



HP Vor-Ort-Hardwaresupport Call-to-Repair Services für Printing and Personal Systems

HP Care Pack Services

Servicevorteile

- Verbessern bzw. Bewahren der Systemverfügbarkeit
- Bessere Vorhersagbarkeit von Reparaturzeiten
- Effektivere Planung von IT-Ressourcen

Die Servicemerkmale

- Remote-Diagnose und -Support
- Hardwaresupport vor Ort
- Call-to-Repair-Zeitraum
- Ersatzteile und Materialien
- Servicezeiten
- Beendigung der Arbeiten
- Eskalationsmanagement
- Zugang zu elektronischen Support-Informationen und Services

Serviceübersicht

Bei den HP Vor-Ort-Hardwaresupport Call-to-Repair Services haben IT-Manager Zugang zu Support-Spezialisten, die unmittelbar mit der Fehlersuche beginnen, um innerhalb eines festgelegten Zeitraums ab der erstmaligen Service-Anforderung die Betriebsbereitschaft der Hardware wiederherzustellen.

Sie können sich flexibel für eine Service-Level-Option entscheiden und haben die Wahl unter verschiedenen Call-to-Repair-Zeiträumen mit oder ohne Defective Media Retention. Auf diese Weise können Sie den Service präzise an Ihre jeweiligen Anforderungen anpassen.

Spezifikationen

Tabelle 1. Service-Merkmale

Leistungsmerkmal	Bereitstellungsspezifikationen
Remote-Diagnose und -Support	<p>Sobald der Kunde eine Service-Anforderung gemäß der im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen“ angegebenen Bedingungen initiiert hat und diese von HP bestätigt wurde, versucht HP innerhalb des jeweiligen Zeitfensters, das Hardwareproblem zu isolieren. Dabei arbeitet HP mit dem Kunden zusammen, um den Fehler aus der Ferne zu identifizieren, geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und den Vorfall zu beheben. Bevor vor Ort Unterstützung geleistet wird, kann HP mithilfe elektronischer Remote-Supportlösungen eine Ferndiagnose für die abgedeckten Produkte erstellen. Zudem steht es HP offen, andere Maßnahmen zu ergreifen, um eine Lösung des Vorfalls aus der Ferne zu erleichtern.</p> <p>Im Rahmen eines gültigen Service-Vertrags leistet HP telefonische Unterstützung hinsichtlich der durch den Kunden auszuführenden Firmware-Installation sowie im Hinblick auf Komponenten für das Customer Self Repair (CSR).</p> <p>Unabhängig vom Gültigkeitszeitraum der Garantie können Probleme mit abgedeckter Hardware je nach lokaler Erreichbarkeit per Telefon oder über das Web-Portal an HP gemeldet werden. Alternativ ist auch über den elektronischen HP Remote-Support eine Meldung von Service-Vorfällen rund um die Uhr möglich. HP bestätigt den Eingang der Service-Anforderung, indem es diese protokolliert, dem Vorfall eine ID zuweist und diese dem Kunden mitteilt. HP behält sich das Recht vor, gemeldete Vorfälle für endgültig gelöst zu erklären.</p>
Hardwaresupport vor Ort	<p>Falls ein technisches Hardwareproblem nach Ansicht von HP nicht rechtzeitig aus der Ferne behoben werden kann, wird ein HP Support Techniker beauftragt und gegebenenfalls an den Standort des Kunden entsendet. Dort leistet er vor Ort technische Unterstützung für abgedeckte Hardware und stellt den Betriebszustand wieder her. Bei bestimmten PCs und Druckern liegt es im Ermessen von HP, einen Austausch statt einer Reparatur vorzunehmen. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neuwertige Geräte oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Produkte. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Darüber hinaus kann HP technische Verbesserungen für die Hardwareprodukte im Rahmen des Service installieren, um den Kunden bei der Gewährleistung des korrekten Betriebs der Hardware zu unterstützen. Zudem kann so die Kompatibilität mit den von HP zur Verfügung gestellten Hardware-Ersatzteilen gewährleistet werden. Es liegt im Ermessen von HP, eventuelle Firmware-Updates zu installieren, die nach Einschätzung von HP zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Produkts oder für eine weitere Wartung durch HP erforderlich sind. Die Installation von technischen Verbesserungen und Firmware-Updates fällt nicht unter den Call-to-Repair-Zeitraum, falls zutreffend.</p>

Leistungsmerkmal	Bereitstellungsspezifikationen
Call-to-Repair-Zeitraum	<p>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.</p> <p>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 der Servicezeiten gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, für den eine Servicezeit verfügbar ist.</p> <p>In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Call-to-Repair-Zeiträumen für qualifizierte Produkte aufgeführt. Alle Call-to-Repair-Zeiträume verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p> <p>Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde.</p> <p>Die Verifizierung durch HP kann mittels eines Einschaltstests 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. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Ab Kauf- und Registrierungsdatum dieses Service dauert es 30 Tage, bis er eingerichtet ist und die von HP als erforderlich betrachteten Service-Level-Analysen sowie Verfahren und die Ersatzteilplanung durchgeführt wurden, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum in Kraft tritt. Während dieser 30 Tage und für bis zu 5 weitere Werktagen im Falle einer erforderlichen Service-Level-Analyse bietet HP einen Vor-Ort-Service mit einer je nach Verfügbarkeit von Teilen und Ressourcen möglichst kurzen Reaktionszeit. Die Reaktionszeiten können je nach Region und Standort des Kunden innerhalb dieser Region abweichen.</p>
Ersatzteile und Materialien	<p>HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Betriebsbereitschaft des abgedeckten Hardwareprodukts benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neuwertige oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Teile. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. Falls ein Kunde ausgetauschte Teile zurückbehalten möchte, wird ihm der Listenpreis abzüglich eventueller Rabatte für das entsprechende Ersatzteil in Rechnung gestellt.</p> <p>Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile:</p> <p>Zu diesen zählen insbesondere durch den Kunden zu ersetzende Batterien, Tintenpatronen/Tonerkartuschen, Stifte von Tablet-PCs, Wartungskits, sonstige Verbrauchsmaterialien, Geräte von Dritten und zusätzlich zum Basisprodukt gekauftes Zubehör, beispielsweise Docking-Stations und Port-Replicator, die nicht durch diesen Service abgedeckt sind. Langlebige Batterien für HP Notebooks und Tablets werden für bis zu 3 Jahre durch den Service abgedeckt.</p> <p>Maximale unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer:</p> <p>Haben Teile oder Komponenten die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzung erreicht, werden sie weder neu zur Verfügung gestellt, noch repariert oder im Rahmen dieses Service ausgetauscht.</p>
Servicezeiten	<p>Die Servicezeiten geben den Zeitraum an, während dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne geleistet werden.</p> <p>Serviceanfragen außerhalb dieses Zeitraums werden bei Eingang von HP protokolliert, jedoch wie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen“ beschrieben erst an einem folgenden Tag bearbeitet, der als nächster in die vom Kunden gebuchte Servicezeit fällt.</p> <p>In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Servicezeiten für qualifizierte Produkte aufgeführt.</p> <p>Alle Servicezeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>

Leistungsmerkmal	Bereitstellungsspezifikationen
Beendigung der Arbeiten	Sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunden eintrifft, wird der entsprechende Service von ihm vor Ort oder aus der Ferne durchgeführt, bis der Betriebszustand der Produkte nach Ansicht von HP wiederhergestellt ist oder solange vernünftige Fortschritte erzielt werden. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen.
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 Ressourcen mit den entsprechenden Fähigkeiten zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.
Zugang zu elektronischen Support-Informationen und Services	<p>Im Rahmen dieses Services bietet HP dem Kunden Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und Web-basierten Tools. Der Kunde hat Zugang zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmten Ressourcen, die registrierten Nutzern zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise Downloads bestimmter HP Firmware oder von Patches, für die zusätzliche Berechtigungen durch HP Software Support Vereinbarungen erforderlich werden könnten. Zu diesen Ressourcen könnte auch ein Abonnement Hardware-bezogener und proaktiver Service-Benachrichtigungen sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und die Weitergabe von Best Practices an andere registrierte Nutzer zählen. • Erweiterten Web-basierten Suchen nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu erleichtern. • Bestimmten, passwortgeschützten Service-Diagnosewerkzeugen von HP. • Einem Web-basierten Tool für eine direkte Weiterleitung von Fragen an HP. Das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weiterleitet. Das Tool zeigt darüber hinaus den Status der jeweiligen Support- oder Service-Anfrage an, einschließlich der telefonisch gemeldeten Vorfälle. • Von HP und Dritten gehosteten Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, in denen Kunden nach Produktdaten suchen, Antworten auf Support-Anfragen abrufen und an Support-Foren teilnehmen können. Dieser Service unterliegt unter Umständen den Zugangsbeschränkungen der Drittanbieter.

Spezifikationen (optional)

Tabelle 2. Optionale Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Bereitstellungsspezifikationen
Nur Abdeckung von Desktops/Workstations/Notebooks	Nur für qualifizierte PC Produkte, der Kunde kann eine Abdeckung nur für Desktops/Workstations/Thin Clients/Point-of-Sale-Systeme/Notebooks wählen. HP Care Pack Services mit dieser Abdeckung erweitern nicht den festgelegten Service-Level auf den externen Monitor.
Defective Media Retention	Bei bestimmten Produkten ermöglicht dieses Service-Merkmal dem Kunden, durch diesen Service abgedeckte fehlerhafte Festplatten oder qualifizierte SSD/Flash Drive-Komponenten zurückzubehalten, die er aufgrund der darauf („Festplatte oder SSD/Flash Drive“) gespeicherten vertraulichen Daten nicht herausgeben möchte. Alle Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke eines abgedeckten Systems müssen unter den Defective Media Retention Service fallen. Unbeschadet der vorherigen Festlegungen in diesem Dokument oder in den aktuellen Verkaufsbedingungen verzichtet HP auf sein Recht, eine im Rahmen des Defective Media Retention Service abgedeckte, beschädigte Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerk wieder in seinen Besitz und sein Eigentum zu überführen, falls HP dem Kunden ein Ersatzprodukt zur Verfügung stellt. Der Kunde behält alle beschädigten Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke ein, die von HP im Rahmen der HP Supportvereinbarung unterstützt werden. Zudem obliegt es der Verantwortung des Kunden, für die Sicherheit und den Datenschutz hinsichtlich der auf einer beschädigten Festplatte bzw. dem SSD/Flash-Laufwerk gespeicherten Daten zu sorgen.

Spezifikationen

Tabelle 3. Service-Level-Optionen*

Option	Bereitstellungsspezifikationen
Optionen für Hardware Call-to-Repair-Zeitraum:	
Call-to-Repair innerhalb des nächsten Servicetags	Bei schwerwiegenden Problemen mit abgedeckten Produkten, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um den Betriebszustand der abgedeckten Hardware vor Ablauf des nächsten Servicetags nach Eingang der Service-Anforderung im HP Solution Center zu lösen. Eine außerhalb der Servicezeiten eingegangene Service-Anforderung wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb des nächsten Servicetags bearbeitet.
Call-to-Repair innerhalb von drei Servicetagen	HP ergreift in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um die abgedeckte Hardware vor Ablauf des dritten Servicetags nach Eingang der Service-Anforderung im HP Solution Center in einen funktionsfähigen Betriebszustand zurückzusetzen. Eine außerhalb der Servicezeiten eingegangene Service-Anforderung wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb der nächsten drei Servicetage bearbeitet.
Optionen in Bezug auf Servicezeiten:	
9x5 Servicezeiten	Der Service steht innerhalb der Servicezeit von 8:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit zur Verfügung, Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen.

Abdeckung

- Dieser Service deckt in Frage kommende HP oder Compaq Hardwareprodukte sowie HP Drucker, Multifunktionsdrucker, HP Scanner und von HP unterstützte bzw. von HP gelieferte interne Komponenten ab. wie Arbeitsspeicher und CD-ROM-Laufwerke, sowie für zugehöriges Zubehör der Marken HP oder Compaq, das mit dem Hauptprodukt erworben wurde, z. B. Maus, Tastatur, Broschürenschieber, Papierkassetten, Hefter/Stapler, Docking Station und externer Monitor (mit einer Bildschirmdiagonale von bis zu 22 Zoll).
- Bei rein für die Abdeckung von Desktop/Workstation/Notebook ausgelegten Services (z. B. HP 3-Jahre 9x5 Nächster Servicetag Nur Call-to-Repair SVC) sind externe Monitore nicht enthalten.
- Benutzerwartung und Geräte anderer Hersteller sind nicht enthalten.
- Für nicht mehr erhältliche Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. HP wird in diesen Fällen zusammen mit dem Kunden nach einem Ersatz suchen. Aufgrund lokaler Support-Kapazitäten steht unter Umständen nicht in allen Ländern ein Ersatz für Komponenten zur Verfügung.
- Keine Abdeckung für UPS-Batterien; es gelten die allgemeinen Wartungsbedingungen.

Voraussetzungen

Es liegt im Ermessen von HP, eine Service-Level-Analyse der abgedeckten Produkte zu verlangen. Falls eine solche Service-Level-Analyse erforderlich ist, setzt sich ein von HP autorisierter Vertreter mit dem Kunden in Verbindung und der Kunde erklärt sich einverstanden, innerhalb der ersten 30 Tage eine Service-Level-Analyse zu ermöglichen. Im Rahmen der Service-Level-Analyse werden grundlegende Daten zur Systemkonfiguration erfasst. Die im Laufe der Service-Level-Analyse erfassten Daten ermöglichen dem HP Techniker die Ermittlung möglicher zukünftiger Hardwareprobleme, um entsprechende Maßnahmen für Fehlerbehebungen ergreifen und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchführen zu können. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, die Service-Level-Analyse vor Ort, über einen Fernzugriff auf das System, über Remote-Prüfwerkzeuge oder telefonisch durchzuführen. Falls vorab eine Service-Level-Analyse durch HP erforderlich ist, tritt der Hardware Call-to-Repair-Zeitraum erst fünf (5) Werktagen nach Abschluss der Service-Level-Analyse in Kraft.

Darüber hinaus behält sich HP das Recht vor, einen Service zu einer Vor-Ort-Reaktionszeit herabzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Service-Level-Analysen nicht beachtet oder Service-Level-Analysen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden.

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, für Call-to-Repair-Zeiträume entsprechende Tools zur Fernüberwachung zu installieren.

*Service-Level und Reaktionszeiten für HP Care Pack Services können je nach Region variieren. Der Service setzt mit dem Datum des Hardwarekaufs ein. Es gelten Be- und Einschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter hp.com/go/cpc.

Verantwortung des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen.

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde oder von HP autorisierte Partner das entsprechende Hardwareprodukt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf dieses Services mithilfe der dem Care Pack beiliegenden Anweisungen, E-Mail-Dokumente oder wie anderweitig von HP instruiert, registrieren. Falls ein im Rahmen dieses Services abgedecktes Produkt den Standort wechselt, muss die Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach dem Standortwechsel erfolgen.

Für den Call-to-Repair-Zeitraum muss der Kunde auf Verlangen von HP einen sofort verfügbaren und uneingeschränkten Zugang zum System zur Verfügung stellen. 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 der Kunde einen geplanten Service wünscht, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde den Versuch der Problemlösung durch HP aus der Ferne unterstützen. Der Kunde:

- stellt alle erforderlichen Informationen bereit, damit HP eine professionelle Unterstützung zeitgerecht aus der Ferne bereitstellen und feststellen kann, für welches Support-Level eine Berechtigung vorliegt.
- führt Selbsttests aus und installiert oder aktiviert weitere Diagnosewerkzeuge und Programme.
- übernimmt die Installation der durch den Kunden zu installierenden Firmware-Updates und Patches.
- führt alle von HP verlangten notwendigen Maßnahmen durch, um HP in die Lage zu versetzen, Probleme zu identifizieren und zu lösen.
- Falls dem Kunden CSR-Teile und Austauschprodukte zur Behebung eines Problems zugeschickt wurden, trägt er die Verantwortung für die Rücksendung der fehlerhaften Teile bzw. des Produkts innerhalb eines von HP festgelegten Zeitraums. Falls das fehlerhafte Teil bzw. das Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums an HP zurückgeschickt wird oder das Produkt bei Entgegennahme durch HP physisch beschädigt ist, stellt HP dem Kunden eine Gebühr für das fehlerhafte Teil bzw. Produkt in Rechnung.

Der Kunde ist für die zeitnahe Installation kritischer und durch ihn zu installierender Firmware-Updates verantwortlich sowie für CSR-Teile und Austauschprodukte, die ihm geliefert wurden.

Im Hinblick auf den Defective Media Retention Service trägt der Kunde die Verantwortung dafür:

- jederzeit die physische Kontrolle über die von HP im Rahmen des Supports gelieferte Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerke zu behalten; HP übernimmt keinerlei Verantwortung für eventuell auf der Festplatte oder den SSD/Flash-Laufwerken gespeicherte Daten.
- eventuell vertrauliche Kundendaten auf den einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken zu zerstören oder zu sichern.
- die fehlerhaften Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken durch einen autorisierten Repräsentanten einzubehalten, die Ersatzkomponenten entgegenzunehmen, HP die Identifikationsnummer (z. B. Seriennummer für die einzelnen einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke) zur Verfügung zu stellen, und bei Aufforderung durch HP die Einbehaltung einer Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerke auf einem entsprechenden Formular schriftlich zu bestätigen.
- die einbehaltene fehlerhafte Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerke zu zerstören und/oder sicherzustellen, dass sie nicht wiederverwendet werden kann.
- alle zurückbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften zu entsorgen.

Im Hinblick auf alle dem Kunden leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellten Festplatten oder SSD/Flash Drives gilt, dass der Kunde ausgetauschte Festplatten oder SSD/Flash Drives bei Ablauf oder Kündigung des Support-Verhältnisses sofort an HP zurückschickt. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, alle vertraulichen Daten vor Rückgabe solcher leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellten Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke zu löschen.

Servicebeschränkungen

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Remote-Diagnosen und Support, vor Ort geleisteten Services und andere Methoden der Serviceerbringung zu leisten. Zu den anderen Methoden der Serviceerbringung zählen unter anderem die Lieferung durch den Benutzer austauschbarer Komponenten wie Tastatur, Maus und anderer, von HP als CSR-Teile eingestufte Teile bzw. eines kompletten Ersatzprodukts per Kurier. Gegebenenfalls ermittelt HP die geeignete Methode der Serviceerbringung, um dem Kunden effektiv und zeitnah Support leisten zu können und die Bedingungen des Call-to-Repair-Zeitraums zu erfüllen.

Falls vorab eine Service-Level-Analyse durch HP erforderlich ist, tritt der Hardware Call-to-Repair-Zeitraum erst fünf (5) Werktagen nach Abschluss der Service-Level-Analyse in Kraft. Darüber hinaus behält sich HP das Recht vor, einen Service zu einer Vor-Ort-Reaktionszeit herabzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Service-Level-Analysen nicht beachtet oder Service-Level-Analysen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden.

Falls nur ein Teil durch den Kunden ausgetauscht werden muss, um die Betriebsbereitschaft des Systems wiederherzustellen, gelten hierfür nicht die Bedingungen des Call-to-Repair-Zeitraums. Folgendes ist nicht im Call-to-Repair-Zeitraum enthalten:

- Zeitaufwand für Veränderung des Diskmechanismus oder Austauschprozesse
- Wiederherstellung beschädigter Daten
- Nicht direkt in Zusammenhang mit dem Hardwarefehler stehende Nichtverfügbarkeit

HP behält sich das Recht vor, den Call-to-Repair-Zeitraum abhängig von der spezifischen Produktkonfiguration, dem Standort und der Umgebung des Kunden zu verändern. Dies wird bei Bestellung der Supportvereinbarung festgelegt und unterliegt der jeweiligen Verfügbarkeit von Ressourcen.

Es gilt kein Call-to-Repair-Zeitraum, falls der Kunde ein zur Wiederherstellung empfohlenes Verfahren nicht durchführt und sich die Diagnose durch HP dadurch verzögert.

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

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die durch den Kunden beauftragt oder von diesem verlangt werden
- Fehlerbehebung bei Problemen hinsichtlich Verbindungsherstellung oder Kompatibilität
- Support für Probleme in Zusammenhang mit dem Netzwerk
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die nach Einschätzung von HP durch eine unsachgemäße Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich gemacht werden
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche von Dritten, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht angewandt hat

Einschränkungen im Hinblick auf den Defective Media Retention Service

Der Defective Media Retention Service gilt nur für qualifizierte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, die aufgrund einer Fehlfunktion durch HP ausgetauscht werden. Er gilt nicht für den Austausch anderer Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

Haben Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden und/oder ihre laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsdauer erreicht, fallen sie nicht unter die Abdeckung dieses Service.

Die Fehlerquote dieser Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke 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 der Kunde diesen Defective Media Retention Service über Gebühr in Anspruch nimmt (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs fehlerhafter Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

HP ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG IM HINBLICK AUF DIE AUF EINER VOM KUNDEN EINBEHALTENEN FESTPLATTE ODER EINEM SSD/FLASH-LAUFWERK GESPEICHERTEN DATEN ODER DEREN ZERSTÖRUNG. UNBESCHADET DER VORHERIGEN FESTLEGUNGEN IN DEN AKTUELLEN VERKAUFSBEDINGUNGEN ODER DEM TECHNISCHEN DATENBLATT HAFTEN WEDER HP, NOCH DEREN TOCHTERGESELLSCHAFTEN, ERFÜLLUNGSGEHILFEN ODER LIEFERANTEN IN FÜR BESONDERE, ZUFÄLLIGE UND FOLGESCHÄDEN ODER SCHÄDEN AUFGRUND VON DATENVERLUSTEN ODER DATENMISSBRAUCH IM RAHMEN DES DEFECTIVE MEDIA RETENTION SERVICE.

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

Call-to-Repair-Zeiträume hängen ab vom Typ des unterstützten Hardwareprodukts sowie von der genauen Entfernung des Kundenstandorts zu einem von HP benannten Support-Zentrum. In bestimmten Gebieten steht unter Umständen nicht an allen Standorten ein Call-to-Repair-Zeitraum zur Verfügung oder ist auf Kundenstandorte in der Nähe von Großstädten beschränkt. Ob der Service in Ihrer Region verfügbar ist, erfahren Sie von einem HP Vertriebskontakt.

Anfahrtszonen

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

Nähere Angaben zu Anfahrtszonen erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Entfernung zu einem von HP benannten Support-Zentrum	Call-to-Repair-Zeitraum für Hardwaresupport für nächsten, dritten Servicetag
0 – 80 km	Call-to-Repair-Zeitraum für nächsten, dritten Servicetag
82 – 161 km	Call-to-Repair-Zeitraum für nächsten, dritten Servicetag
163 – 322 km	1 zusätzlicher Abdeckungstag
Mehr als 338 km	Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit

Bestellinformationen

Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels können abhängig von lokalen Ressourcen von Region zu Region variieren und unterliegen eventuell Einschränkungen für bestimmte Produkte und Regionen.

HP Vor-Ort-Hardwaresupport Call-to-Repair Services für Printing and Personal Systems sollten erst nach Rücksprache mit einem HP Vertriebskontakt bestellt werden, um zu gewährleisten, dass alle Bedingungen erfüllt sind und der Kunde von allen Vorteilen der erworbenen Servicemerkmale und Service-Level profitieren kann.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf folgender Website:

- HP Support und HP Care Pack Services: hp.com/go/cpc

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated



An Kollegen weiterleiten

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2009, 2011–2016 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieverklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

