

# HP support på stedet for maskinvare

## HP Care Pack-tjenester

### Tekniske data



HP support på stedet for maskinvare gir fjernassistanse og support på stedet av høy kvalitet for maskinvaren som er dekket, og hjelper deg å forbedre produktoppetiden.

Du har fleksibilitet til å velge mellom flere forhåndsdefinerte tjenestenivåer med flere kombinasjoner av respons på stedet-tider eller garanterte reparasjonstider og dekningsvinduer med forskjellig varighet slik at du kan dekke dine spesifikke tjenestebehov.

Tjenestenivåene med garantert reparasjonstid gir IT-ledere støttespesialister som raskt vil starte med feilsøking av systemet for å sette maskinvaren tilbake til normal driftstilstand innenfor en spesifisert tidsramme.

### Hovedpunkter om tjenesten

- Fjernproblemdiagnose og -support
- Maskinvarer support på stedet
- Erstatningsdeler og materialer inkludert
- Tjenestenivåer med forskjellige dekningsvinduer
- Tjenestenivåer med forskjellige responstider på stedet
- Arbeid til fullført
- Eskaleringsprosedyrer
- Tilgang til elektronisk supportinformasjon og -tjenester
- HP elektronisk fjernsupportløsning (kun for kvalifiserte produkter)
- Dekning av uhell (tillegg; bare for kvalifiserte produkter)
- Defekte medier beholdes (tillegg; bare for kvalifiserte produkter)
- Garantert reparasjonstid for maskinvarer support i stedet for respons på stedet (tillegg; bare for kvalifiserte produkter)
- Forbedret delelageradministrasjon (inkludert med enkelte valg av garantert reparasjonstid)



## Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Fjernproblemdiagnose og -support</b>	<p>Når kunden har sendt en henvendelse og HP har bekreftet mottak av henvendelsen slik det er beskrevet i "Generelle bestemmelser", vil HP arbeide innenfor dekningsvinduet med å isolere maskinvarehendelsen og eksternt feilsøke, reparere og løse hendelsen sammen med kunden. Før eventuell assistanse på stedet, kan HP igangsette og utføre fjerndiagnostikk ved hjelp av elektroniske løsninger for fjernsupport for å få tilgang til produktene som dekkes, eller HP kan bruke andre metoder for å løse hendelsen via fjernsamband.</p> <p>HP vil sørge for telefonassistanse for installering av firmware som kan installeres av kunden, og deler som kan repareres av kunden, i tjenestens dekningsvindu.</p> <p>Uavhengig av kundens dekningsvindu kan hendelser med maskinvare som dekkes, rapporteres til HP via telefon eller webportal, slik det er lokalt tilgjengelig, eller som en automatisert utstyrerapporteringshendelse via HPs elektroniske løsninger for fjernsupport, 24 timer i døgnet, 7 dager i uken. HP vil bekrefte mottak av serviceforespørselen ved å logge samtalen, tildele en saks-ID og kommunisere den saks-IDen til kunden. HP beholder retten til å bestemme den endelige løsningen på alle rapporterte hendelser.</p>
<b>Maskinvaresupport på stedet</b>	<p>Når det gjelder maskinvareproblemer som etter HPs bedømming ikke kan fjernløses, vil en HP-autorisert representant yte teknisk support på stedet på dekkede maskinvareprodukter for å sette dem tilbake i driftsmessig stand. For enkelte produkter kan HP velge å erstatte disse produktene i stedet for å reparere dem. Erstatningsproduktene vil være nye eller funksjonelt tilsvarende nye i ytelse. Erstattede produkter blir HPs eiendom.</p> <p>"Fiks-ved-feil": På tidspunktet for levering av teknisk support på stedet kan HP også</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• installere tilgjengelige tekniske forbedringer for å hjelpe kunden å sikre tilfredsstillende drift av maskinvareproduktene og opprettholde kompatibilitet med erstatningsdeler til maskinvare fra HP.</li><li>• installere tilgjengelige firmware-oppdateringer som etter HPs definisjon ikke kan installeres av kunden, og som etter HPs mening er nødvendige for å sette utstyret som dekkes, tilbake i drifts- eller supportmessig stand, og som kunden har nødvendig lisens til å bruke, hvis aktuelt.</li></ul> <p>"Fiks-på-anmodning": På kundens oppfordring, og under dekningsvinduet, vil HP også installere kritiske firmware-oppdateringer som er definert av HP som ikke installerbare av kunden, og som kunden har nødvendig lisens til å bruke, hvis aktuelt. Kritiske firmware-oppdateringer er firmware-oppdateringer som anbefales av HPs produktavdeling for umiddelbar installering.</p> <p>Uansett eventuelle angivelser av det motsatte i dette dokumentet eller HP Single Order Terms for Support, vil HP, for utvalgte lagringsarrayer og båndprodukter, dekke og erstatte defekte eller tomme batterier som er kritiske for riktig drift av produktet som dekkes.</p>
<b>Erstatningsdeler og materialer</b>	<p>HP vil levere HP-støttede erstatningsdeler og materiale som er nødvendig for å holde det dekkede maskinvareproduktet i driftstilstand, herunder deler og materialer for tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. Erstatningsdelene som leveres av HP, vil være nye eller funksjonelt tilsvarende nye i ytelse. Erstattede deler blir HPs eiendom. Kunder som ønsker å beholde, avmagnetisere eller på annen måte fysisk ødelegge utskiftede deler, vil bli fakturert og må betale listepriis, minus eventuelle gjeldende rabatter, for den utskiftede delen.</p> <p>Rekvisita og forbruksdeler støttes ikke, og vil ikke bli levert som en del av denne tjenesten. Standard garantivilkår og -betingelser gjelder for rekvisita og forbruksdeler.</p> <p><b>Maksimal støttet levetid/maksimal bruk:</b></p> <p>Deler og komponenter som har overskredet maksimal støttet levetid og/eller begrensninger for maksimal bruk, som angitt i produsentens driftshåndbok, produktets spesifikasjoner eller det tekniske produktdataarket, vil ikke leveres, repareres eller skiftes ut som en del av denne tjenesten.</p>
<b>Dekningsvindu</b>	<p>Dekningsvinduet angir tidsrommet da de beskrevne tjenestene leveres på stedet eller fjernstyres.</p> <p>Henvendelser som mottas utenfor dette dekningsvinduet, blir registrert når henvendelsen mottas av HP, men blir ikke bekreftet slik det er beskrevet under "Generelle bestemmelser" før neste dag kunden har et dekningsvindu for.</p> <p>Dekningsvinduene som er tilgjengelig for kvalifiserte produkter, er angitt i tabellen over alternative tjenestenivåer.</p> <p>Alle dekningsvinduer er gjenstand for lokal tilgjengelighet. Ta kontakt med et lokalt HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet.</p>

## Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Responstid på stedet for maskinvaresupport</b>	<p>For hendelser med dekket maskinvare som ikke kan fjernløses, vil HP gjøre kommersielt forsvarlige anstrengelser for å gi respons på stedet i løpet av den spesifiserte responstiden.</p> <p>Responstid på stedet angir tidsperioden som starter når den første henvendelsen er mottatt og bekreftet av HP, slik det er beskrevet under Generelle bestemmelser. Responstid på stedet slutter når den HP-autoriserte representanten ankommer kunden, eller når den rapporterte hendelsen avsluttes med forklaring om at HP har bestemt at den for øyeblikket ikke krever inngripen på stedet.</p> <p>Responstider måles bare innen dekningsvinduet og kan strekke seg til neste dag det finnes et dekningsvindu for. Alternativene for responstid som er tilgjengelig for kvalifiserte produkter, er angitt i tabellen over alternative tjenestenivåer. Alle responstider er gjenstand for lokal tilgjengelighet. Ta kontakt med et lokalt HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet.</p>
<b>Arbeid til fullført</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Når en autorisert HP-representant ankommer kunden, vil teknikeren fortsette arbeidet enten på stedet eller via fjernsamband, slik HP finner det best, til produktene er reparert. Arbeidet kan stanse midlertidig hvis det er behov for ekstra deler eller ressurser, men vil bli gjenopptatt så snart de er tilgjengelig.</li></ul> <p>Arbeid til fullføring trenger ikke være gjeldende for support på stedet for skrivebords-, mobil- og forbrukerprodukter.</p> <p>Reparasjonen anses som fullført når HP har verifisert at maskinvarefeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut.</p>
<b>Eskaleringsprosedyrer</b>	<p>HP har etablert formelle eskaleringsprosedyrer for å løse komplekse hendelser. Lokal HP-ledelse koordinerer hendelsesskaleringen, og engasjerer passende HP-ressurser og/eller utvalgte tredjepartsressurser til å hjelpe med å løse problemet.</p>
<b>Tilgang til elektronisk supportinformasjon og -tjenester</b>	<p>Som en del av denne tjenesten gir HP tilgang til enkelte kommersielt tilgjengelige elektroniske og webbaserte verktøy. Kunden har tilgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Visse ressurser som er gjort tilgjengelig for registrerte brukere, for eksempel nedlasting av utvalgt firmware eller rettelser fra HP, som kan kreve tilleggskvalifisering gjennom HP Programvaresupport-avtaler, abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarslinger og deltakelse i supportfora for problemløsning og deling av gode rutiner og erfaringer med andre registrerte brukere</li><li>Utvidet webbasert søk i berettigede tekniske supportdokumenter for å bidra til raskere problemløsning</li><li>Visse servicediagnoseverktøy fra HP med passordtilgang.</li><li>Et webbasert verktøy for sending av spørsmål direkte til HP. Verktøyet bidrar til å løse problemer raskt gjennom en forhåndskvalifiseringsprosess som ruter support- eller serviceforespørselen til ressursen som er kvalifisert til å svare på spørsmålet. Med dette verktøyet kan også statusen for hver support- eller serviceforespørsel sendes inn for gjennomgang, også saker som er sendt inn via telefon.</li><li>Søk i HPs eller tredjeparts kunnskapsdatabaser etter visse tredjepartsprodukter for å innhente produktinformasjon, finne svar på supportspørsmål og delta i supportfora. Denne tjenesten kan begrenses av tilgangsrestriksjoner fra tredjepart.</li></ul>
<b>HP-løsning for elektronisk fjernsupport</b>	<p>HPs løsning for elektronisk fjernsupport har robuste problemløsnings- og reparasjonsfunksjoner. Den kan inkludere løsninger for fjerntilgang til system, og kan tilby et praktisk sentralt punkt for administrasjon og en bedriftsoversikt over åpne hendelser og historikk. En HP-supportspesialist vil bare bruke fjerntilgang til systemet etter godkjenning fra kunden. Fjerntilgang til systemet kan sette HP-supportspesialisten i stand til å gi mer effektiv feilsøking og raskere problemløsning.</p>

## Spesifikasjoner (valgfritt)

Tabell 2. Ekstra tjenestefunksjoner

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Dekning av uhell</b>	<p>For kvalifiserte produkter kan spesifikke tjenestenivåer tilbys med beskyttelse mot uhell som følge av håndtering. Når uhellsbeskyttelse gjelder, vil kunden motta beskyttelse mot tilfeldig skade i forbindelse med håndtering på det dekkede maskinvareproduktet som en del av denne tjenesten.</p> <p>Tilfeldig skade defineres som fysisk skade på et produkt som skyldes eller er et resultat av en plutselig og uforutsett hendelse, under forutsetning av at skaden oppstår under vanlig bruk av produktet. Skader som dekkes, inkluderer utilsiktet-væskesøl i eller på enheten, fall, støt og elektrisk overspenning, samt skadede eller ødelagte LCD-skjermer (Liquid Crystal Display) og ødelagte deler. Flere detaljer og utelukkelse med hensyn til uhellsbeskyttelse, er beskrevet under "Begrensninger av tjenesten".</p>
<b>Defekte medier beholdes</b>	<p>Når det gjelder kvalifiserte produkter, gir dette alternativet kunden mulighet til å beholde defekte harddisk- eller SSD-/Flash-stasjonskomponenter som kunden ikke ønsker å gi avkall på, for eksempel på grunn av følsomme data på disken ("Disk eller SSD-/Flash-stasjon") som dekkes av denne tjenesten. Alle disker eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner på et dekket system må være underlagt dette alternativet om at defekte medier beholdes. Uansett eventuelle henvisninger til det motsatte i dette dokumentet eller i HP Single Order Terms for Support, frasier HP seg retten til å overta eiendomsretten til en defekt disk eller SSD-/Flash-stasjon dekket av alternativet for å beholde defekte medier, i de tilfellene et erstatningsprodukt leveres av HP til kunden. Kunden vil beholde alle defekte disker eller SSD-/Flash-stasjoner som støttes av HP under HP-supportavtalen, og kunden forblir fullt ut ansvarlig for beskyttelsen av dataene som ligger på den defekte disken eller SSD-/Flash-stasjonen.</p>
<b>Garantert reparasjonstid for maskinvare</b>	<p>En garantert reparasjonstid kan velges for kvalifiserte produkter i stedet for responstid på stedet. For kritiske hendelser (alvorlighetsgrad 1 eller 2) med dekket maskinvare som ikke kan løses eksternt, vil HP gjøre kommersielt forsvarlige anstrengelser for å sette den dekkede maskinvaren tilbake i driftsmessig stand innen den angitte garanterte reparasjonstiden. For ikke-kritiske hendelser (alvorlighetsgrad 3 eller 4), eller på kundens anmodning, vil HP arbeide sammen med kunden for å avtale tid for reparasjon, og den garanterte reparasjonstiden vil starte på det tidspunktet. Alvorlighetsgrader for hendelser er definert under "Generelle bestemmelser".</p> <p>Garantert reparasjonstid refererer til tidsperioden som starter når den første henvendelsen er mottatt og bekreftet av HP, som spesifisert i "Generelle bestemmelser". Garantert reparasjonstid slutter med HPs avgjørelse om at maskinvaren er reparert, eller når den rapporterte hendelsen lukkes med forklaring om at HP har bestemt at den for øyeblikket ikke krever inngripen på stedet. Reparasjonstider måles bare innenfor dekningsvinduet, og kan bli videreført til neste dag som det finnes et dekningsvindu for.</p> <p>Reparasjonsalternativer som er tilgjengelig for kvalifiserte produkter, er angitt i tabellen over alternative tjenestenivåer. Alle garanterte reparasjonstider er gjenstand for lokal tilgjengelighet. Ta kontakt med et lokalt HP-salgskontor for nærmere informasjon.</p> <p>Reparasjonen anses som fullført når HP har verifisert at maskinvarefeilen er rettet, at maskinvaren er byttet ut, eller når det gjelder kvalifiserte lagringsprodukter, når tilgangen til kundens data er gjenopprettet. Verifikasjonen kan oppnås gjennom å gjennomføre en oppstartsselvttest, frittstående diagnostikk eller visuell verifisering av riktig drift. HP kan etter eget skjønn bestemme nivået av testing som er nødvendig for å bekrefte at maskinvaren er reparert. HP kan etter eget skjønn beslutte å erstatte produktet enten midlertidig eller permanent, for å oppfylle garantien om reparasjonstid. Erstatningsproduktene vil være nye eller funksjonelt tilsvarende nye i ytelse. Erstattede produkter blir HPs eiendom.</p> <p>Det vil ta 30 dager fra kjøpstidspunktet for denne tjenesten å sette opp og gjennomføre eventuelle revisjoner/gjennomganger og prosesser, før garantien om reparasjonstid for maskinvare trer i kraft. I løpet av denne innledende 30-dagersperioden og i opptil 5 ekstra arbeidsdager etter at revisjonen er fullført, vil HP gi 4 timers responstid på stedet.</p>
<b>Forbedret delelageradministrasjon (inkludert med utvalgte alternativer for garantert reparasjonstid)</b>	<p>For å understøtte HPs reparasjonsgaranti føres det en beholdning av kritiske erstatningsdeler for kunder med garantert reparasjonstid. Dette lageret befinner seg på et sted HP har anvist. Disse delene føres for å øke tilgjengeligheten, og er tilgjengelige for HP-autoriserte representanter som responderer på kvalifiserte supportforespørsler.</p>
<b>Kun dekning for stasjonær PC/arbeidsstasjon/ tynn klient/bærbar PC</b>	<p>For kvalifiserte PC-produkter kan kunden velge dekning kun for stasjonær PC/arbeidsstasjon/tynn klient/bærbar PC. Uansett eventuelle angivelser av det motsatte i dette dokumentet eller HPs gjeldende standardvilkår for salg, vil HP Care Pack-tjenester med denne dekningsbegrensningen ikke dekke følgende tilleggsutstyr og tilbehør:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ekstern skjerm</li><li>• Alt eksternt tilbehør som ikke er kjøpt og som ikke er inkludert i den opprinnelige pakken med stasjonær PC, arbeidsstasjon, tynn klient eller bærbar PC</li><li>• Dokkingstasjon eller portreplikator dekkes innenfor landet der HP Care Pack-tjenesten ble kjøpt, men dekkes ikke under reiser utenfor kjøpslandet.</li></ul>
<b>Sidekvote</b>	<p>Enkelte skriverprodukter kan være tilgjengelig med en maksimal sidekvote. Sideantallet for en gitt skriver defineres som antall standardsider (utskrevne eller vanlige) som har passert gjennom skriverens utskriftsmotor, slik det er registrert på testsiden. Forskjellige papirstørrelser og utskriftsalternativer kan knyttes til forskjellige standardsideekvivalente verdier med det formålet å beregne sideantallet.</p> <p>For skrivere som krever installering av HP, starter kontraktperioden på datoen for installering av slike skrivere på kundens sted.</p> <p>Når sidekvoter gjelder, slutter supportdekningen enten når slutten på kontraktperioden er nådd eller når sideantallet har overskredet den maksimale kvoten, det som inntreffer først. Hvis kunden skulle overskride maksimalt sideantall før slutten på kontraktperioden, vil alle videre tjenester som leveres i kontraktperioden, bli fakturert med HPs gjeldende pris for tid og materialer, hvis ikke en annen HP Care Pack-tjeneste har blitt kjøpt når tjenestene leveres.</p>

## Spesifikasjoner

Tabell 3. Alternative tjenestenivåer

Ikke alle alternative tjenestenivåer er tilgjengelig for alle produkter. Tjenestenivået som kunden har valgt, vil bli angitt i kundens kontraktsdokumentasjon.

Alternativ	Leveransespesifikasjoner
<b>Standard responstid, standard arbeidstid (9x5)</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 9 timer per dag mellom 8:00 og 17:00 lokal tid fra mandag til fredag, unntatt HP-fridager.</p> <p>En HP-autorisert representant vil ankomme kunden innenfor det kontraktsfestede dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare innen en lokalt definert responstid etter at serviceforespørselen er mottatt og bekreftet mottatt av HP. Lokalt definerte responstider på stedet kan variere fra flere virkedager opp til flere uker, og avhenger av lokale ressurser. Henvendelser som mottas utenfor dekningsvinduet, vil bli bekreftet neste dekningsdag og så betjent innenfor den lokalt definerte responstiden på stedet. Kontakt et lokalt HP-salgskontor for å få informasjon om standard responstider på stedet som gjelder for et spesifikt land eller geografisk område.</p>
<b>Respons tredje dag, standard arbeidstid (9x5)</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 9 timer per dag mellom 8:00 og 17:00 lokal tid fra mandag til fredag, unntatt HP-fridager.</p> <p>En HP-autorisert representant vil ankomme kunden innenfor dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare den tredje dekningsdagen etter at henvendelsen er mottatt og bekreftet mottatt av HP. Henvendelser som mottas utenfor dekningsvinduet, vil bli bekreftet neste dekningsdag og så betjent i løpet av de følgende tre dekningsdagene.</p>
<b>Respons neste dag, standard arbeidstid (9x5)</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 9 timer per dag mellom 8:00 og 17:00 lokal tid fra mandag til fredag, unntatt HP-fridager.</p> <p>En HP-autorisert representant vil ankomme kundestedet innenfor det kontraktsfestede dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare neste dekningsdag etter at henvendelsen er mottatt og bekreftet mottatt av HP. Henvendelser som mottas utenfor dekningsvinduet, vil bli bekreftet neste dekningsdag og så betjent i løpet av følgende dekningsdag.</p>
<b>Respons innen 4 timer, standard arbeidstid (9x5)</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 9 timer per dag mellom 8:00 og 17:00 lokal tid fra mandag til fredag, unntatt HP-fridager.</p> <p>En HP-autorisert representant vil ankomme kundestedet innenfor det kontraktsfestede dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare innen 4 timer etter at henvendelsen er mottatt og bekreftet mottatt av HP. 4 timers responstid måles kun innenfor dekningsvinduet. For henvendelser som mottas etter 13:00 lokal tid, kan responstiden bli ført over til neste dekningsvindu.</p>
<b>Respons innen 4 timer, utvidet arbeidstid (13x5)</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 13 timer per dag mellom 8:00 og 21:00 lokal tid fra mandag til fredag, unntatt HP-fridager.</p> <p>En HP-autorisert representant vil ankomme kundestedet innenfor det kontraktsfestede dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare innen 4 timer etter at henvendelsen er mottatt og bekreftet mottatt av HP. 4 timers responstid måles kun innenfor dekningsvinduet. For henvendelser som mottas etter 17:00 lokal tid, kan responstiden bli ført over til neste dekningsvindu.</p>
<b>Respons innen 4 timer, utvidet arbeidstid (13x7)</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 13 timer per dag mellom 8:00 og 21:00 lokal tid fra mandag til og med søndag, inkludert HP-fridager. En HP-autorisert representant vil ankomme kundestedet innenfor det kontraktsfestede dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare innen 4 timer etter at henvendelsen er mottatt og bekreftet mottatt av HP. 4 timers responstid måles kun innenfor dekningsvinduet. For henvendelser som mottas etter 17:00 lokal tid, kan responstiden bli ført over til neste dekningsvindu.</p>
<b>4 timers respons, 24x7</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet fra mandag til og med søndag, inkludert HP-fridager. En HP-autorisert representant vil ankomme kunden uavhengig av klokkeslett og dag i året for å starte vedlikeholdsservice på maskinvare innen 4 timer etter at henvendelsen er mottatt og bekreftet mottatt av HP.</p>
<b>6 timers garantert reparasjonstid 24x7</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet fra mandag til og med søndag, inkludert HP-fridager.</p> <p>Når det gjelder kritiske hendelser med dekket maskinvare, vil HP gjøre kommersielt forsvarlige anstrengelser for å sette den dekkede maskinvaren tilbake i driftsmessig stand innen 6 timer etter at henvendelsen er mottatt og bekreftet av HP.</p>
<b>24 timers garantert reparasjonstid 24x7</b>	<p>Tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet fra mandag til og med søndag, inkludert HP-fridager.</p> <p>Når det gjelder kritiske hendelser med dekket maskinvare, vil HP gjøre kommersielt forsvarlige anstrengelser for å sette den dekkede maskinvaren tilbake i driftsmessig stand innen 24 timer etter at henvendelsen er mottatt og bekreftet av HP.</p>

## Reisesoner

Alle responstider for maskinvare gjelder kun steder innen 160 km fra et HP-kontor med supportansvar. Reiser til steder som er innenfor 320 km fra et HP-kontor med supportansvar, koster ikke noe ekstra. Hvis stedet ligger over 320 km fra HP-kontoret med supportansvar, vil en ekstra reisekostnad komme i tillegg.

Reisesoner og kostnader, hvis aktuelt, kan variere i enkelte geografiske områder.

Responstidene til steder som ligger over 160 km fra et HP-kontor med supportansvar vil bli justert for lange avstander, som vist i tabellen nedenfor:

Avstand fra HP-kontor med supportansvar	4 timers responstid på stedet	Respons på stedet neste/tredje dag
0 – 160 km	4 timer	Neste/tredje dekningsdag
161 – 320 km	8 timer	1 ekstra dekningsdag
321 – 480 km	Fastsettes ved bestilling og er gjenstand for ressurstilgjengelighet	2 ekstra dekningsdager
Mer enn 480 km	Fastsettes ved bestilling og er gjenstand for ressurstilgjengelighet	Fastsettes ved bestilling og er gjenstand for ressurstilgjengelighet

Garantert reparasjonstid er tilgjengelig for steder innen 80 km fra et HP-kontor med supportansvar.

Når det gjelder steder som ligger mellom 81 og 161 km fra et HP-kontor med supportansvar, gjelder en justert garantert reparasjonstid, som vist i tabellen nedenfor.

Garantert reparasjonstid for maskinvare er ikke tilgjengelig for steder som ligger over 160 km fra et HP-kontor med supportansvar.

Avstand fra HP-kontor med supportansvar	6 timer garantert reparasjonstid for maskinvare	24 timer garantert reparasjonstid for maskinvare
0 – 80 km	6 timer	24 timer
81 – 160 km	8 timer	24 timer
Mer enn 160 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

## Dekning

Denne tjenesten gir dekning for HP- eller Compaq-merkede maskinvareprodukter og alle interne komponenter som støttes og leveres av HP (som minne og CD-ROM-stasjoner), samt tilkoblet HP- eller Compaq-merket tilbehør som er kjøpt sammen med hovedproduktet, som mus, tastatur, dokkingstasjon, strømadapter og ekstern skjerm på opptil 22 tommer.

Uansett eventuelle henvisninger til det motsatte i dette dokumentet, vil ikke tjenesten som er kjøpt for hovedproduktet, gjelde for HP-utpekte Premium-tillegg. Tjenestdekning for HP-utpekte Premium-tillegg, hvis tilgjengelig, må konfigureres og kjøpes separat. Ellers gjelder standard garantivilkår. Du finner en komplett liste over HP-utpekte Premium-tillegg på <http://hp.com/go/premiumoptions>.

For enkelte servere og lagringsprodukter vil CPUer, disk, HP-utpekte Premium-tillegg og andre viktige interne og eksterne komponenter bli dekket hvis support er konfigurert tilsvarende og de er oppført i kontraktens utstyrliste (hvis aktuelt).

HP POS-systemer (Point-Of-Sale) og medfølgende produktløsninger som detaljhandelløsninger, kiosker eller vogner, vil denne tjenesten dekke basisenheten samt tilkoblede HP-merkede periferenheter som kassaskuffer, skrivere, påleskjermer og strekkodelesere eller håndholdte skannere som er solgt som en del av POS-løsningen eller medfølgende løsning.

Dekning for kvalifiserte flerleverandørsystemer inkluderer alle standard leverandørleverte interne komponenter og den eksterne skjermen, tastaturet og musen.

Forbruksartikler, inkludert, men ikke begrenset til, flyttbare medier, batterier som kan byttes av kunden, og Tablet PC-penner, vedlikeholdssett og annen rekvisita, samt brukervedlikehold og enheter fra andre enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten.

For erstatningsdeler og komponenter som er utgått, kan en oppgraderingsbane være nødvendig. Oppgraderinger for utgåtte deler eller komponenter kan i enkelte tilfeller føre til tilleggskostnader for kunden. HP vil arbeide sammen med kunden for å anbefale en erstatning. Ikke alle komponenter vil ha tilgjengelige erstatninger i alle land på grunn av lokale supportmuligheter.

For ProLiant-servere og lagringssystemer dekker tjenesten på hovedproduktet HP-merkede maskinvaretillegg, unntatt HP-utpekte Premium-tillegg, som er kvalifiserte for serveren, kjøpt samtidig eller senere og som er interne i kabinettet, samt eksterne skjermer med en størrelse på opptil 22 tommer, og tårn-UPS-produkter under disse produktenes fabrikkgarantiperiode. Disse elementene dekkes med samme tjenestenivå som serveren.

For BladeSystem-kabinetter dekker denne tjenesten kabinettet, strømforsyninger, vifter og kabinettenheter, inkludert "pass-thru"-moduler.

For ProLiant-servere, lagre eller BladeSystem-kabinetter som er installert innenfor et rack, dekker denne tjenesten også alle HP-kvalifiserte rack-enheter, inkludert UPS-produkter som ikke overstiger 12 kVA, KVM-svitsj, konsoll og PDU, som er installert i samme rack, under produktenes fabrikkgarantiperiode. UPS-batterier dekkes ikke. Standard garantibetingelser og -vilkår gjelder.

## Forutsetninger

HP kan etter egen vurdering kreve en revisjon av de dekkede produktene. Hvis en slik revisjon kreves, vil en HP-autorisert representant kontakte kunden, og kunden vil samtykke i å legge til rette for at en slik revisjon/gjennomgang kan gjennomføres innenfor den innledende 30-dagers tidsrammen. Under denne revisjonen/gjennomgangen samles det inn nøkkelinformasjon om systemkonfigurasjonen, og en fortegnelse over produktene som dekkes, opprettes. Informasjonen som samles inn i revisjonen setter HP i stand til å planlegge og vedlikeholde lager med erstatningsdeler på riktig nivå og plassering, og lar HP undersøke og feilsøke mulige fremtidige maskinvarehendelser slik at reparasjon kan utføres så raskt og effektivt som mulig. Det er opp til HP å avgjøre om denne revisjonen skal gjennomføres på stedet, via fjerntilgang til systemet, via fjernverktøy eller over telefonen.

Hvis HP krever en revisjon, vil det ta 30 dager fra tjenestens kjøpstidspunkt å sette opp og gjennomføre revisjoner og prosesser som må være fullført før garantien om reparasjonstid for maskinvare trer i kraft. Garantien om reparasjonstid for maskinvare vil ikke tre i kraft før fem (5) arbeidsdager etter at revisjonen er fullført. I mellomtiden vil tjenesten bli levert med en 4 timers responstid på stedet for dekket maskinvare.

I tillegg forbeholder HP seg retten til å nedgradere tjenesten til en responstid på stedet, eller annullere tjenestekontrakten hvis kritiske revisjonsforslag ikke følges, eller hvis revisjonen ikke utføres innen den angitte tidsrammen, med mindre HP er skyld i forsinkelsen.

For responstider på stedet for maskinvare anbefaler HP på det sterkeste at kunden installerer og driver den riktige fjernsupportløsningen fra HP, med en sikker forbindelse til HP, for å legge til rette for levering av tjenesten. For garantert reparasjonstid for maskinvare krever HP at kunden installerer og driver den riktige fjernsupportløsningen fra HP, med en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. Kontakt en lokal HP-representant for å få flere opplysninger om krav, spesifikasjoner og begrensninger. Hvis kunden ikke tar i bruk den riktige fjernsupportløsningen fra HP, er det ikke sikkert at HP kan levere tjenesten slik den er definert, og er heller ikke forpliktet til å gjøre det. Tilleggsavgifter kan tilkomme for installering på stedet av firmware som ikke kan installeres av kunden, hvis kunden unnlater å implementere den riktige HP-løsningen for fjernsupport i tilfeller der det anbefales og er tilgjengelig. Installering av firmware som kan installeres av kunden, er kundens ansvar. Det vil påløpe tilleggskostnader hvis kunden ber om at HP installerer firmware- og programvareoppdateringer som kan installeres av kunden. Eventuelle tilleggskostnader for kunden baseres på arbeidstimer og materialer, hvis ikke annet tidligere er avtalt skriftlig mellom HP og kunden.

Kunder som har lisenser til firmware-baserte programvareprodukter (funksjoner implementert i firmware aktivert av kjøp av et separat programvarelisensprodukt) eller lisensiert firmware, må også ha, hvis tilgjengelig, en aktiv HP Programvaresupport-avtale for å motta, laste ned, installere og bruke relaterte firmware-oppdateringer. HP vil levere, installere eller assistere kunden med installering av firmware-oppdateringer slik det tidligere er beskrevet i dette dokumentet, bare hvis kunden har lisens til å bruke de relaterte programvareoppdateringene for hvert system, sokkel, prosessorkjerne eller sluttbrukerprogramvarelisens slik det er tillatt i henhold til de opprinnelige programvarelisensvilkårene fra HP eller den opprinnelige produsenten.

## Kundens ansvar

Hvis kunden ikke oppfyller det som er angitt som kundens ansvar, vil HP eller den HP-autoriserte tjenesteleverandøren, etter HPs avgjørelse, i) ikke være forpliktet til å levere tjenestene som beskrevet, eller ii) utføre slike tjenester på kundens bekostning etter gjeldende satser for arbeidstid og materialer.

Hvis HP krever det, må kunden eller HP-representanten aktivere maskinvareproduktet som skal støttes, innen 10 dager etter kjøpet av denne tjenesten, ved å følge registreringsinstruksjonene som er vedlagt Care Pack-en eller e-postdokumentet som HP har sendt, eller slik HP på annen måte har instruert. Hvis plasseringen av et dekket produkt endres, må aktivering og registrering (eller riktig justering av eksisterende HP-registrering) gjøres innen 10 dager etter endringen.

For garantert reparasjonstid må kunden sørge for umiddelbar og ubegrenset tilgang til systemet, slik HP ber om. Garantien om reparasjonstid gjelder ikke hvis tilgang til systemet, inkludert fysisk, fjernproblemløsning og/eller maskinvare diagnostiseringsverktøy, blir forsinket eller nektet. Hvis kunden ber om tidfestet service, begynner reparasjonstiden å løpe fra det avtalte tidspunktet.

For responstid på stedet for maskinvare anbefaler HP på det sterkeste, og for garantert reparasjonstid krever HP, at kunden installerer den riktige HP-løsningen for fjernstøtte med en sikker tilkobling til HP. Kunden må også sørge for alle nødvendige ressurser i henhold til utgivelsesnotatene for HP-løsningen for fjernstøtte for å muliggjøre levering av tjenestene og tilleggene. Når en HP-løsning for fjernsupport er installert, må kunden også vedlikeholde kontaktdetaljene som er konfigurert i fjernsupportløsningen som HP vil bruke ved respons på en enhetsfeil. Kontakt en lokal HP-representant for å få flere opplysninger om krav, spesifikasjoner og begrensninger.

På HPs forespørsel må kunden understøtte HPs forsøk på fjernproblemløsning. Kunden må:

- Gi all informasjon som er nødvendig for at HP skal kunne gi betimelig og profesjonell fjernsupport, eller gjøre HP i stand til å fastslå hva slags supportnivå du har krav på
- Starte selvtester og installere og kjøre andre diagnostiseringsverktøy og -programmer
- Installere firmware-oppdateringer og programrettelser som kan installeres av kunden
- Utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer, som anmodet av HP. Det er kundens ansvar å installere, til riktig tid, kritiske firmware-oppdateringer som kan installeres av kunden, samt deler som kan repareres av kunden og erstatningsprodukter som leveres til kunden.

Kunden aksepterer å betale tilleggskostnader hvis kunden ber om at HP installerer firmware-oppdateringer eller -rettelser som kan installeres av kunden. Eventuelle tilleggskostnader for kunden baseres på arbeidstimer og materialer, hvis ikke annet tidligere er avtalt skriftlig mellom HP og kunden.

I tilfeller der deler som kan repareres av kunden eller erstatningsprodukter sendes for å løse et problem, er kunden ansvarlig for å returnere den defekte delen eller det defekte produktet i løpet av en tidsperiode som fastsettes av HP. Hvis HP ikke mottar den defekte delen eller produktet innenfor denne tidsperioden, eller hvis delen eller produktet er avmagnetisert eller på annen måte fysisk skadet ved mottak, må kunden betale HPs listepris, minus eventuelle gjeldende rabatter, for den defekte delen eller produktet, som fastsatt av HP.

Kunden har ansvaret for å registrere seg for bruk av HPs elektroniske ressurser og vedlikeholde registreringsinformasjonen for å få tilgang til begrenset produktinformasjon, og for å motta proaktiv varsling om andre tjenester tilgjengelig for kunden.

For HP Care Pack-tjenester som inkluderer beskyttelse mot uhell under bruk, er det kundens ansvar å rapportere uhellet til HP innen 30 dager etter uhellet slik at HP kan starte systemreparasjonen raskt. HP forbeholder seg retten til å avvise reparasjon av skader i henhold til dette dekningsprogrammet der skaden er rapportert mer enn 30 dager etter skadedatoen. Hvis beskyttende elementer som deksler, bæreevesker osv., ble gjort tilgjengelig for bruk med det dekkede produktet, er det kundens ansvar å bruke slikt produkttilbehør som beskyttelse mot skade på det dekkede produktet.



Når det gjelder tilleggstjenesten for å beholde defekte medier, er det kundens ansvar å:

- Beholde fysisk kontroll over disk- eller SSD-/Flash-stasjoner til enhver tid under HPs supportlevering. HP har ikke noe ansvar for data på disk- eller SSD-/Flash-stasjoner
- Sikre at eventuelle kundesensitive data på disken eller SSD-/Flash-stasjonen som beholdes, blir ødelagt eller oppbevares sikkert
- Sørgje for at en autorisert representant er tilstede for å ta over defekte disker eller SSD-/Flash-stasjoner, godta erstatningsdisker eller SSD-/Flash-stasjoner, gi HP identifikasjonsinformasjon om hver disk eller SSD-/Flash-stasjon som beholdes i henhold til denne avtalen, og på HPs forespørsel underskrive et dokument levert av HP som bekreftelse på at diskene eller SSD-/Flash-stasjonene beholdes
- Ødelegge den beholdte disken eller SSD-/Flash-stasjonen og/eller sikre at disken eller SSD-/Flash-stasjonen ikke blir tatt i bruk igjen
- Avhende alle beholdte disker eller SSD-/Flash-stasjoner i samsvar med gjeldende miljølovgivning og regelverk

Når det gjelder disker eller SSD-/Flash-stasjoner levert av HP til kunden som låne-, leie- eller leasingprodukter, skal kunden returnere erstatningsdiskene eller SSD-/Flash-stasjonene ved utløpet eller avslutningen av supportavtalen med HP. Kunden skal alene ha ansvaret for å fjerne alle følsomme data før en slik lånt eller leid disk eller SSD-/Flash-stasjon returneres til HP, og HP skal ikke ha ansvar for å opprettholde konfidensialitet for eventuelle følsomme data som er igjen på en slik disk eller SSD-/Flash-stasjon.

## Begrensninger av tjenesten

Det er opp til HP å avgjøre om denne tjenesten skal ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og support, tjenester som leveres på stedet, eller andre tjenesteleveransemetoder. Andre tjenesteleveransemetoder kan være forsendelse av deler som kan skiftes av kunden, via en transportør, som tastatur og mus, eller hvis avtalt med kunden, andre deler som HP har klassifisert som deler som kan skiftes av kunden, eller et helt erstatningsprodukt. HP vil avgjøre riktig leveransemetode som er nødvendig for å gi effektiv og tidsriktig kundesupport og oppfylle garantert reparasjonstid, hvis aktuelt.

Hvis kunden godtar den anbefalte selvreparasjonsdelen og en selvreparasjonsdel leveres for å sette systemet tilbake i god driftsstand, skal ikke tjenestenivået på stedet gjelde. I slike tilfeller er HPs praksis å ekspreslevere selvreparasjonsdeler som er kritiske for produktets drift, til kundens sted. Hvis du ønsker mer informasjon om selvreparasjonsprosessen og deler, kan du se: [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair)

Responstid på stedet vil ikke gjelde hvis tjenesten kan ytes ved hjelp av fjerndiagnostisering, fjernsupport eller andre tjenesteleveransemetoder som beskrevet ovenfor.

HP POS-systemer (Point-Of-Sale) og medfølgende produktløsninger som detaljhandelløsninger, kiosker eller vogner, kan service på stedet bli levert bare for basisenheten. Service for tilkoblede periferenheter vil bli levert ved forsendelse av erstatningsdeler eller hele erstatningsprodukter som kunden kan reparere selv, eller som installeres av teknikeren som leverer delen eller produktet.

Hvis en slik forhåndsrevisjon kreves av HP, vil ikke garantien om reparasjonstid tre i kraft før fem (5) arbeidsdager etter at revisjonen er fullført. I tillegg forbeholder HP seg retten til å nedgradere tjenesten til en responstid på stedet, eller annullere tjenestekontrakten hvis kritiske revisjonsforslag ikke følges, eller hvis revisjonen ikke utføres innen den angitte tidsrammen.

Følgende er utelukket fra garantien om reparasjonstid (hvis aktuelt):

- Tid til gjenoppbygging av diskmekanismer eller reserveløsningsprosedyrer
- Situasjoner der et logisk enhetsnummer (LUN) kan være blokkert for å beholde dataintegriteten
- Eventuell gjenoppretting av kompromitterte data
- Enhver periode av utilgjengelighet som ikke skyldes en maskinvarefeil

HP forbeholder seg retten til å endre den garanterte reparasjonstiden slik den gjelder for kundens bestemte produktkonfigurasjon, sted og miljø. Dette fastsettes på bestillingstidspunktet og er gjenstand for ressurstilgjengelighet.

Garanterte reparasjonstider og responstider på stedet gjelder ikke for reparasjon eller utskifting av defekte eller oppbrukte batterier for utvalgte lagringsarrayer og båndprodukter for store bedrifter.

Den garanterte reparasjonstiden gjelder ikke hvis kunden velger å få HP til å forlenge diagnosen i stedet for å utføre anbefalte gjenopprettingsprosedyrer.

Hvis kunden ber om tidfestet service, begynner reparasjonstiden å løpe fra det avtalte tidspunktet.

Unntak fra denne tjenesten er blant annet følgende tjenester (listen er ikke utfyllende):

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og support for operativsystemet, annen programvare og data
- Driftstesting av programmer, eller ekstratester forespurt eller krevd av kunden
- Problemløsning som har med kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer å gjøre
- Support for nettverksrelaterte problemer
- Tjenester som skyldes at kunden unnlater å legge inn en systemrettelse, reparasjon, programrettelse eller endring som mottas fra HP
- Tjenester som kreves fordi kunden har unnlatt å iverksette preventive tiltak som tidligere er blitt anbefalt av HP
- Tjenester som, etter HPs mening, blir nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet
- Tjenester som, etter HPs vurdering, er nødvendig på grunn av uautoriserte forsøk på installering, reparasjon, vedlikehold eller endring av maskinvare, firmware eller programvare utført av personell utenfor HP

### Utelukkelse for uhellsbeskyttelse

Berettigelse til å kjøpe tjenestefunksjonen for uhellsbeskyttelse krever at produktet dekkes av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelsestjeneste med dekning som er lik eller lengre enn uhellsbeskyttelsestjenesten. Uhellsbeskyttelsestjenesten gir beskyttelse mot plutselige og uforutsette skader i forbindelse med håndtering, under forutsetning av at slike skader oppstår i forbindelse med normal bruk. Den dekker ikke følgende situasjoner eller skader forårsaket av:

- Normal slitasje, endring i farge, tekstur eller finish, gradvis forringelse, rust, støv eller korrosjon
- Brann, biluhell eller hjemulykke (i tilfeller der uhellet dekkes av en forsikringspolise eller annen produktgaranti), naturkatastrofe (inkludert, men ikke begrenset til, flom), eller noe annet med opphav utenfor produktet
- Eksponering for vær eller miljøforhold som ligger utenfor HPs spesifikasjoner, eksponering for farlige materialer (inkludert mikrobiologiske), feil håndtering, feil bruk eller uaktsomhet fra operatøren, feil elektrisk strømforsyning, uautoriserte reparasjoner eller forsøk på reparasjoner, feilaktig eller uautorisert endring, tilkobling eller installering av utstyr, vandalisme, skader fra dyr eller insekter eller skadedyrangrep, defekte batterier, batterilekkasje, mangel på vedlikehold som er spesifisert av produsenten (inkludert bruk av feil rengjøringsmiddel)
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner
- Vedlikehold, reparasjon eller utskifting som blir nødvendig på grunn av tap eller skade som skyldes noe annet enn normal bruk, oppbevaring og drift av produktet i henhold til produsentens spesifikasjoner og brukerhåndboken
- Tyveri, tap, mystisk forsvinning eller feilplassering
- Tap eller ødeleggelse av data, forretningsavbrudd
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til, feil, misvisende, feilaktig eller ufullstendig fremlegging av hvordan utstyret ble skadet, til kundens dommer, tjenesteleverandør eller HP)
- Tilfeldig eller annen skade på produktet som er kosmetisk, dvs. at skaden ikke påvirker datamaskinens drift og funksjonalitet
- Ufullkommenhet på datamaskinskjermer, inkludert, men ikke begrenset til, "fastbrenning" og manglende piksler, som skyldes normal bruk og drift av produktet
- Skade på produkt(er) der serienumrene er fjernet eller endret
- Skade eller utstyrssvikt som dekkes av produsentens garanti, tilbakekalling eller fabrikkmeldinger
- Skade som oppstår under kundens transport av det dekkede produktet til eller fra et annet sted

- Skade på maskinvare, programvare, medier, data osv. som oppstår av årsaker som, inkludert, men ikke begrenset til, virus, programmer, nettverksprogrammer, oppgraderinger, formatering av alle typer, databaser, filer, drivere, kildekode, objektkode eller egendefinerte data, support, konfigurering, installering eller reinstallerer av programvare eller data, eller bruk av skadede eller defekte medier.
- Alle eksisterende forhold som oppstod før kjøpsdatoen for HP Care Pack-tjenesten
- Produktforeldelse
- Alt utstyr som flyttes ut av landet der det ble kjøpt og som ikke dekkes av en HP Care Pack med reise- og uhellsbeskyttelse
- Skadede eller defekte LCD-skjermer når skaden skyldes misbruk eller på annen måte er unntatt her
- Tilsiktet skade som resulterer i sprukket eller skadet datamaskinskjerm
- Skade som skyldes polititrykning, erklært eller uerklært krig, kjernekraftulykke eller terrorisme
- Endring eller modifisering av det dekkede produktet
- Uforklarlig eller mystisk forsvinning og alle forsettlig handlinger for å forårsake skade på det dekkede produktet
- Skjødeløshet, uaktsomhet eller misbruk under håndtering eller bruk av produktet Hvis beskyttende elementer som deksler, bærevesker osv., ble gjort tilgjengelig for bruk med det dekkede produktet, skal kunden bruke slikt produkttilbehør hele tiden for å være berettiget til beskyttelse under denne uhellsdekningen. Skjødesløshet, uaktsomhet eller misbruk inkluderer, men er ikke begrenset til, behandling og bruk av dekkede produkter på en skadelig, ødeleggende eller offensiv måte som kan resultere i skade, og all forsettlig skade på produkter. Alle skader som skyldes handlinger som IKKE dekkes av denne uhellsbeskyttelsestjenesten

For HPs kommersielle produkter og forbrukerprodukter er tilfeldig skade fra håndtering begrenset til én hendelse per produkt per 12-måneders periode, som starter på startdatoen for HP Care Pack-tjenesten.

Når den angitte grensen er nådd, vil reparasjonskostnadene for alle tilleggskrav, bli belastet på grunnlag av medgått tid og materiale, men alle andre aspekter ved HP Care Pack-tjenesten som er kjøpt, vil forbli virksomme med mindre noe annet er dokumentert spesifikt i kjøpslandet.

For kunder som har en historikk med svært mange krav, forbeholder HP seg retten til å avvise forespørsler om kjøp av uhellsbeskyttelsestjenesten.

#### **Begrensninger til alternativet om å beholde defekte medier**

Alternativet for å beholde defekte medier gjelder kun for disketter eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner som erstattes av HP på grunn av feilfunksjon. Den gjelder ikke utskifting av disketter eller SSD-/Flash-stasjoner uten feil.

SSD/Flash-stasjoner som er angitt av HP som forbruksdeler og/eller som har overskredet maksimal støttet levetid og/eller maksimal bruksgrense slik det er angitt i produsentens driftshåndbok, produktspesifikasjonene eller det tekniske dataarket, er ikke kvalifisert for tjenestealternativet for å beholde defekte medier.

Feilfrekvenser på disketter eller SSD-/Flash-stasjoner overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å annullere denne tjenesten med 30 dagers varsel hvis HP har rimelig grunn til å tro at kunden overbruker alternativet med å beholde defekte medier (for eksempel når erstatning av defekte disketter eller SSD-/Flash-stasjoner materielt overskrider standard feilfrekvens for systemet som er involvert).

HP HAR INGEN FORPLIKTELSER AV NOE SLAG NÅR DET GJELDER INNHOLDET AV ELLER DESTRUERINGEN AV EVENTUELLE DISKETER ELLER SSD-/FLASH-STASJONER SOM TILHØRER OG/ELLER BEHOLDES AV KUNDEN. UANSETT EVENTUELLE ANGIVELSER AV DET MOTSATTE I HP SINGLE ORDER TERMS FOR SUPPORT ELLER DET TEKNISKE DATAARKET, SKAL HP ELLER DETS TILKNYTTETE SELSKAPER, UNDERLEVERANDØRER ELLER LEVERANDØRER UNDER INGEN OMSTENDIGHETER VÆRE ANSVARLIG FOR NOEN SOM HELST SPESIELLE SKADER, TILFELDIGE SKADER, INDIREKTE SKADER ELLER FØLGESKADER, ELLER ERSTATNING FOR TAP ELLER MISBRUK AV DATA, UNDER DENNE TJENESTEN FOR BIBEHOLDELSE AV DEFEKTE MEDIER.

## Generelle bestemmelser/andre utelukkelse

HP vil bekrefte en forespørsel ved å registrere en sak, kommunisere saks-IDen til kunden og bekrefte alvorlighetsgraden og nødvendig tid for utføring av reparasjon. Merk: For hendelser som mottas via HPs elektroniske fjernsupportløsninger, må HP kontakte kunden, avgjøre alvorlighetsgraden for hendelsen sammen med kunden og sørge for tilgang til systemet før garantert reparasjonstid for maskinvare eller responstid på stedet for maskinvare kan starte.

Alvorlighetsgrader defineres slik:

- Alvorlighetsgrad 1—Kritisk nede: for eksempel produksjonsmiljøet nede: produksjonssystemet eller produksjonsapplikasjonen nede / utsatt for stor risiko, dataødeleggelse/ tap eller risiko, driften alvorlig påvirket, sikkerhetsproblemer
- Alvorlighetsgrad 2—Kritisk degradert: for eksempel produksjonsmiljøet alvorlig svekket, produksjonssystemet eller produksjonsapplikasjonen avbrutt/kompromittert, risiko for at det oppstår igjen, betydelig innvirkning på driften
- Alvorlighetsgrad 3—Normal: for eksempel ikke-produksjonssystem (som testsystem) nede eller degradert, produksjonssystemet eller produksjonsapplikasjonen degradert med ekstraløsning på plass, tap av ikke-kritisk funksjonalitet, begrenset innvirkning på driften
- Alvorlighetsgrad 4—Lav: for eksempel ingen innvirkning på brukere eller bedrift

## Bestillingsinformasjon

Alle enheter med separat solgte HP Care Pack-tjenester (f.eks. harddisker i et lagringsarray, server- og lageringsblad, intertilkoblinger, HP-utpekte Premium-tillegg, SAN-svitsjer innenfor et BladeSystem-kabinett, osv.) må bestilles med samme tjenestenivå som produktet de er en del av, hvis det tjenestenivået er tilgjengelig for de enhetene.

Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner og tjenestenivåer kan variere, avhengig av lokale ressurser, og kan være begrenset til berettigede produkter og geografiske steder. Hvis du ønsker mer informasjon, eller ønsker å bestille HP support på stedet for maskinvare, kan du kontakte en lokal HP-representant og referere til følgende produktnumre (x angir tjenesteperioden i år):

- HA101Ax for respons neste dag, standard arbeidstid (9x5)
- HA103Ax for respons innen 4 timer, utvidet arbeidstid (13x5)
- HA104Ax for respons innen 4 timer, 24x7
- HA105Ax for 6 timers garantert reparasjonstid, 24x7

Andre produktnumre kan gjelde, avhengig av kjøpsstedet og anmodet tjenestenivå. Rådfør deg med en lokal HP-representant eller HP-forhandler med hensyn til hvilket produktnummer som best dekker dine behov.

## Mer informasjon

Hvis du ønsker mer informasjon om HP Care Pack-tjenester, kan du kontakte våre verdensomspennende salgskontorer eller forhandlere, eller besøke vårt nettsted:

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

[www.hp.com/services/always-on](http://www.hp.com/services/always-on)

