

# Vor-Ort-Support für PCs mit prädiktiver Problemerkennung, Warnmeldungen und bevorzugtem Zugriff

## Abdeckung für den erweiterten, prädiktiven Service

Vermeiden Sie Unterbrechungen der Produktivität dank unserer schnellsten Reaktion und Reparatur durch KI-gestützte prädiktive Problemerkennung, Warnmeldungen und bevorzugten Zugang zu erstklassigem Remote-Support und Teilen sowie Gerätereparatur vor Ort – überall, wo gearbeitet wird.<sup>1,6</sup>

Diese Serviceleistung umfasst ausserdem eine beschleunigte Problem diagnosis und -behebung, sodass Benutzer schnell weiterarbeiten können. Pop-up-Benachrichtigungen auf Endbenutzergeräten und eine automatisierte Fallgenerierung minimieren Unterbrechungen, indem ein Reparaturfall erstellt wird, sobald das erkannte Problem vom Endbenutzer bzw. der Endbenutzerin oder der IT-Administratorin bzw. dem IT-Administrator bestätigt wird. Für die Reparaturen wird ein passender Termin vereinbart.

Wird auf den meisten handelsüblichen Desktops und Laptops sowie Chromebooks und RPOS-PCs (Retail Point-of-Sale PCs) von HP angeboten.

### Service-Highlights

- Prädiktive KI-unterstützte Erkenntnisse identifizieren Probleme, noch bevor diese die Arbeit beeinträchtigen
- Ein automatisches IT-Ticketing optimiert und beschleunigt Reparaturen
- Proaktiver Support mittels Remote- und Vor-Ort-Service
- Ersatzteile und Materialien sind im Service enthalten
- Bevorzugter Zugang zu Teilen und Kontakt zu HP Service-Expertinnen und -Experten<sup>7,8</sup>

### Servicevorteile

- Minimierung der Ausfallzeit durch unsere kürzeste Reaktionszeit
- Schnelle Problembehebung für Benutzerinnen und Benutzer
- Aufrechterhaltung des Betriebs von PCs – wo auch immer Sie gerade arbeiten
- Komfortabler Vor-Ort-Support durch qualifizierte Expertinnen und Experten
- Schneller Zugang zu Teilen und Kontakt zu Expertinnen und Experten<sup>7,8</sup>

## Serviceleistungen

Dieser Service umfasst KI-gestützte prädiktive Erkennung von PC-Problemen und proaktive Warnmeldungen, unterstützt durch die [HP Workforce Experience Plattform](#). IT-Teams können den Zustand von Geräten überwachen und Warnmeldungen zu Geräten empfangen, die ihre Aufmerksamkeit erfordern oder repariert bzw. aktualisiert werden müssen – und das alles über ein einheitliches, zentrales Dashboard. (Einzelheiten dazu, wie die IT Remote- oder Vor-Ort-Support anfordern kann, finden Sie im Folgenden.) Alternativ können Endbenutzerinnen und -benutzer die proaktiven Warnmeldungen als Pop-up-Benachrichtigungen auf ihren Geräten erhalten, über die sie ganz einfach ein Ticket einreichen können. Damit wird ein automatisierter Prozess zur Planung von Remote- und Vor-Ort-Support möglich – wo und wann es für die Endbenutzerinnen und -benutzer am besten passt

Unter anderem können mit diesem Service folgende Geräteprobleme vorhergesagt und gelöst werden:

| MERKMALE                               | BESCHREIBUNG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prädiktive und proaktive Warnmeldungen | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hardwarebestand (einschliesslich Hardwaremodell, Typ, Seriennummer und grundlegenden Garantieinformationen) und Geräteregistrierungsverlauf</li> <li>Kritische Vorfälle bei Festplattenproblemen</li> <li>Hardwarestatus: Weist auf Geräte hin, die bestimmte Leistungskennzahlen nicht erfüllen (z. B. Akkuzustand, Festplattenzustand, thermischer Zustand, kritische BIOS-Updates erforderlich).</li> <li>Erkennung von Lüfterausfällen</li> </ul> |
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Thermischer Zustand und dessen Einstufung</li> <li>Akkuzustand, einschliesslich empfohlener Zeitrahmen für den Akkuaustausch</li> <li>BIOS-Aktualisierungsbenachrichtigungen werden bereitgestellt, um zu identifizieren, welche Geräte proaktiv aktualisiert werden können.</li> <li>Firmware-Aktualisierungen</li> <li>Festplattenzustand</li> </ul>                                                                                                |
| Automatisches Ticketsystem             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Festplattenaustausch</li> <li>Akkuaustausch</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Remote-Diagnose und -Support           | Support rund um die Uhr <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hardware-Support vor Ort               | Ein/e von HP autorisierte/r Vertreter/in wird zur Unterstützung zum Standort des/der Endbenutzer/in entsandt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -SUPPORT

Während Endbenutzer:innen über die Pop-up-Benachrichtigungen auf ihren Geräten Support anfordern und ein automatisches IT-Ticketing nutzen können, haben IT-Administratorinnen und -Administratoren die Möglichkeit, Support für die von ihnen verwalteten Geräte online anzufordern. Die beste Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit HP ist, unter <https://support.hp.com/> ein Konto und im Anschluss digital einen Fall zu erstellen. Nachdem Ihr Fall bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren und den Hardwarefall zu beheben. Vor einem Einsatz vor Ort führt HP eine Remote-Diagnose aus. Hierbei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.

Vorfälle mit Hardware, die der Service abdeckt, können über die Website spezialisierten Agenten bei HP gemeldet werden (gehen Sie zu <https://support.hp.com/>, wählen Sie die Registerkarte „Business Support“ und anschliessend „Create a New Case“ aus). Danach können die Kund:innen ihre Fälle von hier aus verwalten. Bei geöffneten Servicefenstern können die Kund:innen dann HP telefonisch oder im Chat in Bezug auf einen der erstellten Fälle kontaktieren. Ansonsten können sich Kunden/Kundinnen auch telefonisch (ausser an gesetzlichen Feiertagen) an das HP Customer Support Center wenden.<sup>2</sup> Kunden/Kundinnen, die HP direkt telefonisch oder im Chat kontaktieren, werden zu einem unserer Standardagenten durchgestellt, der/die zunächst die verwaltungstechnischen Angaben überprüft, um die Kunden/Kundinnen zu identifizieren und zu überprüfen, ob diese über eine Berechtigung für den Service verfügen. Dieser Alternativweg kann etwas länger in Anspruch nehmen und von Kundenseite aus mehr Bemühungen erfordern, als alle Supporterlebnisse im Internet, die sehr empfehlenswert sind. HP bestätigt den Eingang der Serviceanforderung. Dazu wird die Serviceanforderung protokolliert und dem Fall wird eine ID zugewiesen, die Ihnen dann mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne erbracht werden. Support ist von Montag bis Freitag verfügbar.

## BEVORZUGTER ZUGANG ZU TEILEN UND KONTAKT ZU HP SERVICE-EXPERTEN

---

Kundinnen und Kunden erhalten bevorzugten Zugang zu Teilen und Kontakt zu HP Service-Experten über die unten dargelegten Funktionen. Der bevorzugte Zugang steht zur Verfügung, wenn HP den Service an allen Standorten bereitstellt, an denen MyHPSupport verfügbar ist. Er ist bei Vertriebspartnern, die diesen Service bereitstellen, nicht garantiert. Kundinnen und Kunden können sich direkt an HP wenden.

- Während der Geschäftszeiten Bitte um Rückruf: In ausgewählten Ländern und Sprachen kann die Kundin bzw. der Kunde während der regulären Geschäftszeiten einen Rückruf durch eine HP Support-Expertin bzw. einen HP Support-Experten mit Fallkenntnissen anfordern<sup>27</sup>
- Chat ausserhalb der Geschäftszeiten: HP Support-Expertinnen und -Experten mit Fallkenntnissen stehen in der Landessprache des Kunden zum Chatten zur Verfügung (nachts und am Wochenende mit Englisch als Muttersprache oder in Echtzeitübersetzung).<sup>7</sup>
- Priorisierung der Warteschlange für Fälle: Der Service im Callcenter wird priorisiert und rückt Kundinnen und Kunden, die diesen Service erworben haben, an den Anfang der Warteschlange<sup>7,8</sup>
- Priorisierung bei der Ersatzteillieferung: Bevorzugter Zugang zu Ersatzteilen für Kundinnen und Kunden, die diesen Service erworben haben<sup>8</sup>
- Priorisierung von Aussendienst-/Vor-Ort-Einsatz: Die Zuweisung des Vor-Ort-Service-Einsatz wird für Kundinnen und Kunden, die diesen Service erworben haben, priorisiert<sup>8</sup>

## ZUGRIFF AUF ELEKTRONISCHE SUPPORT-INFORMATIONEN UND -SERVICES

---

Im Rahmen dieses Service bietet HP Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und webbasierten Tools. Dabei erhalten Sie Zugriff auf:

- Bestimmte Leistungsmerkmale, die registrierten Anwender:innen zur Verfügung gestellt werden. Dazu zählen das Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen zur Hardware sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzer:innen.
- Erweiterte webbasierte Suchvorgänge nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.
- Ein webbasiertes Tool zur direkten Einsendung von Fragen an HP (gehen Sie zu <https://support.hp.com> und wählen Sie die Registerkarte „Business Support“). Das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung per Vorauswahl, durch die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weitergeleitet wird. Es ermöglicht auch die Anzeige des Status jeder eingereichten Support- oder Serviceanforderung und die weitere Interaktion damit.
- Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Support-Fragen finden und sich an Support-Foren beteiligen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

## HARDWARE-SUPPORT VOR ORT

---

Bei Hardwarefällen, die sich nicht remote beheben lassen, leistet ein(e) autorisierte(r) Techniker(in) Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der betroffenen Hardware einschliesslich eventuell verfügbarer und empfohlener technischer Verbesserungen wiederherzustellen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, statt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

HP Firmware-Updates sind für Kundinnen und Kunden mit einem gültigen Vertrag verfügbar, der sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt. Im Rahmen dieses Service sind Sie für den Download, die Installation und die Verwendung von Firmware-Updates für abgedeckte Produkte berechtigt. Dabei gelten die Lizenz einschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP kann in Verbindung mit dem Vor-Ort-Hardware-Support Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

HP-Technikerinnen und -Techniker erbringen nach ihrem Eintreffen den Service vor Ort, bis die Produkte repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei entsprechender Verfügbarkeit unverzüglich wieder aufgenommen.

- Problembehebung bei Ausfall: Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht von der Kundin bzw. nicht vom Kunden zu installierende Firmware-Updates für die abgedeckte Hardware installieren, die erforderlich sind, um die Funktionsfähigkeit der abgedeckten Produkte wiederherzustellen oder um die Fähigkeit zum Support durch HP zu wahren.
- Problembehebung auf Anfrage: Auf Wunsch kann HP wichtige, nicht durch die Kundin bzw. den Kunden zu installierende Firmware-Updates installieren, die von der HP Produktabteilung zur unverzüglichen Installation auf abgedeckten Hardware-Produkten empfohlen werden.

Sie müssen über die entsprechenden Lizenzen für eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Services abgedeckt ist, rechtmässig erworben haben. HP benötigt möglicherweise eine Service-Level-Analyse der abgedeckten Produkte. In diesem Fall wird sich ein von HP autorisierter Händler mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Durchführung der Service-Level-Analyse zu arrangieren. Während dieser Analyse sammelt HP wichtige Informationen zur Systemkonfiguration, die es den HP Techniker:innen ermöglichen, potenzielle zukünftige Hardwareprobleme zu überwachen und zu beheben und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchzuführen. Die Service-Level-Analyse kann nach alleinigem Ermessen von HP über Remote-Systemzugriff, mithilfe von Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

VOR-ORT-REAKTIONSZEIT

Bei Vorfällen mit abgedeckter Hardware, die sich nicht aus der Ferne beheben lassen, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen innerhalb der Vor-Ort-Reaktionszeit (d. h. am dritten Abdeckungstag, am nächsten Abdeckungstag oder innerhalb von vier Stunden) Massnahmen für ein Eingreifen vor Ort. Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der ersten Fallmeldung und deren Bestätigung durch HP und endet, wenn der von HP autorisierte Technikerin bzw. der von HP autorisierte Techniker am Standort ankommt oder wenn HP für den gemeldeten Fall ein Eingreifen vor Ort aktuell nicht für erforderlich hält. Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist.

SERVICE-LEVEL

Es sind nicht alle Service-Level für alle Produkte verfügbar. Das Service-Level ist in Ihrer Dokumentation angegeben. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit und Abdeckung eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

| SERVICE-LEVEL         | DEFINITION                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vor-Ort-Reaktionszeit | Nachdem Ihre Fallmeldung bestätigt ist und ein Termin für den Vor-Ort-Support vereinbart wurde, reagiert ein(e) HP Techniker:in vor Ort auf Ihre Serviceanforderung.                                                                                                              |
| Vor-Ort-Reparaturzeit | HP ergreift in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Massnahmen, um die abgedeckte Hardware innerhalb einer bestimmten Zeit nach dem Abschicken der ersten Service-Anforderung an das HP Solution Center in einen funktionsfähigen Betriebsstand zurückzusetzen. |

ESKALATIONSMANAGEMENT

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 Mitarbeiter:innen mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

BEENDIGUNG DER ARBEITEN

Reparaturarbeiten gelten als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ersetzt wurde. HP haftet für nicht bei Datenverlust. Für die Implementation geeigneter Verfahren zur Datensicherung sind Sie selbst verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung auf korrekte Funktion erfolgen. Es obliegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es obliegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, ob das Produkt dauerhaft ausgetauscht wird, um auf diese Weise die Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Zum Abschluss der Arbeiten kann eine Reparatur des Geräts ausserhalb des Standorts erforderlich sein, wenn es nicht vor Ort diagnostiziert und repariert werden kann. HP bestimmt nach eigenem Ermessen die Notwendigkeit einer Reparatur ausserhalb des Standorts.

Abdeckung

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP PCs – einschliesslich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher. Dies gilt auch für angeschlossenes Zubehör der Marke HP, das in der Originalverpackung des PCs enthalten ist, wie z. B. eine kabelgebundene Maus, eine kabelgebundene Tastatur oder ein Netzteil, umfasst aber keine externen HP Monitore. Bei All-in-One Geräten wird der Bildschirm nicht als separater, externer Monitor gewertet. Ein zweiter Monitor, der an ein All-in-One Gerät angeschlossen ist, wird allerdings nicht durch dieses HP Care Pack abgedeckt. Docking-Stationen sind abgedeckt, wenn das Notebook, die Docking-Station und das HP Care Pack zur gleichen Zeit und auf der gleichen Bestellung oder Kundenrechnung erworben werden.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleissteile (z. B. herausnehmbare Medien, von Kund:innen auszutauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs und sonstige Verbrauchsmaterialien), Wartungsaufgaben, die den Benutzer:innen obliegen sowie Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile HP Commercial PCs sind bis zum Garantiezeitraum des HP Hardwareprodukts oder 1.000 Ladezyklen abgedeckt, je nachdem, was zuerst eintritt.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. HP wird Ihnen diesbezüglich Ersatzmöglichkeiten empfehlen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

Mitwirkungspflicht der Kundinnen und Kunden

Für die nachstehend beschriebene Aktivierung des Service auf den Geräten sind die Kundinnen und Kunden verantwortlich.

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geräte der 11. Generation (manche Gen10-Geräte) und Geräte zukünftiger Generation, die nach 2024 auf den Markt gekommen sind | Bei Geräten ab 2024 wird der HP Services Scan (HPSS) im HP Standard-Image vorinstalliert. Der HPSS überprüft regelmässig, ob eine Berechtigung für den Service auf dem Gerät vorliegt. Liegt diese vor, wird automatisch der HP Insights Agent heruntergeladen, der eine optimale Funktion dieser Geräte und Pop-up-Benachrichtigungen auf den Geräten der Endbenutzerinnen und -benutzer ermöglicht. Zur Erzielung einsatzbereiter Images für Kund:innen bzw. Unternehmen laden die Geräte den HPSS im Rahmen des Windows Update Prozesses herunter. HP Chromebooks mit Chrome OS und HP RPOS-Geräte (Retail Point-of-Sale PCs) erfordern ein Dashboard, um proaktive Servicewarnungen anzuzeigen und Service-Tickets zu erstellen. Es ist keine Option zum Senden der Warnungen über diese Geräte an die Endbenutzerin bzw. den Endbenutzer vorhanden. Zur Verwendung dieses Dashboards auf HP Chromebooks ist eine einmalige Integration der Google Admin Console mit dem Dashboard erforderlich. Einzelheiten zu der hier angegebenen Integration finden Sie in diesem Referenzhandbuch. Um den Service im RPOS-System zu aktivieren, muss ein separates HP Notebook- oder Desktop-Gerät zugewiesen werden, auf dem das Dashboard zur Verwaltung von Warnungen und zum Erstellen von Service-Tickets gehostet wird. Zur Aktivierung des Service im RPOS-System, siehe RPOS-Referenzhandbuch. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gen10-Geräte | Für diese Geräte wird der HP Services Scan (HPSS) über den Windows Update Prozess heruntergeladen. Der HPSS überprüft regelmässig, ob eine Berechtigung für den Service auf dem Gerät vorliegt. Liegt diese vor, wird automatisch der HP Insights Agent heruntergeladen, der eine optimale Funktion dieser Geräte und Pop-up-Benachrichtigungen auf den Geräten der Endbenutzerinnen und -benutzer ermöglicht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Gen9-Geräte  | Für diese Geräte wird der HP Services Scan (HPSS) über den Windows Update Prozess heruntergeladen. Auf dem Gerät muss eine Endbenutzereinwilligung vorhanden sein, damit der HPSS regelmässig die Berechtigungen auf dem Gerät überprüfen und automatisch die Software für den Service herunterladen kann. Diese kann über den Einwilligungsbildschirm im OOBE-Prozess (Out-of-Box Experience) erteilt werden. Nach dem Erteilen der Einwilligung überprüft HPSS, ob die Berechtigung für den Service auf dem Gerät vorliegt. Liegt diese vor, wird automatisch der HP Insights Agent heruntergeladen, der eine optimale Funktion dieser Geräte und Pop-up-Benachrichtigungen auf den Geräten der Endbenutzer:innen ermöglicht. |

HP behält sich das Recht vor, 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.

Falls die Kundin ihren bzw. der Kunde seinen im Folgenden aufgeführten Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, sind weder HP noch die autorisierten HP Serviceanbieter verpflichtet, die beschriebenen Services zu erbringen.

Die Kundin bzw. der Kunde oder die von HP autorisierte Vertreterin bzw. der von HP autorisierte Vertreter muss die für den Support vorgesehene Hardware innerhalb von zehn Tagen nach Erwerb des Service registrieren lassen. Dabei sind die Registrierungshinweise im Care Pack oder in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument bzw. die sonstigen diesbezüglichen Hinweise von HP zu befolgen. Folgen Sie den Schritten im [Onboarding-Kurzleitfaden](#), um sicherzustellen, dass die Geräte auf potenzielle Probleme überwacht werden.

Auf den Kundengeräten darf nur Windows 10 1703 oder höher, Pro, Enterprise oder Education Edition ausgeführt werden; Windows 10 Home-Editionen werden von diesem Service nicht unterstützt.

Auf Verlangen muss die Kundin bzw. der Kunde HP bei Aktivitäten zur Remote-Problembhebung unterstützen. Die Kundin bzw. der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln.
- Durchführung von Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme. Auf Anforderung von HP muss die Kundin bzw. der Kunde dem defekten Produkt Ausdrucke beifügen, die die Ergebnisse aller zuvor durchgeführten Selbsttests beschreiben.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.

Die Kundin bzw. der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten auf dem defekten Produkt gelöscht werden, bevor die Reparatur- oder Austauschvorgänge beginnen. HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die auf dem eingesendeten Produkt gespeichert sind.

Zugriffs- und Onboarding-Anforderungen für die Workforce Experience Plattform sind wie folgt:

- Verwendung von Persistence auf Geräten, auf denen dieser Service werkseitig aktiviert wurde.
- Akzeptieren der Nutzungsbedingungen für den Softwareclient auf Ihren Geräten.
- Automatisches oder manuelles Registrieren von Geräten anhand der Anweisungen von HP.
- Senden einer Anforderung zum Hinzufügen oder Entfernen von verwalteten Geräten und Benutzern.
- Sicherstellen der Einhaltung der Lizenzbestimmungen für Softwareanwendungen.
- Beheben häufiger Probleme beim Endbenutzer-Support vor der Weiterleitung an den HP Support.
- Zurücksetzen von Betriebssystem-Updates bei Auftreten eines Fehlers.
- Autorisieren von Partnern für den Zugriff auf oder die Verwaltung des Kontos (bei Bedarf).

Auf den von HP verwalteten Geräten wird ein Softwareclient installiert, der Informationen zum Gerät erfasst. Dateien und Inhalte werden dabei nicht erfasst. Es werden Angaben zur Geräte-Seriennummer erfasst, um das Gerät in den internen Systemen von HP zu identifizieren und die Problembehebung zu unterstützen. Folgende Arten von Daten werden im Rahmen dieses Service nicht erhoben:

- Demografische Informationen (mit Ausnahmen von Land oder Sprachvorgaben)
- Finanzielle Kontoinformationen, Kredit- oder Debitkartennummern, kreditbezogene Informationen oder Zahlungsdaten
- Social-Media- oder Web-Browsing-Informationen
- Behördlich ausgegebene Identitätsnachweise wie Sozialversicherungsnummern oder amtliche Ausweisinformationen
- Gesundheitsinformationen
- Sensible Daten wie ethnische Herkunft, politische Ansichten, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheitsdaten, sexuelle Orientierung und genetische Daten; Die gesammelten Daten werden in einem sicheren Cloud-Repository gespeichert.

Die gesammelten Daten werden in einem sicheren Cloud-Repository gespeichert. Die Kundin bzw. der Kunde akzeptiert, dass HP diese Informationen im Rahmen der Erbringung dieses Service sammelt. Wenn die Kundin bzw. der Kunde diese Informationen HP nicht bereitstellen möchte, wird der Service nicht wie vorgesehen erbracht.

---

## Ausschlüsse

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie anfordern oder verlangen
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung bei netzwerkbezogenen Problemen
- Services, die erforderlich sind, weil versäumt wurde, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil die von HP empfohlenen Massnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht durchgeführt wurden
- Services, die aufgrund unsachgemässer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren oder zu ändern, erforderlich sind
- Services, die von nicht autorisierten oder nicht zertifizierten Dienstleistern durchgeführt werden
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden

---

## Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer

Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder ihre maximale Nutzungsdauer gemäss der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden im Rahmen dieses Service nicht bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht.

# Erweiterungsoptionen zur erweiterten Abdeckung

Ergänzen Sie Ihren Support um kundenspezifische Optionen, um Ihre mobilen Mitarbeitenden an beliebigen Arbeitsorten zu unterstützen

## AKKUAUSTAUSCH

---

Der Service „Akkuaustausch“<sup>2,3</sup> bietet Ihnen zwei komfortable Möglichkeiten zum Austausch fehlerhafter Akkus – den Vor-Ort- oder den Fernaustausch des Akkus. Bei beiden Optionen wird ein Austauschakku bereitgestellt, wenn festgestellt wird, dass der beim Kauf vorhandene Originalakku infolge eines Material- oder Verarbeitungsfehlers defekt geworden ist oder eine verminderte Ladekapazität von unter 50 % aufweist. Im [Datenblatt Akkuaustausch](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service Akkuaustausch.

## EINBEHALTUNG DEFEKTER MEDIEN

---

Ergänzen Sie die Option „Einbehaltung defekter Medien“, damit Ihr Unternehmen die Kontrolle über defekte Festplatten behält und so das Risiko verringert, dass vertrauliche Daten kompromittiert werden.<sup>2,3,4</sup> Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerkskomponenten, die Sie wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht abgeben wollen, zurückbehalten. Die Service „Einbehaltung defekter Medien“ muss alle serviceberechtigten Laufwerke des Systems umfassen. Im [Datenblatt „Einbehaltung defekter Medien“](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service „Einbehaltung defekter Medien“.

## TRAVEL SUPPORT

---

Stellen Sie in über 90 Ländern weltweit Geräte-Support bereit, wenn Ihre Mitarbeiter:innen auf Geschäftsreisen unterwegs sind.<sup>2,3</sup> Im [Datenblatt „Travel Support“](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service „Travel Support“.

## OUT-OF-BAND-DIAGNOSE UND -BEHEBUNG

---

Verringern Sie die Frustration für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die IT durch eine fortschrittliche Remote-Diagnoseerstellung und -Behebung von PC-Problemen, bei denen das Gerät traditionell in den Händen der IT-Abteilung sein musste. Mit der Out-of-Band-Technologie setzt HP einen getrennten, unabhängigen Out-of-Band-Prozessor ein, der tief gehenden Zugriff auf die PC-Firmware gestattet, selbst bei einem Ausfall des Betriebssystems und wenn der PC nicht starten kann.<sup>9</sup> Weitere Details und Ausnahmen im Hinblick auf diesen Service finden Sie im [Datenblatt Out-of-Band-Diagnose und Behebung](#).

## PERIPHERAL CARE PACK

---

Erweitern Sie Ihre Abdeckung zur kompletten Unterstützung Ihrer Produktivitäts-Tools auf bis zu sechs Zubehörgeräte für Ihren PC.<sup>3,5</sup> Wenn Sie das HP Peripheral Care Pack erworben haben, decken die Peripheral Services die Basiseinheit für diesen Service sowie bis zu sechs von HP unterstützte Peripheriegeräte ab, die an die Basiseinheit angeschlossen sind, darunter beispielsweise maximal zwei externe Monitore, Docking-Stationen, Wireless-Mäuse, Wireless-Tastaturen und HP Kopfhörer. Für eine Abdeckung durch das Peripheral Care Pack müssen die Peripheriegeräte gleichzeitig mit dem Basiscomputer erworben werden.

# Es gelten die Geschäftsbedingungen.

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen Care Pack Geschäftsbedingungen.

## Weitere Informationen

erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder einen Fachhändler bzw. unter <https://hp.com/support-services>.



1. Das aktualisierte Hardware-Support-Serviceportfolio ist für ausgewählte kommerzielle HP-PCs (Desktops, Notebooks, Workstations, mobile Workstations, Chromebooks und RPOS) verfügbar. Die Hardware-Support-Services sind zum Zeitpunkt des Gerätekaufs verfügbar. Die Servicelevel 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 möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Details finden Sie unter [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc). Die Merkmale der Servicepakete können sich je nach Standort oder Hardwareplattform unterscheiden.
2. Die Servicelevel und Reaktionszeiten können je nach geografischem Standort variieren.
3. Separat oder als zusätzliche Option erhältlich. Der Schutz vor versehentlichen Schäden muss zum Zeitpunkt des Gerätekaufs erworben werden. Der Erwerb weiterer Care Packs muss innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen ab Kaufdatum erfolgen. HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder der Kundin/dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Die Kundin bzw. der Kunde kann möglicherweise gemäss länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die HP Herstellergarantie Ihres HP Produkts unberührt.
4. Beim Erwerb des Service Einbehaltung defekter Medien werden die defekten Laufwerke von den Kund:innen zurückbehalten.
5. Der Service ist auf kommerziellen Desktop-PCs, Workstations, mobilen Workstations und ausgewählten Notebooks verfügbar.
6. HP Premium Support (Vor-Ort-Support mit vorausschauender Problemerkennung und Warnmeldungen nur für PCs) oder HP Premium+ Support (Vor-Ort-Support mit vorausschauender Problemerkennung, Warnmeldungen und bevorzugtem Zugriff nur für PCs) ist ein HP Insights-Agent für Windows, Mac und Android erforderlich, der unter <https://workforceexperience.hp.com/software> heruntergeladen werden kann. Der Agent erfasst Telemetrie- und Analytikdaten in Verbindung mit in die Workforce Experience-Plattform integrierten Geräten sowie Anwendungen und wird nicht als eigenständiger Service angeboten. Internetzugang ist erforderlich. HP erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 sowie SOC2 Typ II zertifiziert.
7. Erfordert das Erstellen eines Falles unter [MyHPSupport.com](https://myhpsupport.com).
8. Beim bevorzugten Support wird im Fall von Ressourcen- oder Teilebeschränkungen eine Platzierung in der Warteschlange vor Garantie- und anderen Transaktionsservicekunden bereitgestellt.
9. Die Out-of-Band-Diagnose und -Fehlerbehebung ist in Nordamerika (einschliesslich USA und Kanada) und der EU als HP Care Pack für ausgewählte kommerzielle HP-Plattformen verfügbar, die Intel® vPro®- und Intel® AMT-kompatibel sind und Anspruch auf HP Essential Support (Vor-Ort-Support mit optionalen Einblicken in den Gerätezustand nur für PCs) haben. HP Premium Support (Vor-Ort-Support mit vorausschauender Problemerkennung und Warnmeldungen nur für PCs) oder HP Premium+ Support (Vor-Ort-Support mit vorausschauender Problemerkennung, Warnmeldungen und bevorzugtem Zugriff nur für PCs). Die Servicelevel 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 möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Details finden Sie unter [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder der Kundin/dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Die Kundin bzw. der Kunde kann möglicherweise gemäss länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die HP Herstellergarantie Ihres HP Produkts unberührt.