

# HP Active Care

HP Care Pack Services



## Vorteile des Service

- Reduzierung von Ausfallzeiten durch schnelle Reaktion
- Schnelle Behebung von Problemen für Benutzer
- Vermeidung von Unterbrechungen bei PCs an allen Standorten
- Schutz von Daten und Medien
- Keine unliebsamen Überraschungen
- Erfüllung besonderer Serviceanforderungen
- Bequemer Vor-Ort-Support durch qualifizierte Experten

## Highlights des Service

- Von HP TechPulse unterstützte Analysen, darunter:
  - Bestands- und Statusüberwachung
  - Dashboard mit Analysen und Berichten
  - Vorausschauende Analysen
- Remote-Problemdiagnose und -support
- Vor-Ort-Hardware-Support
- Ersatzteile und Materialien
- Zugang zu hochqualifizierten Mitarbeitern des HP Remote-Supports
- Services für Reisen in über 90 Ländern
- Einbehaltung defekter Medien
- Schutz bei Unfällen

## Serviceübersicht

HP Active Care bietet herausragenden PC-Service und -Support für Mitarbeiter im Büro und unterwegs. Mit Active Care kann die IT die Betriebszeit optimieren und die Fehlerbehebung auf HP Geräten beschleunigen.<sup>1,2</sup> Durch den technischen Remote-Support, vorausschauende Gerätestatusanalyse, Fehlerbehebungsservices und die Reaktion vor Ort am nächsten Arbeitstag sorgt Active Care dafür, dass die Mitarbeiter sowohl im Büro als auch unterwegs störungsfrei arbeiten können.

Active Care umfasst außerdem eine beschleunigte Problemdiagnose und -behebung, sodass Benutzer schnell weiterarbeiten können. Sobald ein Problem erkannt wird, wird automatisch ein Fall generiert. So werden Störungen minimiert und die IT-Entscheidungsträger können Reparaturen beliebig planen. Durch die vorausschauende, proaktive Analyse ist die IT immer über den Zustand eines jeden PCs in ihrer Flotte informiert und die PC-Betriebszeit wird optimiert. HP erkennt Probleme schnell, wann und wo auch immer sie auftreten, bestellt Ersatzteile und installiert diese nach Bedarf.

## Merkmale und Spezifikationen

### Von HP TechPulse unterstützte Support-Funktionen

HP Active Care bietet vorausschauende und proaktive Warnmeldungen an Kunden, die von HP TechPulse unterstützt werden, einer leistungsfähigen KI-basierten Analyseplattform. Ihre IT-Teams können den Status von Geräten überwachen und Warnmeldungen zu Geräten empfangen, die ihre Aufmerksamkeit benötigen oder repariert bzw. aktualisiert werden müssen – und das alles über ein einheitliches, zentrales Dashboard.

## Merkmale und Spezifikationen (Forts.)

| Kategorie   | Merkmale   |
|---|--|
| 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 Status, den allgemeinen Status sowie den Akkustatus |
|   | Hardwarestatus, bietet aktualisierte schnelle Statusprüfungen für die Geräte in Ihrer Flotte   |
|   | Thermischer Status und dessen Einstufung   |
|   | Akkustatus   |
|   | Systemfehler und -abstürze   |
|   | BIOS- und Firmware-Updates   |
|   | Gerätestandort   |
|   | Festplattenstatus  |
| Automatische Ticket-Erstellung  | Festplattenaustausch   |
|   | Akkuaustausch  |
| Remote-Diagnose und -Support  | 24 x 7 Support <sup>3</sup>  |
| Vor-Ort-Hardware-Support  | Vertreter, der vor Ort Support bereitstellt  |

### Zusammenfassung der wichtigsten von HP TechPulse unterstützten Support-Funktionen

- **Mit Ihrem Dashboard verbundene Geräte**
  - **Hardwarebestand:** Stellt detaillierte Hardware-Informationen zu registrierten Geräten (d. h. Hardwaremodell, Typ, Seriennummer und grundlegende Garantieinformationen) und die Historie der Geräteregistrierung zur Verfügung.
- **Geräte, die einen Eingriff erfordern**
  - **Hardwarestatus:** Gibt Geräte an, die die individuellen Leistungskennzahlen nicht erfüllen (d. h. Akkustatus, Festplattenstatus, thermischer Status, kritische BIOS-Updates erforderlich).
- **Geräte mit Problemen bei der Wärmeentwicklung**
  - **Einstufung des thermischen Status:** Stellt detaillierte Informationen zu den thermischen Eigenschaften der registrierten Geräte bereit.
- **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 von HP TechPulse unterstützten Funktionen werden Benachrichtigungen zum BIOS-Update im Portal bereitgestellt, um anzugeben, welche Geräte proaktiv aktualisiert werden können.

## Merkmale und Spezifikationen (Forts.)

### Remote-Problemdiagnose und -Support

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

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-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>3</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 remote beheben lassen, stellt ein autorisierter Vertreter am nächsten Arbeitstag vor Ort technischen Support für die durch HP Active Care abgedeckten Hardwareprodukte bereit, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.<sup>4</sup> Nachdem der Vertreter eintrifft, erbringt er den Service nach seinem Ermessen entweder vor Ort oder remote, 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.

- **Fix bei Fehler:** Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht vom Kunden 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.
- **Fix auf Anforderung:** Bei Reparaturanforderungen zum Austausch der Festplatte oder des Akkus können Kunden im 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 des abgedeckten Produkts 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.

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 Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HP Support-Bedingungen. 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.

## Merkmale und Spezifikationen (Forts.)

### Optionale Services

- **Schutz bei Unfallschäden:** Bestimmte Service-Levels können für serviceberechtigte Hardwareprodukte 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.
- **Einbehaltung defekter Medien:** 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:** Im Rahmen dieses Service erhalten mobile Computernutzer Hardware-Support für ihr neues tragbares HP Produkt. Diese einfache, praktische Lösung ist in verschiedenen Ländern und Regionen weltweit verfügbar. 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 ein Software-Client entweder manuell oder im Werk installiert, der Informationen zum Gerät erfasst. Vertrauliche Benutzerdaten wie Anmeldedaten, Dateien, Inhalte und personenbezogene Daten werden nicht erfasst. Die erfassten Daten werden in einem sicheren Cloud-Repository gespeichert.

### Abdeckungsfenster

Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden. Ein von HP autorisierter Vertreter trifft während des Abdeckungsfensters vor Ort ein, um innerhalb des entsprechenden Reaktionsintervalls, 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 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 Vorfällen bei der abgedeckten Hardware, die nicht remote 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 des ersten Anrufs und dessen Bestätigung durch HP. Sie endet, wenn der von HP autorisierte Vertreter an Ihrem Standort ankommt oder wenn HP für das gemeldete Ereignis 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.

## Service details (Forts.)

### 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 Support-Informationen und -Services

Im Rahmen dieses Service bietet HP Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und Web-basierten 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 Support-Foren 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 beschleunigen.
- 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 Support-Fragen finden und sich an Support-Foren beteiligen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

### Lösung für elektronischen Remote-Support

Für berechnete 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-Mitarbeiter möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben. HP Support-Mitarbeiter 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 Einschaltselbsttests 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.

## Service details (Forts.)

### Abdeckung

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP PCs – einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher und optische Laufwerke. Ebenfalls abgedeckt ist Zubehör der Marke HP, das gemeinsam mit dem Computer gekauft wurde und in der Originalverpackung des PCs enthalten war (z. B. Maus, Tastatur, Dockingstation, Jacket, Port-Replikator oder 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.

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 dem Benutzer obliegen; 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 Austauschmöglichkeiten 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:

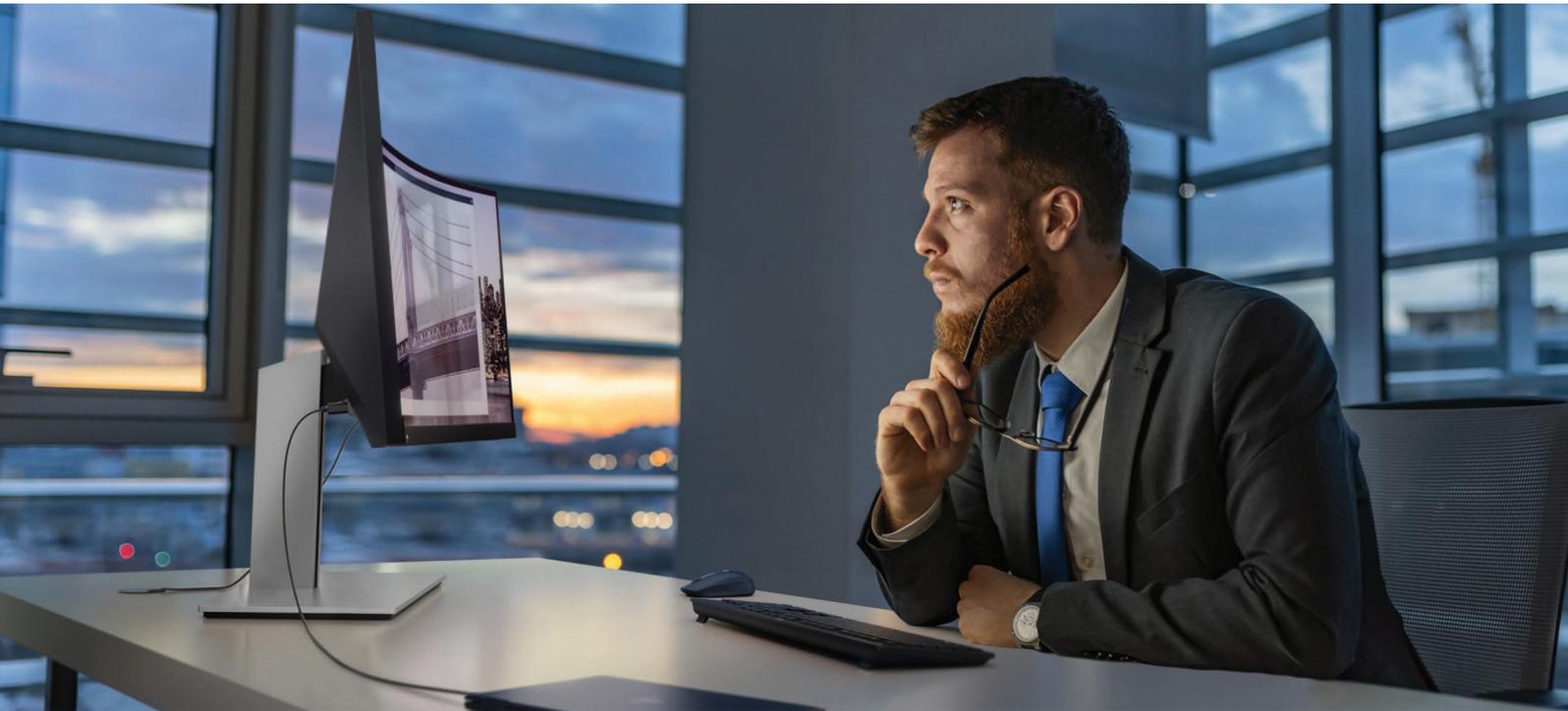
- Auslieferung frühestens am 1. Januar 2018
- Betriebssystem Windows 10 1703 oder höher, nur Pro, Enterprise oder Education Edition; Windows 10 Home Editions werden von dieser Funktion nicht unterstützt.

### 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.



## Service details (Forts.)

### HP Care Pack Registrierung

Dieser Service ist abhängig von der ordnungsgemäßen HP Care Pack Registrierung. Informationen zum Zugriff auf das 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 Hardware-Support empfiehlt Ihnen HP dringend die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote-Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Erbringung des Service zu ermöglichen.

### Mitwirkungspflicht des Kunden

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

- Verwendung von TechPulse Persistence auf Geräten, auf denen diese Funktion werkseitig aktiviert wurde.
- Akzeptieren der Nutzungsbedingungen für den Software-Client auf Ihren Geräten.
- Automatisches oder manuelles Registrieren von Geräten anhand der Anweisungen von HP.
- Senden einer Anforderung zum Hinzufügen oder Entfernen von verwalteten Geräten und Benutzern.
- Sicherstellen der Einhaltung der Lizenzbestimmungen für Softwareanwendungen.
- Beheben häufiger Probleme beim Endbenutzer-Support 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 den von HP verwalteten Geräten wird ein Software-Client installiert, der Informationen zum Gerät erfasst. Vertrauliche Benutzerdaten wie Anmeldedaten, Dateien, Inhalte und personenbezogene Daten werden nicht erfasst. 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 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.

## Service details (Forts.)

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. 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, muss 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.
- Durchführung von Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme.
- Installation von vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.

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 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 bei Unfallschäden (optional)

Bei HP Care Pack Angeboten, die optionalen Schutz bei Unfallschäden umfassen, müssen Sie Unfallschäden innerhalb von dreißig 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 Unfalls – einschließlich des Zeitpunkts, des Orts und des Ablaufs – und außerdem eine Beschreibung des entstandenen Schadens enthalten. 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.

## Service details (Forts.)

### Einbehaltung defekter Medien (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 einbehaltenen 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 sie 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 Reiseabdeckung 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 bei Unfallschäden 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.



## Serviceeinschränkungen

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 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. Alle anderen Services können je nach lokaler Verfügbarkeit über Telefon, E-Mail oder Chat unterstützt werden.

### Systemanforderungen

Computer mit den Betriebssystemen Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 oder Windows 10.

### Servicebereitstellung

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung 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 Serviceerbringung geleistet werden kann, gilt keine Vor-Ort-Reaktionszeit.

### Ausschlüsse für Active Care

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten.
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie anfordern oder verlangen.
- 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 aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind.
- Services, die aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren oder zu ändern, erforderlich sind.

### Maximale unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer

Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht.

## Serviceeinschränkungen (Forts.)

### Ausschlüsse für den Schutz bei Unfallschäden

Die Serviceoption für den Schutz bei Unfallschäden bietet Schutz bei plötzlichen und unvorhergesehenen versehentlichen Schäden; vorausgesetzt, dass diese Schäden bei der normalen Verwendung 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 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 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 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, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslandes verlegt wurde und die nicht durch ein HP Care Pack für Reiseschutz und Schutz bei Unfallschäden abgedeckt sind.
- 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).

## Serviceeinschränkungen (Forts.)

### Einschränkungen für den Schutz bei Unfallschäden

Die Serviceoption für den Schutz bei Unfallschäden kann nur gekauft werden, wenn für das Produkt eine Werksgarantie oder eine Garantieverweiterung 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, 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 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.

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

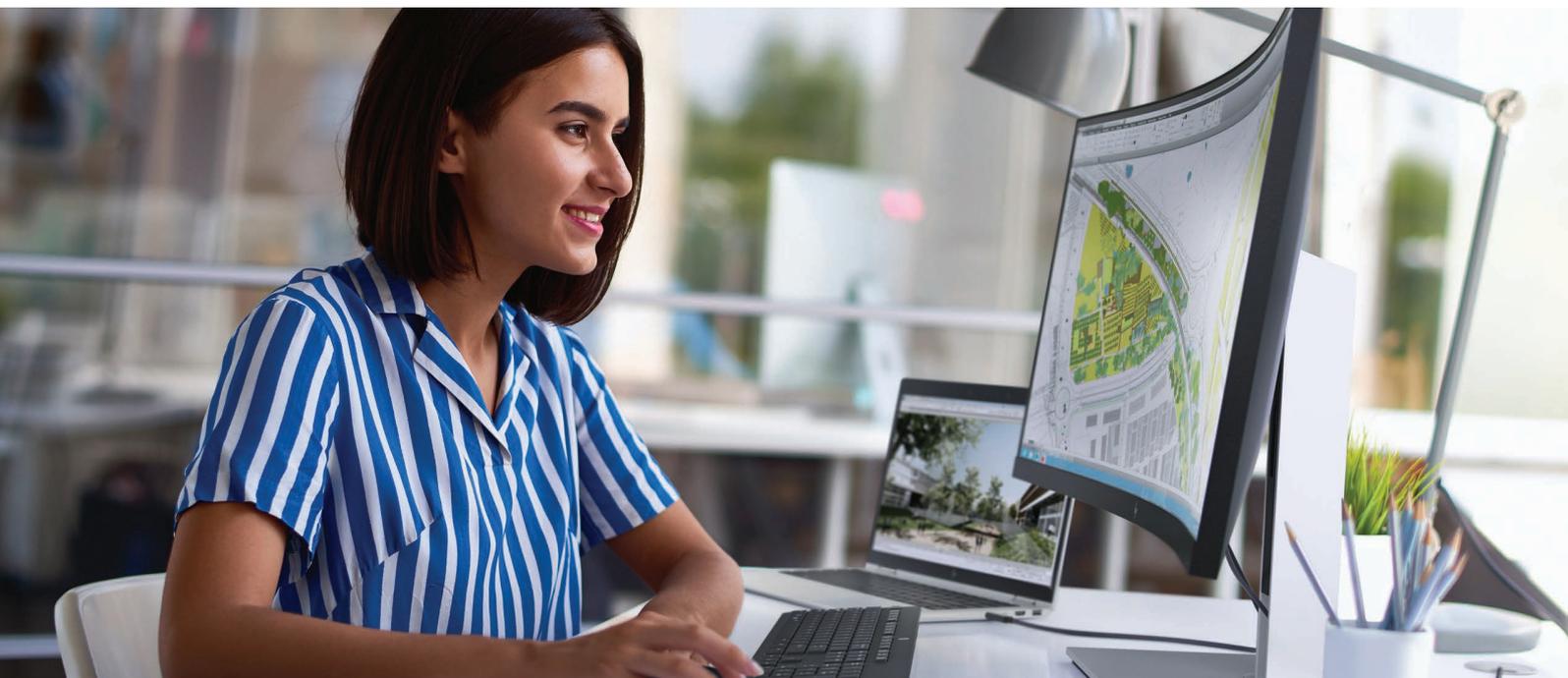
### Einschränkungen für die Einbehaltung defekter Medien

Die Serviceoption für die Einbehaltung defekter Medien bezieht sich nur auf Festplatten oder serviceberechtigte SSD/Flash-Laufwerke, die HP aufgrund einer Fehlfunktion austauscht. Sie betrifft nicht den Austausch von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

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 den aktuellen HP Support-Bedingungen 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 für die Einbehaltung defekter Medien entstehen.



## Serviceeinschränkungen (Forts.)

### Einschränkungen für den Schutz auf Reisen

Wenn es nötig wird, ein defektes Gerät (auch bei einem Unfallschaden) im Rahmen eines Servicefalls auszutauschen, müssen Sie dieses Gerät in das Land zurücksenden, in dem Sie es gekauft 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 Serviceanforderung 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 Servicevereinbarungen für externe Monitore gelten nur für das Land, in dem das Produkt gekauft wurde. Eine Abdeckung für Dockingstation oder Port-Replikator ist in dem Land möglich, in dem das Care Pack erworben wurde, jedoch nicht bei Reisen außerhalb des Erwerbslandes.

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

## Serviceeinschränkungen (Forts.)

### 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.

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

### Anfahrtszonen

Sämtliche Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware-Support gelten nur für Standorte in einem 160-km-Umkreis eines von HP benannten Support-Hubs. 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.

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>0-160 km</b>        | Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Abdeckungstag   |
| <b>161-320 km</b>      | 1 zusätzlicher Abdeckungstag  |
| <b>321-480 km</b>      | 2 zusätzliche Abdeckungstage  |
| <b>Mehr als 480 km</b> | 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 verfügbar ist. Die Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels kann je nach 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 Service für Hardware-Support vor Ort zu bestellen oder um weitere Details anzufordern.

## Geschäftsbedingungen

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

### TechPulse Geschäftsbedingungen

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

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 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 erhalten Sie über Ihren HP Vertriebsbeauftragten oder Channel Partner oder auf folgender Website: [hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices).

Melden Sie sich noch heute an  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Mit Kollegen teilen

1. Die Service-Levels und Reaktionszeiten bei HP Care Packs können je nach geografischem Standort variieren. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise Einschränkungen. 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 kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.
2. Internetzugang mit Verbindung zum TechPulse Portal ist erforderlich. Die vollständigen Systemvoraussetzungen finden Sie unter [hpdaas.com/requirements](http://hpdaas.com/requirements).
3. Die Verfügbarkeit des Remote-Supports variiert je nach Land und Region.
4. Falls die Einbehaltung defekter Medien zusammen mit HP Active Care gekauft wurde, verbleiben alle ausgetauschten Festplatten beim Kunden.

© Copyright 2020 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.

