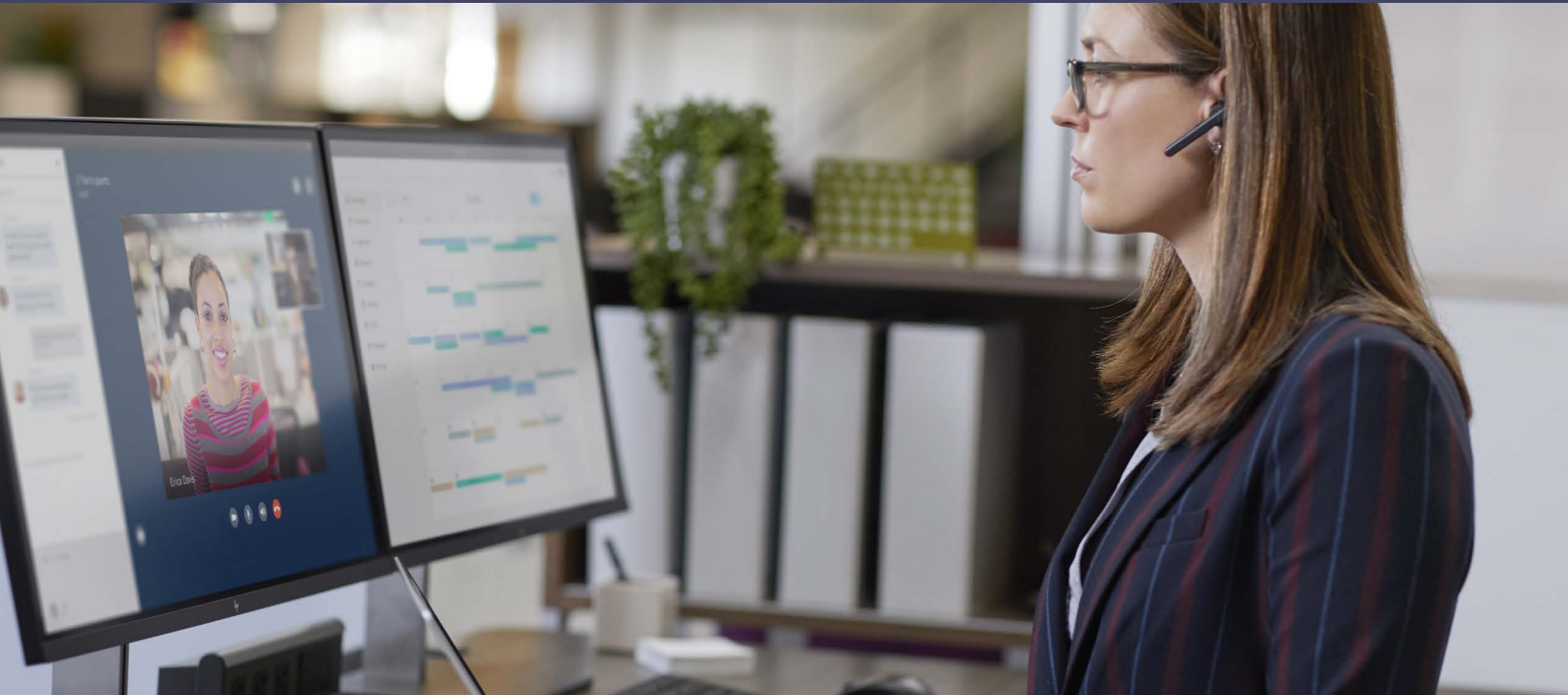


# HP Active Care

## HP Care Pack Services



### Servicevorteile

- Reduzierung von Ausfallzeiten durch schnelle Reaktionen
- Schnelle Problembehebung für Anwender:innen
- Vermeidung von Unterbrechungen bei PCs an allen Standorten
- Schutz von Daten und Medien
- Keine unliebsamen Überraschungen
- Erfüllung besonderer Service-Anforderungen
- Bequemer Vor-Ort-Support durch qualifizierte Expert:innen

### Service-Übersicht

HP Active Care bietet herausragenden PC-Service und -Support für Mitarbeitende im Büro und unterwegs. Mit Active Care kann die IT die Betriebszeit optimieren und die Fehlerbehebung auf HP Geräten beschleunigen.<sup>14</sup> Durch den technischen Remote-Support, vorausschauende Analyse des Gerätezustands, Fehlerbehebung und Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag sorgt Active Care dafür, dass die Mitarbeitenden sowohl im Büro als auch unterwegs störungsfrei arbeiten können.

HP Active Care bietet zudem eine beschleunigte Problemdiagnose und -behebung und hilft Benutzer:innen, schnell wieder einsatzbereit zu sein. Die automatische Fallgenerierung minimiert Unterbrechungen, indem unmittelbar bei Erkennen eines Problems ein Fall angelegt wird und IT-Entscheidungsträger:innen so planen können, wie es ihnen passt. Die PC-Betriebszeit wird durch vorausschauende und proaktive Analytik optimiert, die die IT-Abteilung über den Zustand aller PCs in der Flotte informieren. HP erkennt Probleme schnell, egal, wann und wo sie auftreten, bestellt Ersatzteile und installiert diese nach Bedarf.

### Funktionen und Spezifikationen

#### VON HP TECHPULSE UNTERSTÜTZTE SUPPORT-FUNKTIONEN<sup>4</sup>

HP Active Care bietet vorausschauende und proaktive Warnmeldungen an Kund:innen auf der Grundlage von HP TechPulse, einer leistungsfähigen KI-basierten Analytikplattform. Ihre IT-Teams können den Zustand von Geräten überwachen und Warnmeldungen zu Geräten empfangen, die ihre Aufmerksamkeit erfordern oder repariert bzw. aktualisiert werden müssen – und das alles über ein einheitliches, zentrales Dashboard.

## Service-Highlights

- Von HP TechPulse unterstützte Analytik, darunter:
  - Bestands- und Zustandsüberwachung
  - Dashboard mit Analysefunktionen
  - Vorausschauende Analysen
- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Material
- Zugang zu qualifizierten HP Remote-Support-Agenten
- Services für Reisen<sup>6</sup> in über 90 Ländern
- Einbehaltung defekter Medien<sup>6</sup>
- Schutz bei Unfällen<sup>6</sup>

## Funktionen und Spezifikationen (Fortsetzung)

Kategorie	Funktionen
Vorausschauende und proaktive Warnmeldungen und Benachrichtigungen von HP TechPulse	Hardwarebestand (einschließlich Hardwaremodell, Typ, Seriennummer und grundlegenden Garantieinformationen)
	Neue kritische Vorfälle für Geräteprobleme bei Festplatten, die Einstufung des thermischen Zustands sowie den Akkuzustand
	Hardwarezustand, bietet aktualisierte schnelle Zustandsprüfungen für die Geräte in Ihrer Flotte
	BIOS- und Firmware-Updates
	Festplattenzustand
Automatische Ticketerstellung	Festplattenaustausch
	Akkuaustausch
Remote-Diagnose und -Support	Support rund um die Uhr <sup>2</sup>
Hardware-Support vor Ort	Vor-Ort-Support durch fachkundige Vertreter:innen

### Überblick über die wichtigsten Support-Funktionen von HP TechPulse

- Mit Ihrem Dashboard verbundene Geräte
  - Hardwarebestand: Bietet detaillierte Hardware-Informationen zu registrierten Geräten (z. B. Hardwaremodell, Typ, Seriennummer und grundlegende Garantieinformationen) und die Historie der Geräteregistrierung.
- Geräte, die einen Eingriff erfordern
  - Hardwarezustand: Weist auf Geräte hin, die bestimmte Leistungskennzahlen nicht erfüllen (z. B. Akkuzustand, Festplattenzustand, thermischer Zustand, kritische BIOS-Updates erforderlich).
- Geräte mit Problemen bei der Wärmeentwicklung
  - Einstufung des thermischen Zustands: Bietet detaillierte Informationen zu den thermischen Eigenschaften der registrierten Geräte.
- Geräte, deren Akku oder Festplatte ausgetauscht werden muss
  - Akkuaustausch: Enthält Informationen zum empfohlenen Zeitrahmen für den Akkuaustausch bei registrierten Geräten.
- Geräte, die BIOS- und Firmware-Updates erfordern
  - BIOS-Updates: Mit den Funktionen von HP TechPulse werden im Portal Benachrichtigungen zu BIOS-Updates bereitgestellt, die angeben, welche Geräte proaktiv aktualisiert werden können.

## Funktionen und Spezifikationen (Fortsetzung)

### REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -SUPPORT

Treten Festplattenfehler auf oder muss der Akku ausgetauscht werden, kann ein automatischer Support-Fall erstellt werden. Bei allen anderen Problemen wenden Sie sich zur Behebung an den HP Kundensupport.

Nachdem Ihre Anfrage bei HP eingegangen und bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren, geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und den Vorfall zu beheben. Vor einem Einsatz vor Ort kann HP eine Remote-Diagnose durchführen. Hierbei werden elektronische Remote-Support-Lösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen. Unabhängig von Ihrem Abdeckungsfenster können Vorfälle mit abgedeckter Hardware je nach lokaler Verfügbarkeit per Telefon oder über die Website an HP gemeldet werden. Dies ist auch rund um die Uhr als automatisiertes Equipment Reporting Event über die HP Lösungen für elektronischen Remote-Support möglich.<sup>2</sup> HP bestätigt den Empfang der Fall-ID, die Ihnen mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

### VOR-ORT-HARDWARE-SUPPORT AM NÄCHSTEN ARBEITSTAG

Bei Hardwareproblemen, die sich nicht aus der Ferne beheben lassen, leistet ein autorisierter Vertreter am nächsten Arbeitstag vor Ort technischen Support für die durch HP Active Care abgedeckten Hardwareprodukte, um deren Betriebsfähigkeit wiederherzustellen. Parallel zum Vor-Ort-Support kann HP bestimmte Produkte oder Lösungen<sup>5</sup>, darunter Peripheriegeräte wie Dockingstationen, Monitore, Tastaturen, Kopfhörer und PC-Mäuse, auch ersetzen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.<sup>3</sup> Nachdem der Vertreter eintrifft, erbringt er den Service nach seinem Ermessen entweder vor Ort oder aus der Ferne, bis die Produkte repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei entsprechender Verfügbarkeit unverzüglich wieder aufgenommen.

- Problembhebung bei Ausfall: Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht vom Kunden bzw. nicht von der Kundin zu installierende Firmware-Updates für abgedeckte Hardwareprodukte installieren, die erforderlich sind, um die Funktionsfähigkeit der abgedeckten Produkte wiederherzustellen oder um die Fähigkeit zum Support durch HP zu wahren.
- Problembhebung auf Anfrage: Bei Reparaturanforderungen zum Austausch von Festplatten oder Akkus können Kunden im HP TechPulse Portal eine Option auswählen, die den Austausch dieser Komponenten zu einem für sie günstigen Zeitpunkt ermöglicht, bevor das Gerät ausfällt.

### ERSATZTEILE UND MATERIALIEN

HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit der abgedeckten Produkte oder Lösungen<sup>5</sup> benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die 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.

## Funktionen und Spezifikationen (Fortsetzung)

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

### FIRMWARE-UPDATES FÜR BESTIMMTE PRODUKTE

HP Firmware-Updates sind für Kunden mit einem gültigen Vertrag verfügbar, der sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt. Im Rahmen dieses Service haben Sie das Recht, vorbehaltlich der Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HP Support-Bedingungen Firmware-Updates für abgedeckte Produkte herunterzuladen, zu installieren und zu verwenden. HP kann in Verbindung mit dem Vor-Ort-Hardware-Support Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

### OPTIONALE SERVICES

- Accidental Damage Protection (ADP)<sup>6</sup>: Bestimmte Service-Levels können für serviceberechtigte Hardwareprodukte den Schutz gegen versehentliche Schäden beinhalten. Beim Solution Care Pack erstreckt sich die ADP-Abdeckung nur auf die Basiseinheit der Konfiguration oder Lösung und nicht auf die Peripheriegeräte. Als versehentlicher Schaden gilt eine physische Beschädigung des Produkts, die durch ein plötzliches, nicht vorhersehbares Ereignis verursacht wird. Voraussetzung ist, dass der Schaden im Rahmen der normalen Nutzung entsteht. Beispiele hierfür sind Schäden durch das versehentliche Verschütten von Flüssigkeiten auf oder in das Gerät, Beschädigungen durch Stürze, Überspannungsschäden oder beschädigte LCD-Displays und Teile. Es gelten möglicherweise länderspezifische Beschränkungen; bitte informieren Sie sich bei Ihrem HP Ansprechpartner.
- Einbehalt defekter Medien (DMR – Defective Media Retention)<sup>6</sup>: Mit dieser Option können Sie defekte Festplatten oder Komponenten von SSD-/Flash-Laufwerken behalten, die möglicherweise vertrauliche Daten enthalten. Die Option muss alle serviceberechtigten Laufwerke des Systems umfassen.
- Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende<sup>6</sup>: Im Rahmen dieses Service erhalten mobile PC-Benutzer:innen Hardware-Support für ihr neues tragbares HP Produkt. Diese einfache, praktische Lösung ist in verschiedenen Ländern und Regionen weltweit verfügbar. Hardware-Support am nächsten Arbeitstag für Reisende ist für ausgewählte Produkte der Marke HP erhältlich und umfasst (sofern vor Ort verfügbar) eine Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Arbeitstag (in teilnehmenden Ländern mit Remote-Problemdiagnose in der Landessprache) zur Lösung von Hardwareproblemen. Der Support wird zu den üblichen Geschäftszeiten und -tagen des betreffenden Landes bzw. der betreffenden Region erbracht.

### Service-Details

Auf den von HP verwalteten Geräten wird entweder manuell oder ab Werk ein Software-Client installiert, der Informationen zum Gerät erfasst. Dabei werden jedoch keine Inhalte erfasst. Es werden Angaben zur Hardware-Seriennummer erfasst, um das Gerät in den internen Systemen von HP zu identifizieren und die Problembeseitigung zu unterstützen. Folgende Arten von Daten werden im Rahmen von HP Active Care nicht erhoben:

- Demografische Informationen (mit Ausnahmen von Land oder Sprachvorgaben)
- Finanzielle Kontoinformationen, Kredit- oder Debitkartennummern, kreditbezogene Informationen oder Zahlungsdaten
- Social-Media- oder Web-Browsing-Informationen

## Service-Details (Fortsetzung)

- Behördlich ausgegebene Identitätsnachweise wie Sozialversicherungsnummern oder amtliche Ausweisinformationen
- Gesundheitsinformationen
- Sensible Daten wie ethnische Herkunft, politische Ansichten, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheitsdaten, sexuelle Orientierung und genetische Daten; die gesammelten Daten werden in einem sicheren Cloud-Repository gespeichert.

Die gesammelten Daten werden in einem sicheren Cloud-Repository gespeichert.

### DAS ABDECKUNGSFENSTER

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

### OPTIONEN FÜR SERVICE-LEVEL

Nähere Angaben zur Verfügbarkeit und Abdeckung eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

### VOR-ORT-REAKTIONSZEIT

Bei Problemen mit abgedeckter Hardware, die nicht aus der Ferne behoben werden können, leitet HP wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um innerhalb der angegebenen Reaktionszeit vor Ort reagieren zu können. Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der ersten Anfrage und deren Bestätigung durch HP. Sie endet, wenn der von HP autorisierte Vertreter an Ihrem Standort eintrifft oder wenn HP für den gemeldeten Vorfall ein Eingreifen vor Ort aktuell nicht für erforderlich hält. Im Rahmen von Solution Care Pack Services werden alle Peripheriegeräte (Monitore, Tastaturen, PC-Mäuse, Docking-Stationen, Kopfhörer usw.) je nach den Umständen aus der Ferne repariert oder ersetzt. Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist.

### ESKALATIONSMANAGEMENT

HP hat formale Verfahren für die Eskalation eingerichtet, um die Lösung komplexer Vorfälle zu vereinfachen. Das lokale Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Mitarbeitende mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

### ZUGRIFF AUF ELEKTRONISCHE SUPPORT-INFORMATIONEN UND -SERVICES

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

## Service-Details (Fortsetzung)

- Bestimmte Leistungsmerkmale, die registrierten Benutzer:innen zur Verfügung stehen. Dazu zählen proaktive Service-Benachrichtigungen zur Hardware sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzer:innen.
- Erweiterte webbasierte Suchfunktionen für technische Support-Dokumente, um die Problemlösung zu erleichtern.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Passwortschutz.
- Ein webbasiertes Tool für die direkte Weiterleitung von Fragen an HP. Das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung per Vorauswahl, durch die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weitergeleitet wird. Es ermöglicht auch die Anzeige des Status jeder eingereichten Support- oder Service-Anfrage, einschließlich der per Telefon eingereichten Fälle.
- Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Support-Fragen finden und sich an Support-Foren beteiligen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

## LÖSUNG FÜR ELEKTRONISCHEN REMOTE-SUPPORT

Für serviceberechtigte Produkte bietet die HP Lösung für elektronischen Remote-Support zuverlässige Funktionen für Fehlerbehebung und Reparatur. Dazu zählen eventuell auch Lösungen für den Remote-Zugriff auf Systeme und eine bequeme zentrale Verwaltung sowie die Anzeige der für das Unternehmen noch offenen Vorfälle und deren Historie. Über den Remote-Systemzugriff kann der HP Support-Mitarbeitende möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben. HP Support-Mitarbeitende nutzen den Remote-Systemzugriff nur mit Ihrer Genehmigung.

## BEENDIGUNG DER ARBEITEN

Reparaturarbeiten gelten als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ersetzt wurde. HP haftet nicht für jeglichen Datenverlust, sondern Sie sind für die Implementierung geeigneter Sicherungsverfahren verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest erfolgen sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung der korrekten Funktion. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es liegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, das Produkt vorübergehend oder dauerhaft auszutauschen, um auf diese Weise die Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Eine Fertigstellung der Arbeiten erfolgt unter Umständen nicht bei Vor-Ort-Service, der für Desktop-, mobile und Endverbraucherprodukte geleistet wird. HP bestimmt, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

## ABDECKUNG

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP PCs – einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher und optische Laufwerke. Dies gilt auch für angeschlossenes Zubehör der Marke HP, das in der Originalverpackung des PCs enthalten ist, wie z. B. eine kabelgebundene Maus, eine kabelgebundene Tastatur oder ein Netzteil.

HP Care Pack Services mit dieser Abdeckungsbeschränkung gelten nicht für externe HP Monitore. Bei All-in-One Geräten wird der Bildschirm nicht als separater, externer Monitor gewertet. Ein zweiter Monitor, der an ein All-in-One Gerät angeschlossen ist, wird allerdings nicht durch dieses HP Care Pack abgedeckt.

## Service-Details (Fortsetzung)

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

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

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

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. Ein Upgrade wegen nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten kann in manchen Fällen zu höheren Kosten führen. HP wird Ihnen diesbezüglich Ersatzmöglichkeiten empfehlen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

### GERÄTEVORAUSSETZUNGEN

HP Active Care Geräte müssen von HP hergestellte PCs sein, die die folgenden Gerätevoraussetzungen erfüllen:

- Auslieferung am 1. Januar 2021 oder später.
- Betriebssystem Windows 10 1703 oder höher, nur Pro, Enterprise oder Education Edition; Windows 10 Home Editions werden von dieser Funktion nicht unterstützt.

### VORAUSSETZUNGEN FÜR HP TECHPULSE PORTAL

Diese Funktion wird nur auf HP TechPulse Windows Application (Setup.exe) Version 3.20.495 und höher unterstützt.

- Anweisungen zur Einrichtung und Verwendung des TechPulse Portals finden Sie im Onboarding-Leitfaden unter [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).
- Ist TechPulse Persistence nicht im Gerät implementiert, können Sie die TechPulse Software unter [hpdaas.com/software](http://hpdaas.com/software) herunterladen.

HP behält sich das Recht vor, einen Service zu einer Vor-Ort-Reaktionszeit herabzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Überprüfungen nicht beachtet oder Überprüfungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden, mit Ausnahme durch HP verursachter Verzögerungen.

### HP CARE PACK REGISTRIERUNG

Dieser Service ist abhängig von der ordnungsgemäßen HP Care Pack Registrierung. Informationen zum Zugriff auf das HP TechPulse Portal werden in der E-Mail bereitgestellt, die Sie während der Care Pack Registrierung empfangen. Wenn Sie für die Person, die auf diesen Service zugreifen soll, keine korrekte E-Mail-Adresse angeben, ist der Zugriff möglicherweise nicht verfügbar oder er verzögert sich.

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.

## Service-Details (Fortsetzung)

### MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN

Mit den Standardeinstellungen des Kunden werden vorausschauende Benachrichtigungen an die Geräte der Endbenutzer:innen versendet, wodurch Problemtickets direkt von den Geräten der Endbenutzer:innen aus erstellt werden können. Wenn der Kunde ein Portal zur Verwaltung der Geräteflotte wünscht, steht hierfür das HP TechPulse Portal zur Verfügung.

Für den Zugriff auf das HP TechPulse Portal und das Onboarding müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Verwenden von HP TechPulse Persistence auf Geräten, auf denen diese Funktion werkseitig aktiviert wurde.
- Akzeptieren der Nutzungsbedingungen für den Software-Client auf Ihren Geräten.
- Registrieren der Geräte anhand der Anweisungen von HP.
- Senden einer Anforderung zum Hinzufügen oder Entfernen von verwalteten Geräten und Benutzer:innen.
- Sicherstellen der Einhaltung der Lizenzbestimmungen für Softwareanwendungen.
- Beheben allgemeiner Endbenutzer-Support-Probleme vor der Weiterleitung an den HP Support.
- Zurücksetzen von Betriebssystem-Updates bei Auftreten eines Fehlers.
- Autorisieren von Partnern für den Zugriff auf oder die Verwaltung des Kontos (bei Bedarf).

Auf Geräten, die für HP Active Care registriert sind, wird automatisch ein Software-Client zum Starten des Service installiert. Dateien und Inhalte werden dabei nicht erfasst. Es werden Angaben zur Hardware-Seriennummer erfasst, um das Gerät in den internen Systemen von HP zu identifizieren und die Problembehebung zu unterstützen. Folgende Arten von Daten werden im Rahmen von HP Active Care nicht erhoben:

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

Die gesammelten Daten werden in einem sicheren Cloud-Repository gespeichert. Sie akzeptieren, dass HP diese Informationen im Rahmen der Erbringung dieses Service sammelt. Wenn Sie diese Informationen HP nicht bereitstellen wollen, wird der Service nicht wie vorgesehen erbracht.

Wenn der Kunde/die Kundin der angegebenen Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, (a) ist HP nicht verpflichtet, die Services wie beschrieben bereitzustellen, oder (b) stellt HP Ihnen die Bereitstellung dieser Services gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Material in Rechnung.

Falls von HP verlangt, müssen Sie oder ein von HP autorisierter Vertreter das entsprechende Hardwareprodukt innerhalb von 10 Tagen nach dem Kauf dieses Service aktivieren. Dabei sind die Registrierungsanweisungen innerhalb des HP Care Packs bzw.



## Service-Details (Fortsetzung)

in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HP zu befolgen. Wenn sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändert, müssen die Aktivierung und Registrierung (oder eine ordnungsgemäße Anpassung an die bestehende HP Registrierung) innerhalb von 10 Tagen nach der Änderung erfolgen.

Im Hinblick auf die Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support empfiehlt Ihnen HP dringend eine geeignete HP Remote-Support-Lösung mit sicherer Verbindung zu HP. Sie müssen alle erforderlichen Ressourcen gemäß den Versionshinweisen der HP Remote-Support-Lösung bereitstellen, um die Erbringung des Service und der optionalen Serviceleistungen zu ermöglichen. Wird eine HP Remote-Support-Lösung installiert, müssen Sie auch die Kontaktdaten pflegen, die in der Remote-Support-Lösung konfiguriert und von HP bei der Reaktion auf einen Gerätefehler verwendet werden. Weitere Einzelheiten zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausnahmen erfahren Sie von einem lokalen HP Ansprechpartner.

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

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Support-Berechtigung zu ermitteln.
- Starten von Selbsttests sowie Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme.
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches.
- Ausführung zusätzlicher angemessener Schritte auf Verlangen von HP, um die Identifizierung oder Behebung von Problemen für HP zu erleichtern.

Sie sind für die rechtzeitige Installation kritischer, vom Kunden installierbarer Firmware sowie für die Ihnen zugeschickten CSR-Ersatzteile und -Produkte verantwortlich. Sie erklären sich damit einverstanden, zusätzliche Gebühren zu zahlen, wenn Sie verlangen, dass HP vom Kunden installierbare Firmware-Updates oder Patches installiert. Sofern nicht zuvor in Schriftform anderweitig vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

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

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

### SCHUTZ GEGEN VERSEHENTLICHE SCHÄDEN<sup>6</sup> (OPTIONAL)

Bei HP Care Pack Angeboten, die optionalen Schutz gegen versehentliche Schäden umfassen, müssen Sie versehentliche Schäden innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall an HP melden, damit HP die Reparatur des Systems in die Wege leiten kann. Ihr Bericht muss eine detaillierte Darstellung des Vorfalls – einschließlich Zeitpunkt, Ort und Ablauf – sowie eine Beschreibung des entstandenen Schadens enthalten. HP lehnt Ansprüche ab,

## Service-Details (Fortsetzung)

wenn diese Informationen nicht zur Verfügung gestellt werden oder wenn zwischen dem Unfall und der Meldung mehr als 30 Tage verstreichen.

### EINBEHALTUNG DEFEKTER MEDIEN<sup>6</sup> (OPTIONAL)

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

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

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

### VOR-ORT-SUPPORT AM NÄCHSTEN ARBEITSTAG FÜR REISENDE (OPTIONAL)

Die Abdeckung auf Reisen ist in wichtigen Teilen der Welt verfügbar. Die Liste der teilnehmenden Länder/Regionen ist umfangreich und wächst ständig. Eine detaillierte Liste finden Sie [hier](#). Diese Liste enthält Informationen zur Verfügbarkeit des Hardware-Supports am nächsten Arbeitstag für Reisende einschließlich der Optionen Schutz gegen versehentliche Schäden und Einbehaltung defekter Medien in den verschiedenen Regionen. Die Liste mit den Ländern/Regionen kann sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern.

HP empfiehlt, dass Sie vor dem Antritt einer Reise auf dieser [Website](#) überprüfen, ob der Service an Ihrem Reiseziel verfügbar ist.

Bei Reisen in abgedeckte Länder und Regionen (außerhalb des Landes, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde) erbringt HP folgende Leistungen:

- Bereitstellung der Telefonnummer für das HP Global Solution Center für das jeweilige Land/die jeweilige Region, die Sie [hier](#) finden.
- Annahme der Anrufe im Reiseland bzw. in der Reiseregion, die Sie oder der interne Help-Desk Ihres Unternehmens tätigen.
- Diagnose des Hardwareproblems.
- Organisation der Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag an Ihrem Standort in dem teilnehmenden Land bzw. der teilnehmenden Region oder gegebenenfalls Lieferung eines Ersatzteils.
- Lieferung der für die Reparatur erforderlichen Ersatzteile gemäß der Hardware-Spezifikationen – unter der Voraussetzung, dass die identifizierten Teile an Ihrem Aufenthaltsort verfügbar sind.

## Service-Beschränkungen

HP Active Care ist nicht für die Einhaltung der HIPAA-Standards konzipiert. Unternehmen, die die HIPAA-Datenschutzbestimmungen einhalten müssen, sollten sich nicht darauf verlassen, dass diese Bestimmungen bei HP Active Care eingehalten werden.

### EINSCHRÄNKUNGEN FÜR DIE VON HP TECHPULSE UNTERSTÜTZTEN SERVICES

Eine Einschränkung dieses Service ist, dass automatische Tickets nur für Festplatten und Akkus erstellt werden. Für alle anderen Probleme steht im Portal eine Funktion zur Erstellung von Support-Fällen zur Verfügung, um eine direkte Problembeseitigung mit unserem Kundensupport zu unterstützen.

### SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

Computer mit Betriebssystem Windows 8.1 oder Windows 10.

### SERVICE-BEREITSTELLUNG

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Service-Bereitstellung geleistet. Diese können die Lieferung von CSR-Teilen oder eines kompletten Ersatzprodukts per Kurierdienst einschließen. Falls der Service mithilfe von Remote-Diagnosen, Remote-Support oder anderen bereits beschriebenen Methoden der Service-Erbringung geleistet werden kann, gilt keine Vor-Ort-Reaktionszeit.

### AUSSCHLÜSSE FÜR HP ACTIVE CARE

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten.
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie anfordern oder verlangen.
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen.
- Support bei Problemen im Zusammenhang mit dem Netzwerk.
- Services, die erforderlich sind, weil versäumt wurde, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren.
- Services, die erforderlich sind, weil die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht durchgeführt wurden.
- Services, die aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Services, die aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, reparieren oder zu ändern, erforderlich sind.



## Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

### MAXIMAL UNTERSTÜTZTE LEBENSDAUER/MAXIMALE NUTZUNGSDAUER

Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer 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.

### AUSSCHLÜSSE IN BEZUG AUF DEN SCHUTZ BEI UNFALLSCHÄDEN

Die Serviceoption für den Schutz gegen versehentliche Schäden deckt plötzliche und unvorhergesehene versehentliche Schäden ab, vorausgesetzt, diese treten bei normaler Verwendung auf. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht abgedeckt:

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

## Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

- Beschädigte oder defekte LCD-Displays, wenn der Ausfall auf missbräuchliche Verwendung oder eine andere in diesem Dokument ausgeschlossene Ursache zurückzuführen ist.
- Absichtliche Beschädigung, die zu einem zerbrochenen oder beschädigten Computer-Display oder einem defekten Monitor geführt hat.
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus.
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts.
- Jede vorsätzliche Handlung, die eine Beschädigung verursacht.
- Rücksichtsloses, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten während der Handhabung oder Nutzung des Produkts.
- Risse oder Löcher im Produkt, wenn der Schaden nicht durch das Gehäuse dringt, elektronische Komponenten freilegt oder zu scharfen Kanten führt.
- Fehlende oder zerbrochene Tastenkappen, die nicht auf einen vom Service abgedeckten Schaden zurückzuführen sind (z. B. Fallenlassen, verschüttete Flüssigkeit).

### EINSCHRÄNKUNGEN FÜR DEN SCHUTZ GEGEN VERSEHENTLICHE SCHÄDEN

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

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

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

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

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

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

Schäden an externen Peripheriegeräten, die an die Basiseinheit angeschlossen sind. Der Schutz gegen versehentliche Schäden erstreckt sich nur auf den Basiscomputer.

### EINSCHRÄNKUNGEN FÜR DIE EINBEHALTUNG DEFEKTER MEDIEN

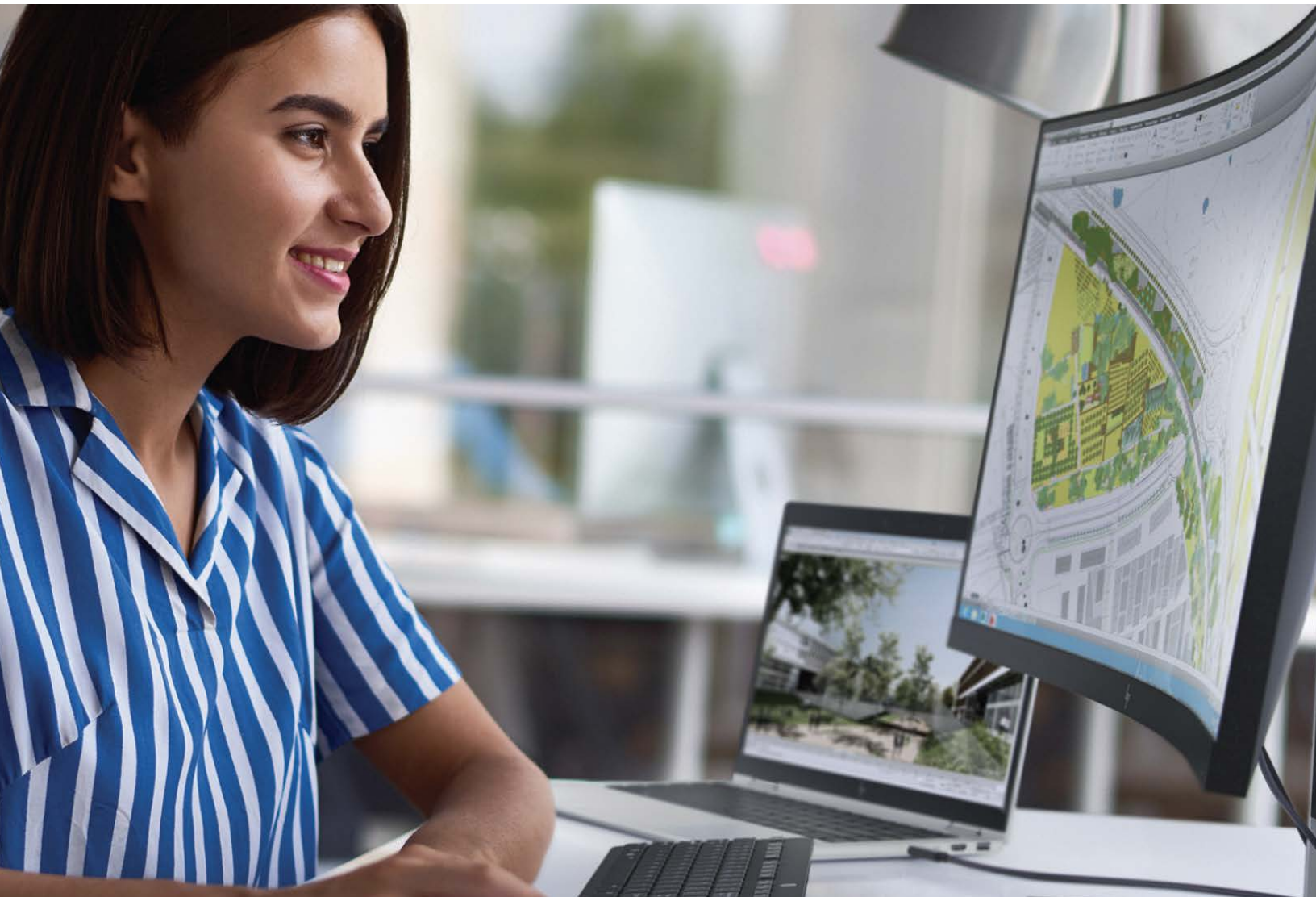
Der Service zur Einbehaltung defekter Medien gilt nur für qualifizierte Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke, die aufgrund einer Fehlfunktion durch HP ausgetauscht werden. Sie betrifft nicht den Austausch von Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerken, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

## Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

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

Die Fehlerquote von Festplatten und SSD-/Flash-Laufwerken wird kontinuierlich überwacht. HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, falls HP zu der Überzeugung gelangt, dass Sie die Serviceoption für die Einbehaltung defekter Medien über Gebühr in Anspruch nehmen (falls beispielsweise die Austauschhäufigkeit fehlerhafter Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerke deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

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



## Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

### EINSCHRÄNKUNGEN FÜR DEN SCHUTZ AUF REISEN

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 auf Reisen ist auf die Reparatur des Originalgeräts vor Ort beschränkt.

Bei Reisen außerhalb des Erwerbslandes werden die beschriebenen Support-Services nur erbracht, wenn das Land bzw. die Region, in dem/der der Service angefordert und bereitgestellt wird, in der Liste der teilnehmenden Länder/Regionen in einer Tabelle auf dieser Website aufgeführt ist. In Ländern bzw. Regionen, die nicht aufgelistet sind, steht der Service im Rahmen dieser Vereinbarung nicht zur Verfügung. In einigen Regionen, die in der Tabelle nicht aufgeführt sind, steht der Service unter Umständen mit 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:

- Sie stellen der Service-Anforderung zurück, bis Sie wieder in das Land zurückgekehrt sind, in dem das Produkt ursprünglich gekauft wurde.
- Sie akzeptieren den Austausch eines defekten ausländischen Teils durch ein lokal erhältliches Teil (z. B. englische/US-amerikanische Tastatur).

Sprach- oder länderspezifische Teile – z. B. Tastaturen mit nicht-internationalem englischen Layout, Tastaturen mit nicht ortstypischem Sprachlayout oder regional angepasste Netzteilkomponenten – stehen im Ausland nicht immer zur Verfügung. Sie werden durch diese Vereinbarung nicht abgedeckt, ausgenommen innerhalb der Grenzen des Ursprungslandes.

Services, die außerhalb des Landes angefordert werden, in dem das betreffende Produkt gekauft wurde, sind auf die Basiseinheit beschränkt. Zusätzliche Service-Vereinbarungen für externe Monitore gelten nur für das Land, in dem das Produkt gekauft wurde. Eine Abdeckung für die Dockingstation oder den Portreplikator ist in dem Land möglich, in dem das HP Care Pack gekauft wurde, jedoch nicht für Reisen außerhalb des Erwerbslandes.

Vom Service ausgeschlossen sind optionale Geräte, die nicht von HP stammen.

### SCHWEREGRAD VON VORFÄLLEN

Bei der Annahme einer Service-Anforderung eröffnet HP einen Fall, teilt Ihnen die ID für diesen Fall mit und bestätigt den Schweregrad sowie die zeitlichen Anforderungen, um eine Lösung des Problems einleiten zu können.

Hinweis: Bei Ereignissen, die über elektronische Remote-Support-Lösungen von HP eingehen, wird sich HP mit Ihnen in Verbindung setzen, Sie bitten, den Schweregrad des Vorfalls zu definieren und den Zugriff auf das System zu arrangieren, bevor die Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support beginnen kann. Die Vor-Ort-Reaktionszeiten für den Hardware Support können je nach Schweregrad des Vorfalls variieren. Sie bestimmen den Schweregrad von Vorfällen.

## Service-Beschränkungen (Fortsetzung)

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

### ANFAHRTSZONEN

Sämtliche Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware-Support gelten nur für Standorte in einem Umkreis von 160 km zu einem von HP benannten Support-Hub. Als Reaktionszeiten für Standorte, die weiter als 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, gelten die für eine längere Anfahrt angepassten Reaktionszeiten, die in der nachstehenden Tabelle angegeben sind. Die folgenden Entfernungen dienen lediglich der Orientierung. Nähere Angaben zu Anfahrtszonen erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

0-160 km	Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Abdeckungstag
161-320 km	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321-480 km	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen

### Bestellinformationen

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



## Geschäftsbedingungen

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

### GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR HP TECHPULSE

Siehe die vollständigen [Geschäftsbedingungen](#) für HP TechPulse.

Ein Whitepaper mit sicherheitsspezifischen und technischen Informationen rund um HP TechPulse finden Sie [hier](#).

Im Service Level Agreement (SLA), das von Ihrem HP Fachhändler oder HP Vertriebsbeauftragten bereitgestellt wird, sind die Geschäftsbedingungen für diese Vereinbarung aufgeführt. Ein Weiterverkauf oder eine Übertragung von HP Active Care mit HP TechPulse an ein anderes Unternehmen ist nicht gestattet.

Weitere Informationen zu HP Active Care finden Sie auf der Website für HP Active Care unter [hp.com/active-care](http://hp.com/active-care).

## Weitere Informationen

Weitere Einzelheiten erfahren Sie von Ihrem HP Ansprechpartner, von Ihrem Channel Partner oder auf der Website [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

Anmelden und auf dem Laufenden bleiben  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Mit Kolleginnen und 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 bestimmte Beschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc). HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde bzw. die Kundin kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen für den Service oder die beschränkte Garantie von HP für das HP Produkt unberührt.
2. Die Verfügbarkeit des Remote-Supports variiert je nach Land und Region.
3. Falls die Option zur Einbehaltung defekter Medien zusammen mit HP Active Care erworben wurde, verbleiben alle ausgetauschten Festplatten beim Kunden.
4. HP Active Care erfordert das Installieren von HP TechPulse. Die Kunden müssen die HP TechPulse Windows App selbst unter [www.hpdaas.com/software](http://www.hpdaas.com/software) herunterladen oder beim Erststart der Hardware ihre Zustimmung erteilen, damit HP TechPulse von HP installiert und gerätebezogene Informationen gesammelt werden können. HP Services Scan wird auf ausgewählten kommerziellen HP Geräten über Windows Update bereitgestellt und prüft die Berechtigung auf den einzelnen Hardwaregeräten und stellt so fest, ob ein HP TechPulse-fähiger Dienst erworben wurde, und lädt die entsprechende Software automatisch herunter. Um diese Funktion zu deaktivieren, folgen Sie bitte den Anweisungen unter <http://www.hpdaas.com/requirements>. HP TechPulse ist eine Telemetrie- und Analytikplattform, die wichtige Daten zu Geräten und Anwendungen liefert. HP TechPulse wird nicht als eigenständiger Service angeboten. HP TechPulse erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 und SOC2 Type2 zertifiziert. Ein Internetzugang mit Verbindung zum TechPulse-Portal ist erforderlich. Die vollständigen Systemvoraussetzungen finden Sie unter <http://www.hpdaas.com/requirements>.
5. Der Service umfasst neben dem Vor-Ort-Support für das Hauptgerät den Remote-Support für bis zu sechs Peripheriegeräte wie Docking-Stationen, Monitore, Tastaturen, Kopfhörer und PC-Mäuse.
6. Separat oder als zusätzliche Systemerweiterung erhältlich.

