

Printing Professional Services

Care Pack, Teil von HP Care



Servicevorteile

- Die Serviceoptionen sind auf Ihre spezifischen Anforderungen abgestimmt.
- Der Service wird von einem speziell ausgebildeten HP Techniker erbracht.
- Ihre IT-Abteilung wird entlastet und kann sich auf wichtige Aufgaben konzentrieren.
- Die Erbringung des Service erfolgt zu einem gemeinsam vereinbarten und für Ihr Unternehmen geeigneten Zeitpunkt.
- Ihnen steht ein HP Serviceexperte zur Verfügung, der Sie während der Erbringung des Service in grundlegenden Fragen berät.

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Serviceexperte
- Kundenspezifischer Service
- Definierte Leistungsbeschreibung
- Servicezeiten

Printing Professional Services sind Consulting-, Training-, Integrations-Dienstleistungen auf Tagesbasis. Das Angebot wird individuell nach Absprache mit dem Kunden erstellt. Das Angebot besteht aus einer Care Pack-Produktnummer sowie der mit dem Kunden vereinbarten Leistungsbeschreibung.

Spezifikationen

Tabelle 1. Servicemerkmale

Merkmal	Servicebeschreibung
Serviceexperte	Ein HP Serviceexperte plant alle erforderlichen Aktivitäten, einschließlich der Ermittlung aller Voraussetzungen für den Service, und legt einen zwischen HP und dem Kunden vereinbarten Zeitplan für die Umsetzung des Service fest. Die Umsetzung erfolgt während der normalen Geschäftszeiten von HP (bei HP arbeitsfreie Tage ausgenommen), sofern nicht anderweitig mit HP vereinbart. Falls Services außerhalb der normalen Geschäftszeiten von HP geleistet werden, können zusätzliche Gebühren anfallen.
Kundenspezifischer Service	Dieses Serviceangebot kann in Anspruch genommen werden, wenn keines der HP Standardangebote die speziellen Anforderungen des Kunden erfüllt.
Definierte Leistungsbeschreibung	HP stellt für den Kunden eine detaillierte Leistungsbeschreibung bereit, in der die zu erbringenden Leistungen definiert sind. In der Leistungsbeschreibung sind die Art und die Anzahl der Care Packs aufgeführt, die vom Kunden erworben werden müssen, damit der Service erbracht werden kann.
Servicezeiten	Die Servicezeiten geben den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne geleistet werden. Der Service ist montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar, mit Ausnahme von bei HP arbeitsfreien Tagen (kann je nach geografischer Region variieren).

Servicebeschränkungen

Der Kunde ist dafür verantwortlich, jegliche Hard- und Software sowie die zugehörige Dokumentation bereitzustellen, die zur Erbringung des Service erforderlich ist.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Anwendungsintegration oder Integration der Produkte oder Peripheriegeräte von Drittherstellern, die nicht Teil des Systems sind
- Aktivitäten oder Services, die in diesem Dokument oder der zugehörigen Leistungsbeschreibung nicht klar festgelegt sind

Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

- Der Kunde erwirbt die in der Leistungsbeschreibung von HP angegebenen Printing Professional Services.
- Der Kunde kontaktiert innerhalb von 90 Tagen nach Kauf einen HP Serviceexperten, um einen Termin für die Erbringung des Service festzulegen.
- Der Kunde benennt einen seiner Mitarbeiter als Ansprechpartner, der für den Kunden alle Freigaben erteilt, Informationen bereitstellt und HP bei der Erbringung dieses Service wo nötig unterstützt.
- Der Kunde stellt sicher, dass die erforderliche Hard- und Software sowie die zugehörige Dokumentation zum vereinbarten Beginn der Erbringung der Serviceleistung an dem Standort verfügbar ist, an dem der Service erbracht werden soll.

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

HP kann diesen Service nur erbringen, wenn der Kunde in vollem Umfang und ohne Verzögerung mit HP zusammenarbeitet und dabei sicherstellt, dass HP von Kundenseite korrekte und vollständige Daten und Informationen erhält.

Falls Services außerhalb der normalen Geschäftszeiten von HP geleistet werden, können zusätzliche Gebühren anfallen.

Die Anfahrtskosten sind im Service inbegriffen.

Folgende Maßnahmen sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Alle Services, die in diesem Dokument oder in der von HP bereitgestellten Leistungsbeschreibung nicht klar festgelegt sind.

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels kann abhängig von lokalen Ressourcen variieren und eventuell nur für bestimmte Produkte und Regionen gelten. Um weitere Informationen zu den Printing Professional Services zu erhalten oder diese zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/pcandprintservices

Für Updates registrieren unter
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2016 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. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

