

HP Vor-Ort-Hardwaresupport Service

HP Care Pack Services



Vorteile des Service

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

Highlights des Service

- Remote-Problemdiagnose und -Support.
- Vor-Ort-Hardwaresupport
- Ersatzteile und Materialien
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte
- Auswahl von Abdeckungsfenstern und Reaktionszeiten
- Zugriff auf elektronische Supportinformationen und -services

Serviceübersicht

HP Vor-Ort-Hardwaresupport Service bietet Remote- und Vor-Ort-Support für unter die Garantiebedingungen fallende Hardware zur Verbesserung der Produktverfügbarkeit. Entscheiden Sie sich flexibel für eine der Service-Level-Optionen und wählen Sie zwischen verschiedenen Kombinationen aus Reaktionszeit mit Vor-Ort-Service. Auf diese Weise können Sie den Service präzise an Ihre jeweiligen Anforderungen anpassen. Service-Level-Optionen mit Call-to-Repair bieten Zugang zu Supportspezialisten, die schnell mit der Fehlerbehebung des Systems beginnen, um Ihre Hardware innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens wieder in den Betriebszustand zu versetzen.

Leistungen und Spezifikationen

Remote-Problemdiagnose und -Support.

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-Problembereitung zu ermöglichen. Im Rahmen eines gültigen Service-Vertrags leistet HP telefonische Unterstützung für durch den Kunden installierbare Firmware sowie im Hinblick auf Komponenten für Reparaturen durch den Kunden (Customer Self Repair, CSR). Unabhängig von Ihrem Gültigkeitszeitraum der Garantie können Vorfälle mit abgedeckter Hardware je nach lokaler Verfügbarkeit per Telefon oder über die Website an HP gemeldet werden. Dies ist auch rund um die Uhr als automatisiertes Equipment Reporting Event über die HP Lösung für elektronischen Remote-Support möglich. HP bestätigt den Empfang der Service-Anfrage durch Eröffnung eines Vorfalls und Zuweisung einer Vorfalls-ID, die Ihnen mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

Vor-Ort-Hardwaresupport

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 ersetzen Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Die Mitarbeiter erbringen nach Eintreffen den Service nach eigenem Ermessen vor Ort oder aus der Ferne, bis die Produkte repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei deren Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen.

Leistungen und Spezifikationen (Forts.)

- **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.

Ersatzteile und Materialien

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

Zubehör und Verbrauchsmaterialien werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt. Für Zubehör und Verbrauchsmaterialien gelten die 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. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Abdeckung“ auf Seite 6.

Firmware-Updates für bestimmte Produkte

HP Firmware-Updates sind für Kunden mit einem gültigen Vertrag verfügbar, der sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt. Im Rahmen dieses Service sind Sie für den Download, die Installation und die Verwendung von Firmware-Updates für abgedeckte Produkte berechtigt. Dabei gelten die Lizenzeinschränkungen 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.

Optionale Services

- **Schutz bei Unfallschäden:** Bestimmte Servicelevels können für serviceberechtigte Hardware-Produkte den Schutz bei Unfallschäden beinhalten. Als Unfallschaden 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. Unter Umständen gelten länderspezifische Einschränkungen; bitte informieren Sie sich bei Ihrem HP Ansprechpartner.
- **Verbleib defekter Datenträger beim Kunden:** Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerkskomponenten, die Sie wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht abgeben wollen, zurück behalten. Die Option umfasst alle serviceberechtigten Laufwerke des Systems.
- **Call-to-Repair:** Für bestimmte qualifizierte Produkte kann statt einer Vor-Ort-Reaktionszeit auch ein Call-to-Repair-Zeitraum gewählt werden. Bei schwerwiegenden Problemen mit abgedeckten Produkten, die sich aus der Ferne nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beheben lassen, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um den Betriebszustand der abgedeckten Hardware innerhalb der festgelegten Reaktionszeit nach Eingang der Service-Anforderung im HP Solution Center zu lösen. Call-to-Repair ist nicht in allen Regionen verfügbar. Nähere Angaben erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.
- **Verbessertes Ersatzteilmanagement:** Zur Unterstützung von Call-to-Repair-Zeiträumen verwaltet HP einen Bestand an kritischen Ersatzteilen, die in einer von HP bestimmten Einrichtung gelagert werden. Durch die Verwaltung dieser Ersatzteile kann eine bessere Verfügbarkeit für die von HP autorisierten Händler gewährleisten werden, die auf qualifizierte Support-Anfragen reagieren müssen. Das verbesserte Ersatzteilmanagement ist in bestimmten, optionalen Call-to-Repair-Zeiträumen enthalten.

Leistungen und Spezifikationen (Forts.)

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

Servicedetails

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. Fälle, die außerhalb des Abdeckungsfensters gemeldet werden, werden zum Zeitpunkt des Eingangs erfasst, am nächsten Abdeckungstag bestätigt und innerhalb des entsprechenden Antwortintervalls 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.

Optionen für Service-Level	Abdeckungsfenster
Vor Ort-Einsatz am übernächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x5)	
Vor Ort-Einsatz am nächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x5)	9 Stunden pro Tag (8:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit), 5 Tage pro Woche (Montag bis Freitag, ausgenommen Betriebsferien bei HP)
Vor Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden, Standard-Geschäftszeiten (9x5)	
Vor Ort-Einsatz am nächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x7)	9 Stunden pro Tag (8:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit), 7 Tage pro Woche (einschließlich während Betriebsferien bei HP)
Vor Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden, Standard-Geschäftszeiten (9x7)	
Vor Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden, verlängerte Geschäftszeiten (13x5)	13 Stunden pro Tag (8:00 bis 21:00 Uhr Ortszeit), 5 Tage pro Woche (Montag bis Freitag, ausgenommen Betriebsferien bei HP)
Vor Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden, verlängerte Geschäftszeiten (13x7)	13 Stunden pro Tag (8:00 bis 21:00 Uhr Ortszeit), 7 Tage pro Woche (einschließlich während Betriebsferien bei HP)
Vor Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden, 24x7	24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche (einschließlich während Betriebsferien bei HP)
Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden	24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche (einschließlich während Betriebsferien bei HP) Bei schwerwiegenden Vorfällen mit abgedeckter Hardware ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um den Betriebszustand der abgedeckten Hardware innerhalb von 6 Stunden nach Eingang des ersten Anrufs bei HP wiederherzustellen, wenn dieser Zeitpunkt in das Abdeckungsfenster fällt.
Call-to-Repair innerhalb von 24 Stunden, 24x7	24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche (einschließlich während Betriebsferien bei HP) Bei schwerwiegenden Vorfällen mit abgedeckter Hardware ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um den Betriebszustand der abgedeckten Hardware innerhalb von 24 Stunden nach Eingang des Anrufs sowie dessen Bestätigung durch HP wiederherzustellen.

Servicedetails (Forts.)

Vor-Ort-Reaktionszeit

Bei Vorfällen mit abgedeckter Hardware, die sich nicht aus der Ferne beheben lassen, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen innerhalb der Vor-Ort-Reaktionszeit (d. h. am nächsten Abdeckungstag oder innerhalb von vier Stunden) Maßnahmen für ein Eingreifen vor Ort. Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang des ersten Anrufs und dessen Bestätigung durch HP und endet, wenn der von HP autorisierte Techniker an Ihrem Standort ankommt oder wenn HP für den gemeldeten Vorfall ein Eingreifen vor Ort aktuell nicht für erforderlich hält. Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist.

Call-to-Repair

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

Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde. Die Verifizierung durch HP kann mittels eines Einschaltselfstests erfolgen sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung der korrekten Funktion. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es liegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, das Produkt vorübergehend oder dauerhaft auszutauschen, um auf diese Weise die Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neuwertige Geräte oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Produkte. Die ersetzen Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

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

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

Eskalationsmanagement

HP hat formale Verfahren für die Eskalation eingerichtet, um die Lösung komplexer Vorfälle zu vereinfachen. Das lokale Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Mitarbeiter mit den entsprechenden Fachkenntnissen 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 Leistungsmerkmale, die registrierten Benutzern zur Verfügung gestellt werden. Dazu zählen das Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen zur Hardware sowie der Zugang zu Supportforen für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.
- Erweiterte Web-basierte Suchen nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu erleichtern
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.
- Ein Web-basiertes Tool für eine direkte Weiterleitung von Fragen an HP. Das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weiterleitet. Es ermöglicht auch das Anzeigen 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 Supportfragen finden und sich an Supportforen beteiligen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

Lösung für elektronischen Remote-Support

Für berechtigte 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 Supportmitarbeiter möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben. HP Supportmitarbeiter werden den Remote-Systemzugriff nur mit Ihrer Genehmigung nutzen.

Beendigung der Arbeiten

Reparaturarbeiten gelten als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde. HP haftet nicht für jeglichen Datenverlust, sondern Sie sind für die Implementierung geeigneter Sicherungsverfahren verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels eines Einschaltselfstests erfolgen sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung der korrekten Funktion. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es liegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, das Produkt vorübergehend oder dauerhaft auszutauschen, um auf diese Weise die Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neuwertige Geräte oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Produkte. Die ersetzen Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Eine Beendigung 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.

Servicedetails (Forts.)

Abdeckung

Dieser Service bietet Abdeckung für berechtigte HP PCs, Drucker, Multifunktionsdrucker (MFPs) und andere Hardwareprodukte der Marke HP, einschließlich von HP unterstützter und zur Verfügung gestellter interner Komponenten wie Speicher und optische Laufwerke. Dazu gehört auch zugehöriges Zubehör der Marke HP, das zusammen mit der Haupthardware (Desktop, Workstation, Thin Client, Notebook, Tablet, POS-Drucker oder MFP-Produkt) erworben wurde und in der Originalverpackung enthalten war (z. B. Maus, Tastatur, Dockingstation, Jacket, Portreplikator, AC-Netzadapter, Finisher-Zubehör und Papierfach).

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 diese HP Care Packs abgedeckt.

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

Bei HP Point-of-Sale (POS) Systemen und Produktbündeln (etwa Einzelhandels-Lösungen oder mobile POS-Lösungen) deckt dieser Service nur die Basiseinheit ab – es sei denn, der Serviceumfang gibt an, dass es sich um einen Service für POS-Lösungen handelt, der sowohl die Basiseinheit als auch bis zu sechs Peripheriegeräte mit HP Produkt- und Seriennummern umfasst. Dies wären beispielsweise Kassenschubladen, Drucker, Pole Displays, Barcode-Lesegeräte oder Handscanner, die als Teil des Produktbündels verkauft wurden.

Die Abdeckung für serviceberechtigte Multivendor-Systeme erstreckt sich auf alle internen Komponenten von Standardherstellern sowie auf den externen Monitor, die Tastatur und die Maus.

Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, durch den Kunden zu tauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs); Maintenance Kits und sonstige Verbrauchsmaterialien; Wartungsaufgaben, die dem Benutzer obliegen; Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile HP Business-PCs sind bis zu drei Jahre lang abgedeckt. Lesen Sie „Understanding Battery Warranties for Business Notebooks“ auf hp.com, um Näheres zu erfahren.

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

Voraussetzungen

Sie müssen über die entsprechenden Lizizen für eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Services abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben. HP benötigt möglicherweise eine Service-Level-Analyse der abgedeckten Produkte. In diesem Fall wird sich ein von HP autorisierter Händler mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Durchführung der Service-Level-Analyse zu arrangieren. Während dieser Analyse sammelt HP wichtige Informationen zur Systemkonfiguration, die es den HP Technikern ermöglichen, potenzielle zukünftige Hardwareprobleme zu überwachen und zu beheben und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchzuführen. Die Service-Level-Analyse kann nach alleinigem Ermessen von HP vor Ort, über Remote-Systemzugriff, mithilfe von Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

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

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

Servicedetails (Forts.)

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

Im Hinblick auf Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten für 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. Für Call-to-Repair-Zeiträume für Hardware ist die HP Remote Support-Lösung erforderlich. Wenn die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert wird, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet. Zusätzliche Gebühren werden für die Vor-Ort-Installation von nicht durch den Kunden zu installierender Firmware erhoben, wenn die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht eingesetzt wird.

Mitwirkungspflicht des Kunden

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

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

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

Der Call-to-Repair-Zeitraum erfordert nach Anforderung durch HP einen sofortigen und uneingeschränkten Zugriff auf Ihr System. Der Call-to-Repair-Zeitraum greift nicht, falls der Zugang zum System, einschließlich des physischen Zugangs, sowie die Durchführung von Remote-Fehlerbehebungen und Hardware-Diagnosen durch den Kunden verzögert oder verweigert werden. Falls Sie einen geplanten Service wünschen, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

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

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

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln.
- Durchführung von Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP

Servicedetails (Forts.)

Sie sind für die zeitnahe Installation kritischer, vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie Ihnen gelieferter CSR-Teile (Customer Self Repair) und Austauschprodukte verantwortlich. Sie erklären sich damit einverstanden, zusätzliche Gebühren zu zahlen, wenn Sie verlangen, dass HP vom Kunden 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 der fehlerhaften Teile bzw. des Produkts innerhalb eines von HP festgelegten Zeitraums. Falls das fehlerhafte Teil bzw. das Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums an HP zurückgeschickt wird oder das Produkt bei Entgegennahme durch HP magnetisch entladen oder anderweitig physisch beschädigt ist, stellt HP Ihnen den Listenpreis für das fehlerhafte Teil bzw. Produkt in Rechnung.

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

Schutz bei Unfallschäden (optional)

Bei HP Care Pack Angeboten, die optionalen Schutz bei Unfallschäden umfassen, müssen Sie Unfallschäden innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall an HP melden, damit HP die Reparatur in die Wege leiten kann. Ihr Bericht muss eine detaillierte Darstellung des Unfalls enthalten – einschließlich des Zeitpunkts, des Orts und des Ablaufs – außerdem eine Beschreibung des entstandenen Schadens. HP lehnt Ansprüche ab, wenn diese Informationen nicht zur Verfügung gestellt werden oder wenn zwischen dem Unfall und der Meldung mehr als 30 Tage verstreichen. Ab dem Anfangsdatum des HP Care Packs kann maximal eine (1) HP Produktreparatur oder ein Austausch innerhalb von 12 Monaten durchgeführt werden.

Verbleib defekter Datenträger beim Kunden (optional)

Im Hinblick auf diese Serviceoption trägt der Kunde 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.
- Bereitstellung von Informationen zur Identifikation sämtlicher zurückbehaltener Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke sowie Abgabe eines HP Dokuments, in dem die Zurückbehaltung bestätigt wird.
- Vernichtung der zurückbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass sie nicht wiederverwendet werden können.
- Entsorgung aller zurückbehaltenen Festplatten bzw. SSD/Flash-Laufwerke gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften.

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

Serviceeinschränkungen

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. Diese können die Lieferung von CSR-Teilen oder eines kompletten Ersatzprodukts per Kurierdienst einschließen. Gegebenenfalls ermittelt HP die geeignete Methode der Serviceerbringung, um effektiv und zeitnah Support leisten zu können und die Bedingungen des Call-to-Repair-Zeitraums zu erfüllen.

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

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

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

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

Wenn Sie dem empfohlenen CSR zustimmen und ein CSR-Teil zur Verfügung gestellt wird, um die Betriebsbereitschaft des Systems wiederherzustellen, gelten hierfür nicht die Bedingungen des Vor-Ort-Service-Levels. In diesen Fällen geht HP üblicherweise so vor, dass die für die Produktion kritischen CSR-Teile per Express an Ihren Standort geliefert werden.

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

Bei HP POS-Systemen und Paketlösungen wie Lösungen für den Einzelhandel, Kiosks oder mobilen Lösungen erfolgt der Service vor Ort unter Umständen nur für die Basiseinheit. Der Service für zugehörige Peripheriegeräte erfolgt durch den Versand von Ersatzteilen oder kompletten Ersatzprodukten für CSR oder Installation durch den technischen Kurier, der das Teil bzw. das Produkt liefert.

Ausschlüsse vom HP Vor-Ort-Hardwaresupport:

- Backup, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie beauftragen oder die von Ihnen verlangt werden
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen
- Services, die erforderlich sind, weil versäumt wurde, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht durchgeführt wurden
- Services, die 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



Serviceeinschränkungen (Forts.)

Maximale unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer

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

Ausschlüsse in Bezug auf den Schutz bei Unfallschäden

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

- Natürliche Abnutzung; Farb-, Textur- und Oberflächenveränderungen; 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 wurde)
- 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.

Serviceeinschränkungen (Forts.)

- Schäden an Produkten, deren Seriennummer fehlt oder manipuliert wurde.
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind
- Schäden, die während des Transports des abgedeckten Produkts zu oder von einem anderen Standort verursacht wurden
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten etc., die u. a. auf die folgenden 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.
- Alle vorliegenden Bedingungen vor Erwerb des HP Care Pack
- Überalterung des Produkts.
- Alle Geräte, die an einen Standort verlagert wurden, der sich außerhalb des Landes befindet, in dem sie erworben wurden, und nicht abgedeckt sind durch ein HP Travel + Accidental Damage Protection Care Pack
- 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 Computerdisplay oder einem defekten Monitor geführt hat.
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegszuständen, Nuklearunfällen oder Terrorismus.
- Jegliche Veränderung des Produkts.
- Jede vorsätzliche Handlung, die eine Beschädigung verursacht.
- Rücksichtsloses, nachlässiges 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 gebrochene Tastenkappen, die nicht auf einen vom Service abgedeckten Schaden zurückzuführen sind (z. B. Fallenlassen, verschüttete Flüssigkeit).

Einschränkungen in Bezug auf den Schutz bei Unfallschäden

Die Serviceoption „Schutz bei Unfallschäden“ kann nur gebucht werden, wenn für das Produkt eine Werksgarantie oder eine Garantieerweiterung gilt – mit einer Laufzeit, die derjenigen des Unfallschutz-Service 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 bei Unfallschäden geschützt zu sein.

Rücksichtsloses, nachlässiges 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 bei Unfallschäden 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 bei Unfallschäden zuzulassen.

Serviceeinschränkungen (Forts.)

Unter Umständen gelten länderspezifische Einschränkungen. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service bei Unfallschäden erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Einschränkungen in Bezug auf den Verbleib defekter Datenträger beim Kunden

Der Verbleib defekter Datenträger beim Kunden bezieht sich nur auf Festplatten oder serviceberechtigte SSD/Flash-Laufwerke, die HP aufgrund einer Fehlfunktion austauscht. Der Service betrifft nicht den Austausch von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

Ebenfalls nicht durch den Service abgedeckt sind SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden und/oder ihre maximale unterstützte Lebensdauer bzw. maximale Nutzungsdauer erreicht haben (gemäß Bedienungsanleitung, QuickSpecs oder technischem Produktdatenblatt).

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

Für HP besteht keinerlei Verpflichtung in Bezug auf den Inhalt oder die Vernichtung von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, die von Ihnen zurückbehalten 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.

Die Fehlerquote dieser Komponenten wird kontinuierlich überwacht und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, falls HP zu der Überzeugung gelangt, dass Sie diesen Service zur Einbehaltung defekter Medien über Gebühr in Anspruch nehmen (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs fehlerhafter Speicherkomponenten deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).

Ausschlüsse vom Maintenance Kit Replacement

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

Serviceeinschränkungen (Forts.)

Schweregrad von Vorfällen

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

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

Anfahrtszonen

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

Entfernung zu einem zuständigen HP Support- Zentrum	Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Abdeckungstag
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

Entfernung zu einem zuständigen HP Support-Zentrum	Verbindlicher Call-to-Repair-Zeitraum für Hardware
0-80 km	Es gilt der verbindliche Call-to-Repair-Zeitraum.
81-160 km	Es gilt der verbindliche Call-to-Repair-Zeitraum.
Mehr als 160 km	Informieren Sie sich bei Ihrem HP Ansprechpartner.

Call-to-Repair ist nur für Standorte mit einer Entfernung von weniger als 80 Kilometern zu einem von HP benannten Support-Zentrum zur Verfügung. Für Standorte mit einer Entfernung zwischen 81 und 160 Kilometern zu einem von HP benannten Support-Zentrum gelten angepasste Call-to-Repair-Zeiträume für Hardwaresupport (siehe Tabelle unten). Für Standorte mit einer Entfernung von mehr als 160 Kilometern zu einem von HP benannten Support-Zentrum steht kein Call-to-Repair-Zeitraum zur Verfügung. Die folgenden Entfernungen dienen lediglich der Orientierung. Nähere Angaben zu Anfahrtszonen erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

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.

Falls sich das Produkt außerhalb der festgelegten Anfahrtszone befindet oder dort installiert werden muss, bzw. der Kundenstandort nicht mit dem Auto erreicht werden kann und dadurch spezielle Transportmittel gewählt werden müssen (z. B. Ölplattformen, Schiffe und abgelegene Bereiche in Wüsten), fallen für den Service unter Umständen zusätzliche Support-Gebühren an. Eventuell muss in solchen Fällen auch mit längeren Reaktionszeiten, verkürzten Abdeckungszeiten oder einem eingeschränkten Abhol- und Lieferservice gerechnet werden. Die vor Ort geltenden Support-Bedingungen erfahren Sie von Ihrem HP Vertriebskontakt.

Die Reisezonen und Kosten können an einigen geographischen Standorten abweichen.

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

Bestellinformationen

Alle Geräte und Optionen mit separat verkauften HP Care Pack-Angeboten müssen mit demselben Service-Level bestellt werden, der für das Produkt gilt, zu dem sie gehören, falls dieser Service-Level für diese Geräte und Optionen verfügbar ist. Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels können abhängig von lokalen Ressourcen variieren und eventuell nur für bestimmte Produkte und Regionen gelten. Wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Vertriebsbeauftragten oder Channel Partner, um den HP Vor-Ort-Hardwaresupport Service zu bestellen oder um weitere Details anzufordern.

Geschäftsbedingungen

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen **Bedingungen für das HP Care Pack**.

Weitere Informationen

Weitere Einzelheiten erhalten Sie über Ihren HP Vertriebsbeauftragten oder Channel Partner oder auf folgender Website: hp.com/go/pcandprintservices.

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



Mit Kollegen teilen

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde 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.

