

# Datenblatt HP Essential Support

Dieses Datenblatt gilt für die Services HP Essential Support, HP Offsite Care, Abhol- und Rückgabeservice sowie Rückgabe an Depot



## Zusätzlicher Support zum günstigen Preis

Verlassen Sie sich mit HP Essential Support auf die hohe Qualität einer Remote-Fehlerbehebung für die meisten PC-Probleme, wenn Sie trotz enger Budgetvorgaben zusätzlichen Support benötigen.<sup>1</sup> Stellen Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter:innen mit einem bequemen Remote-IT-Service wieder her, der darauf abzielt, Geräteprobleme in 85 % aller Fälle gleich im ersten Anlauf zu lösen.<sup>2</sup> Bei komplexeren Problemen können Sie Ihr Gerät zur Reparatur an eine HP-Spezialwerkstatt schicken oder dort abgeben.

## Service-Highlights

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Reparatur im von HP benannten Reparaturzentrum (Ersatzteile und Arbeitsleistung enthalten)
- Rücksendung der funktionsfähigen Einheit
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte

## Servicevorteile

- Hochwertige Betreuung bei Diagnose/Reparatur
- Günstiger Preis

# Serviceleistungen

HP Essential Support bietet qualitativ hochwertigen externen Reparatur-Support mit Remote-Unterstützung für Ihre abgedeckte Hardware. Genauer gesagt sind im Service enthalten: Offsite-Reparatur bzw. -Austausch, einschliesslich der Materialien und Teile, Arbeitskosten sowie die Kosten für die Rücksendung. HP Essential Support kann über einen von HP bestellten Kurier bereitgestellt werden, der das reparaturbedürftige Gerät abholt und es nach Behebung des Problems an den Kundenstandort zurückbringt. Alternativ stellt HP dem Kunden bzw. der Kundin ein Versandetikett zur Verfügung und der Kunde bzw. die Kundin ist für den Versand des Geräts an HP verantwortlich. Dann liefert HP das Gerät nach Behebung des Problems an den Standort des Kunden bzw. der Kundin zurück.

HP bietet Service-Levels mit verschiedenen Lieferoptionen zu einem von HP benannten Reparaturzentrum. Weitere Einzelheiten finden Sie unten.

## REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -SUPPORT

---

Die beste Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit HP ist das digitale Erstellen eines Falls unter <https://support.hp.com/>. 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. HP führt eine Remote-Diagnose durch. Dabei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen. Im Rahmen eines gültigen Servicevertrags leistet HP Remote-Unterstützung für durch den Kunden bzw. durch die Kundin installierbare Firmware sowie im Hinblick auf Komponenten für Reparaturen durch den Kunden bzw. die Kundin (Customer Self Repair, CSR).

Vorfälle mit Hardware, die der Service abdeckt, können rund um die Uhr 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 Kund:innen auch montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen gesetzliche Feiertage) telefonisch an das HP Customer Support Center wenden. Es kann ein erweiterter telefonischer Support verfügbar sein.<sup>3</sup> Kund:innen, die HP direkt telefonisch oder im Chat kontaktieren, werden zu einem unserer Standardagenten durchgestellt, der/die zunächst die verwaltungstechnischen Angaben überprüft, um die Kund:innen zu identifizieren und zu überprüfen, ob sie über eine Berechtigung für diesen 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.

## 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 Benutzer: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 sowie 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.

---

## OFFSITE-SUPPORT UND MATERIALIEN

Falls HP zu dem Schluss kommt, dass eine Behebung des Problems aus der Ferne nicht möglich ist, weist HP den Kunden bzw. die Kundin an, die fehlerhafte Hardware an ein von HP benanntes Reparaturzentrum zu senden. Je nach der Abdeckung in Ihrer geografischen Region holt HP das Gerät alternativ am Standort des Kunden bzw. der Kundin ab. HP stellt externen technischen Support bereit. HP stellt die von HP unterstützten Teile und Materialien bereit, die erforderlich sind, um die Hardware wieder betriebsfähig zu machen. HP kann nach freiem Ermessen entscheiden, solche Hardware auszutauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzteile und Austauschprodukte sind neu oder im Hinblick auf Funktion und Leistung neuwertig. Ausgetauschte Teile und Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

HP Firmware-Updates sind für Kund:innen 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 Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP kann in Verbindung mit dem externen 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.

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.

---

## 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 nicht für jedweden Datenverlust. Für die Implementation geeigneter Verfahren zur Datensicherung sind Sie selbst verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltstest erfolgen sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung der korrekten Funktion. 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.

---

## VERSAND AN DAS VON HP BENANNTE REPARATURZENTRUM

Je nach der am Standort des Kunden bzw. der Kundin verfügbaren Abdeckung bietet HP unterschiedliche Optionen für den Versand des fehlerhaften Produkts an das von HP benannte Reparaturzentrum:

- Abholung durch HP: Das fehlerhafte Gerät wird durch einen von HP beauftragten Kurier vom Kundenstandort abgeholt, sofern dieser innerhalb der vom Service abgedeckten Region liegt.<sup>3</sup>
- Lieferung durch den Kunden bzw. die Kundin: Der Kunde bzw. die Kundin ist für die Verpackung des defekten Produkts und dessen Versand an das/ Abgabe beim zuständigen von HP benannten Reparaturzentrum verantwortlich.

---

## RÜCKSENDUNGSSERVICE (RETURN SERVICE)

HP bietet einen Return Service an, der die Kosten für Reparatur oder Austausch sowie Rücksendung des fehlerhaften Produkts übernimmt, einschliesslich der Kosten für Teile, Arbeitskosten und Transport.

---

## BEARBEITUNGSZEIT

Die Bearbeitungszeit für diesen Service beträgt für berechnete Standorte bis zu 10 Werktagen. Ausgenommen hiervon sind unregelmässig auftretende Störungen, da in diesem Fall gegebenenfalls mehr Zeit für die Reparatur benötigt wird.<sup>3</sup>



# Abdeckung

Von diesem Service 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.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleissteile (z. B. herausnehmbare Medien, vom Kunden bzw. von der Kundin 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](http://hp.com), um Näheres zu erfahren.

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 DES KUNDEN/DER KUNDIN

---

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.

HP empfiehlt Ihnen nachdrücklich die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote-Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Erbringung des Service zu ermöglichen. 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.

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

Der Kunde bzw. die Kundin oder 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. Sollte sich das Land für ein abgedecktes Produkt ändern, muss die Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

Auf Verlangen muss der Kunde bzw. die Kundin HP bei Aktivitäten zur Remote-Problembhebung unterstützen. Dem Kunden bzw. der Kundin obliegen folgende Verpflichtungen:

- 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 der Kunde bzw. die Kundin 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.

Der Kunde bzw. die Kundin muss dafür sorgen, dass das Produkt der gewählten Abholungs- bzw. Transportmethode entsprechend verpackt und für den Versand an das von HP benannte Reparaturzentrum bereit ist.

Der Kunde bzw. die Kundin ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten vom defekten Produkt entfernt werden, bevor es zur Reparatur oder zum Austausch an das von HP bestimmte Reparaturzentrum gesendet wird; HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die auf dem eingesendeten Produkt gespeichert sind.

## SERVICE-BESCHRÄNKUNGEN

---

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, extern erbrachten Services und weiteren Methoden der Service-Bereitstellung geleistet. Zu anderen Methoden der Servicebereitstellung zählt unter anderem die Kurierlieferung von durch den Anwender bzw. die Anwenderin auszutauschenden Komponenten wie Tastatur, Maus oder, falls mit dem Kunden bzw. der Kundin vereinbart, anderen von HP als Customer Self Repair (CSR) eingestuftem Teilen bzw. einem kompletten Ersatzprodukt. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Kundensupports angemessen ist.

Beim HP Essential Support muss der Kunde bzw. die Kundin das Produkt an einen autorisierten HP Reparaturstandort oder nach Ermessen von HP an HP senden, wenn sich der Kunde bzw. die Kundin entscheidet, keine Teile selbst auszutauschen.

#### VON HP ESSENTIAL SUPPORT AUSGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

---

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- 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 autorisierter und von Nicht-HP-Personal unternommener Versuche, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren oder zu ändern, erforderlich sind.
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden bzw. die Kundin.

#### 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 Mitarbeiter:innen an beliebigen Arbeitsorten zu unterstützen.

#### 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>3,4,5</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 Option „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“.

# Geschäftsbedingungen gelten.

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

## Weitere Informationen

zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder Fachhändler oder unter: [hp.com/support-services](https://hp.com/support-services).



1. HP Essential Support, HP Premium Support und HP Premium+ Support sind bereits zum Zeitpunkt des Geräteerwerbs verfügbar. Vorausschauende Erkenntnisse und proaktiver Support sind nur in Verbindung mit dem HP Premium+ Support möglich. Für ausgewählte HP Workforce Solutions ist ein HP Insights-Agent für Windows, Mac und Android erforderlich, der unter <https://admin.hp.com/software> zum Download zur Verfügung steht. Die vollständigen Systemvoraussetzungen und die Services, die auf die Anwendung angewiesen sind, finden Sie unter <https://admin.hp.com/requirements>. Der Agent erfasst Telemetrie- und Analytikdaten in Verbindung mit in die Workforce Experience Platform integrierten Geräten sowie Anwendungen und wird nicht als eigenständiger Service angeboten. Ein Internetzugang mit Verbindung zur Workforce Experience Platform ist erforderlich. HP erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 sowie SOC2 Typ 2 zertifiziert.
2. Basierend auf Daten zum weltweiten Kundensupport von HP von 1/2022 bis 10/2022.
3. Die Service-Level und Reaktionszeiten können je nach geografischem Standort variieren.
4. 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. Der Kunde bzw. die Kundin kann möglicherweise gemäss länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.
5. Beim Erwerb des Service Einbehaltung defekter Medien werden die defekten Laufwerke von den Kund:innen zurückbehalten.

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. Der Kunde bzw. die Kundin kann möglicherweise gemäss länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.