



HP Hardware Support Onsite Service für Kunden

HP Care Pack Services

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Problemdiagnose und Unterstützung per Fernzugriff
- Hardwaresupport vor Ort
- Ersatzteile und Materialien inbegriffen

Die wichtigsten Servicevorteile

- Komfortabler Vor-Ort-Support durch qualifizierte Expert:innen
- Verbesserte Verfügbarkeit der Produkte
- Flexibilität zur Erfüllung spezieller Serviceanforderungen.

Serviceübersicht

Der HP Hardware Support Onsite Service für Kunden bietet hochwertige Remote-Unterstützung und zuverlässigen Vor-Ort-Support für Ihre enthaltene Hardware und verbessert so die Verfügbarkeit Ihrer Produkte.

Spezifikationen

Tabelle 1. Servicemerkmale

Merkmal	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Problemdiagnose und Unterstützung per Fernzugriff	<p>Sobald der Kunde/die Kundin eine Serviceanforderung initiiert hat und diese von HP bestätigt wurde, versucht HP innerhalb des Vertragszeitraums, das Hardwareproblem zu isolieren und in Zusammenarbeit mit dem Kunden/der Kundin den Fehler zunächst per Fernzugriff zu identifizieren, geeignete Gegenmassnahmen zu ergreifen und die Störung zu beheben.</p> <p>Vor jeglichem Einsatz vor Ort kann HP eine Remotediagnose einleiten und durchführen. Hierbei werden Remote-Supporttools eingesetzt, um auf die durch den Service abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HP andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>HP bietet telefonische Unterstützung für die Installation von durch den Kunden/die Kundin zu installierende Firmware und Customer Self Repair -eile ausserhalb des Abdeckungsfensters für den Service.</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 Servicevorfällen rund um die Uhr möglich.</p> <p>HP bestätigt den Eingang der Serviceanforderung. Dazu wird die Serviceanforderung protokolliert und dem Vorfall wird eine ID zugewiesen, die dann dem Kunden/der Kundin mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor, gemeldete Vorfälle für endgültig gelöst zu erklären.</p>
Hardwaresupport vor Ort	<p>Bei Hardwarevorfällen, die nach Ansicht von HP nicht per Fernzugriff zu lösen sind, leistet ein von HP autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der enthaltenen Hardwareprodukte wiederherzustellen.</p>

Ersatzteile und Materialien	<p>HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des abgedeckten Hardwareprodukts benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neue oder hinsichtlich der Leistung gleichwertige Teile. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Zubehör und Verbrauchsmaterialien werden nicht unterstützt und im Rahmen dieses Service nicht bereitgestellt; für Zubehör und Verbrauchsmaterialien gelten die Standardgarantiebedingungen.</p>
Servicezeitfenster	<p>Das Servicezeitfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder per Fernzugriff erbracht werden.</p> <p>Anfragen, die ausserhalb dieses Zeitraums eingehen, werden für den nächsten Tag dokumentiert, für den der Kunde/die Kundin über einen Servicezeitraum verfügt.</p> <p>Die für entsprechende Produkte verfügbaren Servicezeitfenster sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben.</p> <p>Die Verfügbarkeit der Servicezeitfenster ist lokal unterschiedlich. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>
Vor-Ort-Reaktionszeiten für den Hardwaresupport	<p>Bei Problemen mit der enthaltenen Hardware, die nicht per Fernzugriff behoben werden können, bemüht sich HP im handelsüblich angemessenen Rahmen und innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten, die Verfügbarkeit vor Ort wiederherzustellen.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die anfängliche Anfrage von HP empfangen und bestätigt wurde. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunde/der Kundin eintrifft, oder sobald der gemeldete Vorfall mit einer Erklärung geschlossen wird, dass HP gegenwärtig keine Notwendigkeit für ein Eingreifen vor Ort erkennen kann.</p> <p>Reaktionszeiten werden nur während des Servicezeitfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Servicezeitfenster besteht.</p> <p>Die für entsprechende Produkte verfügbaren Reaktionszeiten sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Die Reaktionszeiten unterliegen der regionalen Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>

Tabelle 2. Optionale Servicemerkmale

Merkmal	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Abdeckung nur für Desktop/Notebook	<p>Services mit dieser Beschränkung decken folgende Optionen und folgendes Zubehör nicht ab:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Externer Monitor; • Dockingstation, Ständer oder Portreplikator; • Jedwedes externes Zubehör, das nicht im Lieferumfang und in der Originalverpackung des eigentlichen Desktop- oder Notebook-Produkts enthalten ist.

Tabelle 3: Service-Level-Optionen

Es sind nicht alle Service-Level-Optionen für alle Produkte verfügbar. Die vom Kunden/der Kundin gewählten Service-Level-Optionen werden in den Vertragsdokumenten des Kunden:der Kundin angegeben.

Option	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Standardreaktionszeit, während üblicher Geschäftszeiten (9x5)	<p>Der Service ist täglich 9 Stunden während der Standardgeschäftszeiten an Standardwerktagen zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar, ausgenommen für HP geltende Feiertage.</p> <p>Ein(e) von HP autorisierte(r) Servicemitarbeiter:in trifft während der Service-Zeit am Kundenstandort ein und beginnt innerhalb einer lokal vereinbarten Vor-Ort-Reaktionszeit nach Eingang der Serviceanforderung und der Bestätigung durch HP mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Die lokal vereinbarten Vor-Ort-Reaktionszeiten können mehrere Werktage bis hin zu mehreren 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.</p>

Anfahrtszonen

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware gelten nur für Standorte im Umkreis von 160 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums. Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums erfolgen ohne Berechnung zusätzlicher Kosten.

HP bietet keine Unterstützung für Vor-Ort-Anfragen in den folgenden geografischen Regionen: Südlich von Dimona (Eilat, Mizpe Ramon...), Ostjerusalem, Arabische Städte und Regionen jenseits der grünen Linie.

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

Für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt sind, gelten aufgrund längerer Anfahrtszeiten veränderte Reaktionszeiten (siehe nachstehende Tabelle).

Entfernung vom zuständigen HP Support-Zentrum	Entfernung von der zuständigen HP Support-Niederlassung	4 Stunden Vor-Ort-Reaktionszeit
Mehr als 480 km	Zum Zeitpunkt des Auftrags festgelegt und abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit	Zum Zeitpunkt des Auftrags festgelegt und abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit

Abdeckung

Dieser Service deckt Hardwareprodukte der Marken HP oder Compaq und alle von HP gelieferten internen Komponenten (z. B. HP Jetdirect Karten, Arbeitsspeicher und CD-ROM-Laufwerke) ab sowie montiertes/angeschlossenes Zubehör der Marken HP oder Compaq, das gemeinsam mit dem Hauptprodukt erworben wurde, wie beispielsweise Mäuse, Tastaturen, Dockingstations, AC-Netzteile und externe Monitore mit einer Bildschirmgröße bis 22 Zoll.

Verbrauchsartikel, einschliesslich, jedoch nicht beschränkt auf entfernbare Medien, nicht entnehmbare Standardakkus, entnehmbare Standardakkus, nicht entnehmbare Akkus mit hoher Kapazität, entnehmbare Akkus mit hoher Kapazität, jegliche als Zubehör erworbenen Akkus und Tablet-PC-Stifte, Wartungskits, andere Verbrauchsmaterialien sowie vom Benutzer gewartete Geräte und Geräte anderer Hersteller als HP sind nicht durch diesen Service abgedeckt.

Für nicht mehr erhältliche Komponenten ist unter Umständen ein Upgradepfad erforderlich. HP wird in diesen Fällen zusammen mit dem Kunden/der Kundin nach einem Ersatz suchen. Aufgrund lokaler Support-Kapazitäten steht unter Umständen nicht in allen Ländern ein Ersatz zur Verfügung.

Mitwirkungspflicht des Kunden/der Kundin

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

Der Kunde/die Kundin oder der/die von HP autorisierte Vertreter:in muss das Hardwareprodukt innerhalb von

10 Tagen nach dem Kauf aktivieren, um diesen Service nutzen zu können. Hierzu sind die Registrierungsanweisungen zu beachten, die im Care Pack oder der von HP gesendeten E-Mail enthalten sind oder auf andere Weise von HP bereitgestellt wurden. Falls sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändert, müssen Aktivierung und Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach der Änderung erfolgen.

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde/die Kundin den Versuch der Problemlösung per Fernzugriff durch HP unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden/der Kundin:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Support per Fernzugriff (Remote-Support) zeitnah und professionell durchzuführen und die Support-Berechtigung des Kunden/der Kundin zu ermitteln
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Installation kundenseitig zu installierender Firmware-Updates und Patches
- Durchführen sonstiger vertretbarer von HP verlangter Massnahmen, um HP das Identifizieren oder Beheben von Problemen zu erleichtern

Der Kunde/die Kundin ist für die zeitnahe Installation kritischer und durch ihn zu installierender Firmware-Updates verantwortlich sowie für Customer Self Repair Teile und Austauschprodukte, die ihm/ihr geliefert wurden.

Falls der Kunde/die Kundin HP mit der Installation von kundenseitig zu installierenden Firmware-Updates und Patches beauftragt, stimmt er/sie der Entrichtung hierfür zusätzlich anfallender Gebühren zu. Sofern nicht zuvor in Schriftform anderweitig zwischen HP und dem Kunden/der Kundin vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Falls dem Kunden/der Kundin Customer Self Repair Teile und Austauschprodukte zur Behebung eines Problems zugeschickt wurden, trägt er/sie 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 physisch beschädigt ist, stellt HP dem Kunden/der Kundin eine Gebühr für das fehlerhafte Teil bzw. Produkt in Rechnung.

Serviceeinschränkungen

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Diagnosen und Unterstützung per Fernzugriff, 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 auszutauschender Komponenten wie Tastatur, Maus und auch anderer, von HP als Customer Self Repair Teile eingestufteter Teile bzw. eines kompletten Ersatzprodukts per Kurier:in. Gegebenenfalls ermittelt HP die geeignete Methode der Service-Erbringung, um dem Kunden/der Kundin effektiv und zeitnah Support leisten zu können sowie den zugesagten Zeitrahmen zwischen Serviceanforderung und Reparatur einzuhalten.

Bei fehlenden geeigneten Reparaturbedingungen, komplexen Reparaturen oder fehlenden Teilen kann der CE den PC an sich nehmen, um ihn an einen HP Standort zu bringen.

Beim Bereitstellen eines Customer Self Repair Teils zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Systems erfolgt keine Anwendung des Vor-Ort-Service-Levels. In diesen Fällen erfolgt üblicherweise ein Expressversand der für den Produktbetrieb erforderlichen Customer Self Repair Teile an den Kundenstandort. Weitere Einzelheiten zum Customer Self Repair Prozess und den entsprechenden Teilen finden Sie unter hp.com/go/selfrepair

Falls der Service mithilfe von Diagnosen oder Support per Fernzugriff (Remote-Diagnosen bzw. Remote-Support) oder anderen bereits beschriebenen Servicemethoden erbracht werden kann, gilt in diesem Fall nicht die oben beschriebene Vor-Ort-Reaktionszeit.

Folgende Aktivitäten 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 vom Kunden/von der Kundin angefordert oder benötigt werden
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen.
- Unterstützung bei netzwerkbezogenen Problemen
- Erforderliche Services, weil der Kunde/die Kundin Fehlerbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die erforderlich sind, weil auf Kundenseite versäumt wurde, zuvor von HP empfohlene vorbeugende Massnahmen zu ergreifen
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemässer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die nach Auffassung von HP erforderlich sind, weil nicht von HP autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren

Ausschlüsse aus dem HP Hardware Support Onsite Service

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests die von Ihnen angefragt oder benötigt werden
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung bei netzwerkbezogenen Problemen
- Erforderliche Services, weil der Kunde/die Kundin Fehlerbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht 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 sind
- Services, die aufgrund nicht autorisierter Versuche erforderlich sind, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren.

Bestellinformationen

Alle Geräte und Optionen mit separat verkauften HP 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. Die Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels kann je nach lokalen Ressourcen variieren und eventuell nur für bestimmte Produkte und Regionen gelten. Wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Vertreter oder Channel Partner, um den HP Hardware Support Onsite Service zu bestellen oder weitere Details zu erfahren.

Geschäftsbedingungen

Siehe die umfassenden HP Care Pack Geschäftsbedingungen.

Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich für weitere Details an Ihren lokalen HP Vertreter oder Channel Partner oder besuchen Sie hp.com/go/pcandprintservices

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden/der Kundin zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Der Kunde bzw. die Kundin 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.

© Copyright 2020 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschliesslich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

