



Vorteile des Service

- Minimierung von Unterbrechungen
- Sorgenfreies Reisen
- Schutz Ihrer Daten und Datenträger
- Keine unliebsamen Überraschungen
- Garantierter Zugriff auf die eigenen Daten
- Unterbrechungsfreier Gerätebetrieb
- Arbeiten von überall
- Schnelle Problembhebung
- Premium Service Level

Highlights des Service

- Abdeckungsfenster für alle Geschäftsanforderungen
- Services für Reisen in über 90 Ländern
- Einbehaltung defekter Medien, die ausgetauscht werden müssen
- Bequemer Akkuaustausch vor Ort
- Schutz vor Unfällen
- Datenwiederherstellung bzw. Wiederherstellung des Betriebssystems
- Zugang zu hochqualifizierten Mitarbeitern des HP Remote Supports
- Reparatur von Geräten innerhalb eines festgelegten Zeitraums

Serviceübersicht

Premier Care Solutions liefert den passenden Schutz, Support und Service-Level für die Anforderungen von professionellen Nutzern zum Schutz von Investitionen sowie zur Steigerung der Produktivität für HP EliteBooks und HP ZBooks. Die Lösung bietet eine einfache Möglichkeit, Services bereitzustellen, die optimal zur jeweiligen Arbeitsweise passen.

Für eine positive Benutzererfahrung, die nicht vom Arbeitsplatz abhängt, sind verschiedene Services zur Risikominimierung, zum Erzielen von Kosteneinsparungen sowie zur Gewährleistung von Komfort und Sicherheit erforderlich. Im Rahmen von Premier Care Solutions sind je nach Arbeitsstil des Nutzers passend zu den jeweiligen Geräten drei entsprechend zugeschnittene Servicepakete verfügbar: Essential Care, Expanded Care und Enhanced Care.

Serviceleistungen

Überblick über die Servicekomponenten

Services ^{1,2}	Essential Care	Expanded Care	Enhanced Care ³
HP Next Business Day Onsite Response Service	✓	✓	*
HP Next Business Day Hardware Support for Travelers	✓	✓	✓
HP Defective Media Retention	✓	✓	✓
HP One-Time Battery Replacement		✓	✓
HP Accidental Damage Protection ⁴		✓	✓
HP Recover and Restore ⁵		✓	✓
HP Priority Access ⁶			✓
HP Hardware Support Onsite Call-to-Repair ⁶			✓

* HP Hardware Support Onsite Call to Repair ersetzt HP Next Business Day Onsite Response Service for Enhanced Care.

Leistungen und Spezifikationen: Essential Care

Grundlegender Support und Schutz für Notebook-Nutzer

Erleben Sie eine optimale Betriebszeit, egal ob Sie im Büro, im Homeoffice oder unterwegs arbeiten – mit der HP Essential Care Suite für Schutz-, Support und Analyse-Services.

HP Vor-Ort-Reaktion bis zum nächsten Arbeitstag (Next Business Day Onsite Response)

Der Service bietet Remote- und Onsite-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. Der Service umfasst Folgendes:

- **Remote-Problemdiagnose und -Unterstützung**

Nachdem Ihr Anruf bei HP eingegangen und von HP 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 ausführen. Hierbei 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 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 vom Gültigkeitszeitraum der Garantie können Probleme mit abgedeckter Hardware je nach lokaler Erreichbarkeit per Telefon oder über die Website an HP gemeldet werden. Alternativ ist auch über den elektronischen HP Remote-Support eine Meldung von Service-Vorfällen möglich.¹

- **Ersatzteile und Materialien⁷**

HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des abgedeckten Hardwareprodukts benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile und -produkte sind neu oder in Bezug auf das Leistungsverhalten funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile und Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Kunden, die ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen den Listenpreis für das Ersatzteil bezahlen, es sei denn, der Service für die Einbehaltung defekter Medien wurde erworben.

- **Firmware-Updates für bestimmte Produkte**

HP Firmware-Updates sind für Kunden mit einem gültigen Vertrag verfügbar, der 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 Hardware-Support vor Ort Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

HP Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende (HP Next Business Day Hardware Support for Travelers)

Im Rahmen dieses Service erhalten mobile Computernutzer Hardware-Support für ihr neues tragbares HP Produkt. Diese einfache, praktische Lösung ist in verschiedenen Ländern und Regionen weltweit verfügbar. HP Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende (HP Next Business Day Hardware Support for Travelers) ist für ausgewählte Produkte der Marke HP erhältlich und umfasst (sofern vor Ort verfügbar) einen Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag (in teilnehmenden Ländern mit Remote-Problemdiagnose in der Landessprache) zur Lösung von Hardware-Problemen. Der Support wird zu den üblichen Geschäftszeiten und -tagen des betreffenden Landes bzw. der betreffenden Region erbracht.

HP Einbehaltung defekter Datenträger (HP Defective Media Retention)

Mit diesem Service behalten Kunden beim Austausch von Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken die Kontrolle über defekte Datenträger mit vertraulichen Daten. Dieser Service ist für alle Laufwerke in Originalgeräten verfügbar.

Leistungen und Spezifikationen: Expanded Care

Erweiterte Service-Levels für unterwegs

Dieser Service beinhaltet alle Leistungen der HP Essential Care Suite sowie zusätzliche HP Expanded Care Services speziell für Nutzer, die viel unterwegs sind, sodass Sie sich auch unterwegs immer auf Ihren geschäftlichen Erfolg konzentrieren können.

HP Service für einmaligen Akkuaustausch (One-Time Battery Replacement Service)

Mit diesem Service werden Notebook-Akkus ohne gültige Garantie bei Bedarf im Rahmen des Vor-Ort-Service ausgetauscht. Bei Bedarf wird pro Essential, Expanded oder Enhanced Care Service ein (1) Ersatzakku bereitgestellt. Wenn sich herausstellt, dass der Akku defekt ist, tauscht ein von HP autorisierter Techniker den Akku vor Ort aus. Wenn ein von HP autorisierter Techniker an Ihrem Standort ankommt, leistet er den Service, bis der Akku ausgetauscht ist.

HP Schutz gegen versehentliche Schäden* (HP Accidental Damage Protection)

Dieser Service bietet Schutz bei unbeabsichtigten Beschädigungen von Geräten. Bestimmte Service-Level können Schutz gegen versehentliche Schäden für serviceberechtigte Hardware-Produkte beinhalten. 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 auftritt. Beispiele hierfür sind ein nicht absichtliches Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in das Gerät, Stürze und Überspannungen sowie beschädigte oder gebrochene LCD-Displays und gebrochene Teile.

* Service inbegriffen, sofern verfügbar.

HP Wiederherstellung und Wiedereinspielung – Service für Datenwiederherstellung (HP Recover and Restore–Data Recovery Service)

Der Service umfasst die Datenwiederherstellung bei Verlusten aufgrund eines technischen Defekts, einer unbeabsichtigten Löschung oder eines Software-Absturzes. Daten können von Festplatten- oder Solid-State-Laufwerken wiederhergestellt werden, die auf Ihrer HP Plattform installiert sind. Der Service wird an einem externen Standort erbracht und nimmt etwa einen bis zehn Arbeitstage in Anspruch. Darin nicht enthalten ist die Zeit für die Beförderung der Datenträger von und zu Ihrem Standort. Datenwiederherstellungsinstanzen sind während des aktiven Zeitraums des Service für Datenwiederherstellung unbegrenzt. Die Daten werden auf einem Speichergerät – in der Regel auf einer externen USB-Festplatte – an Sie zurückgegeben, das über genügend Speicherplatz für die wiederhergestellten Daten verfügt. Die Versandkosten für das defekte Festplattenlaufwerk von und zu Ihrem Standort sind im Servicepreis enthalten.

Die Datenwiederherstellung erfolgt nach bestem Wissen und Gewissen. Bei nur zeitweilig auftretenden Fehlern kann die Wiederherstellung mehr Zeit in Anspruch nehmen. Ist für die Wiederherstellung mehr Zeit erforderlich, werden Sie von HP benachrichtigt. Wenn Sie aufgrund eines technischen Defekts, einer unbeabsichtigten Löschung oder eines Software-Absturzes keinen Zugriff auf Ihre Daten haben, müssen Sie sich zur Diagnose des Systems direkt an den HP Support wenden. Daten werden nur vom Festplattenlaufwerk (HDD) und Solid-State-Laufwerk (SSD) ausgewählter HP Commercial Notebooks oder Mobilgeräte wiederhergestellt. Ihre Kontaktdaten, Care Pack Seriennummer und Postanschrift werden geprüft und für die restlichen Schritte des Verfahrens zur Inanspruchnahme einer Datenwiederherstellung verwendet. Für jede Inanspruchnahme einer Datenwiederherstellung erhalten Sie eine Referenznummer.

HP Wiederherstellung und Wiedereinspielung – Service für Wiederherstellung des Betriebssystems (HP Recover and Restore–OS Restore Service)

Im Rahmen des Services zur Wiederherstellung des Betriebssystems vor Ort wird zur Optimierung der Betriebszeit und Produktivität des Systems eine umfassende Ferndiagnose sowie eine Betriebssystembereitstellung vor Ort für von HP unterstützte Hardware durchgeführt. Der Kunde erhält die Vor-Ort-Reaktionszeiten, Servicezeitfenster und Servicezeiträume, die dem Care Pack Service-Level des jeweiligen HP Produkts entsprechen. Der Kunde kann die Wiederherstellung des Betriebssystems anfordern, wenn das Festplattenlaufwerk als defekt diagnostiziert wurde. Im Rahmen dieses Service wird das Betriebssystem nach der Reparatur oder dem Austausch des defekten Festplatten- oder Solid-State-Laufwerks wiederhergestellt.

Leistungen und Spezifikationen: Enhanced Care

Schnellstmögliche Reaktionszeiten für geschäftskritische Nutzer

Unterbrechungsfreier Betrieb mit HP Enhanced Care, ganz gleich, wo Sie sind. Zusätzlich zu den Expanded Care Services erhalten Sie Premium-Service-Levels, die mit dem Tempo Schritt halten, das Ihr Unternehmen sowohl im Büro als auch unterwegs auf Geschäftsreisen verlangt.

Priority Access

Im Rahmen dieses Service zur Optimierung der Unternehmens-IT erhalten Sie globalen Premium-Support, wobei wir mit Ihren Mitarbeitern weltweit zusammenarbeiten. Priority Access ermöglicht Kunden den Premiumzugang zu Supportmitarbeitern weltweit und stellt innovative Tools bereit, mit denen Sie die Abwicklung Ihrer Supportfälle beschleunigen und die Produktivität der Mitarbeiter beim Helpdesk verbessern können. Dabei wird der Supportbedarf Ihrer IT-Umgebung ermittelt und es werden professionelle Supportleistungen erbracht, die Ihnen helfen, die Produktivität und Effektivität der Mitarbeiter beim Helpdesk zu verbessern. HP richtet den Fokus auf Ihre Anforderungen und stellt daher Services und Support speziell für die technologischen Anforderungen von heute bereit, sodass Ihr Unternehmen den Geschäftsbetrieb in kürzester Zeit wieder aufnehmen kann.

Vor-Ort-Hardwaresupport Call-to-Repair

Dieser Priority Service umfasst Ferndiagnose, Support und Vor-Ort-Service mit einem Team von Supportexperten, die die Verfügbarkeit Ihres Geräts innerhalb eines festgelegten Zeitraums ab der ersten Serviceanforderung unverzüglich wiederherstellen. Der Service trägt dazu bei, die Produktivität des IT-Helpdesks und der Benutzer zu maximieren, indem er beschleunigte Ersatzteil- und Online-Management-Tools einsetzt, um Lösungen zu verfolgen, die Ihnen helfen, die Arbeit schnell und effektiv zu erledigen.

Spezifikationen für die Serviceerbringung: Essential Care

Service für Vor-Ort-Reaktion bis zum nächsten Werktag

Bei Hardwarevorfällen, die nicht remote zu lösen sind, leistet ein autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der abgedeckten Hardwareprodukte wiederherzustellen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten 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 deren Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen. HP ergreift in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um das Problem vor Ort innerhalb der festgelegten Zeit zu lösen. 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. Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist.

- **Fix bei Fehler:** Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht durch den Kunden zu installierende Firmware-Updates für abgedeckte Hardware-Produkte installieren, die erforderlich sind, um die Verfügbarkeit der abgedeckten Produkte wiederherzustellen oder um die Fähigkeit zum Support durch HP zu wahren.
- **Fix auf Anforderung:** 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.
- **Abdeckungsfenster:** Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden. Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während des Abdeckungsfensters vor Ort ein, um innerhalb des entsprechenden Antwortintervalls, nachdem der Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware zu beginnen. Ein außerhalb des Abdeckungsfensters eingegangener Anruf wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb des entsprechenden Antwortintervalls bearbeitet.

Spezifikationen für die Serviceerbringung: Essential Care (Fortsetzung)

Anfahrtszonen

Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums erfolgen ohne zusätzliche Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an. Anfahrtszonen und Gebühren, falls zutreffend, können in manchen Regionen abweichen. Für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt sind, gelten aufgrund längerer Anfahrtszeiten veränderte Reaktionszeiten (siehe nachstehende Tabelle).

Entfernung zu einem zuständigen HP Support-Zentrum	Zeitraum	Zusätzliche Anfahrtskosten
0 – 80 km	Nächster Arbeitstag	
81 – 160 km	Nächster Arbeitstag	
161 – 320 km	1 zusätzlicher Arbeitstag	
321 – 480 km	2 zusätzliche Arbeitstage	Individuelles Angebot nach tatsächlichen Anfahrtskosten
Mehr als 480 km	Nicht verfügbar	Individuelles Angebot nach tatsächlichen Anfahrtskosten

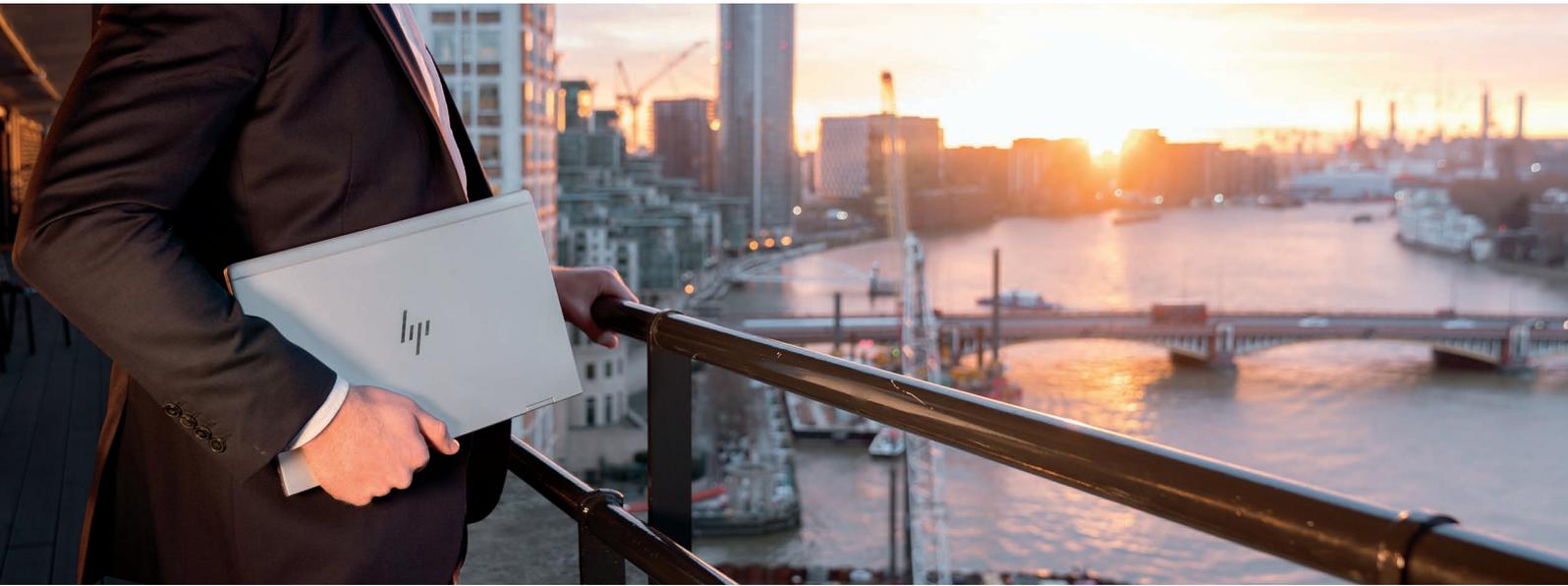
HP Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende (HP Next Business Day Hardware Support for Travelers)

Bei einer Reise außerhalb des Landes, in dem der Service erworben wurde, werden die beschriebenen Support-Services nur geleistet, falls das Land bzw. die Region, in dem bzw. in der der Service angefordert und geleistet wird, in der Liste der teilnehmenden Länder/Regionen enthalten ist, die Sie unter hp.com/services/travel finden. Im Rahmen dieser Vereinbarung stehen die Services nur in den Ländern/Regionen zur Verfügung, die in dieser Tabelle enthalten sind.

In einigen weiteren, in der Tabelle nicht aufgeführten Regionen steht der Service unter Umständen auf einem niedrigeren Service-Level zur Verfügung. Falls für die Reparatur erforderliche Teile, insbesondere für bestimmte Sprachen oder Länder spezifische Teile nicht verfügbar sind, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Zurückstellen der Serviceanforderung, bis Sie wieder in das Land zurückgekehrt sind, in dem das Produkt ursprünglich gekauft wurde
- Akzeptieren des Austauschs eines beschädigten Teils durch ein lokal verfügbares Teil

Bestimmte sprachspezifische oder länderspezifische Teile wie Tastaturen mit nicht-internationalem englischen Layout, Tastaturen mit nicht ortstypischem Sprachlayout oder bestimmte an die Region angepasste Netzteilkomponenten stehen bei Reisen ins Ausland nicht immer zur Verfügung und werden durch diese Vereinbarung nicht abgedeckt, ausgenommen innerhalb der Grenzen des Ursprungslandes. Außerhalb des ursprünglichen Kauflandes angeforderte Services sind immer auf die Basiseinheit beschränkt. Services für externe Monitore stehen nur im ursprünglichen Kaufland zur Verfügung, falls diese zusätzliche Abdeckung erworben wurde. Eine Abdeckung für Docking Station oder Port Replicator gilt in dem Land, in dem der HP Care Pack Service erworben wurde, jedoch nicht für andere Länder. Geräte von Drittherstellern sind von diesem Service ausgenommen.



Spezifikationen für die Serviceerbringung: Essential Care (Fortsetzung)

Bei Reisen in eines dieser Länder und außerhalb des Landes, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde, bietet HP folgende Möglichkeiten:

- Bereitstellung der Telefonnummer für das HP Global Solution Center in den jeweiligen Ländern/Regionen
- Die Annahme Ihrer Anrufe aus dem Reiseland bzw. der Region oder dem Helpdesk Ihres Unternehmens
- Eine Diagnose des Hardwareproblems
- Einen Service am nächsten Arbeitstag an Ihrem Aufenthaltsort in einem durch den Service abgedeckten Land bzw. einer entsprechenden Region oder gegebenenfalls die Lieferung eines Ersatzteils
- Die Lieferung der erforderlichen Ersatzteile gemäß der Hardwarespezifikation unter der Voraussetzung, dass die identifizierten Teile an Ihrem Aufenthaltsort verfügbar sind
- Die Abdeckung für Reisen ist auf den nächsten Arbeitstag beschränkt.

Service zur Einbehaltung defekter Medien

Im Rahmen der Services zur Einbehaltung defekter Medien sind Sie für Folgendes verantwortlich:

- Physische Kontrolle über Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke während der gesamten Supportbereitstellung durch HP
- Zerstören oder Sichern vertraulicher Daten auf den einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken
- Anwesenheit eines autorisierten Ansprechpartners zur Einbehaltung defekter Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, Akzeptieren des Austauschs von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, Angeben der Informationen zur Identifikation der im Rahmen der Vereinbarung einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, und Unterzeichnen eines von HP bereitgestellten Dokuments zur Bestätigung des Einhalts der Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke auf Verlangen von HP
- Zerstören der einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellen, dass sie nicht wiederverwendet werden können
- Entsorgen aller einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften

Spezifikationen für die Serviceerbringung: Expanded Care

Dieser Service beinhaltet alle Leistungen der HP Essential Care Suite sowie die folgenden zusätzlichen Services.

HP Service für einmaligen Akkuaustausch (One-Time Battery Replacement Service)

Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei deren Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen. Eine Arbeit gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde. Ersatzteile und -produkte sind neu oder in Bezug auf das Leistungsverhalten funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile und Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

Schutz gegen versehentliche Schäden (es gelten Länderbeschränkungen)

Sie sind dafür verantwortlich, HP innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintreten des versehentlichen Schadens zu informieren, damit HP die Reparatur des Systems rasch durchführen kann. HP behält sich das Recht vor, eine Reparatur von Schäden am System im Rahmen dieses Abdeckungsprogramms zu verweigern, falls der Schaden erst nach Verstreichen dieser Frist von 30 Tagen gemeldet wird.

Die Inanspruchnahme dieser Abdeckung erfordert eine Erklärung zum Ort und Zeitpunkt des Missgeschicks sowie eine ausführliche Beschreibung des Vorgangs. Ansprüche werden abgelehnt, wenn diese Informationen nicht bereitgestellt werden. Wenn Schutzzubehör wie Abdeckungen, Transportkoffer oder Taschen usw. für das abgedeckte Produkt enthalten waren oder zur Verfügung gestellt wurden, müssen Sie dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um im Rahmen dieses Services für Unfallschutz geschützt zu sein.

HP Wiederherstellung und Wiedereinspielung – Service für Datenwiederherstellung (HP Recover and Restore–Data Recovery Service)

Vor Beginn des Service für Datenwiederherstellung haben Sie folgende Aufgaben:

- Entfernen Sie alle vertraulichen, proprietären oder personenbezogenen Daten vor der Übergabe der Festplatte an HP im Rahmen des Service für Datenwiederherstellung. Zu diesen Daten gehören unter anderem Namen und Kontaktinformationen, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummern oder Personalausweisnummern, Alter, Einkommen, Kreditkartennummern oder Finanz- und Gesundheitsdaten. Wenn Sie vertrauliche Informationen vor dem Versand an den Anbieter für die Datenwiederherstellung nicht entfernen können, haben Sie die Möglichkeit, diesen Service NICHT in Anspruch zu nehmen. Die HP Produktgarantie für Hardware bzw. das Garantie-Upgrade bleibt während des Service für Datenwiederherstellung gültig.
- Wenden Sie sich zur Einleitung der Diagnose und der Datenwiederherstellung mit den genannten Informationen an den HP Support.
- Verpacken Sie das für die Wiederherstellung infrage kommende Festplattenlaufwerk und senden Sie es an die von HP angegebene Adresse. Die Verpackung sollte die doppelte Größe des Mediums aufweisen, das zum Schutz vor Beschädigungen durch Verrutschen und Stöße während des Versands in entsprechendes Material verpackt ist. Sie stimmen zu, die vom HP Servicetechniker zum Versand des defekten Geräts an das Data Recovery Center bereitgestellte Verpackung zu verwenden.
- Sorgen Sie dafür, dass alle Voraussetzungen für den Service wie bei der Servicebereitstellung beschrieben erfüllt sind.

Wiederherstellung und Wiedereinspielung – Service für Wiederherstellung des Betriebssystems

Wenn Sie für Ihr Betriebssystem ein Upgrade vorgenommen haben (z. B. von Windows 8 auf Windows 10), lädt der HP Techniker das Betriebssystem, das ursprünglich mit dem Gerät ausgeliefert wurde, und unterstützt Sie beim Initiieren des Betriebssystem-Upgrades. Für diesen Vorgang müssen Sie die Lizenznummer für das upgegradete Betriebssystem bereithalten.

Spezifikationen für die Serviceerbringung: Enhanced Care

Dieser Service beinhaltet alle Leistungen der HP Expanded Care Suite sowie zusätzlich den Priority Access Service. Ferner wird der HP Service für Vor-Ort-Reaktion bis zum nächsten Werktag durch den HP Vor-Ort-Hardwaresupport Call-to-Repair ersetzt.

Priority Access Service

Wenn Sie der angegebenen Mitwirkungspflicht nach Ermessen von HP nicht nachkommen, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter (i) nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen oder (ii) kann Ihnen HP die Bereitstellung der Services gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen. Im Rahmen des Priority Access Service haben Sie folgende Aufgaben:

- Führen Sie vor einem Support-Vorfall intern eine Diagnose und Fehlerbehebung durch.
- Sorgen Sie dafür, dass der für den Support zuständige Ansprechpartner während des Support-Vorfalles folgende Aufgaben durchführt:
 - Bereitstellen aller Informationen, die HP benötigt, um Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
 - Ausführen anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP
 - Sie müssen die Lizenz für eine eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Service abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben.

Es liegt im Ermessen von HP, eine Überprüfung der abgedeckten Produkte zu verlangen. Falls eine solche Überprüfung erforderlich ist, setzt sich ein von HP autorisierter Vertreter mit Ihnen in Verbindung und Sie erklären sich einverstanden, innerhalb der ersten 30 Tage eine Überprüfung zu ermöglichen. Im Rahmen der Überprüfung werden grundlegende Daten zur Systemkonfiguration erfasst und eine Bestandsaufnahme der abgedeckten Produkte durchgeführt. Die im Laufe der Überprüfung erfassten Daten ermöglichen HP die Planung und Bevorratung von Ersatzteilen in entsprechender Menge sowie am geeigneten Standort. Darüber hinaus bieten sie HP Gelegenheit zur Untersuchung 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 Überprüfung vor Ort, über einen Fernzugriff auf das System, über Remote-Prüfwerkzeuge oder telefonisch durchzuführen.

Falls eine Überprüfung durch HP erforderlich ist, dauert es ab Kaufdatum dieses Service 30 Tage, bis dieser eingerichtet ist und die erforderlichen Prüfungen sowie Verfahren durchgeführt wurden, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum für Hardware in Kraft tritt. Der Call-to-Repair-Zeitraum für Hardware tritt erst fünf (5) Tage nach Abschluss der Überprüfung in Kraft.

Im Hinblick auf Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport empfiehlt Ihnen HP dringend die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote Support Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Umsetzung des Service zu ermöglichen. Im Hinblick auf Optionen für Call-to-Repair-Zeiträume für Hardwaresupport verlangt HP von Ihnen die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote Support Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Umsetzung des Service zu ermöglichen. Weitere Einzelheiten zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausnahmen erfahren Sie von einem lokalen HP Ansprechpartner.

Vor-Ort-Hardwaresupport Call-to-Repair

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.

Bei Hardwarevorfällen, die nicht remote zu lösen sind, leistet ein autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der abgedeckten Hardwareprodukte wiederherzustellen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten 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 deren Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen.

Spezifikationen für die Serviceerbringung: Enhanced Care (Fortsetzung)

- **Fix bei Fehler:** Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht durch den Kunden zu installierende Firmware-Updates für abgedeckte Hardware-Produkte installieren, die erforderlich sind, um die Verfügbarkeit der abgedeckten Produkte wiederherzustellen oder um die Fähigkeit zum Support durch HP zu wahren.
- **Fix auf Anforderung:** 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.
- **Call-to-Repair-Zeitraum:** Der Call-to-Repair-Zeitraum beginnt mit dem Eingang des ersten Anrufs und dessen Bestätigung durch HP und endet, wenn die Hardware repariert ist oder wenn HP für den gemeldeten Vorfall ein Eingreifen vor Ort aktuell nicht für erforderlich hält. Call-to-Repair-Zeiträume werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist. Service-Levels können je nach Region unterschiedlich sein. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Ansprechpartner.
- **Ersatzteile und Materialien:**¹ Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf das Leistungsverhalten funktionell neuwertig. Die ersetzten 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.
- **Abdeckungsfenster:** Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden. Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft während des Abdeckungsfensters vor Ort ein, um innerhalb des entsprechenden Antwortintervalls, nachdem der Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware zu beginnen. Anfragen, die außerhalb dieses Abdeckungsfensters eingehen, werden zwar zum Zeitpunkt des Eingangs aufgezeichnet, die Bestätigung erfolgt jedoch erst am nächsten Servicetag und innerhalb des entsprechenden Antwortintervalls. Alle Abdeckungsfenster verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Eskalationsmanagement

HP hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. 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.

Zugriff auf elektronische Supportinformationen und -services

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

- Bestimmte Ressourcen, die registrierten Nutzern zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise Downloads bestimmter HP Firmware oder von Patches, für die zusätzliche Berechtigungen durch Support-Verträge für Software erforderlich werden könnten. Zu diesen Ressourcen könnte auch ein Abonnement hardwarebezogener und proaktiver Service-Benachrichtigungen sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und die Weitergabe von Best Practices an andere registrierte Nutzer zählen.
- Erweiterte webbasierte Suchen nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu erleichtern
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz
- Ein webbasiertes 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 gehostete Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, in denen Kunden nach Produktdaten suchen, Antworten auf Support-Anfragen abrufen und an Support-Foren teilnehmen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

Spezifikationen für die Serviceerbringung: Enhanced Care (Fortsetzung)

Anfahrtszonen

Für Standorte mit einer Entfernung zwischen 163 und 322 Kilometern zu einem von HP benannten Support-Zentrum gelten angepasste Call-to-Repair-Zeiträume für Hardware. Anfahrtszonen und Gebühren, falls zutreffend, können in manchen Regionen abweichen. Die Abdeckung wird außerhalb des Landes, für das Care Pack verkauft wurde, nicht unterstützt, auch nicht im Verbund mit einem Travel Care Pack.

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	Verbindlicher Call-to-Repair-Zeitraum für Hardware
0 bis 81 km	Es gilt der verbindliche Call-to-Repair-Zeitraum.
82 bis 161 km	Es gilt der verbindliche Call-to-Repair-Zeitraum.
162 bis 322 km	Es wird ein zusätzlicher Servicetag angesetzt.
Mehr als 322 km	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen

Genehmigungsprozess

Für Kunden, die den Call-to-Repair-Service anfordern, ist möglicherweise eine Vorabgenehmigung durch HP erforderlich. Call-to-Repair-Zeiträume hängen ab vom Typ des unterstützten Hardwareprodukts sowie von der genauen Entfernung Ihres Standorts zu einem von HP benannten Support-Zentrum. Ob der Service in Ihrer Region verfügbar ist, erfahren Sie von einem HP Vertriebsbeauftragten.

Servicebeschränkungen: Essential Care

Vor-Ort-Hardwaresupport am nächsten Arbeitstag

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Diagnosen und Unterstützung per Fernzugriff, vor Ort geleisteten Service und andere Methoden der Serviceerbringung zu leisten. Zu den anderen Methoden der Serviceerbringung zählen unter anderem die Lieferung per Kurier von durch Benutzer austauschbaren Komponenten (u. a. Tastatur, Maus) und von HP als CSR-Teile eingestufte Teile bzw. eines kompletten Ersatzprodukts. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Supports angemessen ist. HP behält sich das Recht vor, das abgedeckte Produkt zur Reparatur an einen anderen Ort zu bringen.

Ausschlüsse vom Vor-Ort-Service für Hardwaresupport:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie beauftragen oder die von Ihnen verlangt werden
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und 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 angewandt wurden
- Services, die durch unsachgemäße Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, reparieren oder zu ändern, erforderlich sind

Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzung: 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.

Servicebeschränkungen: Essential Care (Fortsetzung)

HP Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende (HP Next Business Day Hardware Support for Travelers)

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Diagnosen und Unterstützung per Fernzugriff, vor Ort geleisteten Service und andere Methoden der Serviceerbringung zu leisten. Zu den anderen Methoden der Serviceerbringung zählen unter anderem die Lieferung per Kurier von durch Benutzer austauschbaren Komponenten (u. a. Tastatur, Maus) und von HP als CSR-Teile eingestuftter Teile bzw. eines kompletten Ersatzprodukts. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Supports angemessen ist. HP behält sich das Recht vor, das abgedeckte Produkt zur Reparatur an einen anderen Ort zu bringen. Wenn das Gerät im Rahmen einer Reparatur auch bei versehentlichen Schäden ausgetauscht werden muss, verlangt HP, dass Sie das defekte Gerät in das Land zurücksenden, in dem Sie es ursprünglich erworben haben. Außerhalb des Landes, in dem dieser Service ursprünglich erworben wurde, werden keine kompletten Geräte ausgetauscht. Die Abdeckung für Reisen ist auf die Reparatur des Originalgeräts vor Ort oder mithilfe von Ferndiagnosen beschränkt. Falls der Service mithilfe von Ferndiagnosen, Remote-Support oder anderen bereits beschriebenen Methoden der Serviceerbringung geleistet werden kann, gilt in diesem Fall keine Vor-Ort-Reaktionszeit.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen
- Services, die erforderlich sind, weil Sie versäumt haben, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil Sie die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht angewandt haben
- Vom Kunden durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen

Service zur Einbehaltung defekter Medien

Der Service zur Einbehaltung defekter Medien 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 Datenträger, 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 Abdeckung des Service zur Einbehaltung defekter Medien für Optionen, die gemäß HP Definition eine separate Abdeckung erfordern, falls verfügbar, muss separat konfiguriert und gekauft werden. 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).

Servicebeschränkungen: Expanded Care

HP Service für einmaligen Akkuaustausch (One-Time Battery Replacement Service)

Dieser Service gilt für einen (1) Akkuaustausch für die vertraglich festgelegten Produkte gemäß den Nutzungsbedingungen für Care Pack. Die Abdeckung ist auf den ersten Akku beschränkt, der ursprünglich konfiguriert und mit dem Produkt erworben wurde.

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

- Über den Austausch des Akkus hinausreichende Reparaturen, sollten Reparaturen dieser Art erforderlich sein
- Austausch zusätzlicher Teile, da dieser Service separat berechnet wird
- Austausch eines zweiten oder von zusätzlichen Akkus, die nach dem Erwerb der ursprünglichen Konfiguration mit langlebigen Akkus und Reiseakkus erworben wurde
- Eine Abdeckung, die über die in der Beschreibung zu Care Pack enthaltenen Servicebedingungen hinausreicht

Anfragen für mehrere Akkus für mehrere Systeme (Batching) können nur von Self-Service-Kunden von HP Commercial oder Educational Services-Produkte oder von deren Vertreter gestellt werden und können zu Verzögerungen bei der Teilleieferung führen. Die Abdeckung kann je nach Region abweichen. Der Service ist nicht in allen Ländern und Regionen verfügbar.

Service mit Schutz gegen versehentliche Schäden

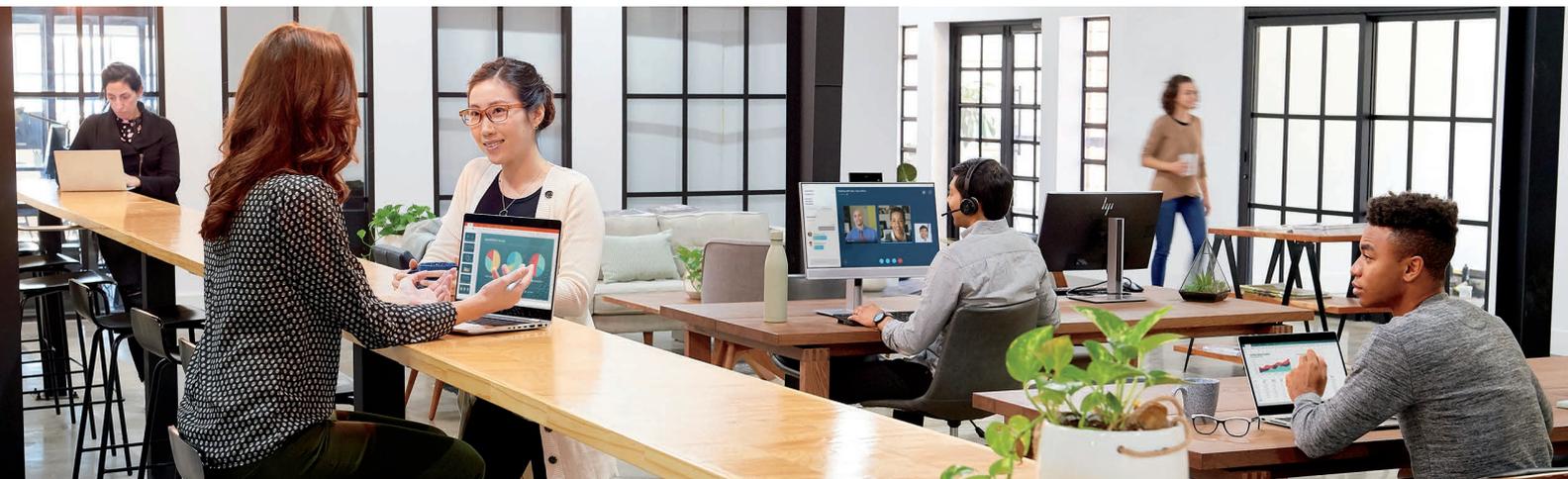
Gegen versehentliche Schäden sind nur jene Produkte geschützt, die noch durch eine Werksgarantie oder eine Garantieverlängerung abgedeckt sind, deren Laufzeit der des Service zum Schutz gegen versehentliche Schäden entspricht oder über diese hinausgeht. Der Service schützt vor einer plötzlichen und nicht vorhersehbaren Beschädigung durch die Bearbeitung, vorausgesetzt, dieser Schaden tritt während der normalen Nutzung des Produkts auf.

HP Wiederherstellung und Wiedereinspielung – Service für Datenwiederherstellung (HP Recover and Restore–Data Recovery Service)

Der Service für Datenwiederherstellung kann nicht erworben werden, wenn der Zugriff auf Dateien auf infrage kommender HP Hardware aufgrund bereits vorhandener Probleme nicht möglich ist. Der Service für Datenwiederherstellung entspricht nicht den Anforderungen im Health Insurance Portability and Accountability Act aus dem Jahr 1996 (HIPAA) und dem Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act aus dem Jahr 2009. Kunden, die dem HIPAA und dem HITECH unterliegen, dürfen HP keine Daten oder Festplattenlaufwerke bereitstellen, die geschützte Gesundheitsdaten (Protected Health Information, PHI) gemäß HIPAA und HITECH enthalten. Sie tragen die alleinige Verantwortung für die Einschätzung, ob Sie dem HIPAA und dem HITECH unterliegen. Wenn der Service für Datenwiederherstellung getrennt von der Hardware erworben wird, müssen Sie das neue Care Pack innerhalb von 30 Tagen nach dem Kaufdatum registrieren. HP kann für den Service für Datenwiederherstellung die Dienste eines externen Serviceanbieters in Anspruch nehmen. Der externe Anbieter ist verpflichtet, die Datenschutzrichtlinie von HP einzuhalten. HP Plattformen mit RAID-Konfigurationen oder mit mehreren vorinstallierten Festplatten kommen für dieses Care Pack nicht infrage.

HP ist berechtigt, den Service für Datenwiederherstellung jederzeit während der Servicelaufzeit zu kündigen, wenn Sie die Unterstützung durch einen HP Techniker verweigern oder missbräuchliche Ansprüche auf Datenwiederherstellung geltend machen. In diesem Fall erhalten Sie von HP eine schriftliche Kündigung ohne Anspruch auf Rückerstattung.

Welche Daten wiederherstellbar sind, hängt vom Zustand des Speichermediums ab. Der Service für Datenwiederherstellung bietet in folgenden Fällen keine Abdeckung: beim Versuch der Datenwiederherstellung, bei Verlusten oder Beschädigungen von Laufwerken, die durch den Zusammenstoß mit anderen Gegenständen oder durch die Explosion anderer Gegenstände verursacht werden, bei nicht autorisierten Reparaturen, beim Versäumnis, die vom Hersteller angegebene Wartung durchzuführen, oder bei unsachgemäßen Änderungen an Geräten. Die Datenwiederherstellung erfolgt nach bestem Wissen und Gewissen. HP übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gewünschten Daten des Endanwenders wiederhergestellt werden können. Der Endanwender stimmt diesen Bedingungen durch den Erwerb des Service für Datenwiederherstellung zu.



Servicebeschränkungen: Expanded Care (Fortsetzung)

Wiederhergestellte Datendateien werden nicht von HP erstellt. HP übernimmt keine Garantie für Sicherheit, Zweck und Nutzung dieser Dateien. Die Fehlerbehebung bei Software, Betriebssystem und Malware ist im Diagnosesupport nicht enthalten. Der Hardware-Support vor der Datenwiederherstellung wird durch den aktuellen Service-Level der Garantie oder durch die aktuelle Garantieverweiterung geregelt. Der Service für Datenwiederherstellung bietet keinen Schutz vor Malware-Infektionen oder Angriffen durch Dritte. Es liegt in Ihrer Verantwortung, Ihre Hardware und Daten vor Beschädigungen und Angriffen zu schützen.

Der Service für Datenwiederherstellung beinhaltet Folgendes nicht:

- Installation, Lizenz oder Support für Software.
- Jegliche Services, die in diesem Dokument nicht ausdrücklich benannt werden
- Services, die aufgrund von Ursachen außerhalb der von HP unterstützten Hardware oder Software erforderlich sind
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil nicht von HP autorisierte Dritte versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern

In der Bearbeitungszeit ist die Zeit für den Transport von Ihnen zum Data Recovery Center bzw. für die Auslieferung des Datenträgers an der von Ihnen angegebenen Adresse nicht inbegriffen. Bei nur zeitweilig auftretenden Fehlern kann die Wiederherstellung mehr Zeit in Anspruch nehmen. In diesem Fall werden Sie von dem von HP autorisierten Serviceanbieter benachrichtigt.

Ein Fehler des Festplattenlaufwerks wird per Diagnose von einem HP Techniker festgestellt und bestätigt. Mit dem Service für Datenwiederherstellung erwerben Sie keinen Anspruch auf eine Ersatzfestplatte. Für die Hardware muss die aktuelle Garantie oder das Post-Warranty Care Pack gelten. Eine Ersatzfestplatte wird unter den Bedingungen der aktuellen Garantie oder unter dem Care Pack-Schutz der Hardware-Einheit bereitgestellt.

Wiederherstellung und Wiedereinspielung – Service für Wiederherstellung des Betriebssystems

Das Betriebssystem wird in folgenden Fällen nicht wiederhergestellt:

- Sie können die Wiederherstellungsmedien nicht bereitstellen und erlauben HP nicht, Wiederherstellungsmedien zu bestellen.
- Das defekte Festplattenlaufwerk wird von HP nicht repariert oder ausgetauscht.
- Der Reparatursatz wird nicht von HP oder einem autorisierten Serviceanbieter durchgeführt.
- HP stellt das Betriebssystem auf der defekten Festplatte nicht wieder her. Sie müssen Daten regelmäßig sichern.
- Die Zeit für die Wiederherstellung kommt zu der für allgemeine Reparaturaufgaben erforderlichen Zeit hinzu.
- Die Wiederherstellung Ihrer Daten oder Anwendungen ist nicht inbegriffen.
- Die Einrichtung und Konfiguration von Geräten/Hardware ist ebenfalls nicht inbegriffen.

Servicebeschränkungen: Enhanced Care

Priority Access Service

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

- Hardware ohne gültige HP Garantie, ohne gültiges Care Pack oder ohne gültigen Vertrag für Hardwareservice (sofern im Abschnitt über Service-Voraussetzungen nicht anders angegeben)
- Beheben von hardwarebedingten Problemen, die bei Verifizierungstests auftreten, sofern nicht durch eine gültige HP Garantie oder einen entsprechenden HP Support-Vertrag für Hardware abgedeckt
- Services, die erforderlich sind, weil Sie versäumt haben, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil Sie die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht angewandt haben; Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil nicht von HP autorisierte Dritte, versucht haben Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Jegliche Services, die in diesem Dokument nicht ausdrücklich benannt werden
- Die Aktivierung der Priority Services beginnt innerhalb von 30 Tagen ab Kauf.
- HP behält sich das Recht vor, diesen Service abzulehnen, wenn Sie ungenaue oder vorsätzlich falsche Informationen zu Ihren unter Garantie stehenden installierten Bestandsgeräten angeben.
- HP behält sich das Recht vor, Ihre unter Garantie stehenden installierten Bestandsgeräte routinemäßig zu prüfen, um sicherzustellen, dass die Bestandsgröße richtig angegeben wurde.
- HP kann die Services nur erbringen, wenn Sie in vollem Umfang und ohne Verzögerung mit HP zusammenarbeiten und dabei sicherstellen, dass HP von Ihnen korrekte und vollständige Daten und Informationen erhält.

Vor-Ort-Hardwaresupport Call-to-Repair

HP ist dazu berechtigt, Ihre Eignung für den Call-to-Repair von Fall zu Fall zu prüfen. Service-Level, Produkte und Reaktionszeiten für Care Pack Services können je nach Region abweichen. Zudem gelten möglicherweise Mindestbestellmengen. Eigenständige transaktionale Call-to-Repair-Services sind u. U. nicht in allen Regionen verfügbar. Nähere Angaben erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Diagnosen und Unterstützung per Fernzugriff, vor Ort geleisteten Services und andere Methoden der Serviceerbringung zu leisten. Hierzu zählen u. a. die Lieferung von CSR-Teilen bzw. eines kompletten Ersatzprodukts per Kurier. 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.

Wenn Sie Ihrer angegebenen Mitwirkungspflicht nach Ermessen von HP nicht nachkommen, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter (i) nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen oder (ii) kann Ihnen die Bereitstellung der Services gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung gestellt werden.

Zubehör und Verbrauchsmaterialien werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt. Für Zubehör und Verbrauchsmaterialien gelten die Standardgarantiebedingungen. Die Reparatur oder der Austausch von Zubehör oder Verbrauchsmaterialien liegt in Ihrer Verantwortung. Ggf. gelten einige Ausnahmen. Wenden Sie sich an HP, um mehr zu erfahren. 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.

Falls vorab eine Überprüfung durch HP erforderlich ist, tritt der Call-to-Repair-Zeitraum für Hardware erst nach Abschluss der Überprüfung in Kraft. Es kann bis zu 60 Tage dauern, bis der Call-to-Repair-Zeitraum eingerichtet ist. Darüber hinaus behält sich HP das Recht vor, den 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.

Servicebeschränkungen: Enhanced Care (Fortsetzung)

Folgende Aktivitäten oder Situationen führen bis zu ihrem Abschluss oder ihrer Lösung zu einer Aussetzung der Berechnung des Call-to-Repair-Zeitraums (falls zutreffend):

- Jegliche Maßnahmen bzw. Unterlassungen des Kunden oder von Dritten, die den Reparaturprozess beeinträchtigen
- Alle automatischen oder manuellen Wiederherstellungsprozesse, die durch eine Fehlfunktion der Hardware ausgelöst wurden, beispielsweise die Veränderung des Festplattenmechanismus, Austauschprozesse oder Schutzmaßnahmen zur Gewährleistung der Datenintegrität
- Alle anderen Maßnahmen, die nicht direkt in Zusammenhang mit einer Reparatur der Hardware stehen, jedoch benötigt werden, um die Behebung der Hardwarefehlfunktion zu verifizieren, beispielsweise ein Neustart des Betriebssystems

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. Call-to-Repair-Zeiträume und Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nicht für die Reparatur oder den Austausch fehlerhafter oder verbrauchter Akkus. Alle Abdeckungsfenster und Reaktionszeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit.

Falls Sie einen geplanten Service wünschen, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Zeitliche Bindung

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. Wenn sich für ein abgedecktes Produkt der Standort ändert, ist HP berechtigt, zu überprüfen, ob der Service am 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.

Für den Call-to-Repair-Zeitraum müssen Sie 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 (z. B. der physische Zugang, die Durchführung von Remote-Fehlerbehebungen und Hardware-Diagnosen) verzögert oder verweigert wird. Falls Sie einen geplanten Service wünschen, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

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 Instandsetzung des Festplattenmechanismus 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 Ihrer spezifischen Produktkonfiguration, Ihrem Standort und Ihrer Umgebung zu verändern. Dies wird bei Bestellung der Supportvereinbarung festgelegt und unterliegt der jeweiligen Verfügbarkeit von Ressourcen. Es gilt kein Call-to-Repair-Zeitraum, falls Sie ein zur Wiederherstellung empfohlenes Verfahren nicht durchführen und sich die Diagnose durch HP dadurch verzögert. Für den Call-to-Repair-Zeitraum müssen Sie außerdem auf Verlangen von HP einen sofort verfügbaren und uneingeschränkten Zugang zum System zur Verfügung stellen.

Die Reaktionszeiten können je nach Region und Standort des Kunden innerhalb dieser Region abweichen.

Servicebeschränkungen: Enhanced Care (Fortsetzung)

Ausschlüsse

Folgende Aktivitäten 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 Sie beauftragen oder die von Ihnen verlangt werden
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen
- Services, die nach Einschätzung von HP durch eine unsachgemäße Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich werden
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil nicht von HP autorisierte Dritte versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Services, die erforderlich sind, weil Sie versäumt haben, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil Sie die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht angewandt haben.

Call-to-Repair ist im Rahmen der folgenden Services nicht anwendbar:

- Abdeckung für Reisen: Support am nächsten Arbeitstag nur in teilnehmenden Ländern
- Einbehaltung defekter Datenträger: Service am nächsten Arbeitstag
- Schutz gegen versehentliche Schäden: Je nach Art des Schadens ist möglicherweise mehr Zeit erforderlich
- Service für Akkuaustausch: Service am nächsten Arbeitstag
- Datenwiederherstellung: Je nach Umfang der Wiederherstellung 1–10 Arbeitstage
- Wiederherstellung des Betriebssystems: Wird im Rahmen des Service für Datenwiederherstellung bereitgestellt; dabei ist die Wiederherstellung ein Schritt des Datenwiederherstellungsprozesses

Mitwirkungspflicht des Kunden:

Terminvereinbarung

Der von HP autorisierte Servicepartner wendet sich an den angegebenen Ansprechpartner für den Standort, um den Termin zu vereinbaren und die erforderlichen Servicedetails abzuklären. Services werden pro Standort bestellt. Es liegt in der Verantwortung des Käufers, die Kontaktdaten (Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer) für seinen Standort anzugeben. Ihr Ansprechpartner muss über muttersprachliche Kenntnisse der (am Kundenstandort gesprochenen) Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

Remote-Support und Firmware

Falls Sie die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementieren, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet. Falls Sie die entsprechende HP Remote Support Lösung trotz Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementieren, werden für die Vor-Ort-Installation der nicht durch den Kunden zu installierenden Firmware zusätzliche Gebühren erhoben. Die durch den Kunden auszuführende Firmware-Installation liegt in Ihrer Verantwortung. Falls Sie HP mit der Installation der eigentlich durch den Kunden zu installierenden Firmware und weiteren Software-Updates beauftragen, werden hierfür zusätzliche Gebühren erhoben. Sofern nicht zuvor in Schriftform anderweitig zwischen HP und Ihnen vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Datensicherung

Sie sind dafür verantwortlich, Ihre Dateien, Daten oder Programme vor dem Beginn jeglicher (Betriebssystem-)Installationsservices zu sichern, sodass Sie in der Lage sind, verlorene oder geänderte Dateien, Daten oder Programme wiederherzustellen. Sie müssen ein separates Sicherungssystem oder eine separate Sicherungsprozedur verwalten.

Mitwirkungspflicht des Kunden (Fortsetzung)

Gefährliche Umgebung

Sie müssen HP informieren, wenn festgestellt wird, dass der HP zugeordnete Arbeitsbereich potenzielle Gefahren für die Gesundheit oder Sicherheit des Mitarbeiters von HP oder des Serviceanbieters birgt. HP kann unter diesen Umständen die Ausführung der Installationservices verschieben, bis Sie diese Gefahren beseitigt haben.

Autorisierter Ansprechpartner

Ihr Ansprechpartner muss anwesend sein, wenn die Servicetechniker von HP den Service an Ihrem Standort durchführen. Ihr Ansprechpartner muss über muttersprachliche Kenntnisse der (am Kundenstandort gesprochenen) Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

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

Geschäftsbedingungen

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

Bestellinformationen

Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Level können abhängig von lokalen Ressourcen von Region zu Region variieren und unterliegen eventuell Einschränkungen für bestimmte Produkte und Regionen. Premier Care Solutions-Pakete für HP 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 Fachhändler oder auf folgender Website: hp.com/go/services.

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



Mit Kollegen teilen

1. Die Service-Level und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise gewisse Beschränkungen. Details finden Sie unter www.hp.com/go/cpc. 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.
2. Es gelten Einschränkungen. Details finden Sie unter www.hp.com/go/cpc.
3. Für HP Enhanced Care wird eine Mindestanzahl von Arbeitsplätzen vorausgesetzt. Das Minimum an Nutzern kann je nach Gerät und Region abweichen. Es gelten Be- und Einschränkungen. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Ansprechpartner.
4. In europäischen Ländern noch nicht verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Ansprechpartner.
5. Software-Support ist in bestimmten Regionen und Ländern nicht verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Ansprechpartner.
6. Nur in bestimmten Ländern verfügbar. Der Reparaturzeitraum kann je nach Abdeckungsbereich und Einschränkungen in den jeweiligen Regionen und Länder variieren. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Ansprechpartner.
7. Upgrades sind durch Call-to-Repair nicht abgedeckt. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Ansprechpartner. Upgrade-Konfigurationen werden von HP möglicherweise nicht abgedeckt. 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 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 2019 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.

