserede ændringer, tilføjelser eller installation, vandalisme, skader, som skyldes dyr eller insekter, ødelagte batterier, batterilækage, manglende udførelse af den vedligeholdelse, som producenten har angivet (inklusive brugen af forkerte rensningsmidler).
- Fejl i produktets design, konstruktion eller programmering samt fejl i instruktioner og vejledning.
- Vedligeholdelse, reparation eller udskiftning, som skyldes tab eller skade som følge af alle andre årsager end almindelig brug, opbevaring og drift af produktet i overensstemmelse med producentens anvisninger og brugervejledningen.
- Tyveri, tab, uforklarlig forsvinden eller forkert anbringelse.
- Tabte eller ødelagte data, driftsafbrydelser.
- Bedrageri (herunder, men ikke begrænset til, forkert, vildledende, eller ufuldstændig kommunikation om, hvordan udstyret blev beskadiget, til kundens bedømme, servicemedarbejderen eller HP).
- Hændelige eller andre skader af produktet, som kun er kosmetiske, hvilket betyder skader, som ikke påvirker brugen af computeren og dens funktioner.
- Ufuldkommenheder på computerskærmen, herunder, men ikke begrænset til, "fastbrændte" og manglende pixels, som skyldes almindelig brug af produktet.
- Skader af produkter, hvis serienumre er blevet fjernet eller ændret.
- Skader eller udstyrsfejl, der er omfattet af producentens garanti, tilbagekaldelse eller specifikke produktionsoplysninger.
- Skader, som er opstået under kundens forsendelse af det dækkede produkt, enten til eller fra en anden placering.

- Skader af hardware, software, medier, data og så videre, som skyldes følgende, uden at være begrænset hertil: Virus, programmer, netværksprogrammer, opgraderinger, alle former for formatering, databaser, filer, drivere, kildekode, objektkode eller beskyttede data, alle former for support, konfiguration, installation eller geninstallation af software eller data eller brug af beskadigede eller defekte medier
- Alle eksisterende forhold, som opstod inden købsdatoen for HP Care Pack-serviceydelsen.
- Produktforældelse.
- Udstyr, der flyttes ud af det land, hvor det er købt, og som ikke er omfattet af en HP Care Pack, der dækker transport og hændelige skader
- Beskadigede eller defekte LCD-skærme, når fejlen skyldes misbrug eller er undtaget på anden måde i henhold til nærværende bestemmelser.
- Skader, der er påført med fuldt overlæg, og som medfører, at computerdisplayet eller -skærmen revner eller beskadiges på anden måde.
- Skader, som skyldes politiaktioner, ikke-erklæret eller erklæret krig, atomhændelser eller terrorisme.
- Enhver form for ændring af det dækkede produkt.
- Uforklarlig forsvinden og enhver overlagt handling, der beskadiger det dækkede produkt.
- Ubesindig, skødesløs eller grov håndtering eller brug af produktet. Hvis det dækkede produkt leveres med beskyttende enheder som f.eks. et dække, en taske eller pose, eller hvis sådanne enheder kan benyttes, skal kunden konstant bruge dette produkttilbehør med det formål at beskytte produktet mod skader, hvis produktet skal være dækket mod hændelige skader. Ubesindig, skødesløs eller grov håndtering inkluderer, men er ikke begrænset til, behandling og brug af de dækkede produkter på en skadelig, ødelæggende eller anstødelig måde, som kan resultere i skade på produkterne, samt alle tilsigtede skader. Alle skader, som skyldes sådanne handlinger, er IKKE dækkede af denne dækning af hændelige skader.

For HP's erhvervs- og forbrugerprodukter er hændelige skader, som skyldes håndtering, begrænset til en hændelse pr. produkt i en 12-måneders periode, som starter på startdatoen for HP Care Pack-serviceydelsen.

Når den angivne grænse er nået, faktureres udgifterne til reparationen af yderligere skadesanmeldelser på tid- og materialebasis, men alle andre aspekter af den købte HP Care Pack-service er stadig gældende, medmindre der kan fremlægges specifik dokumentation for det modsatte i det land, hvor denne service er købt.

For kunder, som tidligere har anmeldt ekstremt mange skader, forbeholder HP sig også retten til at afvise anmodninger om at købe dækningen af hændelige skader.

#### **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.

Ordningen om tilbageholdelse af defekte medier til løsninger, 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 OM ANDET ER ANFØRT I HP'S NUVÆRENDE STANDARDSALGSBETINGELSER ELLER DET TEKNISKE DATAARK, VIL HP, DERES DATTERSELSKABER, UNDERENTREPRENØRER ELLER LEVERANDØRER UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER VÆRE ANSVARLIGE FOR NOGEN HÆNDELIGE, SPECIELLE ELLER FØLGESKADER ELLER ERSTATNING FOR TAB AF ELLER FORKERT ANVENDELSE AF DATA UNDER DENNE TILBAGEHOLDELSESERVICE FOR DEFEKTE MEDIER ELLER OMFATTENDE TLBAGEHOLDELSE 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:

- 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

Alle enheder og løsninger med separat solgte HP Care Pack-services skal bestilles med samme serviceniveau som det produkt, de er indeholdt i, hvis det pågældende serviceniveau er tilgængeligt for disse enheder og løsninger.

Tilgængeligheden af services og serviceniveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til kvalificerede produkter og geografiske steder. Hvis du ønsker yderligere oplysninger eller vil bestille HP's onsite hardwaresupport, bedes du kontakte en lokale HP-salgskonsulent og oplyse følgende produktnumre ("x" betegner servicelængden i år):

- HA101Ax for tilkaldetid næste dag, normal åbningstid (9x5)
- HA103Ax for 4 timers tilkaldetid, udvidet åbningstid (13x5)
- HA104Ax for 4 timers tilkaldetid, 24x7
- HA105Ax for 6 timers reparationstid, 24x7:

Afhængigt af købsstedet og det ønskede serviceniveau kan der gælde andre produktnumre. Kontakt en lokal HP-repræsentant eller en HP-forhandler for at få oplysninger om, hvilket produktnummer der passer bedst til de specifikke behov.

## Yderligere oplysninger

Du kan få flere oplysninger om HP's serviceydelser ved at kontakte et af vores salgskontorer eller vores verdensomspændende forhandlernet. Du kan også besøge et af følgende websteder:

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

HP Care Pack-serviceydelser: [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, 2006, 2008, 2009, 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.

5982-6547DAE. Oprettet juli 2005. Opdateret juni 2013, rev. 9

