



# HP Hardware Support Onsite Service

HP Care Pack Services

Technische informatie

## Overzicht van de service

HP Hardware Support Onsite Service biedt hoogwaardige remote assistentie en onsite support voor de gedekte hardware om de uptime van uw producten te verhogen.

U heeft keuze uit meerdere voorgedefinieerde servicelevel-opties met verschillende onsite responstijden, call-to-repair tijden en dekkingvensters, zodat u de service kunt afstemmen op uw specifieke behoeften.

Op grond van de servicelevel-opties met call-to-repair helpen supportspecialisten de IT-manager om snel de oorzaak van een systeemprobleem op te sporen en te zorgen dat de hardware binnen de aangegeven tijd weer operationeel is.

## Kenmerken van de service

- Remote problemdiagnose en support
- Onsite hardwaresupport
- Vervangende onderdelen en materialen zijn inbegrepen
- Servicelevel-opties met verschillende dekkingvensters
- Servicelevel-opties met verschillende onsite responstijden voor hardwaresupport
- Escalatiebeheer
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services
- HP elektronische remote supportoplossing (voor bepaalde producten)
- Bescherming tegen onopzettelijke schade (Accidental damage protection) (optioneel; voor geselecteerde producten)
- Behoud van defecte media (optioneel; voor geselecteerde producten)
- Uitgebreid behoud van defecte materialen (optioneel; voor geselecteerde producten)
- Call-to-repair verplichting voor hardwaresupport in plaats van onsite responstijd (optioneel; voor geselecteerde producten)
- Beheer van de onderdelenvoorraad (inbegrepen bij geselecteerde optionele call-to-repair opties)
- Alleen dekking voor desktop pc/workstation/thin client/notebook (optioneel; voor geselecteerde producten)
- Paginalimiet (optioneel; voor geselecteerde producten)

## Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
<b>Remote probleem- diagnose en support</b>	<p>Wanneer de klant een serviceverzoek heeft ingediend en HP de ontvangst daarvan heeft bevestigd zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen', werkt HP met de klant tijdens de dekkingsuren om het hardwareprobleem te identificeren en het remote op te sporen en te verhelpen. Alvorens onsite assistentie te leveren, kan HP remote diagnose starten via elektronische tools voor remote support, die toegang bieden tot de gedekte producten, of op andere wijze proberen het incident remote op te lossen.</p> <p>HP biedt tijdens de dekkingsuren van de service telefonische assistentie bij het installeren van door de klant installeerbare firmware en Customer Self Repair onderdelen.</p> <p>Ongeacht de dekkingstijden van de klant kunnen incidenten met gedekte hardware 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch of via de webportal (indien lokaal beschikbaar) als automatisch apparatuurrapportage-incident met HP elektronische remote supporttools aan HP worden gemeld. HP bevestigt de ontvangst door een case (incident) te registreren, het een case-ID toe te kennen en dit case-ID aan de klant te melden. HP behoudt het recht om voor elk gerapporteerd incident vast te stellen dat het is opgelost.</p>
<b>Onsite hardwaresupport</b>	<p>Bij hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, zorgt een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger ervoor dat de gedekte hardwareproducten weer operationeel worden. Bij bepaalde producten kan HP naar eigen inzicht kiezen voor vervanging van de producten in plaats van reparatie. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden het eigendom van HP.</p> <p>Als de geautoriseerde HP vertegenwoordiger op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze de service (onsite of remote, naar goeddunken van HP) totdat de producten zijn gerepareerd. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als onderdelen of extra resources vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.</p> <p>Werken tot het probleem is opgelost geldt niet altijd voor onsite support van desktop pc's, mobiele producten en consumentenproducten.</p> <p>Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen.</p> <p>'Fix-on-Failure': Daarnaast kan HP tijdens de onsite levering van support:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• technische verbeteringen installeren om een correcte werking van de hardwareproducten te garanderen en compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven.</li><li>• beschikbare firmwareupdates installeren welke door HP gekenmerkt zijn als niet door de klant te installeren en die volgens HP noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support door HP mogelijk te maken (mits de klant de vereiste gebruikslicentie bezit, indien van toepassing).</li></ul> <p>'Fix-on-Request': Daarnaast installeert HP op verzoek van de klant, tijdens de dekkingsuren kritische firmwareupdates die volgens HP niet door de klant te installeren zijn (mits de klant de vereiste gebruikslicentie heeft, indien van toepassing). Kritische firmwareupdates zijn firmwareupdates waarvan de HP productdivisie adviseert deze onmiddellijk te installeren.</p> <p>Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of de voorwaarden van een HP supportorder, dekt en vervangt HP voor geselecteerde enterprise storage arrays en enterprise tapeproducten defecte of lege batterijen die kritisch zijn voor de werking van het gedekt product.</p>

## Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
<b>Vervangende onderdelen en materialen</b>	<p>HP levert door HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Door HP geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HP. Klanten die vervangende onderdelen willen behouden, magnetisch onbruikbaar maken of anderszins fysiek vernietigen, worden gefactureerd voor de catalogusprijs, onder aftrek van eventuele van toepassing zijnde kortingen op de vervangende onderdelen.</p> <p>Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden niet geleverd in het kader van deze service. Op supplies en verbruiksartikelen zijn de standaard garantievoorwaarden van toepassing.</p> <p><b>Maximaal ondersteunde levensduur/maximumberuik:</b></p> <p>Onderdelen en componenten die hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik zoals beschreven in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische productdatasheet hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.</p>
<b>Dekkingsvenster</b>	<p>De dekkingstijden geven aan wanneer de beschreven onsite of remote services beschikbaar zijn. Supportverzoeken die buiten deze tijden binnenkomen, worden gelogd op het moment dat het verzoek bij HP binnenkomt, maar worden pas op de volgende dag waarop de klant een dekkingstijd heeft bevestigd, zoals beschreven in de 'Algemene bepalingen'.</p> <p>De dekkingstijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten worden gespecificeerd in de tabel met servicelevel-opties.</p> <p>Dekkingsperioden kunnen per locatie verschillen. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>
<b>Onsite responstijden voor hardwaresupport</b>	<p>Voor incidenten met gedekte hardware die niet remote kunnen worden verholpen, zal HP zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om binnen een gespecificeerde periode onsite te reageren.</p> <p>Onsite responstijd is de periode die ingaat zodra het eerste serviceverzoek door HP is ontvangen en bevestigd, zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen'. De onsite responstijd eindigt op het moment dat een geautoriseerd HP vertegenwoordiger op de locatie van de klant arriveert of als het gerapporteerde voorval wordt gesloten met de uitleg dat HP heeft bepaald dat momenteel geen onsite interventie nodig is.</p> <p>Responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt door op de volgende dag waarvoor een dekkingstijd bestaat. De responstijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten worden gespecificeerd in de tabel met servicelevel-opties. De responstijden kunnen variëren afhankelijk van de lokale beschikbaarheid. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.</p>
<b>Escalatiebeheer</b>	<p>HP kent formele escalatieprocedures voor het oplossen van complexe problemen. Het lokale HP kantoor coördineert de probleemescalatie en kan daarbij een beroep doen op de expertise van technici van HP en andere geselecteerde leveranciers.</p>

## Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
<b>Toegang tot elektronische supportinformatie en services</b>	<p>Als onderdeel van deze service biedt HP toegang tot commercieel beschikbare elektronische en web-gebaseerde tools. De klant heeft toegang tot:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bepaalde faciliteiten voor geregistreerde gebruikers, zoals het downloaden van geselecteerde HP firmware of patches waarvoor een aparte HP softwaresupport-overeenkomst nodig is, een abonnement op hardware-gerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere gebruikers.</li><li>• Uitgebreide web-gebaseerd zoekmogelijkheden in (niet openbaar toegankelijke) technische supportdocumenten om problemen sneller op te lossen.</li><li>• Bepaalde, door HP ontwikkelde servicediagnosetools met wachtwoordbeveiliging.</li><li>• Een web-gebaseerde tool om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen. De tool helpt problemen snel op te lossen met een pre-kwalificatieproces dat het support- of serviceverzoek doorstuurt naar een technicus die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden. Via deze tool kan de status van elk ingediend support- of serviceverzoek worden bekeken (ook van telefonisch ingediende verzoeken).</li><li>• Doorzoeken van knowledge databases van HP of andere fabrikanten naar bepaalde producten van andere fabrikanten, om productinformatie op te halen, antwoorden op supportvragen te vinden en deel te nemen aan supportforums. De service kan beperkt worden door toegangsbeperkingen van derden.</li></ul>
<b>HP elektronische remote supportoplossing</b>	<p>Voor in aanmerking komende producten biedt de elektronische remote supportoplossing van HP krachtige probleemoplossing en reparatie. Ook kan deze oplossingen voor remote systeemtoegang, een handig centraal beheerpunt en een enterprise-overzicht van open incidenten en de historie omvatten. Een HP supportspecialist gebruikt de remote systeemtoegang alleen met toestemming van de klant. Door de remote systeemtoegang kan de HP supportspecialist problemen efficiënter opsporen en sneller oplossen.</p>

## Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
<b>Accidental damage protection</b>	<p>Voor in aanmerking komende producten kunnen bepaalde servicelevels worden geboden met 'accidental damage protection'. Als accidental damage protection geldt, ontvangt de klant als onderdeel van de service bescherming tegen schade door ongelukken aan de gedekte hardware.</p> <p>Accidental damage is gedefinieerd als fysieke schade aan een product die veroorzaakt wordt door, of het gevolg is van, een plotseling onvoorzien incident, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De service dekt schade door ongelukken zoals onopzettelijk morsen van vocht in of op de apparatuur, vallen, stoten en stroompieken, alsmede schade aan LCD-schermen en kapotte onderdelen. Extra informatie en uitsluitingen van de accidental damage protection serviceoptie vindt u in het gedeelte 'Beperkingen van de service'.</p>
<b>Behoud van defecte media</b>	<p>Voor in aanmerking komende producten verleent deze service-optie de klant het recht om defecte vaste schijven of SSD/flashdrives te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld als de klant geen afstand wil doen van een schijf (schijf of SSD/flashdrive) die vertrouwelijke informatie bevat. De wens tot het behouden van defecte media moet gelden voor alle schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives in een gedekt systeem.</p>

## Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
<b>Uitgebreid behoud van defecte materialen</b>	<p>Deze serviceoptie verleent de klant het recht om, naast defecte media, nog andere componenten te behouden waarvan HP heeft bepaald dat deze mogelijk data vasthouden, zoals bijvoorbeeld geheugenmodules. De wens tot het behouden van defecte materialen moet gelden voor alle in aanmerking komende componenten in een gedekt systeem waarop data achterblijven. Een overzicht van componenten die onder dit servicekenmerk kunnen worden behouden vindt u in het document op <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a>.</p>
<b>Call-to-repair tijd voor hardwaresupport</b>	<p>Voor bepaalde daarvoor in aanmerking komende producten kan een call-to-repair verplichting worden gekozen in plaats van een onsite responstijd. Voor kritische incidenten (Severity 1 of 2) met gedekte hardware die niet remote kunnen worden verholpen zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen de vastgestelde call-to-repair tijd. Voor niet-kritische incidenten (Severity 3 of 4), of op verzoek van de klant, bepaalt HP in overleg met de klant een moment waarop de herstelwerkzaamheden beginnen en start de call-to-repair tijd op dat moment. Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder 'Algemene bepalingen'.</p> <p>De call-to-repair tijd is de periode die ingaat zodra het eerste serviceverzoek door HP is ontvangen en bevestigd, zoals gespecificeerd in 'Algemene bepalingen'. De call-to-repair tijd eindigt met de constatering door HP dat de hardware is gerepareerd of als het serviceverzoek wordt gesloten met de uitleg dat HP heeft bepaald dat momenteel geen onsite interventie nodig is. Call-to-repair tijden worden uitsluitend bijgehouden tijdens de dekkingsperiode en kunnen worden meegenomen naar de volgende dag waarvoor een dekkingsvenster bestaat.</p> <p>De call-to-repair tijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten worden gespecificeerd in de tabel met servicelevel-opties Alle call-to-repair tijden zijn afhankelijk van lokaal beschikbare resources. Neem voor meer informatie contact op met uw HP verkoopkantoor.</p> <p>Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. HP is niet aansprakelijk voor eventueel dataverlies en het is de verantwoordelijkheid van de klant om passende backupprocedures te implementeren. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een stand-alone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP bepaalt het niveau van testen dat vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. Naar eigen inzicht kan HP besluiten het product tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden het eigendom van HP.</p> <p>Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat noodzakelijke voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en hardware call-to-repair tijdverplichtingen volledig functioneren. Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen na voltooiing van de audit, hanteert HP een onsite responstijd van 4 uur.</p>
<b>Beheer van de onderdelen-voorraad (inbegrepen bij geselecteerde call-to-repair opties)</b>	<p>Ter ondersteuning van HP's call-to-repair reparatieverplichtingen onderhoudt HP een voorraad vervangende kritische onderdelen voor call-to-repair klanten. Deze voorraad bevindt zich op een door HP aangewezen locatie. De onderdelen zijn altijd beschikbaar en toegankelijk voor geautoriseerde HP vertegenwoordigers die reageren op supportverzoeken.</p>

## Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
<b>Alleen dekking voor desktop pc/workstation/thin client/notebook</b>	<p>Voor in aanmerking komende pc producten kan de klant kiezen voor alleen desktop/workstation/thin client/notebook dekking. Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden bieden HP Care Pack services met deze dekkingsbeperking geen dekking voor de volgende opties en accessoires:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Externe monitor</li><li>• Externe accessoires die niet aangeschaft en meegeleverd zijn in de originele verpakking van het desktop pc-, workstation-, thin client- of notebookproduct</li></ul> <p>Dockingstations of port replicators worden alleen gedekt in het land waarin de HP Care Pack service is aangeschaft, maar niet buiten het land van aanschaf</p>
<b>Paginalimiet</b>	<p>Voor sommige printerproducten kunnen paginalimieten gelden. De paginatelling voor een printer is het aantal standaard pagina's (geprint of blanco) dat door de print-engine van de printer is gevoerd, zoals vermeld op de testpagina. Bij het berekenen van de paginatelling kunnen voor verschillende papierformaten en printopties verschillende standaard pagina-equivalenten worden gehanteerd.</p> <p>Bij printers die door HP worden geïnstalleerd, vangt de contracttermijn aan op de datum waarop de betreffende printer bij de klant is geïnstalleerd. Als er een paginalimiet geldt, eindigt de supportdekking wanneer het einde van de contracttermijn bereikt is of de maximum paginalimiet overschreden is, welk van beide eerst is. Als de paginalimiet vóór het einde van de contracttermijn is overschreden, worden vervolgens services geleverd tegen de geldende HP tarieven voor arbeidsloon en materiaal, tenzij de klant bij levering van de services nog een HP Care Pack service aanschaf.</p>

## Specificaties

Tabel 3. Servicelevel-opties

Optie	Specificaties
<b>Standaard responstijd, standaard kantooruren (9 x 5)</b>	<p>de service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen een lokaal bepaalde onsite responstijd na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. Lokaal bepaalde onsite responstijden kunnen variëren van enkele werkdagen tot enkele weken, afhankelijk van de lokale capaciteit. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsperiode binnenkomen, worden op de eerstvolgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt plaats binnen de lokaal bepaalde onsite responstijd. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor informatie over de standaard onsite responstijd die geldt in een specifiek land of specifieke regio.</p>
<b>Respons op de derde werkdag, standaard kantooruren (9 x 5)</b>	<p>de service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice op de derde dekkingsdag na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP. Serviceverzoeken die buiten de dekkingsperiode binnenkomen, worden op de volgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt plaats binnen de volgende 3 dekkingsdagen.</p>

## Specificaties

Tabel 3. Servicelevel-opties (vervolg)

Optie	Specificaties
<b>Respons op de volgende werkdag, standaard kantooruren (9 x 5)</b>	<p>de service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice op de eerstvolgende dekkingsdag na ontvangst en bevestiging van de servicecall door HP. Servicecalls die buiten de dekkingsperiode binnenkomen, worden op de eerstvolgende dekkingsdag bevestigd. De service vindt plaats op de volgende dekkingsdag.</p>
<b>Respons binnen 4 uur, standaard kantooruren (9 x 5)</b>	<p>de service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van de servicecall door HP. De onsite responstijd van 4 uur wordt alleen binnen de dekkingsperiode gemeten. Afhandeling van serviceverzoeken die na 13.00 uur lokale tijd binnenkomen, kan worden voortgezet in de volgende dekkingsperiode.</p>
<b>Respons binnen 4 uur, uitgebreide kantooruren (13 x 5)</b>	<p>Service is 13 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 21.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van de servicecall door HP. De onsite responstijd van 4 uur wordt alleen binnen de dekkingsperiode gemeten. Afhandeling van serviceverzoeken die na 17.00 uur lokale tijd binnenkomen, kan worden voortgezet in de volgende dekkingsperiode.</p>
<b>Respons binnen 4 uur, uitgebreide kantooruren (13 x 7)</b>	<p>Service is 13 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 21.00 uur, van maandag tot en met zondag, behalve op algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van de servicecall door HP. De responstijd van 4 uur wordt alleen binnen de dekkingsperiode gemeten. Afhandeling van serviceverzoeken die na 17.00 uur lokale tijd binnenkomen, kan worden voortgezet in de volgende dekkingsperiode.</p>
<b>Respons binnen 4 uur, 24 x 7</b>	<p>de service is 24 uur per dag beschikbaar (maandag tot en met zondag), inclusief algemeen erkende feestdagen. Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op elke gewenste dag en tijd van het jaar op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.</p>
<b>6 uur call-to-repair, 24 x 7</b>	<p>de service is 24 uur per dag beschikbaar (maandag tot en met zondag), inclusief algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Voor kritische problemen met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 6 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.</p>
<b>24 uur call-to-repair, 24 x 7</b>	<p>de service is 24 uur per dag beschikbaar (maandag tot en met zondag), inclusief algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Voor kritische problemen met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 24 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.</p>

## Reiszones

Alle responstijden gelden alleen voor locaties die zich binnen 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Voor reizen naar locaties die zich binnen 320 km van de door HP daartoe aangewezen supportvestiging bevinden worden geen extra kosten in rekening gebracht. Voor reizen naar locaties die zich meer dan 320 km van de door HP daartoe aangewezen supportvestiging bevinden worden extra reiskosten in rekening gebracht.

Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties.

Voor responstijden op locaties die zich meer dan 160 km van de door HP daartoe aangewezen supportvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	Onsite respons binnen 4 uur	Onsite respons op volgende/derde werkdag
0 - 160 km	4 uur	Volgende/derde dekkingsdag
161 - 320 km	8 uur	1 extra dekkingsdag
321 - 480 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	2 extra dekkingsdagen
Meer dan 480 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources

Call-to-repair service is beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden.

Voor locaties die zich tussen 81 en 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, geldt een aangepaste call-to-repair tijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Hardware call-to-repair service is niet beschikbaar voor locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden.

Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	6 uur hardware call-to-repair verplichting	24 uur hardware call-to-repair verplichting
0 - 80 km	6 uur	24 uur
81 - 160 km	8 uur	24 uur
Meer dan 160 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

## Dekking

Deze service dekt in aanmerking komende HP of Compaq hardwareproducten en alle door HP geleverde interne componenten, zoals geheugen en dvd-rom drives, plus aangesloten accessoires van de merken HP en Compaq die samen met het hoofdproduct zijn aangeschaft, zoals een muis, toetsenbord, dockingstation, netvoedingsadapter en een 22-inch of kleinere externe monitor.

Niettegenstaande enige informatie in dit document geldt de voor het hoofdproduct aangeschafte service niet voor alle opties of alle Moonshot servers. Servicedekking voor bepaalde opties of Moonshot servers moet apart worden geconfigureerd en aangeschaft. Anders gelden de standaard garantievoorwaarden. Een compleet overzicht van de HP ProLiant en BladeSystem opties en Moonshot servers waarvoor aparte servicedekking vereist is, is beschikbaar op: [www.hp.com/go/excludedoptions](http://www.hp.com/go/excludedoptions).

Voor sommige servers en opslagproducten worden CPU's, vaste schijven, opties en andere belangrijke interne en externe componenten gedekt als de support daarvoor is geconfigureerd en deze worden vermeld in de apparatuurlijst van het contract.



Voor HP Point-of-Sale systemen (POS) en productbundels zoals retailoplossingen, kiosken of wagens dekt deze service de basiseenheid en de aangesloten randapparaten van het merk HP, zoals geldladen, printers, displaypanelen voor monitoren en barcodelezers of handheld scanners die als onderdeel van de POS-oplossing of bundel zijn verkocht.

Dekking voor geselecteerde multi-vendorsystemen omvat alle standaard door de vendor geleverde interne componenten, plus de externe monitor, toetsenbord en muis.

Verbruiksartikelen zoals – maar niet beperkt tot – verwisselbare media, door de gebruiker te vervangen batterijen en tablet pc-pennen, onderhoudskits en andere supplies, evenals gebruikersonderhoud en niet-HP apparatuur, worden niet gedekt door de service.

Bij vervangende onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn, kan een upgradepad vereist zijn. Bij upgrades voor onderdelen of componenten die niet meer leverbaar zijn kunnen in bepaalde gevallen extra kosten in rekening gebracht worden. HP adviseert in overleg met de klant een vervanging. Niet alle componenten kunnen in alle landen worden vervangen (dit is afhankelijk van de lokale supportcapaciteit).

Voor ProLiant servers en storagesystemen dekt de service voor het hoofdproduct voor de server gekwalificeerde interne hardwareopties van het merk HP (die niet door HP gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking) die tegelijk of later zijn aangeschaft. De service biedt tevens dekking voor externe monitoren tot 22 inch en tower UPS-opties tijdens hun ondersteunde levensduur, die loopt tot 5 jaar nadat de levering gestopt is. Voor deze items geldt hetzelfde servicelevel als voor het hoofdproduct.

Voor BladeSystem-behuizingen dekt deze service de behuizing, voedingsmodules, ventilatoren, apparatuur in de behuizing en opties die niet door HP gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking.

Voor Moonshot-systemen dekt deze service het chassis, de voedingsmodules, ventilatoren, apparatuur in het chassis en servers die niet door HP gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking.

Voor ProLiant-servers, storage of BladeSystem-behuizingen die in een rack geïnstalleerd zijn dekt de service alle door HP gekwalificeerde rackopties die niet door HP gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking. Dekking omvat UPS-producten (niet boven 12 kVA), KVM-switch, console en PDU die in hetzelfde rack geïnstalleerd zijn, tijdens hun ondersteunde levensduur, die loopt tot 5 jaar nadat de levering gestopt is. De UPS-batterij wordt afzonderlijk door een eigen garantie gedekt.

## Vereisten

HP kan naar eigen inzicht een audit van de gedekte producten vereisen. Als een audit vereist is, neemt een geautoriseerd HP vertegenwoordiger contact op met de klant en dient deze binnen de aanlooptijd van 30 dagen maatregelen te treffen voor het uitvoeren van een audit. Tijdens de audit wordt belangrijke informatie over de systeemconfiguratie verzameld en een inventarisatie van de gedekte producten gemaakt. Aan de hand van de verzamelde informatie kan HP op het juiste niveau en de juiste locatie een inventaris met vervangende onderdelen plannen en onderhouden en kan HP snel mogelijke toekomstige hardwareproblemen inventariseren en oplossen om reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uit te voeren. HP bepaalt of de audit onsite, via remote systeemtoegang, remote audittools of telefonisch wordt uitgevoerd.

Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat de vereiste voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en hardware call-to-repair tijdverplichtingen volledig functioneren. De hardware call-to-repair verplichting gaat pas vijf (5) werkdagen na het voltooien van de audit in. Tot die tijd wordt de service voor de gedekte hardware geleverd met een onsite responstijd van 4 uur.

HP behoudt zich het recht voor om de responstijd van een service te downgraden of het servicecontract te annuleren indien essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.

Voor hardware onsite responstijdopties adviseert HP de klant met klem om de juiste HP remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Voor hardware call-to-repair opties vereist HP dat de klant de juiste HP remote supportoplossing installeert met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen. Als de klant niet de juiste HP remote supportoplossing implementeert, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is daartoe ook niet verplicht. Voor onsite installatie van niet door de klant te installeren firmware worden extra kosten in rekening gebracht als de klant niet de juiste HP remote supportoplossing implementeert wanneer deze wordt aanbevolen en beschikbaar is. Installatie van door de klant te installeren firmware is de verantwoordelijkheid van de klant. Als de klant HP verzoekt om door de klant te installeren firmware- en softwareupdates te installeren, worden daarvoor extra kosten in rekening gebracht. Alle extra kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij vooraf schriftelijk anderszins is overeengekomen tussen HP en de klant.

Voor klanten met licenties voor firmware-gebaseerde softwareproducten (in firmware geïmplementeerde kenmerken worden geactiveerd door aanschaf van apart softwarelicentieproduct) of gelicentieerde firmware, moet de klant tevens (indien beschikbaar) een actieve HP Software supportovereenkomst hebben om de bijbehorende firmwareupdates te ontvangen, te downloaden, te installeren en te gebruiken. HP zal alleen firmwareupdates leveren en installeren of de klant assisteren bij de installatie van firmwareupdates zoals eerder beschreven in dit document, als de klant een licentie heeft voor het gebruik van de betreffende softwareupdates voor elk systeem, elke socket, processor, processorcore of eindgebruikerssoftwarelicentie zoals toegestaan door de voorwaarden van de oorspronkelijke softwarelicentie van HP of de fabrikant.

## Verplichtingen van de klant

Als de klant de verantwoordelijkheden van de klant niet vervult, zal HP of een door HP geautoriseerd serviceleverancier i) niet verplicht zijn om de service volgens de specificaties te verlenen, of ii) de service op kosten van de klant verlenen voor de geldende uur- en materiaaltarieven.

Indien vereist, moet de klant of een geautoriseerd HP vertegenwoordiger de hardwareproducten binnen tien (10) dagen na aankoop van deze service activeren volgens de registratie-instructies bij het HP Care Pack of in het door HP verstrekte e-maildocument, of anderszins volgens de aanwijzingen van HP. Indien een gedekt product naar een andere locatie wordt overgebracht, dient de activering en registratie (of aanpassing van de bestaande HP registratie) binnen tien dagen na deze verandering plaats te vinden.

De call-to-repair verplichting kan alleen worden nagekomen indien de klant HP direct onbeperkte toegang verleent tot het systeem. De call-to-repair tijd verplichting is niet van toepassing als fysieke of remote toegang tot het systeem vertraagd of geweigerd wordt. Als de klant om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair reparatietijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

Voor hardware onsite responstijdopties adviseert HP de klant met klem, en voor hardware call-to-repair tijdopties is de klant verplicht, om de juiste HP remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HP en alle noodzakelijke resources te leveren zoals gespecificeerd in de release notes van de HP remote supportoplossing om levering van de service en de opties mogelijk te maken. Als de klant een HP remote supportoplossing installeert, moet deze tevens de contactgegevens onderhouden die zijn geconfigureerd in de remote supportoplossing waarmee HP reageert op een apparaatdefect. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om HP te assisteren bij het remote oplossen van problemen. De klant zal:

- alle informatie verschaffen die HP nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HP in staat stellen het van toepassing zijnde supportniveau te bepalen
- zelftests starten en andere diagnosetools en diagnoseprogramma's installeren en uitvoeren
- firmware-updates en patches installeren die door de klant geïnstalleerd kunnen worden
- op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om door de klant te installeren kritische firmware-updates en Customer Self Repair onderdelen en vervangende producten die aan hem zijn geleverd tijdig te installeren.

Als de klant HP verzoekt om door de klant te installeren firmwareupdates of patches te installeren, worden daarvoor extra kosten in rekening gebracht. Alle extra kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij vooraf schriftelijk anderszins is overeengekomen tussen HP en de klant.

Als Customer Self Repair onderdelen of vervangende producten worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant het defecte onderdeel of product binnen een door HP bepaalde periode te retourneren. Indien HP het defecte onderdeel of product niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als het onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of anderszins fysiek beschadigd is, dient de klant HP de catalogusprijs, onder aftrek van eventuele van toepassing zijnde kortingen, te betalen voor het betreffende onderdeel of product.

Bij HP Care Pack services met de serviceoptie accidental damage from handling is het de verantwoordelijkheid van de klant om de schade binnen 30 dagen na de datum van het incident aan HP te rapporteren, zodat HP het systeem zo snel mogelijk kan repareren. HP behoudt zich het recht voor om reparatie onder dit dekkingprogramma te weigeren bij schade aan systemen die meer dan 30 dagen na de datum van het incident is gerapporteerd. Als voor het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen (enz.) zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, is het de verantwoordelijkheid van de klant om deze accessoires altijd te gebruiken om het gedekte product te beschermen tegen beschadigingen.

De klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen vertrouwelijke informatie. De klant is verantwoordelijk voor het opschonen en het verwijderen van data van producten die bij reparatie vervangen worden en aan HP geretourneerd worden, teneinde de veiligheid van de data van de klant te waarborgen. Kijk voor meer informatie over de verantwoordelijkheden van de klant, met inbegrip van de verantwoordelijkheden die worden beschreven in HP's Media Sanitization Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers, op <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Indien de klant onderdelen wenst te behouden onder de serviceopties voor het behoud van defecte media en/of het uitgebreide behoud van defecte materialen, is de klant verantwoordelijk voor het volgende:

- fysieke controle op de gedekte componenten die data vasthouden tijdens support door HP; HP is niet verantwoordelijk voor de data op de componenten die data vasthouden
- vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens die zich op de betreffende component bevinden
- Een geautoriseerd vertegenwoordiger moet aanwezig zijn om de defecte componenten die data vasthouden te behouden, vervangende componenten te accepteren, HP identificatiegegevens te verstrekken over elke behouden component en, op verzoek van HP, een verklaring te tekenen dat de componenten zijn behouden
- vernietiging van de component die data vasthoudt en/of zorgen dat deze niet meer wordt gebruikt
- vernietiging van alle behouden componenten die data vasthouden volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften

Voor componenten die data vasthouden die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende componenten direct na afloop van de supporttermijn aan HP te retourneren. De klant is als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leasecomponenten of producten aan HP worden geretourneerd en HP is niet verantwoordelijk voor het beschermen van de vertrouwelijkheid en privacy van de data die zich op de componenten bevinden.

## Beperkingen van de service

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, onsite service, andere service-methoden, of een combinatie daarvan. HP kan de klant per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of (indien overeengekomen met de klant) andere onderdelen die door HP aangemerkt zijn als Customer Self Repair Parts, of een geheel vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode, die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant en voldoet aan de eventueel overeengekomen call-to-repair tijd.

In gevallen waarin de klant het aanbevolen Customer Self Repair onderdeel accepteert en dit geleverd wordt om de werking van het systeem te herstellen, is het onsite servicelevel niet van toepassing. In deze gevallen zal HP de Customer Self Repair onderdelen die kritisch zijn voor de werking van het product naar de locatie van de klant zenden. Meer informatie over het Customer Self Repair proces en de onderdelen is beschikbaar op [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair).

Een onsite responstijd geldt niet als de service via remote diagnose, remote support of andere hierboven beschreven methoden kan worden geleverd.

Voor HP Point-of-Sale systemen (POS) en productbundels zoals retailoplossingen, kiosken of wagens wordt alleen onsite service verleend voor de basiseenheid. Service voor aangesloten randapparaten wordt geleverd door vervangende onderdelen of een geheel vervangend product te leveren, ter installatie door de klant of de technische koerier die het onderdeel of product aflevert.

Als een voorafgaande audit door HP vereist is, gaat de responstijdverplichting van de hardware call-to-repair service pas vijf werkdagen na het voltooien van de audit in. HP behoudt zich het recht voor om de responstijd van een service te downgraden of het servicecontract te annuleren indien essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd.

In geval van de volgende activiteiten of situaties wordt de call-to-repair tijdmeting (indien van toepassing) opgeschort totdat deze voltooid of opgelost zijn:

- Elke actie of nalatigheid van de klant of een derde partij die het reparatieproces hindert
- Automatische of handmatige recoveryprocessen die het gevolg zijn van het hardwaredefect, zoals het opnieuw opbouwen van het schijfmechanisme, sparing-procedures of maatregelen ter bescherming van de dataintegriteit
- Alle andere activiteiten die geen deel uitmaken van de hardwarereparatie, maar die wel nodig zijn om te verifiëren dat het hardwaredefect verholpen is, zoals het opnieuw opstarten van het besturingssysteem

HP behoudt zich het recht voor de call-to-repair verplichting te wijzigen die geldt voor de specifieke product-configuratie, locatie en omgeving van de klant. Deze wordt vastgesteld bij aanschaf van de supportovereenkomst en is afhankelijk van de beschikbaarheid van resources.

Call-to-repair opties en onsite responstijden gelden niet voor reparatie of vervanging van defecte of lege batterijen voor geselecteerde enterprise storagearrays en enterprise tapeproducten.

Call-to-repair verplichtingen zijn niet van toepassing als de klant ervoor kiest dat HP extra tijd besteedt aan de diagnose, in plaats van de aanbevolen herstelprocedures uit te voeren.

Als de klant om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair reparatietijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

De volgende activiteiten zijn uitgesloten van deze service:

- Backup, herstel en ondersteuning van het besturingssysteem, andere software en data
- Operationele tests van applicaties of extra tests waar de klant om heeft verzocht
- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen
- Support voor netwerk gerelateerde problemen
- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door HP aan de klant geleverde systeemfix, reparatie, patch of modificatie te implementeren
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van HP
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van het product
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van niet-HP personeel om de hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen.

#### **Uitsluitingen van de accidental damage protection serviceoptie**

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van de accidental damage protection serviceoptie moet het product gedekt worden door fabrieksgarantie of een garantie-uitbreiding met dezelfde of een langere looptijd dan de accidental damage protection service. De accidental damage protection serviceoptie biedt bescherming tegen plotselinge, onvoorziene schade door gebruik, mits dergelijke schade ontstaat tijdens normaal gebruik. De optie biedt geen dekking in de volgende situaties en bij schade ten gevolge van:

- normale slijtage, verkleuring, beschadiging van de buitenzijde, geleidelijke verslechtering, roest, stof of corrosie
- brand, schade door ongelukken met voertuigen (in gevallen waarin het ongeluk wordt gedekt door een verzekering of een andere productgarantie), natuurrampen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, overstromingen) of andere gevaren van buitenaf
- blootstelling aan weersomstandigheden of omgevingscondities buiten de specificaties van HP, blootstelling aan gevaarlijke (en bio-riskante) stoffen, nalatigheid van de gebruiker, onjuist gebruik, misbruik, onjuiste stroomvoorziening, ongeautoriseerde reparaties of reparatiepogingen, onjuiste, ongeautoriseerde wijziging, aansluiting of installatie van apparatuur, vandalisme, dieren- of insectenplagen, defecte batterijen, lekkende batterijen, achterstallig onderhoud (inclusief het gebruik van onjuiste reinigingsmiddelen)
- ontwerp- en constructiefouten, fouten in programmering of instructies
- onderhoud, reparatie of vervanging die nodig is door verlies of schade ten gevolge van een andere oorzaak dan normaal gebruik en normale opslag van het product volgens de specificaties van de klant en de handleiding van de eigenaar
- diefstal, verlies, mysterieuze verdwijning of misplaatsing
- dataverlies of corruptie, werkonderbrekingen
- fraude (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, onjuiste, misleidende, verkeerde of onvolledige informatie over de wijze waarop de apparatuur beschadigd is aan de tussenpersoon van de klant, de serviceverlener of HP)
- onopzettelijke of andere cosmetische schade aan het product die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit en de werking van de computer
- onvolkomenheden in het scherm van de computermonitor, zoals 'inbranden' en ontbrekende pixels, bij normaal gebruik van het product
- schade aan product(en) waarvan de serienummers verwijderd of gewijzigd zijn
- schade of storingen in apparatuur die gedekt wordt door de fabrieksgarantie, terugroepacties of fabrieks-communiqué's
- schade die door de klant veroorzaakt is tijdens vervoer van het gedekte product naar of van een andere locatie
- schade aan hardware, software en data die veroorzaakt is door onder meer, maar niet beperkt tot, virussen, applicatieprogramma's, netwerkprogramma's, upgrades, formatteren, databases, bestanden, drivers, broncode, objectcode of eigen data, door support, configuratie, installatie of herinstallatie van software of data of het gebruik van beschadigde of defecte media

- alle reeds bestaande condities die optraden vóór de datum van aankoop van de HP Care Pack service
- niet meer leverbare producten
- apparatuur die zich buiten het land van aankoop bevindt en die niet gedekt wordt door een Travel en Accidental Damage Protection HP Care Pack
- beschadigde of defecte LCD-schermen, als de schade veroorzaakt is door onjuist gebruik of hier anderszins uitgesloten is
- opzettelijk veroorzaakte schade, die leidt tot barsten of beschadigingen in het computerscherm of de monitor
- schade ten gevolge van politie-optreden, (al of niet verklaarde) oorlog, nucleaire incidenten, terrorisme
- veranderingen of wijzigingen van het gedekte product
- onopgehelderde mysterieuze verdwijning en moedwillig aan het gedekte product toegebrachte schade
- Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik tijdens het gebruik van het product. Als voor het gedekte product beschermende accessoires zoals hoezen, draagtassen of accessoiretassen (enz.) zijn meegeleverd of beschikbaar zijn gesteld, dient de klant deze accessoires altijd te gebruiken om in aanmerking te komen voor dekking door deze accidental damage protection service. Roekeloos gebruik, verwaarlozing of misbruik omvat, maar is niet beperkt tot, het op een schadelijke, nadelige of agressieve manier behandelen van het gedekte product, waardoor het beschadigd kan raken en moedwillig toegebrachte schade aan het product. Alle schade die het gevolg is van dergelijk handelen wordt NIET gedekt door de accidental damage protection serviceoptie.

Voor HP commerciële en consumentenproducten is accidental damage protection dekking beperkt tot één incident per product per periode van 12 maanden, beginnende op de ingangsdatum van de HP Care Pack service.

Als de genoemde limiet is bereikt, worden de reparatiekosten (tijd en materiaal) voor extra claims in rekening gebracht, maar alle andere kenmerken van de aangeschafte HP Care Pack service blijven geldig, tenzij specifiek anderszins is vastgelegd in het land van aanschaf.

HP behoudt zich het recht voor om verzoeken van klanten met een historie van opvallend hoge claims om het servicekenmerk accidental damage bij gebruik aan te schaffen niet te honoreren.

#### **Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen**

De optionele servicekenmerken voor het behouden van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen gelden alleen voor in aanmerking komende componenten die wegens een storing door HP zijn vervangen. Ze zijn niet van toepassing op vervanging van niet-defecte componenten die data vasthouden.

Componenten die data vasthouden die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik, zoals vastgelegd in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor de optionele service voor het behoud van defecte media of het uitgebreide behoud van defecte materialen.

Servicedekking voor het behoud van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen voor opties die door HP gekenmerkt zijn als in aanmerking komend voor afzonderlijke dekking moet, indien beschikbaar, apart worden geconfigureerd en aangeschaft.

De foutpercentages op deze componenten worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen als HP redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruik maakt van de optionele service voor het behoud van defecte media of het uitgebreide behoud van defecte materialen (zoals wanneer vervanging van defecte componenten die data vasthouden significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het betreffende systeem).

**HP IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR DE INHOUD OF VERNIETIGING VAN DOOR DE KLANT IN BEZIT GEHOUDEN SCHIJVEN OF COMPONENTEN DIE DATA VASTHOUDEN. NIETTEGENSTAANDE ENIGE STRIJDIGE INFORMATIE IN HP'S HUIDIGE STANDAARD VERKOOPVOORWAARDEN OF IN DE TECHNISCHE DATASHEET ZIJN HP OF GELIËERDE BEDRIJVEN, ONDERAANNEMERS OF LEVERANCIERS VAN HP IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INCIDENTELE, BIJZONDERE OF GEVOLGSCHADE OF SCHADE ALS GEVOLG VAN VERLIES OF MISBRUIK VAN DATA IN HET KADER VAN DEZE SERVICE VOOR HET BEHOUDEN VAN DEFECTE MEDIA OF HET UITGEBREIDE BEHOUD VAN DEFECTE MATERIALEN.**

## Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een case (incident) te registreren en het case-ID, de ernst van het incident en de tijd waarop de herstelwerkzaamheden beginnen aan de klant door te geven. N.B.: Voor voorvallen die binnenkomen via de HP elektronische tools voor remote support, moet HP contact opnemen met de klant en samen met deze de ernst van het incident bepalen en toegang verkrijgen tot het systeem voordat de hardware call-to-repair tijd of de hardware onsite responstijd kan starten.

Ernst van incidenten wordt als volgt gedefinieerd:

- Severity 1 – Critical down: bijvoorbeeld uitval van een productie-omgeving; productiesysteem of productie-applicatie defect/ernstig risico, datacorruptie/verlies of risico, ernstige gevolgen voor het bedrijf, veiligheidsproblemen
- Severity 2 – Critically degraded: bijvoorbeeld ernstige beperking van een productie-omgeving, productiesysteem of productie-applicatie onderbroken/onveilig, risico van herhaling, aanzienlijke gevolgen voor het bedrijf
- Severity 3 – Normaal: bijvoorbeeld uitval of slechte werking van een niet-productiesysteem (testsysteem), productiesysteem of productie-applicatie werkt slecht maar noodoplossing beschikbaar, verlies van niet-kritische functionaliteit, beperkte gevolgen voor het bedrijf
- Severity 4 – Laag: bijvoorbeeld geen gevolgen voor bedrijf of gebruikers

## Bestelinformatie

Alle units en opties waarvoor aparte HP Care Pack services verkocht worden, moeten besteld worden met hetzelfde serviceniveau als het product waarin ze geïnstalleerd zijn, indien dat serviceniveau voor de units en opties beschikbaar is.

De beschikbaarheid van servicekenmerken en servicelevels kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten en locaties. Neem voor meer informatie of het bestellen van de HP Hardware Support Onsite Service contact op met uw HP account manager onder verwijzing naar het volgende productnummer (x geeft de serviceduur in jaren aan):

- HA101Ax voor respons op de volgende werkdag, standaard kantooruren (9 x 5)
- HA103Ax voor respons binnen 4 uur, uitgebreide kantooruren (13 x 5)
- HA104Ax voor respons binnen 4 uur, 24 x 7
- HA105Ax voor 6 uur call to repair, 24 x 7

Afhankelijk van de plaats van aankoop en de gekozen servicelevel-optie kunnen andere productnummers gelden. Overleg met uw HP vertegenwoordiger of HP reseller welk productnummer het beste in uw behoeften voorziet.

## Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Services contact op met het HP verkoopkantoor of uw reseller, of kijk op de volgende websites:

HP supportservices: [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)

---

### Get connected

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

Actuele meldingen over HP drivers, support en beveiliging worden rechtstreeks op uw desktop afgeleverd

© 2005, 2006, 2008, 2009, 2011-2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP behoudt zich het recht voor om dit document zonder voorafkondiging te wijzigen. De garantie voor HP producten en services is vastgelegd in de garantieverklaringen bij de betreffende producten en services. Niets in deze documentatie kan worden opgevat als rechtgevend op extra garantie, expliciet of impliciet, wettelijk of feitelijk. HP is niet aansprakelijk voor technische of andere fouten of omissies in dit materiaal.

Voor HP Technology Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de Klant worden verstrekt of getoond.

5982-6547NLE, geproduceerd juli 2005; bijgewerkt juni 2013, rev. 9

