



HP Hardware Support Onsite Service

HP Technology Services – Contractual Services

Technische informatie

Overzicht van de service

HP Hardware Support Onsite Service biedt remote assistentie en onsite support voor in aanmerking komende gedekte hardware en stelt u in staat de uptime van producten te verbeteren.

Er is keuze uit verschillende servicepakketten met voorgedefinieerde serviceniveaus. Ook kunt u optionele servicekenmerken configureren en uit verschillende responstijden en dekkingtijden kiezen om in specifieke supportbehoeften te voorzien.

Kenmerken van de service

- Remote probleemdiagnose en support
- Onsite hardwaresupport
- Vervangende onderdelen en materialen zijn inbegrepen
- Keuze uit verschillende dekkingperioden
- Keuze uit verschillende onsite responstijden
- Escalatiebeheer
- Toegang tot elektronische supportinformatie en services
- HP elektronische remote supportoplossing (voor bepaalde producten)
- Preventief onderhoud (optioneel, voor bepaalde producten)
- Defecte media behouden (optioneel, voor bepaalde producten)
- Uitgebreid behoud van defecte materialen (optioneel; voor bepaalde producten)
- Keuze uit diverse call-to-repair opties in plaats van onsite responstijden (optioneel, voor bepaalde producten)
- Beheer van de onderdelenvoorraad (inbegrepen bij bepaalde optionele call-to-repair opties)

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
Remote probleem- diagnose en support	<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, 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>
Onsite hardwaresupport	<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">• technische verbeteringen installeren om een correcte werking van de hardwareproducten te garanderen en compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven.• 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). <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>
Vervangende onderdelen en materialen	<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>

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
	<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>Maximaal ondersteunde levensduur/maximumgebruik:</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>
Dekkingsvenster	<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>
Onsite responstijden voor hardware support	<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>
Escalatiebeheer	<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>
Toegang tot elektronische supportinformatie en services	<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">• 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 service-meldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere gebruikers.• Uitgebreide web-gebaseerd zoekmogelijkheden in (niet openbaar toegankelijke) technische supportdocumenten om problemen sneller op te lossen.• Bepaalde, door HP ontwikkelde servicediagnosetools met wachtwoordbeveiliging.• 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).• 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.

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
HP elektronische remote supportoplossing	De elektronische remote supportoplossing van HP biedt krachtige probleemoplossing en reparatie voor in aanmerking komende producten. Remote support kan ook 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. Met remote systeemtoegang kan de HP supportspecialist problemen efficiënter opsporen en incidenten sneller oplossen.

Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken

Kenmerk	Specificaties
Preventief onderhoud	<p>Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger bezoekt de locatie van de klant regelmatig volgens planning. Voor alle producten, uitgezonderd printers, die preventieve onderhoudsservice vereisen, dient de klant met regelmatige tussenpozen contact op te nemen met HP om een afspraak voor preventief onderhoud te maken. Voor alle printers die preventief onderhoud vereisen, dient de klant contact op te nemen met HP om een afspraak voor service te maken als de printer een waarschuwing toont of als het maximum aantal pagina's van de onderhoudskit bijna bereikt is.</p> <p>Tijdens het bezoek bepaalt de geautoriseerde HP vertegenwoordiger welke controles er bij de preventieve onderhoudsservice worden uitgevoerd, bijvoorbeeld diagnose, controle van foutenlogs van gedekte systemen om potentiële hardwareproblemen op te sporen en zo nodig mechanische of elektronische systeemproblemen op te lossen en het reinigen of vervangen van versleten of defecte onderdelen of onderhoudscomponenten.</p> <p>De technicus kan ook kabels, kabelaansluitingen of zichtbare statusindicatoren van de gedekte hardware inspecteren, de temperatuur en luchtvochtigheid controleren en deze vergelijken met de aanbevelingen van de fabrikant en eventueel technische verbeteringen en firmware-updates installeren die volgens HP nodig zijn voor het onderhoud van het hardwareproduct. Zo nodig stelt de vertegenwoordiger een rapport op over de conditie van de hardware.</p> <p>Preventieve onderhoudsservices worden, ongeacht de gekozen dekkingstijd, geleverd tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd, van maandag t/m vrijdag, behalve op algemeen erkende feestdagen.</p> <p>Beschikbaarheid en services variëren per regio.</p>
Behoud van defecte media	Voor in aanmerking komende producten verleent deze service-optie de klant het recht om defecte vaste schijven of in aanmerking komende 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.
Uitgebreid behoud van defecte materialen	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 www.hp.com/services/cdmr .

Specificaties (optioneel)

Tabel 2. Optionele servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Specificaties
Call-to-repair tijd	<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 wordt 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 dekkingperiode en kunnen worden meegenomen naar de volgende dag waarvoor een dekkingvenster bestaat.</p> <p>De call-to-repair tijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten worden gespecificeerd in de tabel met serviceniveau-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>
Beheer van de onderdelen-voorraad (inbegrepen bij geselecteerde call-to-repair opties)	<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**Tabel 3. Serviceniveau-opties**

Optie	Specificaties
Keuze uit dekkingstijden:	
Standaard kantoor tijden, standaard werkdagen (9 x 5)	de service is 9 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.
13 uur, standaard werkdagen (13 x 5)	Service is 13 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 21.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.
16 uur, standaard werkdagen (16 x 5)	Service is 16 uur per dag beschikbaar tussen 8.00 en 24.00 uur, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.
24 uur, standaard werkdagen	Service is 24 uur per dag beschikbaar, van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.
Uitbreiding van de dekking met extra uren	De dekkingstijd wordt uitgebreid met aparte extra uren voor of na de geselecteerde dekkingsperiode, om een dekkingsperiode op maat te definiëren.
Uitbreiding van de dekking met extra dagen	De dekkingstijd wordt uitgebreid met aparte extra uren op extra dagen van de week, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Zaterdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen • Zondagen (dekking op zaterdag en feestdagen vereist) • Algemeen erkende feestdagen, indien deze vallen op een weekday die anders in de dekkingsperiode zou vallen
Onsite responstijdopties:	
Onsite respons binnen 1 uur	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 het serviceverzoek door HP.
Onsite respons binnen 2 uur	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 2 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
Onsite respons binnen 4 uur	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 het serviceverzoek door HP.
Onsite respons op de volgende werkdag	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.
Onsite respons op de tweede dag	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice op de tweede dekkingsdag na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
Onsite respons op de derde dag	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.
Onsite respons op de vijfde dag	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice op de vijfde dekkingsdag na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
Geplande onsite respons	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice tussen 8.00 en 17.00 uur lokale tijd tijdens geplande wekelijkse bezoeken op overeengekomen weekdays, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.

Specificaties

Tabel 3. Serviceniveau-opties (vervolg)

Optie	Specificaties
Call-to-repair tijd opties (in plaats van onsite responstijd opties):	
4 uur call-to-repair	Voor kritische incidenten met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 4 uur na ontvangst van het serviceverzoek door HP, als deze tijd binnen de dekkingsperiode valt.
6 uur call-to-repair	Voor kritische incidenten met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 6 uur na ontvangst van het serviceverzoek door HP, als deze tijd binnen de dekkingsperiode valt.
8 uur call-to-repair	Voor kritische incidenten met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 8 uur na ontvangst van het serviceverzoek door HP, als deze tijd binnen de dekkingsperiode valt.
24 uur call-to-repair	Voor kritische incidenten met gedekte hardware zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen 24 uur na ontvangst van het serviceverzoek door HP, als deze tijd binnen de dekkingsperiode valt.
Paginalimiet	<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 het aantal pagina's kunnen voor verschillende papierformaten en printopties verschillende standaard pagina-equivalenten worden gehanteerd. De paginalimieten gelden per dekkingsjaar en worden voor een kortere termijn naar evenredigheid berekend. Voor meerjarige overeenkomsten wordt de gespecificeerde paginalimiet vermenigvuldigd met het aantal contractjaren om het maximum aantal pagina's voor de gehele contracttermijn te berekenen.</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.</p> <p>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 klant de maximum paginalimiet voor het einde van de contracttermijn overschreden heeft, betaalt de klant het uitstaande bedrag van het contract aan HP en, tenzij de klant op dat moment een nieuwe overeenkomst sluit, worden verdere services geleverd tegen HP's dan geldende uur- en materiaaltarieven.</p> <p>Als de klant een contract annuleert voordat paginalimiet of het einde van de contracttermijn is bereikt, kan een annuleringsvergoeding in rekening worden gebracht.</p>

Reiszones

Alle responstijden gelden alleen voor locaties die zich binnen 40 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 40 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden voor extra reistijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.

Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	Onsite respons binnen 1 uur	Onsite respons binnen 2 uur	Onsite respons binnen 4 uur	Onsite respons op de volgende dag en daarna
0–40 km	1 uur	2 uur	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
41–80 km	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
81–160 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	4 uur	Volgende/2e/3e/5e dekkingsdag
161–320 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	8 uur	1 extra dekkingsdag
321–480 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	2 extra dekkingsdagen
Meer dan 480 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	Voorwaarden bepaald 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	4 uur hardware call-to-repair verplichting	6 uur hardware call-to-repair verplichting	8 uur hardware call-to-repair verplichting	24 uur hardware call-to-repair verplichting
0–80 km	4 uur	6 uur	8 uur	24 uur
81–160 km	6 uur	8 uur	10 uur	24 uur
Meer dan 160 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

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 en reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uitvoeren. 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 vereiste 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 tussen HP en de klant is overeengekomen.

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.

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 zich te registreren bij HP's elektronische faciliteit om productinformatie te verkrijgen en proactieve meldingen te ontvangen over andere beschikbare services.

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

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 fysiek beschadigd is, dient de klant een door HP vastgestelde vergoeding te betalen voor het betreffende onderdeel of product.

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 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 toetsenbord, muis of andere onderdelen die door HP zijn geclassificeerd 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.

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

Als een voorafgaande audit door HP vereist is, gaat de responstijdverplichting van de hardware call-to-repair service pas vijf werkdagen na het voltooiën 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 data-integriteit
- 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 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 de apparatuur.
- 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.

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 DE VOORWAARDEN VAN EEN SUPPORTORDER 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 hieronder gedefinieerd.

Onsite responstijden en call-to-repair tijden voor hardware support kunnen verschillen, afhankelijk van de ernst van het incident. De klant bepaalt het niveau van Severity van incidenten.

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

Voor producten die afzonderlijk verkochte en ondersteunde units of opties bevatten, moeten alle afzonderlijk verkochte en ondersteunde units of opties in één contract staan, op hetzelfde niveau als het basisproduct, indien dat serviceniveau beschikbaar is voor de units of opties.

Om in aanmerking te komen voor service met geplande onsite respons, moeten de maandelijkse kosten voor producten met dit serviceniveau op een specifieke locatie van de Klant een minimum bedrag overschrijden.

Geplande onsite respons is alleen beschikbaar tijdens standaard kantooruren en werkdagen; uitbreiding van de dekkingsperiode is niet van toepassing.

Dekkingsperiode moet aansluitend zijn en standaard kantooruren en werkdagen omvatten. Als de dekking wordt uitgebreid met extra dekkingsuren of -dagen, moeten voor alle gedekte dagen dezelfde dekkingsperiode worden gekozen.

Call-to-repair tijd opties kunnen worden aangeschaft in plaats van onsite responstijden. De klant mag niet voor hetzelfde product zowel een onsite responstijd als een call-to-repair tijd kiezen.

Beheer van de onderdelenvoorraad maakt deel uit van de call-to-repair tijd optie en kan niet apart worden besteld.

De serviceoptie voor het uitgebreide behoud van defecte materialen kan alleen worden besteld als ook de service-optie voor het behouden van defecte media te wordt besteld.

HP Hardware Support Onsite is leverbaar als een volledig configureerbare service (bepaalde configuratieregels, zoals boven vermeld, zijn van toepassing) of als pakket met voorgeconfigureerde serviceniveaus en beperkte optiekeuzen.

De beschikbaarheid van servicekenmerken en serviceniveaus kan per locatie variëren en kan beperkt zijn tot specifieke producten, minimumbestellingen en locaties. Neem voor meer informatie of het bestellen van de HP Hardware Support Onsite contact op met uw HP account manager onder verwijzing naar het volgende productnummer:

- HA151AC: volledig configureerbare HP Hardware Support Onsite
- HA101AC: HP Hardware Support Onsite met onsite respons op de volgende werkdag, standaard kantoor tijden (9x5)
- HA116AC: HP Hardware Support Onsite met onsite respons binnen 4 uur, standaard kantoor tijden (9x5)
- HA103AC: HP Hardware Support Onsite met onsite respons binnen 4 uur, uitgebreide kantoor tijden (13x5)
- HA104AC: HP Hardware Support Onsite met onsite respons binnen 4 uur, 24x7
- HA105AC: HP Hardware Support Onsite met 6 uur call-to-repair verplichting, 24x7

Meer informatie

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

HP supportservices: www.hp.com/services/support

HP Care Pack Services: www.hp.com/services/carepack

Get connected

hp.com/go/getconnected

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

© 2005, 2007, 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.

5982-4596NLE, geproduceerd in augustus 2005; bijgewerkt in juni 2013, rev. 4

