

HP Vor-Ort-Hardwaresupport Service

HP Care Pack



Servicevorteile

- Verbesserte Produktverfügbarkeit
- Flexibilität bei der Erfüllung bestimmter Serviceanforderungen
- Bequemer Vor-Ort-Support durch qualifizierte Experten

Service-Highlights

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte
- Auswahl von Abdeckungsfenstern und Reaktionszeiten
- Zugriff auf elektronische Support-Informationen und -Services

Service-Übersicht

HP Vor-Ort-Hardwaresupport Service bietet Remote- und Vor-Ort-Support für unter die Garantiebedingungen fallende Hardware zur Verbesserung der Produktverfügbarkeit. Entscheiden Sie sich flexibel für eine der Service-Level-Optionen und wählen Sie zwischen verschiedenen Kombinationen aus Reaktionszeit mit Vor-Ort-Service. Auf diese Weise können Sie den Service präzise an Ihre jeweiligen Anforderungen anpassen. Service-Level-Optionen mit Call-to-Repair bieten Zugang zu Supportspezialisten, die schnell mit der Fehlerbehebung des Systems beginnen, um Ihre Hardware innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens wieder in den Betriebszustand zu versetzen. Die Service-Level-Optionen können Solution Coverage umfassen, die den PC selbst und bis zu sechs zusätzliche Peripheriegeräte beinhalten. Dazu gehört die Abdeckung von bis zu zwei separaten Monitoren, Docking-Stationen, Tastaturen, Kopfhörern und PC-Mäusen.

Funktionen und Spezifikationen

Proaktive Wartung

Print: Unsere Care Packs enthalten die Software „HP Print and Scan Doctor“ für Windows und Mac, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/printscandocctor> Diese Software wird Ihnen helfen, Probleme bei Ihrem Drucker zu erkennen. In der Care Pack Dienstleistung sind die Long Life Consumables (LLCs) nicht enthalten, falls sie nicht Bestand Ihres gekauften Care Packs sind.

Personal System: Unsere Care Packs enthalten den HP Support Assistant, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/hp-support-assistant>

Remote-Problemdiagnose und -Support

Nachdem Ihre Anfrage bei HP eingegangen und bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren, geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und den Vorfall zu beheben. Vor einem Einsatz vor Ort kann HP eine Remote-Diagnose durchführen. Hierbei werden elektronische Remote-Support-Lösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembearbeitung zu ermöglichen. Im Rahmen eines gültigen Service-Vertrags leistet HP telefonische Unterstützung für durch den Kunden installierbare Firmware sowie im Hinblick auf Komponenten für Reparaturen durch den Kunden (Customer Self Repair, CSR). Unabhängig von Ihrem Gültigkeitszeitraum der Garantie können Vorfälle mit abgedeckter Hardware je nach lokaler Verfügbarkeit per Telefon oder über die Website an HP gemeldet werden. Dies ist auch rund um die Uhr als automatisiertes Equipment Reporting Event über die HP Lösung für elektronischen Remote-Support möglich. HP bestätigt den Empfang der Service-Anfrage durch Eröffnung eines Vorfalls und Zuweisung einer Vorfalls-ID, die Ihnen mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

Hardware-Support vor Ort

Bei Hardwarefehlern, die nicht remote zu lösen sind, leistet ein autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der betroffenen Hardwareprodukte wiederherzustellen. Parallel zum Vor-Ort-Support kann HP bestimmte Produkte, darunter Peripheriegeräte wie Docking-Stationen, Monitore, Tastaturen, Kopfhörer und PC-Mäuse, auch ersetzen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzen Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Die Mitarbeiter erbringen nach Eintreffen den Service nach eigenem Ermessen vor Ort oder aus der Ferne, 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.

Funktionen und Spezifikationen (Fortsetzung)

- Problembehebung bei Ausfall: Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht vom Kunden bzw. nicht von der Kundin zu installierende Firmware-Updates für abgedeckte Hardwareprodukte 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 den Kunden zu installierende Firmware-Updates installieren, die von der HP Produktabteilung zur unverzüglichen Installation auf abgedeckten Hardware-Produkten empfohlen werden.

Ersatzteile und Materialien

HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit der abgedeckten Produkte oder Lösungen benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzen Teile gehen in das Eigentum von HP über. Wenn Sie ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen Sie den Listenpreis für das Ersatzteil bezahlen.

Zubehör und Verbrauchsmaterialien werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt. Für Zubehör und Verbrauchsmaterialien gelten die Standard-Garantiebedingungen. Die Reparatur oder der Austausch von Zubehör oder Verbrauchsmaterialien liegt in Ihrer Verantwortung. Es gelten möglicherweise gewisse Ausnahmen. Wenden Sie sich an HP, um mehr zu erfahren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Abdeckung“ auf Seite 6.

Firmware-Updates für bestimmte Produkte

HP Firmware-Updates sind für 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-Hardwaresupport Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

Optionale Services

- Schutz bei Unfallschäden: Bestimmte Service-Levels können für serviceberechtigte Hardwareprodukte den Schutz gegen versehentliche Schäden beinhalten. Beim Solution Care Pack erstreckt sich die ADP-Abdeckung nur auf die Basiseinheit der Konfiguration oder Lösung und nicht auf die Peripheriegeräte. Als versehentlicher Schaden 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 entsteht. Beispiele hierfür sind Schäden durch das versehentliche Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in das Gerät, Beschädigungen durch Stürze, Überspannungsschäden oder beschädigte LCD-Displays und Teile. Es gelten möglicherweise länderspezifische Beschränkungen; bitte informieren Sie sich bei Ihrem HP Ansprechpartner.
- Verbleib defekter Datenträger beim Kunden: Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerkskomponenten, die Sie wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht abgeben wollen, zurück behalten. Die Option muss alle serviceberechtigten Laufwerke des Systems umfassen.
- Call-to-Repair: Für bestimmte qualifizierte Produkte kann statt einer Vor-Ort-Reaktionszeit auch ein Call-to-Repair-Zeitraum gewählt werden. Bei schwerwiegenden Problemen mit abgedeckten Produkten, die sich aus der Ferne nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beheben lassen, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um den Betriebszustand der abgedeckten Hardware innerhalb der festgelegten Reaktionszeit nach Eingang der Service-Anforderung im HP Solution Center zu lösen. Call-to-Repair ist nicht in allen Regionen verfügbar. Nähere Angaben erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.
- Verbessertes Ersatzteilmanagement: Um Call-to-Repair-Zeiträume einhalten zu können, hält HP einen Bestand an kritischen Ersatzteilen aufrecht, die in einer von HP bestimmten Einrichtung gelagert werden. Durch die Verwaltung dieser Ersatzteile kann eine bessere Verfügbarkeit für die von HP autorisierten Händler gewährleisten werden, die auf qualifizierte Support-Anfragen reagieren müssen. Das verbesserte Ersatzteilmanagement ist in bestimmten, optionalen Call-to-Repair-Zeiträumen enthalten.



Funktionen und Spezifikationen (Fortsetzung)

- Reine Desktop-/Workstation-/Mobile Workstation-/Thin Client-/Notebook-Abdeckung: Für qualifizierte PC-Produkte können Sie sich für die reine Abdeckung von Desktops, Workstations, Mobile Workstations, Thin Clients bzw. Notebooks entscheiden. HP Care Packs mit dieser Abdeckungsbeschränkung gelten nicht für externe Monitore oder Zubehör, die nicht mit dem Produkt erworben werden und nicht in der Originalverpackung des Produkts enthalten sind.
- Maintenance Kit Replacement: Ein von HP geschulter Techniker reist an Ihren Standort, leistet dort die entsprechenden Arbeiten, einschließlich der für Austausch des Maintenance Kit benötigten Teile und Materialien, und reinigt den Drucker. Der Drucker muss ordnungsgemäß funktionieren, damit das Kit installiert werden kann. HP kann wiederaufbereitete Teile verwenden, die funktionell neuwertig sind. Die ersetzen Teile gehen in das Eigentum von HP über. Die Reparatur gilt als durchgeführt, sobald der Techniker den Maintenance Kit ausgetauscht und eine Testseite erfolgreich gedruckt hat.

Service-Details

Abdeckungsfenster

Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne erbracht werden. Bei Problemen mit dem abgedeckten Hauptgerät wird ein autorisierter Vertreter von HP innerhalb des Abdeckungsfensters vor Ort erscheinen bzw. bei Problemen mit Peripheriegeräten entsprechende Remote-Verfahren einsetzen, um nach Eingang und Bestätigung einer Anfrage durch HP innerhalb des vereinbarten Reaktionsintervalls mit der Hardware-Wartung zu beginnen. Fälle, die außerhalb des Abdeckungsfensters gemeldet werden, werden zum Zeitpunkt des Eingangs erfasst, am nächsten Abdeckungstag bestätigt und innerhalb des entsprechenden Reaktionsintervalls bearbeitet.

Alle Abdeckungsfenster verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

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 nächsten Abdeckungstag oder innerhalb von vier Stunden) Maßnahmen für ein Eingreifen vor Ort. Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang des ersten Anrufs und dessen Bestätigung durch HP und endet, wenn der von HP autorisierte Techniker an Ihrem Standort ankommt oder wenn HP für den gemeldeten Vorfall ein Eingreifen vor Ort aktuell nicht für erforderlich hält. Im Rahmen der Solution Care Pack Services werden alle Peripheriegeräte (Monitore, Tastaturen, PC-Mäuse, Docking-Stationen, Kopfhörer usw.) je nach den Umständen aus der Ferne repariert oder ersetzt. Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist.

Service-Details (Fortsetzung)

Optionen für Service-Level

Es sind nicht alle Service-Level-Optionen für alle Produkte verfügbar. Ihre gewählten Service-Level-Optionen werden in Ihren Vertragsdokumenten dargelegt. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit und Abdeckung eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Optionen für Service-Level	Abdeckungsfenster
Übliche Geschäftstage	Fünf Tage pro Woche (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen)
Erweiterte Abdeckung für zusätzliche Tage	<p>Das Abdeckungsfenster wird erweitert, indem die ausgewählten zusätzlichen Wochentage wie folgt auf ausgewählte Abdeckungszeiten gelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samstage (Feiertage ausgenommen) • Sonntage (nur bei für Samstagen und Feiertagen gebuchtem Service) • Feiertage, falls diese auf einen Wochentag fallen, der sonst durch die ausgewählte Servicezeit abgedeckt wäre
Übliche Geschäftszeiten	Neun Stunden pro Tag (8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Ortszeit)
Erweiterte Abdeckung für zusätzliche Stunden	<p>Die Servicezeiten werden um vom Kunden festgelegte Stunden erweitert, um zusätzliche Stunden vor oder nach der ausgewählten Servicezeit abzudecken. Bei dieser Erweiterung können die ausgewählten Stunden für die Abdeckung wie folgt auf ausgewählte Tage gelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zehn Stunden pro Tag (8:00 Uhr bis 18:00 Uhr Ortszeit) • 13 Stunden pro Tag (8:00 Uhr bis 21:00 Uhr Ortszeit) • 16 Stunden pro Tag (8:00 Uhr bis 00:00 Uhr Ortszeit) • Rund um die Uhr verfügbar
Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten	<p>Ein von HP autorisierter Techniker trifft während der Servicezeit an Ihrem Standort ein, um innerhalb des festgelegten Zeitraums, nachdem der Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware zu beginnen.</p>
Vor-Ort-Reaktionszeit von 1 Stunde	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb 1 Stunde
Vor-Ort-Reaktionszeit von 2 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb von 2 Stunden
Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden
Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb des nächsten Servicetags
Vor-Ort-Reaktionszeit am zweiten Tag	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb des zweiten Servicetags
Vor-Ort-Reaktionszeit am dritten Tag	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb des dritten Servicetags
Vor-Ort-Reaktionszeit am fünften Tag	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb des fünften Servicetags
Optionen für die Reparatur vor Ort	<p>HP ergreift in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um die abgedeckte Hardware innerhalb eines bestimmten Zeitfensters nach Eingang der Service-Anforderung im HP Solution Center in einen funktionsfähigen Betriebsstand zurückzusetzen.</p>
Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden	Reparatur innerhalb von 6 Stunden nach Protokollierung der Service-Anfrage
Call-to-Repair innerhalb von 8 Stunden	Reparatur innerhalb von 8 Stunden nach Protokollierung der Service-Anfrage
Call-to-Repair innerhalb von 24 Stunden	Reparatur innerhalb von 24 Stunden nach Protokollierung der Service-Anfrage

Zusätzliche Service Level Agreements (SLAs) sind per Vertrag erhältlich.

Service-Details (Fortsetzung)

Call-to-Repair

Der Call-to-Repair-Zeitraum bezieht sich auf den Zeitraum, der mit Protokollierung der Service-Anfrage im HP Solution Center beginnt und mit der Feststellung durch HP endet, dass die Hardware repariert ist. Call-to-Repair-Zeiträume werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist. Weitere Einzelheiten zu den für Ihre Region verfügbaren Call-to-Repair-Zeiten erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner. Alle Call-to-Repair-Zeiträume verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit.

Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselfstest 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. Die ersetzen Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

Ab Kauf- und Registrierungsdatum dieses Service kann es bis zu 60 Tage dauern, bis er eingerichtet ist und die von HP als erforderlich betrachteten Service-Level-Analysen sowie Verfahren und Ersatzteilplanung durchgeführt wurden, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum für Hardware in Kraft tritt. Während dieser 60 Tage bietet HP im Falle einer erforderlichen Service-Level-Analyse einen Vor-Ort-Service mit einer je nach Verfügbarkeit von Teilen und Ressourcen möglichst kurzen Reaktionszeit. Die Reaktionszeiten können je nach Standort variieren.

Außerhalb des Landes, für das das HP Call-to-Repair Care Pack erworben wurde, wird die Abdeckung nicht unterstützt.

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 Mitarbeitende mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

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 Benutzern 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 Benutzern.
- Erweiterte Web-basierte Suchen nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.
- Ein Web-basiertes Tool für eine direkte Weiterleitung von Fragen an HP. 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 Service-Anfrage, einschließlich der per Telefon eingereichten Fälle.
- 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.

Service-Details (Fortsetzung)

Lösung für elektronischen Remote-Support

Für serviceberechtigte Produkte bietet die HP Lösung für elektronischen Remote-Support zuverlässige Funktionen für Fehlerbehebung 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. Über den Remote-Systemzugriff kann der HP Support-Mitarbeitende möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben. HP Support-Mitarbeiter werden den Remote-Systemzugriff nur mit Ihrer Genehmigung nutzen.

Beendigung der Arbeiten

Reparaturarbeiten gelten als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ersetzt wurde. HP haftet nicht für jeglichen Datenverlust, sondern Sie sind für die Implementierung geeigneter Sicherungsverfahren verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselfstest 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. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzen Produkte gehen in das Eigentum von HP über. 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 und optische Laufwerke. 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.

HP Care Pack Services mit dieser Abdeckungsbeschränkung gelten nicht für externe 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.

Wenn Sie das HP Solution Care Pack erworben haben, decken die Lösungsservices die Basiseinheit für diesen Service sowie bis zu 6 von HP unterstützte Peripheriegeräte ab, die an die Basiseinheit angeschlossen sind, darunter beispielsweise maximal 2 externe Monitore, Docking-Stationen, Wireless-Mäuse, Wireless-Tastaturen und HP Kopfhörer. Für eine Abdeckung durch das Solution Care Pack müssen die Peripheriegeräte gleichzeitig mit dem Basiscomputer erworben werden.

HP Dockingstationen oder Port-Replikatoren sind nur innerhalb des Landes abgedeckt, in dem das HP Care Pack gekauft wurde.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, vom Kunden auszutauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs und sonstige Verbrauchsmaterialien), Wartungsaufgaben, die den Benutzer:innen obliegen sowie Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile kommerzielle HP PCs sind bis zu drei Jahre lang abgedeckt. Suchen Sie nach „Understanding Battery Warranties for Business Notebooks“ auf hp.com, um Näheres zu erfahren.

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 zu höheren Kosten führen. HP wird Ihnen diesbezüglich Ersatzmöglichkeiten empfehlen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

Service-Details (Fortsetzung)

Voraussetzungen

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-Analysis zu arrangieren. Während dieser Analyse sammelt HP wichtige Informationen zur Systemkonfiguration, die es den HP Technikern 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 vor Ort, über Remote-Systemzugriff, mithilfe von Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

Die Durchführung von Audits und Prozessen, die für Call-to-Repair-Maßnahmen abgeschlossen sein müssen, kann bis zu sechzig Tage dauern. Erst danach greift der Call-to-Repair-Zeitraum.

Es wird eine Überprüfung auf Qualifizierung für Call-to-Repair durchgeführt. Vor der Überprüfung müssen Sie HP gegenüber alle erforderlichen Abdeckungsstandorte nennen.

HP behält sich 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 Hardware-Support empfiehlt Ihnen HP dringend die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote-Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Erbringung des Service zu ermöglichen. Für Call-to-Repair-Zeiträume für Hardware ist die HP Remote Support-Lösung erforderlich. Wenn die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert wird, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet. Zusätzliche Gebühren werden für die Vor-Ort-Installation von nicht durch den Kunden zu installierender Firmware erhoben, wenn die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht eingesetzt wird.

Mitwirkungspflicht des Kunden/der Kundin

Print: Bitte wenden Sie die Software „HP Print and Scan Doctor“ regelmäßig an, aber mindestens alle 2 Monate. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/printscandoctor>

Personal Systems: Bitte wenden Sie die Software „HP Support Assistent“ regelmäßig an, unsere Empfehlung lautet hier alle 2 Monate. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/hp-support-assistant>

Wenn bestimmte Verantwortlichkeiten des Kunden nicht erfüllt werden, ist HP (i) nicht verpflichtet, die Services wie beschrieben zu liefern, oder wird HP (ii) diese Services auf Ihre Kosten zu den üblichen Zeit- und Materialkosten durchführen.

Falls von HP verlangt, sind Sie oder der von HP autorisierte Partner dafür verantwortlich, das entsprechende Hardwareprodukt binnen zehn Tagen nach dem Kauf dieser Services mithilfe der Registrierungsanweisungen im HP Care Pack, den von HP zur Verfügung gestellten E-Mail-Dokumenten oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Wenn sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändert, muss die Aktivierung und Registrierung (oder eine ordnungsgemäße Anpassung an die bestehende HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach der Änderung erfolgen.

HP führt eine Überprüfung durch, um zu ermitteln, ob der Service an dem neuen Standort abgedeckt werden kann. Wenn sich dabei ergibt, dass HP Call-to-Repair am neuen Standort nicht unterstützen kann, gelten für den Service standardmäßig die Bedingungen des Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag.

Der Call-to-Repair-Zeitraum erfordert nach Anforderung durch HP einen sofortigen und uneingeschränkten Zugriff auf Ihr System. 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 Sie einen geplanten Service wünschen, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Service-Details (Fortsetzung)

Eine geeignete HP Remote-Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP wird im Hinblick auf Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport dringend empfohlen und ist für Call-to-Repair-Zeiträume für Hardwaresupport erforderlich. Sie müssen alle erforderlichen Ressourcen gemäß den Versionshinweisen der HP Remote-Support-Lösung bereitstellen, um die Erbringung des Service und der optionalen Serviceleistungen zu ermöglichen. Wird eine HP Remote-Support-Lösung installiert, müssen Sie auch die Kontaktdaten pflegen, die in der Remote-Support-Lösung konfiguriert und von HP bei der Reaktion auf einen Gerätefehler verwendet werden. Weitere Einzelheiten zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausnahmen erfahren Sie von einem lokalen HP Ansprechpartner.

Auf Anforderung müssen Sie HP bei der Remote-Problemlösung mit den folgenden Maßnahmen unterstützen:

- 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.
- Installation von vom Kunden/von der Kundin installierbaren Firmware-Updates und Patches.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.

Sie sind für die zeitnahe Installation kritischer, vom Kunden/von der Kundin installierbarer Firmware-Updates sowie Ihnen gelieferter CSR-Teile (Customer Self Repair) und Austauschprodukte verantwortlich. Sie erklären sich damit einverstanden, zusätzliche Gebühren zu zahlen, wenn Sie verlangen, dass HP vom Kunden/von der Kundin installierbare Firmware-Updates oder Patches installiert. Sofern nicht zuvor in Schriftform anderweitig vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

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

Sie sind für die Sicherheit Ihrer eigenen proprietären und vertraulichen Informationen und für die ordnungsgemäße Bereinigung oder Entfernung von Daten von Produkten verantwortlich, die möglicherweise im Rahmen des Reparaturprozesses ersetzt und an HP zurückgeschickt werden. Weitere Informationen zu diesen Verantwortlichkeiten, einschließlich der in der HP Media Sanitization Policy und der Media Handling Policy für Kunden aus dem Gesundheitswesen dargestellten Verantwortlichkeiten, finden Sie auf der Webseite hp.com/go/mediahandling.

Schutz bei Unfallschäden (optional)

Bei HP Care Pack Angeboten, die optionalen Schutz gegen versehentliche Schäden umfassen, müssen Sie versehentliche Schäden innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall an HP melden, damit HP die Reparatur des Systems in die Wege leiten kann. Ihr Bericht muss eine detaillierte Darstellung des Vorfalls – einschließlich Zeitpunkt, Ort und Ablauf – sowie eine Beschreibung des entstandenen Schadens enthalten. HP lehnt Ansprüche ab, wenn diese Informationen nicht zur Verfügung gestellt werden oder wenn zwischen dem Unfall und der Meldung mehr als 30 Tage verstreichen. Ab dem Startdatum des HP Care Packs kann innerhalb von 12 Monaten maximal eine (1) Reparatur oder ein Austausch eines HP Produkts durchgeführt werden.

Service-Details (Fortsetzung)

Einbehaltung defekter Medien und Einbehaltung vollständig defekter Medien (optionale Funktionen)

Im Hinblick auf die Serviceoptionen für die Einbehaltung defekter Medien tragen Sie die Verantwortung für Folgendes:

- Physische Kontrolle über die Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke während der gesamten Zeit; HP ist nicht für Daten auf Festplatten bzw. SSD-/Flash-Laufwerken verantwortlich.
- Vernichtung oder Sicherung der vertraulichen Daten, die sich auf den einbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerken befinden.
- Übermittlung von Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplatten- bzw. SSD/Flash-Laufwerks an HP und Unterzeichnung eines von HP bereitgestellten Dokuments, das den Einbehalt der Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke bestätigt.
- Vernichtung der zurückbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass sie nicht wiederverwendet werden können.
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften.

Wenn HP Festplatten bzw. SSD-/Flash-Laufwerke als Leih-, Miet- oder Leasing-Produkte zur Verfügung stellt, geben Sie die Ersatzfestplatten bzw. SSD-/Flash-Ersatzlaufwerke nach Ablauf oder Beendigung des HP Supports umgehend zurück. Sie sind allein dafür verantwortlich, alle sensiblen Daten zu entfernen, bevor Sie geliehene, gemietete oder geleaste Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke an HP zurückgeben. HP ist nicht für die Wahrung der Vertraulichkeit oder für den Schutz sensibler Daten verantwortlich, die auf solchen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerken verbleiben.

Servicebeschränkungen

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Service-Bereitstellung geleistet. Diese können die Lieferung von CSR-Teilen oder eines kompletten Ersatzprodukts per Kurierdienst einschließen. Gegebenenfalls ermittelt HP die geeignete Methode der Serviceerbringung, um effektiv und zeitnah Support leisten zu können und die Bedingungen des Call-to-Repair-Zeitraums zu erfüllen.

HP konstruiert seine Produkte so, dass sie durch Kunden reparierbar sind. CSR stellt eine Schlüsselkomponente der HP Garantiebedingungen dar. HP kann damit Ersatzteile direkt an Sie liefern, sobald ein Fehler bestätigt wurde, z. B. eine Tastatur, eine Maus oder andere Teile, die als vom Kunden reparierbar klassifiziert wurden. Die Teile werden im Allgemeinen über Nacht geliefert, sodass sie so schnell wie möglich beim Kunden eintreffen. Sie können diese Teile dann bei Gelegenheit austauschen.

„Obligatorisches“ CSR ist Teil der Standardgarantie im Zusammenhang mit einigen Produkten. CSR ist optional für Kunden mit HP Care Pack. „Optional“ bedeutet, dass Sie Teile austauschen oder während des Abdeckungszeitraums des Produktservice ohne Aufpreis einen HP Servicemitarbeiter beauftragen können, den Austausch durchzuführen.



Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

HP Care Packs, die „Vor-Ort“-Bedingungen enthalten, würden dazu führen, dass CSR-Teile direkt an Sie versandt werden, wenn Sie sich für CSR entscheiden. Umgekehrt würde ein HP Supportmitarbeiter die Reparaturarbeiten bei Ihnen vor Ort durchführen, wenn Sie sich gegen die Nutzung von CSR entscheiden.

HP Care Packs, die „Vor-Ort“-Bedingungen wie „Abholung und Lieferung“ und „Rückgabe an HP“ enthalten, würden es erforderlich machen, dass Sie das Produkt zu einer autorisierten HP Reparaturstelle bringen oder das Produkt an HP senden (nach dem Ermessen von HP), wenn Sie sich gegen die Nutzung von CSR entscheiden.

Wenn Sie dem empfohlenen CSR zustimmen 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 Ihren Standort geliefert werden.

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

Bei HP POS-Systemen und Paketlösungen wie PC-Lösungen, 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.

Ausschlüsse vom HP Vor-Ort-Hardwaresupport:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten.
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie anfordern oder verlangen.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- Support 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.

Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer

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

Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

Ausschlüsse in Bezug auf den Schutz bei Unfallschäden

Diese Serviceoption bietet Schutz bei Unfallschäden, die während der normalen Verwendung des HP Produkts auftreten. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht abgedeckt:

- Natürliche Abnutzung; Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen; Allmäßlicher Verschleiß; Rost; Staub; Korrosion
- Feuer, Verkehrsunfälle oder Unfälle im Haus (in Fällen, in denen besagte Unfälle durch eine Versicherung oder andere Produktgarantien abgedeckt sind), höhere Gewalt (beispielsweise Überschwemmungen) oder andere Gefahren, die von außen auf das Produkt einwirken.
- Witterungs- oder Umgebungsbedingungen, die nicht innerhalb der HP Spezifikationen liegen, gefährliche Materialien (einschließlich biologischer Gefahrenstoffe), fahrlässiges Bedienerverhalten, unsachgemäße Verwendung, falsche Handhabung, nicht angemessene Stromversorgung, unbefugte Reparaturen oder Reparaturversuche, nicht ordnungsgemäß und unbefugte Änderungen, Anschlüsse oder Installation der Geräte, Vandalismus, Beschädigung oder Befall durch Tiere oder Insekten, defekte Batterien, auslaufende Batterien oder Versäumnis, die vom Hersteller angegebene Wartung durchzuführen (einschließlich der Verwendung nicht geeigneter Reinigungsmittel).
- Fehler im Produktdesign, im Aufbau, in der Programmierung oder in den Anweisungen.
- Schäden, die nicht im Rahmen der normalen Verwendung/Lagerung und des normalen Betriebs (gemäß Herstellerspezifikationen und Benutzerhandbuch) entstanden sind.
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches Verschwinden oder Verlegen.
- Datenverlust oder -beschädigung; Geschäftsunterbrechungen.
- Betrug (einschließlich, aber nicht beschränkt auf unrechte, irreführende, fehlerhafte oder unvollständige Offenlegung der Art und Weise, wie die Geräte beschädigt wurden).
- Unabsichtliche oder sonstige Schäden an dem Produkt, die kosmetischer Natur sind, d. h., die den Betrieb oder die Funktionalität des Computers nicht beeinträchtigen.
- Mängel am Computer-Monitor, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung des Produkts entstanden sind.
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer fehlt oder manipuliert wurde.
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind.
- Schäden, die während des Transports des abgedeckten Produkts zu oder von einem anderen Standort verursacht wurden.
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten usw., die u. a. auf folgende Ursachen zurückzuführen sind: Viren; Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrades, Formatierungen jeder Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objektcode oder proprietäre Daten, Support, Konfiguration, Installation oder Neuinstallation von Software oder Daten, Verwendung beschädigter oder defekter Medien.
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Kaufdatum des HP Care Packs aufgetreten sind.
- Überalterung des Produkts.
- Alle Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslandes verlegt wurde und die nicht durch ein HP Care Pack für Reiseschutz und Schutz bei Unfallschäden abgedeckt sind.
- Beschädigte oder defekte LCD-Displays, wenn der Ausfall auf missbräuchliche Verwendung oder eine andere in diesem Dokument ausgeschlossene Ursache zurückzuführen ist.
- Absichtliche Beschädigung, die zu einem zerbrochenen oder beschädigten Computer-Display oder einem defekten Monitor geführt hat.
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus.



Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

- Jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts.
- Jede vorsätzliche Handlung, die eine Beschädigung verursacht.
- Rücksichtloses, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten während der Handhabung oder Nutzung des Produkts.
- Risse oder Löcher im Produkt, wenn der Schaden nicht durch das Gehäuse dringt, elektronische Komponenten freilegt oder zu scharfen Kanten führt.
- Fehlende oder zerbrochene Tastenkappen, die nicht auf einen vom Service abgedeckten Schaden zurückzuführen sind (z. B. Fallenlassen, verschüttete Flüssigkeit).

Einschränkungen in Bezug auf den Schutz bei Unfallschäden

Die Serviceoption für den Schutz gegen versehentliche Schäden kann nur erworben werden, wenn für das Produkt eine Werksgarantie oder eine Garantieerweiterung gilt - mit einer Laufzeit, die derjenigen des Schutzes gegen versehentliche Schäden entspricht oder diese überschreitet.

Wenn Schutzzubehör (etwa eine Abdeckung, ein Transportkoffer oder eine Tasche) im Produktpaket enthalten war bzw. zur Verfügung gestellt wurde, müssen Sie dieses Zubehör kontinuierlich verwenden, um im Rahmen des HP Service zum Schutz gegen versehentliche Schäden geschützt zu sein.

Rücksichtloses, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten umfasst unter anderem die Behandlung und Verwendung eines Produkts auf gefährliche, schädliche und aggressive Weise sowie jegliche vorsätzliche Beschädigung des Produkts. Schäden, die aufgrund solcher Handlungen entstehen, sind nicht vom Schutz gegen versehentliche Schäden abgedeckt.

Sobald das festgelegte Servicelimit erreicht ist, werden die Kosten für zusätzliche Reparaturen basierend auf dem Zeitaufwand und den Materialkosten abgerechnet. Alle anderen Aspekte des erworbenen HP Care Packs behalten weiterhin ihre Gültigkeit, sofern dies im Land des Kaufs nicht ausdrücklich anderweitig dokumentiert wurde.

HP behält sich das Recht vor, Kunden, die in der Vergangenheit erhebliche Ansprüche geltend gemacht haben, nicht für den Schutz gegen versehentliche Schäden zuzulassen.

Unter Umständen gelten länderspezifische Einschränkungen. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit der Serviceoption für den Schutz gegen versehentliche Schäden erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Schäden an externen Peripheriegeräten, die an die Basiseinheit angeschlossen sind. Die ADP-Abdeckung erstreckt sich nur auf den Basiscomputer.

Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

Einschränkungen in Bezug auf den Verbleib defekter Datenträger beim Kunden

Die Serviceoption für die Einbehaltung defekter Medien bezieht sich nur auf Festplatten oder serviceberechtigte SSD-/Flash-Laufwerke, die HP aufgrund einer Fehlfunktion austauscht. Sie betrifft nicht den Austausch von Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerken, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

SSD-/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden und/oder die ihre laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder technischem Produktdatenblatt des Herstellers maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsdauer erreicht haben, fallen nicht unter die Abdeckung der Serviceoption für die Einbehaltung defekter Medien.

Die Fehlerquote von Festplatten und SSD/Flash-Laufwerken wird kontinuierlich überwacht. HP behält sich das Recht vor, den Service zum Verbleib defekter Datenträger beim Kunden mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HP zu der Überzeugung gelangt, dass diese Option über Gebühr in Anspruch genommen wird (beispielsweise dann, wenn die Austauschhäufigkeit bei Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken deutlich über der für das betreffende System üblichen Fehlerquote liegt).

Für HP besteht keinerlei Verpflichtung in Bezug auf den Inhalt oder die Vernichtung von Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerken, die von Ihnen einbehalten oder an HP geschickt werden. Entgegen möglicherweise anders lautenden Angaben in den aktuellen HP Support-Bedingungen oder technischen Datenblättern haften weder HP noch seine Tochterunternehmen, Subunternehmer oder Lieferanten für Schäden oder Folgeschäden, die durch Verlust oder Missbrauch von Daten im Rahmen der Serviceoption für die Einbehaltung defekter Medien entstehen.

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 Sie diesen Service zur Einbehaltung defekter Medien über Gebühr in Anspruch nehmen (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs fehlerhafter Speicherkomponenten deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

Ausschlüsse vom Maintenance Kit Replacement

Diese Option beinhaltet keine Reparatur, die über den Austausch des Maintenance-Kit hinausgeht. Sollte für Ihren Drucker der Austausch weiterer Teile erforderlich sein, wird dieser Service separat berechnet. Maintenance-Kits für HP Drucker dürfen nur durch autorisierte HP Techniker ausgetauscht werden.

Schweregrad von Vorfällen

Bei der Annahme einer Service-Anforderung eröffnet HP einen Fall, teilt Ihnen die ID für diesen Fall mit und bestätigt den Schweregrad sowie die zeitlichen Anforderungen, um eine Lösung des Problems einleiten zu können. Hinweis: Bei Ereignissen, die über elektronische Remote Support-Lösungen von HP eingehen, wird sich HP mit Ihnen in Verbindung setzen, Sie bitten, den Schweregrad des Vorfalls zu definieren und den Zugriff auf das System zu arrangieren, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum für Hardwaresupport oder die Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort beginnen kann. Je nach Schweregrad des Vorfalls kann die Vor-Ort-Reaktionszeit oder der Call-to-Repair-Zeitraum für Hardwaresupport abweichen. Sie bestimmen den Schweregrad von Vorfällen.

Schweregrad	Beispiele
Schweregrad 1: Kritischer Ausfall	Produktionsumgebung ausgefallen, Produktionssystem oder Produktionsanwendung ausgefallen/starke Gefährdung, Datenbeschädigung/-verlust oder Risiko, Geschäftstätigkeit stark beeinträchtigt, Sicherheitsprobleme
Schweregrad 2: Kritische Beeinträchtigung	Produktionsumgebung stark beeinträchtigt, Produktionssystem oder Produktionsanwendung unterbrochen/eingeschränkt, Risiko des Wiederauftretens, erhebliche Auswirkungen auf Geschäftstätigkeit
Schweregrad 3: Normal	Nicht-Produktionssystem (z. B. Testsystem) ausgefallen oder beeinträchtigt, Produktionssystem oder Produktionsanwendung bei vorhandener Problemumgehung beeinträchtigt, nicht kritischer Verlust der Funktionalität, Begrenzte Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
Schweregrad 4: Niedrig	Keine Auswirkungen auf Geschäftstätigkeit oder Benutzer



Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

Anfahrtszonen

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware gelten nur für Standorte im Umkreis von 160 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums. Für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt sind, gelten aufgrund längerer Anfahrtszeiten veränderte Reaktionszeiten (siehe nachstehende Tabelle). Die folgenden Entfernungen dienen lediglich der Orientierung. Nähere Angaben zu Anfahrtszonen erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Entfernung zu einem zuständigen HP Support-Zentrum	Vor-Ort-Reaktionszeit von 1 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit von 2 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag und später
0–40 km (0–25 Meilen)	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
41–80 km (26–50 Meilen)	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
81–160 km (50–100 Meilen)	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
161–320 km (101–200 Meilen)	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321–480 km (201–300 Meilen)	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen

Call-to-Repair ist nur 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 für Hardwaresupport (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. Die folgenden Entfernungen dienen lediglich der Orientierung. Nähere Angaben zu Anfahrtszonen erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

Entfernung zu einem zuständigen HP Support-Zentrum	Call-to-Repair-Zeitraum von 4 Stunden für Hardwaresupport	Call-to-Repair-Zeitraum von 6 Stunden für Hardwaresupport	Call-to-Repair-Zeitraum von 8 Stunden für Hardwaresupport	Call-to-Repair-Zeitraum von 24 Stunden für Hardwaresupport
0-80 km (0-50 Meilen)	4 Stunden	6 Stunden	8 Stunden	24 Stunden
81-160 km (50-100 Meilen)	6 Stunden	8 Stunden	10 Stunden	24 Stunden
Weiter als 160 km (100 Meilen)	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar

Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums erfolgen ohne zusätzliche Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden/der Kundin mehr als 320 Kilometer von einem von HP benannten Support-Hub 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 und abgelegene Bereiche in Wüsten), 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.

Die Reisezonen und Kosten können an einigen geographischen Standorten abweichen.

Außerhalb des Landes, für das das HP Call-to-Repair Care Pack erworben wurde, wird die Abdeckung möglicherweise nicht unterstützt. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Ansprechpartner.

Bestellinformationen

Alle Geräte und Optionen mit separat verkauften HP Care Pack Angeboten müssen mit demselben Service-Level bestellt werden, der für das Produkt gilt, zu dem sie gehören, falls dieser Service-Level für diese Geräte und Optionen erhältlich ist. Die Verfügbarkeit von Service-Merkmalen und Service-Levels kann je nach lokalen Ressourcen variieren und eventuell nur für bestimmte Produkte und Regionen gelten. HP Solution Services Care Packs müssen zum Zeitpunkt des Hardware-Kaufs sowie im Ganzen erworben werden, damit sie von den Geschäftsbedingungen für die Lösung abgedeckt sind. Wenden Sie sich an Ihre(n) lokale(n) HP Vertriebsbeauftragte(n) oder Channel Partner, um den HP Service für Hardware-Support vor Ort zu bestellen oder um weitere Details anzufordern.

Geschäftsbedingungen

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen [Bedingungen für das HP Care Pack](#).

Weitere Informationen

Weitere Einzelheiten erfahren Sie von Ihrem HP Ansprechpartner, von Ihrem Channel Partner oder auf der Website hp.com/go/pcandprintservices.

Anmelden und auf dem Laufenden bleiben
hp.com/go/getupdated



Mit Kollegen teilen

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 bzw. die Kundin kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen für den Service oder die beschränkte Garantie von HP für das HP Produkt unberührt.

© Copyright 2021 HP 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.

4AA8-5150DEE, Oktober 2022, Rev. 10

Dieses Dokument fasst Informationen, die zuvor in separaten Datenblättern für HP Care Pack Services enthalten waren, in einem einzigen Datenblatt zusammen.

