

Vor-Ort-Hardwaresupport Service



Care Pack, Teil von HP Care

Die Servicemerkmale

- Ferndiagnose und -Support
- Hardwaresupport vor Ort
- Ersatzteile und Materialien enthalten
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte
- Auswahl an Laufzeiten
- Auswahl an Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport
- Eskalationsmanagement
- Zugang zu elektronischen Support-Informationen und Services
- HP elektronischer Remote-Support (nur für bestimmte Produkte)
- ADP- Unfallschutz (optional, nur für bestimmte Produkte)
- Defective Media Retention (optional, nur für bestimmte Produkte)
- Call-to-Repair-Zeitraum anstelle von Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort (optional, nur für bestimmte Produkte)
- Verbessertes Ersatzteilmanagement (in bestimmten, optionalen für Call-to-Repair-Zeiträumen enthalten)
- Nur für Desktops/Workstations/Thin Clients/ Notebooks (optional für bestimmte Produkte)
- Maintenance Kit Replacement

Serviceübersicht

Vor-Ort-Hardwaresupport Service bietet Remote- und Onsite-Support für unter die Garantiebedingungen fallende Hardware zur Verbesserung der Produktverfügbarkeit.

Sie können sich flexibel für eine der mehreren Service-Level-Optionen entscheiden und haben die Wahl unter verschiedenen Kombinationen aus Reaktionszeit mit Vor-Ort-Service oder Call-to-Repair-Zeiträumen. Auf diese Weise können Sie den Service präzise an Ihre jeweiligen Anforderungen anpassen.

Bei den Service-Level-Optionen mit Call-to-Repair-Zeiträumen haben IT-Manager Zugang zu Support-Spezialisten, die unmittelbar mit der Fehlersuche beginnen, um innerhalb eines festgelegten Zeitraums die Betriebsbereitschaft der Hardware wiederherzustellen.

Spezifikationen

Tabelle 1. Servicemerkmale

| Leistungsmerkmal | Bereitstellungsspezifikationen |
|-------------------------------------|---|
| Remote-Diagnose und -Support | <p>Sobald der Kunde eine Service-Anforderung gemäß der im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“ angegebenen Bedingungen initiiert hat und diese von HP bestätigt wurde, versucht HP innerhalb des jeweiligen Zeitfensters, das Hardwareproblem zu isolieren. Dabei arbeitet HP mit dem Kunden zusammen, um den Fehler aus der Ferne zu identifizieren, geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und den Vorfall zu beheben. Bevor vor Ort Unterstützung geleistet wird, kann HP mithilfe elektronischer Remote-Supportlösungen eine Ferndiagnose für die abgedeckten Produkte erstellen. Zudem steht es HP offen, andere Maßnahmen zu ergreifen, um eine Lösung des Vorfalls aus der Ferne zu erleichtern.</p> <p>Im Rahmen eines gültigen Service-Vertrags leistet HP telefonische Unterstützung hinsichtlich der durch den Kunden auszuführenden Firmware-Installation sowie im Hinblick auf Komponenten für das Customer Self Repair (CSR).</p> <p>Unabhängig vom Gültigkeitszeitraum der Garantie können Probleme mit abgedeckter Hardware je nach lokaler Erreichbarkeit per Telefon oder über das Web-Portal an HP gemeldet werden. Alternativ ist auch über den elektronischen HP Remote-Support eine Meldung von Service-Vorfällen rund um die Uhr möglich. HP behält sich das Recht vor, gemeldete Vorfälle für endgültig gelöst zu erklären.</p> |
| Hardwaresupport vor Ort | <p>Bei Hardware-Vorfällen, die nach Ansicht von HP nicht aus der Ferne zu lösen sind, leistet ein von HP autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der abgedeckten Hardwareprodukte wiederherzustellen. Bei bestimmten Produkten liegt es im Ermessen von HP, einen Austausch statt einer Reparatur vorzunehmen. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neuwertige Geräte oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Produkte. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunden eintrifft, wird der entsprechende Service von ihm vor Ort oder aus der Ferne durchgeführt, bis die Produkte nach Ansicht von HP repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei der Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen. Eine Beendigung der Arbeiten erfolgt unter Umständen nicht bei Vor-Ort-Service, der für Desktop-, mobile und Endverbraucherprodukte geleistet wird. Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde.</p> |

| | |
|--|---|
| Hardwaresupport vor Ort, Fortsetzung | <p>Fix-on-Failure: Darüber hinaus hat HP während der Erbringung des technischen Supports vor Ort folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation verfügbarer technischer Verbesserungen für die Hardwareprodukte im Rahmen des Service, um den Kunden bei der Gewährleistung des korrekten Betriebs der Hardware zu unterstützen. Zudem kann so die Kompatibilität mit den von HP zur Verfügung gestellten Hardware-Ersatzteilen gewährleistet werden. • Installation verfügbarer Firmware-Updates, die von HP als nicht durch den Kunden installierbar definiert werden, jedoch nach Ansicht von HP erforderlich sind, um die Betriebsbereitschaft des abgedeckten Hardwareprodukts wiederherzustellen oder es auf den künftigen Support durch HP vorzubereiten. <p>Fix-on-Request: Zusätzlich installiert HP nach Aufforderung durch den Kunden kritische Firmware-Updates während der Abdeckungszeiten. Bei diesen Updates handelt es sich nach Definition von HP um nicht durch den Kunden installierbare Firmware für die abgedeckten Hardwareprodukte. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, deren sofortige Installation von der HP Produktabteilung empfohlen wird.</p> <p>Ungeachtet anderslautender Bedingungen in diesem Dokument oder in den aktuellen Verkaufsbedingungen wird HP bei bestimmten Enterprise Storage Arrays und Enterprise Bandlaufprodukten fehlerhafte oder leere Batterien austauschen, die für den korrekten Betrieb des abgedeckten Produkts unverzichtbar sind.</p> |
| Ersatzteile und Materialien | <p>HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Betriebsbereitschaft des abgedeckten Hardwareprodukts benötigt werden. Dazu zählen Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neuwertige oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Materialien. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. Der Kunde kann auf Wunsch ausgetauschte Teile zurückbehalten, entmagnetisieren oder anderweitig physisch zerstören. In diesem Fall wird ihm der Listenpreis für das entsprechende Ersatzteil in Rechnung gestellt.</p> <p>Zubehör und Verschleißteile werden im Rahmen dieses Service nicht zur Verfügung gestellt. Für Zubehör und Verschleißteile gelten die Standard-Garantiebedingungen. Für Reparatur oder Austausch von Zubehör bzw. Verschleißteilen ist der Kunde verantwortlich. Setzen Sie sich wegen eventueller Ausnahmen mit HP in Verbindung. Falls nach Ermessen von HP ein Verschleißteil durch den Service abgedeckt ist, gelten im Hinblick auf Reparatur oder Austausch des abgedeckten Verschleißteils weder Call-to-Repair-Zeiträume noch Vor-Ort-Reaktionszeiten.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzung: Haben Teile oder Komponenten die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzung erreicht, werden sie weder neu zur Verfügung gestellt, noch repariert oder im Rahmen dieses Service ausgetauscht.</p> |
| Firmware-Updates für bestimmte Produkte | <p>Die für HP Hardwareprodukte veröffentlichten Firmware-Updates werden ausschließlich für Kunden mit einer gültigen Vereinbarung zur Verfügung gestellt, die sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt.</p> <p>Im Rahmen dieses Service sind Kunden berechtigt, Firmware-Updates für ein durch diesen Service abgedecktes Hardwareprodukt gemäß den Lizenzbedingungen der aktuellen Verkaufsbedingungen von HP herunterzuladen, zu installieren und zu nutzen.</p> <p>HP ergreift angemessene Maßnahmen zur Überprüfung der Berechtigung für den Zugriff auf Updates (beispielsweise mithilfe von Zugangscodes oder anderer Kennungen). Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, diese Zugangstools gemäß den Bedingungen dieses Datenblatts und geltender Vereinbarungen mit HP zu verwenden.</p> <p>Unter Umständen unternimmt HP im angemessenen Rahmen weitere Schritte, einschließlich Überprüfungen, um die Einhaltung der Bedingungen dieser Vereinbarungen sowie dieses Datenblatts zu verifizieren.</p> <p>Falls Kunden im Besitz einer Lizenz für Firmware-basierte Softwareprodukte (durch den Kauf einer separaten Softwarelizenz aktivierte Funktionen in der Firmware) sind, müssen diese Kunden auch über eine aktive Vereinbarung für Software Support verfügen, falls erhältlich, um zugehörige Firmware-Updates erhalten, herunterladen, installieren und nutzen zu können. HP stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates zur Verfügung oder unterstützt ihn wie oben beschrieben bei der Installation, wenn der Kunde über eine Lizenz zur Nutzung der zugehörigen Software-Updates für das jeweilige System, den Socket, Prozessor, Prozessorkern oder eine Endbenutzer-Softwarelizenz gemäß den ursprünglichen Bedingungen von HP oder denen der Softwarelizenz des Herstellers verfügt.</p> |

| | |
|--|--|
| Servicezeiten | <p>Die Servicezeiten geben den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne geleistet werden.</p> <p>Serviceanfragen außerhalb dieses Zeitraums werden bei Eingang von HP protokolliert, jedoch wie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“ beschrieben erst an einem folgenden Tag bearbeitet, der als nächster in die vom Kunden gebuchte Servicezeit fällt.</p> <p>In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Servicezeiten für qualifizierte Produkte aufgeführt.</p> <p>Alle Servicezeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Services erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p> |
| Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport | <p>Falls Probleme mit der abgedeckten Hardware nicht aus der Ferne zu lösen sind, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um das Problem vor Ort innerhalb der festgelegten Reaktionszeit zu lösen.</p> <p>Vor-Ort-Reaktionszeiten beschreiben den Zeitraum, der mit Eingang und Bestätigung der Serviceanfrage durch HP beginnt, wie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“ beschrieben. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunden eintrifft, oder sobald der gemeldete Vorfall mit der Erklärung „HP konnte gegenwärtig keine Notwendigkeit für ein Eingreifen vor Ort erkennen“, geschlossen wird.</p> <p>Reaktionszeiten werden nur während der Servicezeiten gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, für den eine Servicezeit verfügbar ist. In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Reaktionszeiten für qualifizierte Produkte aufgeführt. Alle Reaktionszeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p> |
| Eskalationsmanagement | <p>HP hat formale Verfahren für die Eskalation eingerichtet, um die Lösung komplexer Vorfälle zu vereinfachen. Das lokale Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Ressourcen mit den entsprechenden Fähigkeiten zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.</p> |
| Zugang zu elektronischen Support-Informationen und Services | <p>Im Rahmen dieses Services bietet HP dem Kunden Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und Web-basierten Tools. Der Kunde hat Zugang zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmten Ressourcen, die registrierten Nutzern zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise ein Abonnement Hardware-bezogener und proaktiver Service-Benachrichtigungen sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und die Weitergabe von Best Practices an andere registrierte Nutzer • Erweiterten Web-basierten Suchen nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu erleichtern • Bestimmten, passwortgeschützten Service-Diagnosewerkzeugen von HP • Einem Web-basierten Tool für eine direkte Weiterleitung von Fragen an HP; das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weiterleitet; das Tool zeigt darüber hinaus den Status der jeweiligen Support- oder Service-Anfrage an, einschließlich der telefonisch gemeldeten Vorfälle • Von HP und Dritten gehosteten Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, in denen Kunden nach Produktdaten suchen, Antworten auf Support-Anfragen abrufen und an Support-Foren teilnehmen können; dieser Service unterliegt unter Umständen den Zugangsbeschränkungen der Drittanbieter |
| Elektronischer Remote-Support | <p>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 bequeme zentrale Verwaltung sowie die Anzeige der für das Unternehmen noch offenen Vorfälle und deren Historie. Der Remote-Zugriff durch den HP Supporttechniker erfolgt nur mit Genehmigung durch den Kunden. Durch den Remote-Zugriff auf Systeme kann der HP Supporttechniker das Problem effizienter identifizieren und schneller lösen.</p> |

Spezifikationen (optional)

Tabelle 2. Optionale Servicemerkmale

| Leistungsmerkmal | Bereitstellungsspezifikationen |
|--|--|
| Accidental Damage Protection (ADP-Unfallschutz) | <p>Für bestimmte Produkte stehen unter Umständen spezielle Service-Level mit Schutz vor einer unabsichtlichen Beschädigung während der Bearbeitung zur Verfügung. Falls der ADP-Unfallschutz greift, erhält der Kunde im Rahmen dieses Services Schutz vor einer zufälligen Beschädigung des abgedeckten Hardwareprodukts während der Bearbeitung.</p> <p>Als zufällige Beschädigung gilt eine physische Beschädigung des Produkts, die durch ein plötzliches, nicht vorhersehbares Ereignis verursacht wird. Voraussetzung ist, dass der Schaden im Rahmen der normalen Nutzung auftritt. Zu den abgedeckten Gefahren zählen ein nicht absichtliches Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in das Gerät, Stürze und Überspannungen sowie beschädigte oder gebrochene LCD-Displays und gebrochene Teile. Im Abschnitt „Servicebeschränkungen“ finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Accidental Damage Protection Service.</p> |
| Defective Media Retention | <p>Bei bestimmten Produkten ermöglicht dieses Service-Merkmal dem Kunden, durch diesen Service abgedeckte fehlerhafte Festplatten oder qualifizierte SSD/Flash Drive-Komponenten zurückzubehalten, die er aufgrund der darauf („Festplatte oder SSD/Flash Drive“) gespeicherten vertraulichen Daten nicht herausgeben möchte. Alle Festplatten oder SSD/Flash Drives eines abgedeckten Systems müssen unter den Defective Media Retention Service fallen.</p> |
| Call-to-Repair-Zeitraum für Hardwaresupport | <p>Für bestimmte qualifizierte Produkte kann statt einer Vor-Ort-Reaktionszeit auch ein Call-to-Repair-Zeitraum gewählt werden. Bei kritischen Vorfällen (Schweregrad 1 oder 2) mit abgedeckter Hardware, die nicht aus der Ferne zu lösen sind, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um die Betriebsbereitschaft der Hardware innerhalb des Call-to-Repair-Zeitraums wiederherzustellen. Bei nicht kritischen Vorfällen (Schweregrad 3 oder 4) sowie auf Wunsch des Kunden vereinbart HP mit dem Kunden einen im Vorfeld festgelegten Zeitraum, in dem mit der Lösung des Problems begonnen werden muss. Der Call-to-Repair-Zeitraum beginnt mit diesem Zeitpunkt. Definitionen für den Schweregrad von Vorfällen finden Sie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“.</p> <p>Call-to-Repair-Zeitraum bezieht sich auf den Zeitraum, der mit Eingang und Bestätigung der Serviceanfrage durch HP beginnt, wie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“ beschrieben. Ein Call-to-Repair-Zeitraum endet mit der Feststellung von HP, dass die Hardware repariert ist, oder indem HP erklärt, dass gegenwärtig keine Notwendigkeit für einen Eingriff vor Ort festgestellt werden konnte. Call-to-Repair-Zeiträume werden nur während der Servicezeiten gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, für den eine Servicezeit verfügbar ist.</p> <p>In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Call-to-Repair-Zeiträumen für qualifizierte Produkte aufgeführt. Alle Call-to-Repair-Zeiträume verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p> <p>Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde. HP haftet nicht für den Verlust von Daten und der Kunde trägt die Verantwortung für die Implementierung geeigneter Backup-Verfahren. Die Verifizierung durch HP kann mittels eines Einschaltselbsttests erfolgen sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die 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 Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neuwertige Geräte oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Produkte. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Ab Kaufdatum dieses Service dauert es bis zu 30 Tage, bis er eingerichtet ist und die erforderlichen Prüfungen sowie Verfahren durchgeführt wurden, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum in Kraft tritt. Während dieser 30 Tage und für bis zu 5 weitere Werktagen nach Abschluss der Überprüfungen bietet HP eine Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden.</p> |

| | |
|--|---|
| Verbessertes Ersatzteilmanagement | Zur Unterstützung der HP Call-to-Repair-Zeiträume verfügt HP über einen Lagerbestand kritischer Ersatzteile für Call-to-Repair Kunden. Diese Ersatzteile werden in einem von HP benannten Werk gelagert. Durch die Verwaltung dieser Ersatzteile kann HP eine verbesserte Verfügbarkeit für die von HP autorisierten Händler gewährleisten, die auf qualifizierte Support-Anfragen reagieren müssen. Das verbesserte Ersatzteilmanagement ist in bestimmten, optionalen für Call-to-Repair-Zeiträumen enthalten. |
| Nur für Desktops/ Workstations/Thin Clients/Notebooks | Nur für qualifizierte PC Produkte, der Kunde kann eine Abdeckung nur für Desktops/Workstations/Thin Clients/Notebooks wählen. Unbeschadet der vorherigen Festlegungen in diesem Dokument oder in den aktuellen Verkaufsbedingungen erstreckt sich die Abdeckung im Rahmen des Care Packs nicht auf folgende Optionen und Zubehör: <ul style="list-style-type: none"> • Externe Monitore • Jegliches externe Zubehör, das nicht im Lieferumfang und in der Originalverpackung des eigentlichen Desktops, Thin Clients, Notebooks oder der Workstation enthalten ist Eine Abdeckung für Docking Station oder Port Replicator gilt in dem Land, in dem das Care Pack erworben wurde, jedoch nicht für andere Länder. |
| Maintenance Kit Replacement | Ein von HP geschulter Techniker reist an den Standort des Kunden und leistet dort sämtliche Arbeiten. Dazu zählt der Austausch des Maintenance Kits, einschließlich aller hierfür benötigten Teile und Materialien, sowie die Reinigung des Druckers. HP kann hierfür überarbeitete Teile verwenden, deren Performance der von neuen Teilen entspricht. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. Die Reparatur des Druckers gilt als durchgeführt, sobald der Techniker den Maintenance Kit ausgetauscht und eine Testseite erfolgreich gedruckt hat. Hinweis: der Drucker muss vor Installation des Kits ordnungsgemäß funktionieren (siehe Abschnitt „Servicebeschränkungen“). |

Spezifikationen

Tabelle 3. Optionen für das Service-Level

| Option | Servicebeschreibung |
|---|---|
| Reaktion innerhalb von 4 Stunden, während üblicher Geschäftszeiten (9x5) | Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen). Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein, und beginnt innerhalb einer lokal vereinbarten Vor-Ort-Reaktionszeit, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Die lokal vereinbarten Vor-Ort-Reaktionszeiten können mehrere Werktagen bis zu mehrere Wochen betragen und hängen von den lokal verfügbaren Kapazitäten ab. Ein außerhalb der Servicezeiten eingegangener Anruf wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb der lokal vereinbarten Vor-Ort-Reaktionszeiten bearbeitet. Informationen über die üblichen Vor-Ort-Reaktionszeiten für bestimmte Länder oder Regionen erhalten Sie von einem lokalen HP Vertriebsbüro. |
| Reaktion am dritten Tag, während der üblichen Geschäftszeiten (9x5) | Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen). Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein, und beginnt am dritten Tag, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Ein außerhalb der Servicezeiten eingegangener Anruf wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb der folgenden 3 Servicetage bearbeitet. |
| Reaktion am nächsten Tag, während üblicher Geschäftszeiten (9x5)* | Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen). Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein, und beginnt am nächsten Werktag, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Ein außerhalb der Servicezeiten eingegangener Anruf wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb des nächsten Servicetags bearbeitet. Ausgenommen hiervon sind bestimmte Länder in Afrika, Osteuropa oder im Nahen Osten, in denen die Vor-Ort-Reaktionszeit zwischen mehreren Werktagen bis hin zu mehreren Wochen liegen kann, abhängig von den örtlichen Kapazitäten der Serviceleistung. Informationen über die Standardreaktionszeiten für bestimmte Länder erhalten Sie von einem lokalen HP Vertriebsbüro oder einem autorisierten HP Vertreter. |

*Die Vor-Ort-Reaktion am nächsten Werktag steht nicht in allen Ländern zur Verfügung.

| | |
|--|--|
| Reaktion am nächsten Tag, während üblicher Geschäftszeiten (9x7) | <p>Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Sonntag inkl. Feiertage).</p> <p>Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein und beginnt am nächsten Servicetag, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Ein außerhalb der Servicezeiten eingegangener Anruf wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb des nächsten Servicetags bearbeitet.</p> |
| Reaktion innerhalb von 4 Stunden, während üblicher Geschäftszeiten (9x5) | <p>Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).</p> <p>Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein und beginnt innerhalb von 4 Stunden, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Die Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden wird nur innerhalb der Servicezeit gemessen. Bei Meldung eines Vorfalls nach 13 Uhr Ortszeit kann die Reaktionszeit auf die nächste Servicezeit übertragen werden.</p> |
| Reaktion innerhalb von 4 Stunden, während der verlängerten Geschäftszeiten (13x5) | <p>Der Service ist 13 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).</p> <p>Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein und beginnt innerhalb von 4 Stunden, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Die Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden wird nur innerhalb der Servicezeit gemessen. Bei Meldung eines Vorfalls nach 13 Uhr Ortszeit kann die Reaktionszeit auf die nächste Servicezeit übertragen werden.</p> |
| Reaktion innerhalb von 4 Stunden, während üblicher Geschäftszeiten (9x7) | <p>Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Sonntag inkl. Feiertage).</p> <p>Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein und beginnt innerhalb von 4 Stunden, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Die Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden wird nur innerhalb der Servicezeit gemessen. Bei Meldung eines Vorfalls nach 13 Uhr Ortszeit kann die Reaktionszeit auf die nächste Servicezeit übertragen werden.</p> |
| Reaktion innerhalb von 4 Stunden, während der verlängerten Geschäftszeiten (13x7) | <p>Der Service ist 13 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Sonntag inkl. Feiertage).</p> <p>Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein und beginnt innerhalb von 4 Stunden, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Die Reaktion innerhalb von 4 Stunden wird nur innerhalb der Servicezeit gemessen. Bei Meldung eines Vorfalls nach 17 Uhr Ortszeit kann die Reaktionszeit auf die nächste Servicezeit übertragen werden.</p> |
| Reaktion innerhalb von 4 Stunden, 24x7 | <p>Der Service ist 24 Stunden pro Tag verfügbar, von Montag bis Sonntag inkl. Feiertage.</p> <p>Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft an einem beliebigen Tag zu beliebiger Uhrzeit am Kundenstandort ein, und beginnt innerhalb von 4 Stunden, nachdem der Anruf bei HP eingegangen und bestätigt worden ist, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware.</p> |
| 6-Stunden Call-to-Repair-Zeitraum | <p>Bei kritischen Vorfällen mit abgedeckter Hardware ergreift HP wirtschaftlich angemessene Maßnahmen, um die Betriebsbereitschaft der Hardware innerhalb von 6 Stunden wiederherzustellen, nachdem der erste Anruf bei HP eingegangen ist, falls diese Zeit innerhalb der Servicezeit liegt.</p> |
| 24-Stunden Call-to-Repair, 24x7 | <p>Der Service ist 24 Stunden pro Tag verfügbar, von Montag bis Sonntag inkl. Feiertage.</p> <p>Bei kritischen Vorfällen mit abgedeckter Hardware ergreift HP wirtschaftlich angemessene Maßnahmen, um die Betriebsbereitschaft der Hardware innerhalb von 24 Stunden wiederherzustellen, nachdem der erste Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde.</p> |

Abdeckung

Dieser Service gilt für qualifizierte Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq sowie für von HP unterstützte und gelieferte interne Komponenten wie Arbeitsspeicher und DVD-ROM-Laufwerke sowie für zugehöriges Zubehör der Marken HP oder Compaq, das mit dem Hauptprodukt erworben wurde, z. B. Maus, Tastatur, Docking Station, AC-Adapter und externer Monitor mit einer Bilddiagonale von bis zu 22 Zoll.

Bei HP Point-of-Sale (POS) Systemen und Paketlösungen wie Retail-Lösungen, Kiosks oder Wagen gilt dieser Service für die Basiseinheit sowie für zugehörige Peripherie der Marke HP, beispielsweise Kassenladen, Drucker, Displays für Monitore und Barcode-Leser oder Hand-Scanner, die als Komponente des POS-Systems oder im Rahmen einer Paketlösung gekauft wurden.

Die Abdeckung für qualifizierte Multivendor-Systeme erstreckt sich auf alle internen Komponenten von Standardherstellern sowie auf den externen Monitor, die Tastatur und Maus.

Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleißteile, insbesondere entfernbar Medien, durch den Kunden zu tauschende Batterien und Stifte von Tablet-PCs, Maintenance Kits sowie andere Verbrauchsmaterialien, die Wartung durch den Benutzer und Geräte von anderen Herstellern. Langlebige Batterien für HP Notebooks und Tablets werden für bis zu 3 Jahre durch den Service abgedeckt.

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

Voraussetzungen

Der Kunde muss die Lizenz für eine eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Service abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben.

Es liegt im Ermessen von HP, eine Überprüfung der abgedeckten Produkte zu verlangen. Falls eine solche Überprüfung erforderlich ist, setzt sich ein von HP autorisierter Vertreter mit dem Kunden in Verbindung und der Kunde erklärt sich einverstanden, innerhalb der ersten 30 Tage eine Überprüfung zu ermöglichen. Im Rahmen der Überprüfung werden grundlegende Daten zur Systemkonfiguration erfasst und eine Bestandsaufnahme der abgedeckten Produkte durchgeführt. Die im Laufe der Überprüfung erfassten Daten ermöglichen HP die Planung und Bevorratung von Ersatzteilen in entsprechender Menge und am geeigneten Standort. Darüber hinaus bieten sie HP Gelegenheit zur Untersuchung möglicher zukünftiger Hardwareprobleme, um entsprechende Maßnahmen für Fehlerbehebungen ergreifen und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchführen zu können. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, die Überprüfung vor Ort, über einen Fernzugriff auf das System, über Remote-Prüfwerkzeuge oder telefonisch durchzuführen.

Falls eine Überprüfung durch HP erforderlich ist, dauert es ab Kaufdatum dieses Service 30 Tage, bis dieser eingerichtet ist und die erforderlichen Prüfungen sowie Verfahren durchgeführt wurden, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum in Kraft tritt. Der Hardware Call-to-Repair-Zeitraum tritt erst fünf (5) Tage nach Abschluss der Überprüfung in Kraft. Bis dahin erfolgt der Service für die abgedeckte Hardware im Rahmen einer Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden.

Darüber hinaus behält sich HP das Recht vor, einen Service zu einer Vor-Ort-Reaktionszeit herabzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Überprüfungen nicht beachtet oder Überprüfungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden, mit Ausnahme durch HP verursachter Verzögerungen.

Im Hinblick auf Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport empfiehlt HP dringend die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote Support Lösung durch den Kunden mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Umsetzung des Service zu ermöglichen. Im Hinblick auf Optionen für Call-to-Repair-Zeiträume für Hardwaresupport verlangt HP vom Kunden die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote Support Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Umsetzung des Service zu ermöglichen. Weitere Einzelheiten zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausnahmen erfahren Sie von einem lokalen HP Ansprechpartner. Falls der Kunde die entsprechende HP Remote Support Lösung nicht implementiert, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet. Falls der Kunde die entsprechende HP Remote Support Lösung trotz Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementiert, werden für die Vor-Ort-Installation der nicht durch den Kunden zu installierenden Firmware zusätzliche Gebühren erhoben. Die Installation der durch den Kunden zu installierenden Firmware obliegt dessen Verantwortung. Falls der Kunde HP mit der Installation der eigentlich durch den Kunden zu installierenden Firmware und weiteren Software-Updates beauftragt, werden hierfür zusätzliche Gebühren erhoben. Sofern nicht bereits im Vorfeld schriftlich zwischen HP und dem Kunden vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Verantwortung des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nach Ermessen von HP nicht nachkommt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter i) nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen oder ii) kann die Bereitstellung der Services dem Kunden gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

Falls von HP verlangt, ist der Kunde oder der von HP autorisierte Partner dafür verantwortlich, das entsprechende Hardwareprodukt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf dieses Service mithilfe der Registrierungsanweisungen im Care Pack, den von HP zur Verfügung gestellten E-Mail-Dokumenten oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Falls ein im Rahmen dieses Support-Service abgedecktes 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 den Call-to-Repair-Zeitraum muss der Kunde auf Verlangen von HP einen sofort verfügbaren und uneingeschränkten Zugang zum System zur Verfügung stellen. Der Call-to-Repair-Zeitraum greift nicht, falls der Zugang zum System, einschließlich des physischen Zugangs sowie die Durchführung von Remote-Fehlerbehebungen und Hardware-Diagnosen durch den Kunden verzögert oder verweigert werden. Falls der Kunde einen geplanten Service wünscht, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Während bei den Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten die Installation der entsprechenden HP Remote Support Lösung durch den Kunden mit einer sicheren Verbindung zu HP nur empfohlen wird, ist sie für Call-to-Repair-Zeiträume zwingend erforderlich. Zudem muss der Kunde HP alle erforderlichen Ressourcen gemäß den Versionshinweisen der HP Remote Support Lösung zur Verfügung stellen, um die Bereitstellung von Service und Optionen durch HP zu ermöglichen. Wird eine HP Remote Support Lösung installiert, muss der Kunde auch die Kontaktdaten vorhalten, die in der Remote Support Lösung konfiguriert und von HP bei der Reaktion auf einen Gerätefehler verwendet werden. Weitere Einzelheiten zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausnahmen erfahren Sie von einem lokalen HP Ansprechpartner.

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde den Versuch der Problemlösung durch HP aus der Ferne unterstützen. Der Kunde:

- stellt alle erforderlichen Informationen bereit, damit HP eine professionelle Unterstützung zeitgerecht aus der Ferne bereit- und feststellen kann, für welches Support-Level eine Berechtigung vorliegt.
- führt Selbsttests aus und installiert oder aktiviert weitere Diagnosewerkzeuge und Programme.
- installiert durch ihn zu installierende Firmware-Updates und Patches.
- führt alle von HP verlangten notwendigen Maßnahmen durch, um HP die Identifizierung und Lösung von Problemen zu ermöglichen.

Der Kunde ist für die zeitnahe Installation kritischer und durch ihn zu installierender Firmware-Updates verantwortlich sowie für CSR-Teile und Austauschprodukte, die ihm geliefert wurden.

Falls der Kunde HP mit der Installation der eigentlich durch den Kunden zu installierenden Firmware-Updates und Patches beauftragt, stimmt er der Entrichtung hierfür zusätzlich anfallender Gebühren zu. Sofern nicht bereits im Vorfeld schriftlich zwischen HP und dem Kunden vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Falls dem Kunden CSR-Teile und Austauschprodukte zur Behebung eines Problems zugeschickt wurden, trägt er die Verantwortung für die Rücksendung der fehlerhaften Teile bzw. des Produkts innerhalb eines von HP festgelegten Zeitraums. Falls das fehlerhafte 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 dem Kunden den Listenpreis für das fehlerhafte Teil bzw. Produkt in Rechnung.

Bei Care Pack Angeboten mit Accidental Damage from Handling Service ist der Kunde dafür verantwortlich, den Schaden innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall bei HP zu melden, damit HP umgehend eine Reparatur des Systems veranlassen kann. HP behält sich das Recht vor, eine Reparatur von Schäden am System im Rahmen dieses Abdeckungsprogramms zu verweigern, falls der Schaden erst nach Verstreichen dieser Frist von 30 Tagen gemeldet wird. Falls Schutzzubehör wie Abdeckungen, Tragetaschen oder Beutel usw. im Lieferumfang des Produkts enthalten waren oder zur Nutzung mit dem abgedeckten Produkt zur Verfügung gestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um das abgedeckte Produkt vor einer eventuellen Beschädigung zu schützen.

Der Kunde ist selbst für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich. Der Kunde ist für die korrekte Löschung oder Entfernung der Daten von Produkten verantwortlich, die im Rahmen der Reparatur eventuell ausgetauscht oder an HP zurückgeschickt werden, um so die Sicherheit seiner Daten zu gewährleisten. Weitere Informationen über die Verantwortlichkeiten des Kunden, einschließlich der in der HP Media Sanitisation Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers festgelegten Verantwortlichkeiten, finden Sie unter hp.com/go/mediahandling.

Falls der Kunde sich zur Einbehaltung von im Rahmen des Defective Media Retention Service abgedeckten Reparaturteilen entschließt, trägt er die Verantwortung dafür:

- Die während der Durchführung des Services von HP ausgetauschten und durch diesen Service abgedeckten Komponenten einzubehalten.
- Eventuell vertrauliche Kundendaten auf den einbehaltenen Komponenten zu zerstören oder zu sichern.
- Die fehlerhaften Komponenten durch einen autorisierten Repräsentanten einzubehalten, die Ersatzkomponenten entgegenzunehmen, HP die Identifikationsnummer (z. B. Seriennummer für die einzelnen einbehaltenen Komponenten) zur Verfügung zu stellen, und bei Aufforderung durch HP die Einbehaltung einer Komponente auf einem entsprechenden Formular schriftlich zu bestätigen.
- Die einbehaltene fehlerhafte Komponente so zu zerstören und/oder sicherzustellen, dass sie nicht wiederverwendet werden kann.
- Alle zurückbehaltenen Komponenten gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften zu entsorgen.

Im Hinblick auf alle dem Kunden leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellten Komponenten gilt, dass der Kunde ausgetauschte Komponenten bei Ablauf oder Kündigung des Support-Verhältnisses sofort an HP zurückschickt. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, alle vertraulichen Daten vor Rückgabe solcher leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellten Komponenten zu löschen. HP haftet nicht für die Wahrung der Vertraulichkeit von privaten oder proprietären Daten, die auf solchen Komponenten erhalten bleiben.

Servicebeschränkungen

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Remote-Diagnosen und Support, vor Ort geleisteten Service und andere Methoden der Serviceerbringung zu leisten. Zu den anderen Methoden der Serviceerbringung zählen unter anderem die Lieferung durch den Benutzer austauschbarer Komponenten wie Tastatur, Maus oder falls mit dem Kunden vereinbart auch anderer, von HP als CSR-Teile eingestufte Teile bzw. eines kompletten Ersatzprodukts per Kurier. Gegebenenfalls ermittelt HP die geeignete Methode der Serviceerbringung, um dem Kunden effektiv und zeitnah Support leisten zu können und die Bedingungen des Call-to-Repair-Zeitraums zu erfüllen.

Falls der Kunde dem empfohlenen CSR zustimmt und ein CSR-Teil zur Verfügung gestellt wird, um die Betriebsbereitschaft des Systems wiederherzustellen, gelten hierfür nicht die Bedingungen des Vor-Ort-Service-Levels. In diesen Fällen geht HP üblicherweise so vor, dass die für die Produktion kritischen CSR-Teile per Express an den Standort des Kunden geliefert werden. Weitere Einzelheiten zum CSR-Prozess und entsprechenden Teilen finden Sie unter hp.com/go/selfrepair.

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.

Bei HP POS Systemen und Pakettlösungen wie Lösungen für den Einzelhandel, Kiosks oder mobilen Lösungen erfolgt der Service vor Ort unter Umständen nur für die Basiseinheit. Der Service für zugehörige Peripheriegeräte erfolgt durch den Versand von Ersatzteilen oder kompletten Ersatzprodukten für CSR oder Installation durch den technischen Kurier, der das Teil bzw. das Produkt liefert.

Falls vorab eine Überprüfung durch HP erforderlich ist, tritt der Hardware Call-to-Repair-Zeitraum erst fünf (5) Werktage nach Abschluss der Überprüfung in Kraft. Darüber hinaus behält sich HP das Recht vor, einen Service zu einer Vor-Ort-Reaktionszeit herabzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Überprüfungen nicht beachtet oder Überprüfungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden.

Folgende Aktivitäten oder Situationen führen bis zu ihrem Abschluss oder ihrer Lösung zu einer Aussetzung der Berechnung des Call-to-Repair-Zeitraums (falls zutreffend):

- Jegliche Maßnahmen bzw. Unterlassungen des Kunden oder von Dritten, die den Reparaturprozess beeinträchtigen.
- Alle automatischen oder manuellen Wiederherstellungsprozesse, die durch eine Fehlfunktion der Hardware ausgelöst wurden, beispielsweise die Veränderung des Diskmechanismus, Austauschprozesse oder Schutzmaßnahmen zur Gewährleistung der Datenintegrität.
- Alle anderen Maßnahmen, die nicht direkt in Zusammenhang mit einer Reparatur der Hardware stehen, jedoch benötigt werden, um die Behebung der Hardwarefehlfunktion zu verifizieren, beispielsweise ein Neustart des Betriebssystems.

HP behält sich das Recht vor, den Call-to-Repair-Zeitraum abhängig von der spezifischen Produktkonfiguration, dem Standort und der Umgebung des Kunden zu verändern. Dies wird bei Bestellung der Supportvereinbarung festgelegt und unterliegt der jeweiligen Verfügbarkeit von Ressourcen.

Call-to-Repair-Zeiträume und Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nicht für die Reparatur oder den Austausch fehlerhafter oder verbrauchter Batterien bei bestimmten Enterprise Storage Arrays und Enterprise-Bandlaufwerken.

Es gilt kein Call-to-Repair-Zeitraum, falls der Kunde ein zur Wiederherstellung empfohlenes Verfahren nicht durchführt und sich die Diagnose durch HP dadurch verzögert.

Falls der Kunde einen geplanten Service wünscht, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Folgende Maßnahmen sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die durch den Kunden beauftragt oder von diesem verlangt werden
- Fehlerbehebung bei Problemen hinsichtlich Verbindungsherstellung oder Kompatibilität
- Support für Probleme in Zusammenhang mit dem Netzwerk
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht angewandt hat
- Services, die nach Einschätzung von HP durch eine unsachgemäße Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich gemacht werden
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche von Dritten, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern

Ausschlüsse hinsichtlich des Accidental Damage Protection Service

Für den Accidental Damage Protection Service sind nur jene Produkte qualifiziert, die noch durch eine Werksgarantie oder eine Garantieverlängerung abgedeckt sind, deren Laufzeit der des Accidental Damage Protection Service entspricht oder über diese hinausgeht. Der Accidental Damage Protection Service schützt vor einer plötzlichen und nicht vorhersehbaren Beschädigung durch die Bearbeitung, vorausgesetzt dieser Schaden tritt während der normalen Nutzung des Produkts auf. Er deckt folgende Situationen und Schadensursachen nicht ab:

- normale Abnutzung; Veränderungen hinsichtlich Farbe, Textur oder Finish; graduelle Verschlechterung; Rost; Staub; oder Korrosion
- Feuer, Verkehrsunfälle oder Unfälle im Haus (da besagte Unfälle durch eine Versicherung oder andere Produktgarantien abgedeckt sind), höhere Gewalt (beispielsweise Überschwemmungen) oder andere Gefahren, die von außen auf das Produkt einwirken

- Einfluss durch Wetter- oder Umweltbedingungen, die außerhalb der Spezifikationen von HP liegen, Kontakt mit gefährlichen (einschließlich biologisch gefährlichen) Materialien, Nachlässigkeit des Bedieners, Missbrauch, falsche Verwendung, nicht korrekte Stromzufuhr, nicht autorisierte Reparaturen oder Reparaturversuche, nicht korrekte oder nicht autorisierte Veränderungen an Gerät, Zubehör oder Installation, Vandalismus, Schäden durch Tiere oder Insekten, fehlerhafte oder auslaufende Batterien, Versäumen der vom Hersteller vorgeschriebenen Wartung (einschließlich der richtigen Anwendung von Reinigungsmitteln)
- Fehler hinsichtlich Produktdesign, Konstruktion, Programmierung oder fehlerhafte Anweisungen
- Wartung, Reparatur oder Austausch, die wegen Verlust oder aufgrund einer Beschädigung erforderlich werden, die nicht auf normale Nutzung, Lagerung und Betrieb des Produkts gemäß Herstellerspezifikationen und Betriebsanleitung zurückzuführen ist.
- Diebstahl, Verlust, mysteriöses Verschwinden oder Verlegen
- Beschädigung von Daten oder Datenverlust; Betriebsunterbrechung
- Betrug (insbesondere nicht korrekte, irreführende, falsche oder unvollständige Angaben gegenüber dem Sachverständigen des Kunden, dem Verwalter oder HP hinsichtlich der Art und Weise wie der Schaden am Gerät entstanden ist)
- Zufällige oder sonstige Beschädigung des Produkts kosmetischer Natur, d. h. ein Schaden, der die Betriebs- und Funktionsfähigkeit des Computers nicht beeinträchtigt.
- Mängel am Computer-Monitor, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung und den Betrieb des Produkts entstehen.
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer entfernt oder verändert wurde.
- Ein Schaden am oder Ausfall eines Geräts, der durch die Herstellergarantie, Rückrufaktionen oder Werksmitteilungen abgedeckt ist.
- Auf dem Transportweg zu oder von einem anderen Standort des Kunden entstandene Schäden am abgedeckten Produkt.
- Schäden aufgrund von Hardware, Software, Medien, Daten usw., die zurückzuführen sind auf Ursachen wie Viren, Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrade, Formatierungen jeglicher Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objekt-Code oder proprietäre Daten, sowie Support, Konfiguration, Installation oder erneute Installation jeglicher Software oder Daten; oder die Verwendung beschädigter bzw. schadhafter Medien.
- Jegliche und bereits vorhandenen Bedingungen, die bereits vor dem Kaufdatum des Care Packs vorlagen.
- Veraltete Produkte
- Jegliches Equipment, welches in einem anderen Land genutzt wird - als in jenem, in dem der Einkauf erfolgte - und welches nicht durch ein Travel und/oder Accidental Damage Protection Care Pack geschützt ist.
- Beschädigte oder fehlerhafte LCD-Displays, falls der Fehler auf missbräuchliche Verwendung zurückzuführen oder anderweitig ausgeschlossen ist.
- Absichtliche Beschädigung, die zu Rissen oder einer Beschädigung des Computer-Displays oder des Monitors führt.
- Schäden aufgrund polizeilicher Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegshandlungen, nuklearen Vorfällen oder Terrorismus.
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts.
- Nicht erklärtes oder mysteriöses Verschwinden sowie jegliche vorsätzliche Beschädigung des abgedeckten Produkts.
- Rücksichtsloses, nachlässiges oder missbräuchliches Verhalten während der Handhabung oder Nutzung des Produkts.

Falls Schutzzubehör wie Abdeckungen, Tragetaschen oder Beutel usw. im Lieferumfang des Produkts enthalten waren oder zur Nutzung mit dem abgedeckten Produkt zur Verfügung gestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um den Schutz im Rahmen dieses Accidental Damage Coverage Service in Anspruch nehmen zu können. Unter rücksichtsloses, nachlässiges oder missbräuchliches Verhalten fallen insbesondere die Behandlung und Verwendung des abgedeckten Produkts bzw. der Produkte auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise, die zu einer Beschädigung des Produkts führen könnte, sowie jegliche vorsätzliche und absichtliche Beschädigung des Produkts. Aufgrund solchen Verhaltens entstandene Schäden werden NICHT durch den Accidental Damage Protection Service abgedeckt.

Bei HP Verbraucher- oder Handelsprodukten ist der Schutz durch den Accidental Damage Protection Service auf einen Vorfall pro Produkt in einem Zeitraum von 12 Monaten beschränkt, ab Startdatum des Care Packs.

Bei Erreichen der festgelegten Beschränkung werden die Reparaturkosten weiterer Ansprüche auf der Basis von Zeit- und Materialkosten abgerechnet, während alle anderen Bedingungen des erworbenen Care Packs weiterhin ihre Gültigkeit behalten, sofern nicht ausdrücklich anderweitig im Land des Kaufs festgehalten.

Bei Kunden mit einer in der Vergangenheit auffällig hohen Reparaturhäufigkeit behält sich HP das Recht vor, einen Erwerb des Accidental Damage from Handling Service abzulehnen.

Einschränkungen im Hinblick auf den Defective Media Retention Service

Der Defective Media Retention Service gilt nur für qualifizierte Speicherkomponenten, die aufgrund einer Fehlfunktion durch HP ausgetauscht werden. Er gilt nicht für den Austausch anderer Datenkomponenten, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

Haben Speicherkomponenten, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden, ihre laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsdauer erreicht, fallen sie nicht unter die Abdeckung dieses Service.

Für Optionen, die nach Einschätzung von HP separat abgedeckt werden müssen, muss, falls verfügbar, ein eigener Defective Media Retention Service konfiguriert und erworben werden.

Die Fehlerquote dieser Komponenten wird kontinuierlich überwacht und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, falls HP zu der Überzeugung gelangt, dass der Kunde diesen Defective Media Retention Service über Gebühr in Anspruch nimmt (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs fehlerhafter Speicherkomponenten deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

Ausschlüsse für den Maintenance Kit-Austauschservice

Folgende Maßnahmen sind u. a. von diesem Maintenance Kit-Austauschservice ausgeschlossen:

- Über den Austausch des Maintenance-Kits hinausgehende Reparaturen. Falls zusätzliche Teile des Druckers ausgetauscht werden müssen, werden diese dem Kunden separat in Rechnung gestellt.
- Maintenance-Kits für HP Drucker dürfen nur durch autorisierte HP Techniker ausgetauscht werden.

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

Bei der Annahme einer Service-Anforderung eröffnet HP einen Vorfall, teilt dem Kunden die ID für diesen Vorfall mit und bestätigt den Schweregrad sowie zeitliche Anforderungen des Kunden, um eine Lösung des Problems einleiten zu können. Hinweis: Bei Vorfällen, die über die HP elektronische Remote-Support Lösung gemeldet werden, muss HP zuerst Kontakt mit dem Kunden aufnehmen, den Schweregrad ermitteln und Zugang zu dem System erlangen, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum oder eine Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt.

Je nach Schweregrad des Vorfalls können Call-to-Repair-Zeitraum oder Vor-Ort-Reaktionszeit abweichen. Der Schweregrad des Vorfalls wird durch den Kunden angegeben.

Die Definition des Schweregrads ist wie folgt:

- Schweregrad 1 – Kritischer Ausfall: z. B. Ausfall der Produktionsumgebung; Ausfall/ Gefährdung von Produktionssystem oder Anwendung; Verlust von oder Gefahr für Daten bzw. Verfälschung von Daten; Sicherheitsrisiken
- Schweregrad 2 – Kritische Einschränkung: z. B. schwere Beeinträchtigung der Produktionsumgebung; Störung/Beschädigung von Produktionssystem oder Produktionsanwendung; Gefahr eines erneuten Auftretens des Fehlers; deutliche Beeinträchtigung des geschäftlichen Ablaufs
- Schweregrad 3 – Normal: z. B. Ausfall oder verminderte Leistung eines Nicht-Produktionssystems (Testsystem); verminderte Leistung von Produktionssystem oder Produktionsanwendung mit funktionierender Notlösung; Ausfall nicht kritischer Funktionen; beschränkte Beeinträchtigung des geschäftlichen Ablaufs
- Schweregrad 4 – Niedrig: z. B. keine Auswirkungen auf geschäftliche Abläufe oder Benutzer

Anfahrtszonen

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nur für Standorte in einem Umkreis von 160 Kilometern eines von HP benannten Support-Zentrums. Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines von HP benannten Support-Zentrums erfolgen ohne zusätzliche Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem solchen 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, abgelegene Bereiche in Wüsten usw.), fallen für den Service unter Umständen zusätzliche Support-Gebühren an. Eventuell muss in solchen Fällen auch mit längeren Reaktionszeiten, verkürzten Abdeckungszeiten oder einem eingeschränkten Abhol- und Lieferservice gerechnet werden. Die vor Ort geltenden Support-Bedingungen erfahren Sie von Ihrem HP Vertriebskontakt.

Anfahrtszonen und Gebühren, falls zutreffend, können in manchen Regionen abweichen.

Reaktionszeiten für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem von HP benannten Support-Zentrum entfernt sind, unterliegen veränderten Reaktionszeiten aufgrund längerer Anfahrtszeiten, siehe Tabelle unten.

Es steht ein Call-to-Repair-Zeitraum für Standorte mit einer Entfernung von weniger als 80 Kilometern zu einem von HP benannten Support-Zentrum zur Verfügung.

Für Standorte mit einer Entfernung zwischen 81 und 160 Kilometern zu einem von HP benannten Support-Zentrum gelten angepasste Call-to-Repair-Zeiträume, siehe Tabelle unten.

Für Standorte mit einer Entfernung von mehr als 160 Kilometern zu einem von HP benannten Support-Zentrum steht kein Call-to-Repair-Zeitraum zur Verfügung.

| Entfernung zu einem von HP benannten Support-Zentrum | Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden | Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag |
|---|--|--|
| 0 – 160 km | 4 Stunden | Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag |
| 161 – 320 km | 8 Stunden | 1 zusätzlicher Abdeckungstag |
| 321 – 480 km | Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit | 2 zusätzliche Abdeckungstage |
| Mehr als 480 km | Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit | Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit |

| Entfernung zu einem von HP benannten Support-Zentrum | Call-to-Repair-Zeitraum von 6 Stunden | Call-to-Repair-Zeitraum von 24 Stunden |
|---|--|---|
| 0 – 80 km | 6 Stunden | 24 Stunden |
| 81 – 160 km | 8 Stunden | 24 Stunden |
| Mehr als 160 km | Nicht verfügbar | Nicht verfügbar |

Bestellinformationen

Alle Geräte und Optionen mit separat verkauften Care Pack Angeboten müssen mit dem gleichen Service-Level bestellt werden, der für das Produkt gilt, zu dem sie gehören, falls dieser Service-Level für diese Geräte und Optionen verfügbar ist.

Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels können abhängig von lokalen Ressourcen variieren und unterliegen eventuell Einschränkungen für bestimmte Produkte und Regionen. Um weitere Informationen zu den Vor-Ort-Hardwaresupport Services zu erhalten oder diese zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner.

Weitere Informationen

HP Care Pack Services: hp.com/go/pcandprintingservices

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated



An Kollegen weiterleiten

HP Services unterliegen den geltenden HP Geschäftsbedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs zur Verfügung gestellt bzw. mitgeteilt werden. Dem Kunden stehen gemäß geltendem Gesetz eventuell zusätzliche Rechte zu. Diese Rechte werden durch die HP Geschäftsbedingungen oder die mit Ihrem HP Produkt gelieferte beschränkte Herstellergarantie in keiner Weise eingeschränkt.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiterreichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

