

Vor-Ort-Support für Drucker mit bevorzugtem Zugang

Der Vor-Ort-Support für Drucker mit bevorzugtem Zugang (vermarktet als Premium+ Support for Print) bietet Remote-Unterstützung und Vor-Ort-Support für Ihre im Serviceumfang enthaltene Hardware und verbessert so die Verfügbarkeit Ihrer Produkte.³ Der Service umfasst bevorzugten Zugang zu Ersatzteilen und Servicefachkräften von HP.⁴

Wählen Sie zwischen verschiedenen Service-Level-Optionen, die auf Ihre individuellen Servicebedürfnisse zugeschnitten sind.

Service-Highlight:

- Remote-Diagnose des Problems und Remote-Support
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte
- Auswahl bei Servicefenstern
- Bevorzugter Zugang zu HP Servicefachkräften und Ersatzteilen⁴

Servicevorteile:

- Höhere Verfügbarkeit mit erweiterter Serviceleistung
- Flexibler Zugang zu Hardware-Support
- Bequemer Vor-Ort-Support durch qualifizierte Fachkräfte
- Optionale Informationen zum Gerätezustand helfen bei der schnelleren Erkennung, Diagnose und Behebung von Problemen, verfügbar in ausgewählten Ländern²
- Geschützte Investition
- Kein Stress

Serviceleistungen und Spezifikationen für die Leistungserbringung

BEVORZUGTER ZUGANG ZU ERSATZTEILEN UND HP SERVICEFACHKRÄFTEN

Kunden erhalten über die nachstehend beschriebenen Funktionen bevorzugten Zugang zu HP Ersatzteilen und Servicefachkräften.

Bevorzugter Zugang ist verfügbar, wenn HP den Service in allen Regionen erbringt, in denen MyHPSupport verfügbar ist.^{1,5}

Rückrufservice zu Geschäftszeiten: Der Kunde kann während der regulären Geschäftszeiten einen Rückruf durch eine HP Support-Fachkraft mit Fallkenntnissen anfordern, gilt in ausgewählten Ländern und Sprachen.^{1,5}

Chat außerhalb der Geschäftszeiten: HP Support-Fachkräfte mit Fallkenntnissen stehen in der Landessprache des Kunden für Chats zur Verfügung (nachts und am Wochenende in englischer Muttersprache oder als Echtzeitübersetzung).⁵

Vorrang in der Fallwarteschlange: Der Fall wird im Callcenter priorisiert und rückt für Kunden, die diesen Service erworben haben, an die Spitze der Warteschlange.⁵

Vorrang bei Teilen: Vorrangiger Zugang zu Ersatzteilen für Kunden, die diesen Service erworben haben.⁵

Vorrang bei Technikerzuteilung/Dispatch: Kunden, die diesen Service erworben haben, erhalten Vorrang beim Dispatch von Kundendiensttechnikern für den Vor-Ort-Service.⁵

PROBLEMDIAGNOSE UND UNTERSTÜTZUNG PER FERNZUGRIFF

Um Kontakt mit HP aufzunehmen, legen Sie am besten ein Konto an und erstellen dann einen Fall digital in <https://support.hp.com/>.⁵ Nachdem Ihr Fall bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren und das Hardwareproblem zu beheben. Bevor ein Techniker entsendet wird, führt HP eine Ferndiagnose mit elektronischem Remote-Support durch. Dabei wird auf die im Serviceumfang enthaltenen Produkte zugegriffen oder es werden andere verfügbare Mittel eingesetzt, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.

Ereignisse mit im Serviceumfang enthaltener Hardware können den spezialisierten HP Servicemitarbeitern über die Website gemeldet werden (besuchen Sie <https://support.hp.com/>, wählen Sie die Registerkarte „Business Support“ und wählen Sie „Neuen Fall erstellen“). Anschließend haben Kunden die Möglichkeit, ihre Fälle dort zu verwalten. Innerhalb der Service-Zeiten können Kunden HP dann telefonisch in Bezug auf bereits eröffnete Fälle kontaktieren. Außer an Feiertagen können sich Kunden auch telefonisch an das HP Customer Support Center wenden.¹ Kunden, die HP direkt per Telefon oder Chat kontaktieren, gelangen zu Standard-Agents, die zunächst die erforderlichen administrativen Angaben abfragen, um Kunden zu identifizieren und ihre Berechtigung für den Service zu überprüfen. Diese alternative Methode kann mehr Zeit in Anspruch nehmen und erfordert möglicherweise mehr Aufwand seitens des Kunden als die empfohlene Support-Anforderung über die Website zu starten. HP bestätigt den Eingang der Support-Anforderung. Dazu wird der Fall protokolliert und ihm eine ID zugewiesen, die dem Kunden dann mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor, gemeldete Ereignisse für endgültig gelöst zu erklären.

Während des Servicefensters leistet HP telefonische Unterstützung für durch den Kunden zu installierende Firmware sowie für durch den Kunden selbst zu reparierende Teile (Customer Self Repair, CSR).

HARDWARE-SUPPORT VOR ORT

Bei Hardware-Problemen, die sich nicht aus der Ferne beheben lassen, erbringt ein autorisierter Vertreter vor Ort den technischen Support für die im Serviceumfang enthaltenen Hardware-Produkte, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf Ihre Funktionsfähigkeit neuwertig. Die defekten Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Der Mitarbeiter erbringt die Leistung nach eigenem Ermessen vor Ort oder per Fernzugriff, bis die Produkte repariert sind. Die Arbeiten können vorübergehend unterbrochen werden, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, werden jedoch bei deren Verfügbarkeit wieder aufgenommen.

LEISTUNGEN UND SPEZIFIKATIONEN

- **Problembhebung bei Defekt:** Zum Zeitpunkt der Bereitstellung von technischem Vor-Ort-Support kann HP verfügbare technische Verbesserungen und Firmware-Updates, die der Kunde nicht selbst installieren kann, auf im Serviceumfang enthaltenen Hardwareprodukten installieren, sofern dies erforderlich ist, um das Produkt wieder funktionsfähig zu machen oder die Supportfähigkeit durch HP zu erhalten.
- **Problembhebung auf Anfrage:** Auf Ihren Wunsch kann HP kritische, nicht vom Kunden selbst zu installierende Firmware-Updates installieren, die von der HP Produktabteilung zur sofortigen Installation auf im Serviceumfang enthaltenen Hardwareprodukten empfohlen werden.

ERSATZTEILE UND MATERIALIEN

HP stellt von HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des im Serviceumfang enthaltenen Produkts benötigt werden, einschließlich Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung in ihrer Funktionsfähigkeit neuwertig. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. Wenn Sie ausgetauschte Teile zurückbehalten, entmagnetisieren oder anderweitig physisch zerstören möchten, wird Ihnen der Listenpreis für das entsprechende Ersatzteil in Rechnung gestellt.

Für Zubehör und Verbrauchsmaterialien erfolgt kein Support und wird im Rahmen dieses Service auch nicht bereitgestellt; für Zubehör und Verbrauchsmaterialien gelten die Standardgarantiebedingungen. Die Reparatur oder der Austausch von Zubehör oder Verbrauchsmaterialien liegt in Ihrer Verantwortung. In einigen Fällen gelten Ausnahmen. Wenden Sie sich an HP, um mehr zu erfahren. Nähere Informationen siehe Abschnitt „Serviceumfang“.

FIRMWARE-UPDATES FÜR BESTIMMTE PRODUKTE

HP Firmware-Updates sind nur für Kunden mit einem aktiven Vertrag verfügbar, der Zugriff auf diese Updates vorsieht. Im Rahmen dieses Service sind Sie zum Herunterladen, zur Installation und Verwendung von Firmware-Updates für im Serviceumfang enthaltene Produkte berechtigt. Dabei gelten alle Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HP Standardverkaufsbedingungen. HP kann im Rahmen des Vor-Ort-Supports für Hardware Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder bei deren Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Nutzung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

EINBEHALT DEFEKTER DATENTRÄGER

Kunden können defekte Festplatten oder SSD/Flash-Komponenten behalten, wenn sie diese wegen möglicherweise darauf befindlicher sensibler Daten nicht zurückgeben möchten. Alle kompatiblen Laufwerke eines im Serviceumfang enthaltenen Systems müssen Bestandteil des Einbehalts defekter Medien (Defective Media Retention) sein.

Optionale Daten ÜBER DEN GERÄTEZUSTAND

Optionale Informationen zum Gerätezustand helfen bei der Erkennung, Diagnose und Lösung von Problemen.² Um die Device Health Insights (Einblicke in den Gerätezustand) zu aktivieren, muss der Kunde die HP Device Health-Anwendung mithilfe der Anweisungen bei der Druckereinrichtung aktivieren. Wenn Sie mit der Aktivierung dieser Anwendung fortfahren, werden automatisch Leistungsdaten über den Drucker und seine Software gesammelt und analysiert, um Probleme schnell diagnostizieren und einen besseren Kundendienst leisten zu können. Diese Daten werden mit Zustimmung des Kunden zum Zweck der Verbesserung der Kundenerfahrung und des Produktsupports erhoben.

Serviceumfang

Der Service bietet Leistungen für berechtigte HP Drucker, MFPs sowie weitere HP Markenhardware, einschließlich interner Komponenten wie Arbeitsspeicher, sofern diese von HP bereitgestellt und unterstützt werden. Dazu gehören Zubehörteile der Marke HP, die zusammen mit dem Hauptdrucker oder MFP-Produkt gekauft und in der Originalverpackung enthalten sind, wie z. B. ein Finishing-Zubehör oder ein Papierfach.

Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleißteile, insbesondere Maintenance-Kits sowie andere Verbrauchsmaterialien, die Wartung durch den Benutzer und Geräte anderer Hersteller.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade erforderlich. Ein Upgrade wegen nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten kann in manchen Fällen zu zusätzlichen Kosten führen. HP wird in diesen Fällen zusammen mit Ihnen nach einem Ersatz suchen. Aufgrund lokaler Support-Kapazitäten steht unter Umständen nicht in allen Ländern ein Ersatz zur Verfügung.

Servicefenster

Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Leistungen vor Ort oder per Fernzugriff erbracht werden. Innerhalb des Servicefensters kommt ein von HP autorisierter Vertreter innerhalb des entsprechenden Reaktionszeitraums nach Eingang der Meldung und Bestätigung durch HP zum Gerätestandort, um die Wartung der Hardware durchzuführen. Meldungen, die außerhalb des Servicefensters eingehen, werden zum Zeitpunkt der Meldung protokolliert, am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb des entsprechenden Reaktionszeitraums bearbeitet.

Die Verfügbarkeit der Servicefenster ist örtlich verschieden.¹

SERVICE-LEVEL-OPTIONEN

Nähere Angaben zur Verfügbarkeit und Serviceumfang eines Services erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Service-Level-Option	Servicefenster
Reaktion bis zum nächsten Werktag, Standardgeschäftszeiten	9 Stunden pro Tag (8.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit), 5 Tage pro Woche (Montag bis Freitag, außer an HP Feiertagen)
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, Standardgeschäftszeiten	

SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE LEISTUNGSERBRINGUNG

REAKTIONSZEIT VOR ORT:

Bei Problemen mit der im Serviceumfang enthaltenen Hardware, die nicht per Fernzugriff behoben werden können, bemüht sich HP im wirtschaftlich angemessenen Rahmen und innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten, die Verfügbarkeit vor Ort wiederherzustellen (d. h. am nächsten Servicetag oder innerhalb von vier Stunden). Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt, sobald die erste Meldung bei HP eingegangen und von HP bestätigt wurde, und endet mit dem Eintreffen eines von HP autorisierten Vertreters an Ihrem Standort oder wenn HP feststellt, dass derzeit kein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist. Reaktionszeiten werden nur innerhalb der Servicefenster gemessen und können auf den nächsten Tag, an dem es ein Servicefenster gibt, übertragen werden.

ESKALATIONSMANAGEMENT

HP hat formale Eskalationsverfahren eingerichtet, um die Lösung komplexer Ereignisse zu vereinfachen. Das lokale Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Mitarbeiter mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

ZUGANG ZU ELEKTRONISCHEN SUPPORTINFORMATIONEN UND -SERVICES

Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu bestimmten, im Handel erhältlichen elektronischen und webgestützten Tools. Sie haben Zugriff auf:

- Bestimmte Ressourcen, die registrierten Nutzern zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise können Sie proaktive Service-Benachrichtigungen für die Hardware abonnieren, erhalten Zugang zu Support-Foren, die bei der Problemlösung helfen und können Best Practices mit anderen registrierten Nutzern teilen.
- Erweiterte webbasierte Möglichkeiten, technische Support-Dokumente zu durchsuchen, um eine schnellere Problemlösung herbeizuführen.
- Bestimmte, passwortgeschützte Service-Diagnosewerkzeuge von HP.
- Ein webbasiertes Tool, um Fragen direkt an HP senden zu können. Dieses Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weiterleitet. Zudem kann mit dem Tool der Status aller (auch per Telefon) übermittelten Support- oder Serviceanfragen eingesehen werden.
- Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Supportfragen finden und sich an Supportforen beteiligen können. Dieser Service unterliegt unter Umständen den Zugangsbeschränkungen der Drittanbieter.

ELEKTRONISCHE REMOTE-SUPPORT-LÖSUNG

Der elektronische Remote-Support bietet für bestimmte Produkte eine zuverlässige Möglichkeit zur Fehlersuche und Reparatur. Dazu zählen eventuell auch Lösungen für den Remote-Zugriff auf Systeme und eine praktische zentrale Verwaltung sowie eine Übersicht aller im Unternehmen vorliegenden offenen Ereignisse und deren Historie. Durch den Remote-Zugriff auf Systeme kann der HP Support-Spezialist das Problem effizienter identifizieren und schneller lösen. HP Support-Spezialisten nutzen den Remote-Systemzugriff nur mit Ihrer Zustimmung.

FERTIGSTELLUNG DER ARBEITEN

Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP geprüft hat, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware getauscht wurde. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest erfolgen sowie durch eine eigenständige Diagnose oder Sichtprüfung der korrekten Funktion. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es liegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, das Produkt vorübergehend oder dauerhaft auszutauschen, um auf diese Weise die vereinbarte Reparaturzeit einzuhalten. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung in ihrer Funktionsfähigkeit neuwertig. Die defekten Produkte gehen in das Eigentum von HP über. HP entscheidet über die endgültige Lösung aller gemeldeten Ereignisse.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Falls der Kunde seine spezifizierte Mitwirkungspflicht nicht erfüllt, ist HP (i) nicht zur Erbringung der beschriebenen Leistungen verpflichtet oder (ii) erbringt diese Leistungen auf Ihre Kosten gemäß den jeweils gültigen Preisen für Arbeitszeit und Material.

Falls von HP verlangt, müssen Sie oder ein von HP autorisierter Vertreter das für den Support vorgesehene Hardware-Produkt innerhalb von zehn Tagen nach Erwerb dieses Service aktivieren. Dabei sind die Registrierungsanweisungen im HP Care Pack oder in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument bzw. die sonstigen diesbezüglichen Hinweise von HP zu befolgen. Falls ein im Serviceumfang enthaltenes HP Produkt den Standort wechselt, müssen Aktivierung und Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach der Änderung erfolgen.

Für Hardware-Support-Optionen mit Vor-Ort-Reaktionszeiten wird eine geeignete HP-Remote-Support-Lösung mit sicherer Verbindung zu HP nachdrücklich empfohlen. Um die Bereitstellung des Services und der Optionen zu ermöglichen, müssen Sie alle gemäß den Release-Informationen der HP Remote-Support-Lösung erforderlichen Ressourcen bereitstellen. Wird eine HP Remote-Support-Lösung installiert, müssen Sie auch die Kontaktdaten pflegen, die in der Remote Support-Lösung konfiguriert und von HP bei der Behebung eines Gerätefehlers verwendet werden. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausnahmen erhalten Sie von einem lokalen HP Ansprechpartner.

Auf Anforderung müssen Sie HP bei der Remote-Problembefehung durch die folgenden Maßnahmen unterstützen:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln.
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme.
- Sie installieren vom Kunden zu installierende Firmware-Updates und Patches.
- Ausführen anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Verlangen von HP.

Sie sind für die rechtzeitige Installation kritischer durch den Kunden zu installierender Firmware-Updates sowie an Sie gelieferter Customer-Self-Repair-Komponenten und Austauschprodukte verantwortlich. Fall Sie HP mit der Installation von kundenseitig zu installierenden Firmware-Updates und Patches beauftragen, stimmen Sie der Entrichtung hierfür zusätzlich anfallender Gebühren zu. Sofern nicht zuvor in Schriftform vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Falls Ihnen CSR-Teile und Austauschprodukte zur Behebung eines Problems zugeschickt wurden, tragen Sie die Verantwortung für die Rücksendung der defekten Teile bzw. des Produkts innerhalb eines von HP festgelegten Zeitraums. Falls das defekte Teil bzw. das Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums an HP zurückgeschickt wird oder das Produkt bei Entgegennahme durch HP magnetisch entladen oder anderweitig physisch beschädigt ist, stellt HP Ihnen den Listenpreis für das defekte Teil bzw. Produkt in Rechnung.

Voraussetzungen

Sie müssen im Besitz der entsprechenden Lizenzen für jede im Serviceumfang enthaltene Firmware sein. HP kann eine Service-Level-Analyse für im Serviceumfang enthaltene Produkte verlangen. In diesem Fall wird sich ein von HP autorisierter Vertreter mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Durchführung der Service-Level-Analyse zu vereinbaren. Im Rahmen dieser Analyse wird HP wichtige Systemkonfigurationsdaten erfassen, damit die HP Techniker potenzielle zukünftige Hardwareprobleme untersuchen und beheben sowie Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchführen können. Die Service-Level-Analyse kann nach alleinigem Ermessen von HP vor Ort, über Remote-Systemzugriff, Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

Für Hardware-Support-Optionen mit Vor-Ort-Reaktionszeiten empfiehlt HP Ihnen dringend die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Umsetzung des Service zu ermöglichen. Falls die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert ist, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall auch nicht dazu verpflichtet. Für die Vor-Ort-Installation von Firmware, die nicht vom Kunden installiert werden kann, fallen zusätzliche Kosten an, wenn die entsprechende Remote-Support-Lösung von HP nicht implementiert ist.

Serviceeinschränkungen

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Remote-Diagnosen und -Support, vor Ort erbrachten Leistungen und andere Methoden der Serviceerbringung zu erbringen. Dazu kann die Lieferung von CSR-Komponenten oder eines kompletten Ersatzprodukts per Kurier gehören. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Supports angemessen ist.

HP entwickelt seine Produkte so, dass sie vom Kunden selbst repariert werden können. CSR ist eine wichtige Komponente der HP Garantiebedingungen. Dies ermöglicht es HP, Ersatzteile direkt an Sie zu versenden, sobald ein Defekt bestätigt wurde. Die Teile werden im Allgemeinen über Nacht geliefert, so dass sie so schnell wie möglich beim Kunden eintreffen. Sie können die Teile anschließend bei Bedarf austauschen.

„Obligatorisches“ CSR ist Teil der Standardgarantie im Zusammenhang mit einigen Produkten. CSR ist optional für Kunden, die ein HP Care Pack erworben oder einen Supportvertrag unterzeichnet haben. „Optional“ bedeutet, dass Sie CSR-Teile austauschen oder während der Laufzeit des Servicevertrags für das Produkt ohne Aufpreis einen HP Servicemitarbeiter beauftragen können, den Austausch durchzuführen.

HP Care Pack- und Supportverträge mit „Vor-Ort“-Konditionen führen dazu, dass CSR-Teile direkt an Sie versendet werden, sofern Sie sich für CSR entscheiden. Wenn Sie CSR nicht in Anspruch nehmen, wird ein von HP beauftragter Techniker die Reparatur vor Ort ausführen.

Falls Sie dem empfohlenen CSR zustimmen und ein CSR-Teil zur Verfügung gestellt wird, um die Betriebsbereitschaft des Systems wiederherzustellen, gelten hierfür nicht die Vor-Ort-Service-Level. In diesen Fällen geht HP üblicherweise so vor, dass CSR-Teile, die für den Betrieb des Produkts kritisch sind, per Express an Ihren Standort geliefert werden.

Falls der Service mithilfe von Remote-Diagnosen, Remote-Support oder anderen bereits beschriebenen Methoden der Serviceerbringung geleistet werden kann, gilt in diesem Fall keine Vor-Ort-Reaktionszeit.

Die Einbehaltung defekter Medien bezieht sich nur auf Festplatten- oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gilt nicht für den Austausch von Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die nicht defekt sind. HP haftet in keinem Fall für die Vernichtung von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, die der Kunde einbehält oder an HP sendet, oder für darauf vorhandene Daten.

Entgegen möglicherweise anders lautenden Angaben in aktuellen HP Standardverkaufsbedingungen oder technischen Datenblättern haften weder HP noch seine verbundenen Unternehmen, Subunternehmer oder Lieferanten für Schäden oder Folgeschäden, die durch Verlust oder Missbrauch von Daten im Rahmen des Service „Einbehaltung defekter Medien“ entstehen.

SCHWEREGRAD DES EREIGNISSES

Bei der Annahme einer Service-Anforderung eröffnet HP einen Fall, teilt Ihnen die ID für diesen Fall mit und bestätigt den Schweregrad sowie den Zeitraum, indem Abhilfemaßnahmen zur Lösung des Problems eingeleitet werden können. Hinweis: Bei Ereignissen, die über elektronische Remote-Support-Lösungen von HP empfangen werden, nimmt HP Kontakt mit Ihnen auf, bittet Sie um Einstufung des Schweregrads des Ereignisses und organisiert den Systemzugang, bevor der Zeitraum für die Vor-Ort-Reaktion beginnt. Je nach Schweregrad des Ereignisses können die Vor-Ort-Reaktionszeiten abweichen. Der Schweregrad des Ereignisses wird durch Sie angegeben.

Schweregrad	Beispiele
Priorität 1: Kritischer Ausfall	Die Produktionsumgebung ist ausgefallen; Ausfall oder erhebliche Gefährdung eines Produktionssystems oder einer Produktionsanwendung; Starke Auswirkungen auf den Betrieb; Sicherheitsprobleme
Priorität 2: Kritische Beeinträchtigung	Produktionsumgebung stark beeinträchtigt; Unterbrechung oder Beeinträchtigung eines Produktionssystems oder einer Produktionsanwendung; Risiko eines Wiederauftretens; Deutliche Auswirkungen auf den Betrieb
Priorität 3: Normal	Nicht-produktives System (z. B. Testsystem) ausgefallen oder beeinträchtigt; Eingeschränkte Funktion eines Produktionssystems oder einer Produktivanwendung, Workaround aktiv; Nicht-kritische Funktionalität ausgefallen; begrenzte Auswirkungen auf den Betrieb

Priorität 4: Niedrig

Keine Auswirkungen auf den Betrieb oder die Benutzer

ANFAHRTSZONEN

Alle Reaktionszeiten für Hardware-Support vor Ort gelten nur für Standorte, die sich im Umkreis von 160 Kilometern eines von HP benannten Support-Zentrums befinden. Für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt sind, gelten aufgrund längerer Anfahrtszeiten andere Reaktionszeiten (siehe nachstehende Tabelle). Die unten angegebenen Entfernungen dienen nur zur Orientierung. Nähere Angaben zu Anfahrtszonen erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Entfernung zu einem zuständigen HP Support-Zentrum	Beispiele
0 - 160 km	Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Servicetag
161 - 320 km	1 zusätzlicher Servicetag
321 - 480 km	2 zusätzliche Servicetage
Mehr als 480 km	Zum Zeitpunkt des Auftrags festgelegt und abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit

Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums erfolgen ohne Berechnung zusätzlicher Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Falls sich das Produkt außerhalb der festgelegten Anfahrtszone befindet oder dort installiert werden muss, bzw. der Kundenstandort nicht mit dem Auto erreicht werden kann und dadurch spezielle Transportmittel gewählt werden müssen (z. B. Ölplattformen, Schiffe oder abgelegene Bereiche in Wüsten), fallen für den Service unter Umständen zusätzliche Support-Gebühren an. Eventuell muss in solchen Fällen auch mit längeren Reaktionszeiten, verkürzten Servicezeiten oder einem eingeschränkten Abhol- und Lieferservice gerechnet werden. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem HP Vertriebsbeauftragten nach den örtlichen Supportbedingungen.¹ Anfahrtszonen und Gebühren können je nach geografischem Standort variieren.

Ausschlüsse

- Betriebstests von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die von Ihnen gefordert oder benötigt werden.
- Fehlerbehebung bei Problemen mit der Interkonnektivität oder Kompatibilität.
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen.
- Erforderliche Services, weil der Kunde Fehlerbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht durchgeführt bzw. implementiert hat.
- Services, die erforderlich sind, weil auf Kundenseite versäumt wurde, zuvor von HP empfohlene vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen.
- Services, die aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich werden.
- Services, die erforderlich werden, weil ohne entsprechende Autorisierung versucht wurde, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren.

Maximale unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer

Teile oder Komponenten, die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt ihre maximale unterstützte Lebensdauer und/oder Nutzungszeit erreicht haben, werden im Rahmen dieses Services weder neu bereitgestellt noch repariert oder ausgetauscht.

Bedingungen für Care Packs

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter hp.com/go/cpc.

Bestellinformationen

Alle Geräte und Optionen mit separat verkauften HP Care Pack Angeboten müssen mit dem gleichen Service-Level bestellt werden, der für das zugehörige Produkt gilt, falls dieser Service-Level für diese Geräte und Optionen verfügbar ist. Die Verfügbarkeit von Servicefunktionen und Service-Levels kann je nach lokalen Ressourcen variieren und auf entsprechende Produkte und geografische Standorte beschränkt sein.¹ Wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Vertriebsmitarbeiter oder Vertriebspartner, um HP Hardware-Support-vor-Ort zu bestellen oder weitere Details anzufordern.

¹ Die Service-Level und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten Einschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter www.hp.com/go/cpc. Für HP Services gelten die anwendbaren HP Servicebedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder angezeigt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Rechte geltend machen. Diese Rechte bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die beschränkte HP Herstellergarantie für Ihr HP Produkt unberührt.

² Device Health ist eine Telemetrie- und Analytik-App, die wichtige Daten rund um Geräte und auf ausgewählten HP Enterprise Druckern mit FutureSmart 4.11 Firmware (oder höher) liefert. Siehe FAQs unter https://support.hp.com/de-de/document/ish_4448373-4448539-16. Ein Internetanschluss ist erforderlich.

³ Kanal-Bereitstellung fällt nicht in den Geltungsbereich dieses Service, wenn Device Health Insights aktiviert ist. In diesem Fall wird der Service direkt von HP bereitgestellt. Channel-Kunden haben die Möglichkeit, sich direkt an HP zu wenden.

⁴ Bevorzugter Zugang bedeutet eine priorisierte Platzierung in der Bearbeitungswarteschlange gegenüber Kunden mit Garantie- und anderen Standardanfragen, wenn Ressourcen oder Teile knapp sind.

⁵ Erfordert das Erstellen eines Falls über [MyHPSupport.com](https://myhpsupport.com).