

HP Vor-Ort-Hardwaresupport Service



HP Contractual Care Services

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Remote-Diagnose und -Support
- Hardwaresupport vor Ort
- Ersatzteile und Materialien
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte
- Auswahl an Servicezeiten
- Auswahl an Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport
- Regelmäßige Wartung (nur für bestimmte qualifizierte Produkte)
- Eskalationsmanagement
- Zugang zu elektronischen Support-Informationen und Services
- HP elektronischer Remote-Support (nur für bestimmte Produkte)
- Präventive Wartung (optional, nur für bestimmte Produkte)
- Defective Media Retention (optional, nur für bestimmte Produkte)
- Auswahl von Call-to-Repair-Zeiträumen für Hardwaresupport (optional, nur für bestimmte Produkte)
- Verbessertes Ersatzteilmanagement (in bestimmten, optionalen Call-to-Repair-Zeiträumen enthalten)
- Accidental Damage Protection (optional, nur für bestimmte Produkte in ausgewählten Ländern)
- Globale Abdeckung (optional, nur für bestimmte Produkte in ausgewählten Ländern)

Serviceübersicht

HP Vor-Ort-Hardwaresupport Service bietet Remote- und Vor-Ort-Support für qualifizierte Hardware zur Verbesserung der Produktverfügbarkeit.

Sie können sich flexibel für ein Servicepaket mit vordefinierten Service-Leveln entscheiden oder optionale Servicemerkmale konfigurieren und alternative Reaktionszeiten sowie Servicezeiten festlegen, um den Service präzise an Ihre Anforderungen anzupassen.

Bei den Service-Level-Optionen mit Call-to-Repair-Zeiträumen haben IT-Manager Zugang zu Support-Spezialisten, die unmittelbar mit der Fehlersuche beginnen, um innerhalb eines festgelegten Zeitraums die Betriebsbereitschaft der Hardware wiederherzustellen.

Spezifikationen

Table 1. Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Bereitstellungsspezifikationen
Remote-Diagnose und -Support	<p>Sobald der Kunde eine Service-Anforderung gemäß der im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“ angegebenen Bedingungen initiiert hat und diese von HP bestätigt wurde, versucht HP innerhalb des jeweiligen Zeitfensters, das Hardwareproblem zu isolieren. Dabei arbeitet HP mit dem Kunden zusammen, um den Fehler remote zu identifizieren, geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und den Vorfall zu beheben. Bevor vor Ort Unterstützung geleistet wird, kann HP mithilfe elektronischer Remote-Supportlösungen eine Ferndiagnose für die abgedeckten Produkte erstellen. Zudem steht es HP offen, andere Maßnahmen zu ergreifen, um remote eine Lösung des Vorfalls zu erleichtern.</p> <p>Im Rahmen eines gültigen Service-Vertrags leistet HP telefonische Unterstützung hinsichtlich der durch den Kunden auszuführenden Firmware-Installation sowie im Hinblick auf Komponenten für Customer Self Repair (CSR).</p> <p>Unabhängig vom Gültigkeitszeitraum der Garantie können Probleme mit abgedeckter Hardware je nach lokaler Erreichbarkeit per Telefon oder über das Web-Portal an HP gemeldet werden. Alternativ ist auch über den elektronischen HP Remote-Support eine Meldung von Service-Vorfällen rund um die Uhr möglich. HP behält sich das Recht vor, gemeldete Vorfälle für endgültig gelöst zu erklären.</p>
Hardwaresupport vor Ort	<p>Bei Hardwarevorfällen, die nach Ansicht von HP nicht remote zu lösen sind, leistet ein von HP autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der abgedeckten Hardwareprodukte wiederherzustellen. Bei bestimmten Produkten liegt es im Ermessen von HP, einen Austausch statt einer Reparatur vorzunehmen. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neuwertige Geräte oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Produkte. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunden eintrifft, wird der entsprechende Service von ihm vor Ort oder remote durchgeführt, bis die Produkte nach Ansicht von HP repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei deren Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen.</p> <p>Eine Beendigung der Arbeiten erfolgt unter Umständen nicht beim Vor-Ort-Service, der für Desktop-, mobile und Endverbraucherprodukte geleistet wird.</p> <p>Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde.</p>

<p>Hardwaresupport vor Ort, Fortsetzung</p>	<p>Fix-on-Failure: Darüber hinaus hat HP während der Erbringung des technischen Supports vor Ort folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation verfügbarer technischer Verbesserungen für die Hardwareprodukte im Rahmen des Service, um den Kunden bei der Gewährleistung des korrekten Betriebs der Hardware zu unterstützen. Zudem kann so die Kompatibilität mit den von HP zur Verfügung gestellten Hardware-Ersatzteilen gewährleistet werden. • Installation verfügbarer Firmware-Updates, die von HP als nicht durch den Kunden installierbar definiert werden, jedoch nach Ansicht von HP erforderlich sind, um die Betriebsbereitschaft des abgedeckten Hardwareprodukts wiederherzustellen oder es auf den künftigen Support durch HP vorzubereiten. <p>Fix-on-Request: Zusätzlich installiert HP nach Aufforderung durch den Kunden kritische Firmware-Updates während der Abdeckungszeiten. Bei diesen Updates handelt es sich nach Definition von HP um nicht durch den Kunden installierbare Firmware für die abgedeckten Hardwareprodukte. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, deren sofortige Installation von der HP Produktabteilung empfohlen wird.</p>
<p>Ersatzteile und Materialien</p>	<p>HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Betriebsbereitschaft des abgedeckten Hardwareprodukts benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neuwertige oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Teile. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. Der Kunde kann auf Wunsch ausgetauschte Teile zurückbehalten, entmagnetisieren oder anderweitig physisch zerstören. In diesem Fall wird ihm der Listenpreis für das entsprechende Ersatzteil in Rechnung gestellt.</p> <p>Zubehör und Verschleißteile werden im Rahmen dieses Service nicht zur Verfügung gestellt. Für Zubehör und Verschleißteile gelten die Standard-Garantiebedingungen. Für Reparatur oder Austausch von Zubehör bzw. Verschleißteilen ist der Kunde verantwortlich. Setzen Sie sich wegen eventueller Ausnahmen mit HP in Verbindung. Falls nach Ermessen von HP ein Verschleißteil durch den Service abgedeckt ist, gelten im Hinblick auf Reparatur oder Austausch des abgedeckten Verschleißteils weder Call-to-Repair-Zeiträume noch Vor-Ort-Reaktionszeiten.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzung: Haben Teile oder Komponenten die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzung erreicht, werden sie weder neu zur Verfügung gestellt, noch repariert oder im Rahmen dieses Service ausgetauscht.</p>
<p>Firmware-Updates für bestimmte Produkte</p>	<p>Die für HP Hardwareprodukte veröffentlichten Firmware-Updates werden ausschließlich für Kunden mit einer gültigen Vereinbarung zur Verfügung gestellt, die sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt.</p> <p>Im Rahmen dieses Service sind Kunden berechtigt, Firmware-Updates für ein durch diesen Service abgedecktes Hardwareprodukt gemäß den Lizenzbedingungen der aktuellen Verkaufsbedingungen von HP herunterzuladen, zu installieren und zu nutzen. HP ergreift angemessene Maßnahmen zur Überprüfung der Berechtigung für den Zugriff auf Updates (beispielsweise mithilfe von Zugangs-codes oder anderer Kennungen). Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, diese Zugangstools gemäß den Bedingungen dieses Datenblatts und geltender Vereinbarungen mit HP zu verwenden.</p> <p>Unter Umständen unternimmt HP im angemessenen Rahmen weitere Schritte, einschließlich Überprüfungen, um die Einhaltung der Bedingungen dieser Vereinbarungen sowie dieses Datenblatts zu verifizieren.</p> <p>Falls Kunden im Besitz einer Lizenz für Firmware-basierte Softwareprodukte (durch den Kauf einer separaten Softwarelizenz aktivierte Funktionen in der Firmware) sind, müssen diese Kunden auch über eine aktive Vereinbarung für HP Software Support verfügen, falls erhältlich, um zugehörige Firmware-Updates erhalten, herunterladen, installieren und nutzen zu können. HP stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates zur Verfügung oder unterstützt ihn wie oben in diesem Dokument beschrieben bei der Installation, wenn der Kunde über eine Lizenz zur Nutzung der zugehörigen Software-Updates für das jeweilige System, den Socket, Prozessor, Prozessorkern oder eine Endbenutzer-Softwarelizenz gemäß den ursprünglichen Bedingungen von HP oder den ursprünglichen Bedingungen der Softwarelizenz des Herstellers verfügt.</p>

Servicezeiten	<p>Die Servicezeiten geben den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote geleistet werden.</p> <p>Serviceanfragen außerhalb dieses Zeitraums werden bei Eingang von HP protokolliert, jedoch wie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“ beschrieben erst an einem folgenden Tag bearbeitet, der als nächster in die vom Kunden gebuchte Servicezeit fällt.</p> <p>In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Servicezeiten für qualifizierte Produkte aufgeführt.</p> <p>Alle Servicezeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>
Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport	<p>Falls Probleme mit der abgedeckten Hardware nicht remote gelöst werden können, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um das Problem vor Ort innerhalb der festgelegten Reaktionszeit zu lösen.</p> <p>Vor-Ort-Reaktionszeiten beschreiben den Zeitraum, der mit Eingang und Bestätigung der Serviceanfrage durch HP beginnt, wie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“ beschrieben. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunden eintrifft, oder sobald der gemeldete Vorfall mit der Erklärung geschlossen wird, HP konnte gegenwärtig keine Notwendigkeit für ein Eingreifen vor Ort erkennen.</p> <p>Reaktionszeiten werden nur während der Servicezeiten gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, an dem eine Servicezeit verfügbar ist. In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Reaktionszeiten für qualifizierte Produkte aufgeführt. Alle Reaktionszeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p>
Regelmäßige Wartung	<p>Für bestimmte qualifizierte Produkte mit Wasserkühlung bietet HP eine regelmäßige Wartung an. Häufigkeit und Umfang dieser regelmäßigen Wartung werden im Wartungsplan des Produkts im Rahmen der Produktdokumentation festgelegt.</p> <p>Falls eine solche regelmäßige Wartung enthalten ist, setzt sich ein von HP autorisierter Vertreter mit dem Kunden in Verbindung, und der Kunde erklärt sich einverstanden, die Durchführung der regelmäßigen Wartung in einem von beiden Parteien vereinbarten Zeitraum zu ermöglichen. Dieser muss innerhalb der vor Ort normalen Geschäftszeiten liegen, ausgenommen Feiertage, und muss mit den im Produktwartungsplan festgelegten regelmäßigen Wartungsintervallen übereinstimmen, sofern nicht anderweitig schriftlich mit HP vereinbart. Falls Services außerhalb der normalen Geschäftszeiten von HP geleistet werden, können zusätzliche Gebühren anfallen.</p> <p>HP plant die erforderlichen regelmäßigen Wartungsmaßnahmen und identifiziert eventuell zu erfüllende Voraussetzungen, die dem Kunden mitgeteilt werden, wenn HP ihn wegen der Terminplanung für die Wartung kontaktiert. Der Kunde muss einen freien Zugang zum Produkt gewährleisten und dafür sorgen, dass eventuelle Voraussetzungen zur Durchführung der Wartung erfüllt sind. Zudem muss er die für die Wartung erforderlichen Verbrauchsmaterialien wie Filter und Chemikalien bereitstellen.</p> <p>Weitere Informationen zu qualifizierten Produkten, die im Rahmen dieses Service regelmäßig gewartet werden, erhalten Sie von Ihrem HP Vertriebsbeauftragten.</p>
Eskalationsmanagement	<p>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.</p>
Zugang zu elektronischen Support-Informationen und Services	<p>Im Rahmen dieses Services bietet HP dem Kunden Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und Web-basierten Tools. Der Kunde hat Zugang zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmten Ressourcen, die registrierten Nutzern zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise ein Abonnement Hardware-bezogener und proaktiver Service-Benachrichtigungen sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und die Weitergabe von Best Practices an andere registrierte Nutzer • Erweiterten Web-basierten Suchen nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu erleichtern

Zugang zu elektronischen Supportinformationen und Services, Fortsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Bestimmten, passwortgeschützten Service-Diagnosewerkzeugen von HP • Einem Web-basierten Tool für eine direkte Weiterleitung von Fragen an HP; das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an den zur Beantwortung der Frage geeigneten Mitarbeiter weiterleitet; das Tool zeigt darüber hinaus den Status der jeweiligen Support- oder Service-Anfrage an, einschließlich der telefonisch gemeldeten Vorfälle • Von HP und Dritten gehostete Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, in denen Kunden nach Produktdaten suchen, Antworten auf Support-Anfragen abrufen und an Support-Foren teilnehmen können; dieser Service unterliegt unter Umständen den Zugangsbeschränkungen der Drittanbieter
Elektronischer HP Remote-Support	<p>Der elektronische Remote-Support von HP bietet für bestimmte Produkte eine zuverlässige Möglichkeit zur Fehlersuche 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. Der Remote-Zugriff durch den HP Supporttechniker erfolgt nur mit Genehmigung durch den Kunden. Durch den Remote-Zugriff auf Systeme kann der HP Supporttechniker das Problem effizienter identifizieren und schneller lösen.</p>

Spezifikationen

Tabelle 2. Optionale Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Preventive Maintenance	<p>Ein von HP autorisierter Techniker besucht in regelmäßigen Abständen den Standort des Kunden. Mit Ausnahme des präventiven Wartungsservice für Drucker muss der Kunde eine präventive Wartung für andere Produkte bei HP anfordern und einen Wartungsplan für die vereinbarten Intervalle festlegen. Bei Druckern mit Preventive Maintenance Service setzt sich der Kunde mit HP in Verbindung und plant die Termine für die präventive Wartung, sobald der Drucker eine entsprechende Warnmeldung anzeigt oder die Seitenzahl sich der für das Kit angegebenen Reichweite nähert.</p> <p>Während der Wartung ermittelt der von HP autorisierte Techniker den Umfang der durchzuführenden präventiven Wartungsmaßnahmen wie Diagnosen, Überprüfung von Fehlerprotokollen bei abgedeckten Systemen zur Identifizierung möglicher Hardwareprobleme sowie gegebenenfalls die Behebung mechanischer oder elektronischer Mängel und die Reinigung bzw. den Austausch verschlissener oder fehlerhafter Teile.</p> <p>Der Techniker überprüft möglicherweise auch Kabel und Kabelverbindungen oder die visuellen Anzeigen der abgedeckten Hardware, um mögliche Probleme zu identifizieren. Hierzu ermittelt er eventuell die Temperatur sowie die Feuchtigkeit und vergleicht diese Werte mit den empfohlenen Herstellerangaben, installiert geeignete technische Verbesserungen und erforderliche Firmware-Updates, falls diese nach Auffassung von HP für die Wartung der Hardware erforderlich sind. Unter Umständen erstellt der Techniker einen abschließenden Bericht über den Zustand der Hardware.</p> <p>Preventive Maintenance Services stehen zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen) zur Verfügung, unabhängig von den ausgewählten Servicezeiten.</p> <p>Verfügbarkeit und Umfang können je nach Region abweichen.</p>
Defective Media Retention	<p>Bei bestimmten Produkten ermöglicht dieses Service-Merkmal dem Kunden, durch diesen Service abgedeckte fehlerhafte Festplatten oder qualifizierte SSD-/Flash Drive-Komponenten zurückzubehalten, die er aufgrund der darauf („Festplatte oder SSD/Flash Drive“) gespeicherten vertraulichen Daten nicht herausgeben möchte. Alle Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerke eines abgedeckten Systems müssen unter den Defective Media Retention Service fallen.</p>

<p>Call-to-Repair-Zeitraum für Hardwaresupport</p>	<p>Für bestimmte qualifizierte Produkte kann statt einer Vor-Ort-Reaktionszeit auch ein Call-to-Repair-Zeitraum gewählt werden. Bei kritischen Vorfällen (Schweregrad 1 oder 2) mit abgedeckter Hardware, die nicht remote gelöst werden können, ergreift HP in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um die Betriebsbereitschaft der Hardware innerhalb des Call-to-Repair-Zeitraums wiederherzustellen. Bei nicht kritischen Vorfällen (Schweregrad 3 oder 4) sowie auf Wunsch des Kunden vereinbart HP mit dem Kunden einen im Vorfeld festgelegten Zeitraum, in dem mit der Lösung des Problems begonnen werden muss. Der Call-to-Repair-Zeitraum beginnt mit diesem Zeitpunkt. Definitionen für den Schweregrad von Vorfällen finden Sie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“.</p> <p>Call-to-Repair-Zeitraum bezieht sich auf den Zeitraum, der mit Eingang und Bestätigung der Serviceanfrage durch HP beginnt, wie im Abschnitt „Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse“ beschrieben. Ein Call-to-Repair-Zeitraum endet mit der Feststellung von HP, dass die Hardware repariert ist, oder indem HP erklärt, dass gegenwärtig keine Notwendigkeit für einen Eingriff vor Ort festgestellt werden konnte. Call-to-Repair-Zeiträume werden nur während der Servicezeiten gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, an dem eine Servicezeit verfügbar ist.</p> <p>In der Tabelle mit den Optionen für Service-Level sind alle verfügbaren Optionen an Call-to-Repair-Zeiträumen für qualifizierte Produkte aufgeführt. Alle Call-to-Repair-Zeiträume verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.</p> <p>Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde. HP haftet nicht für den Verlust von Daten und der Kunde trägt die Verantwortung für die Implementierung geeigneter Backup-Verfahren. 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. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neuwertige Geräte oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Produkte. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Ab Kaufdatum dieses Service dauert es 30 Tage, bis er eingerichtet ist und die erforderlichen Prüfungen sowie Verfahren durchgeführt wurden, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum in Kraft tritt. Während dieser 30 Tage und für bis zu 5 weitere Werktage nach Abschluss der Überprüfungen bietet HP eine Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden.</p>
<p>Verbessertes Ersatzteilmanagement</p>	<p>Zur Unterstützung der HP Call-to-Repair-Zeiträume verfügt HP über einen Lagerbestand kritischer Ersatzteile für Call-to-Repair Kunden. Diese Ersatzteile werden in einem von HP benannten Werk gelagert. Durch die Verwaltung dieser Ersatzteile kann HP eine bessere Verfügbarkeit für die von HP autorisierten Händler gewährleisten, die auf qualifizierte Support-Anfragen reagieren müssen. Das verbesserte Ersatzteilmanagement ist in bestimmten, optionalen Call-to-Repair-Zeiträumen enthalten.</p>
<p>Accidental Damage Protection (ADP- Unfallschutz)</p>	<p>Für bestimmte Produkte stehen unter Umständen spezielle Service-Level mit Schutz vor einer unabsichtlichen Beschädigung während der Bearbeitung zur Verfügung. Falls der ADP-Unfallschutz greift, erhält der Kunde im Rahmen dieses Services Schutz vor einer zufälligen Beschädigung des abgedeckten Hardwareprodukts während der Bearbeitung.</p> <p>Als zufällige Beschädigung gilt eine physische Beschädigung des Produkts, die durch ein plötzliches, nicht vorhersehbares Ereignis verursacht wird. Voraussetzung ist, dass der Schaden im Rahmen der normalen Nutzung auftritt. Zu den abgedeckten Risiken zählen nicht beabsichtigtes Verschütten von Flüssigkeiten in oder auf das Gerät, Stürze und Überspannungen sowie beschädigte oder zerbrochene LCD-Displays und sonstige zerbrochene Teile. Im Abschnitt „Servicebeschränkungen“ finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Accidental Damage Protection Service.</p>

Globale Abdeckung	<p>Die globale Abdeckung ist in bestimmten Ländern/Regionen verfügbar. Eine Liste mit Einzelheiten finden Sie unter hp.com/services/travel. In dieser Liste finden Sie Informationen zur Verfügbarkeit des Hardware Support for Travelers Service in bestimmten Gebieten, einschließlich der Optionen für Accidental Damage Protection und Defective Media Retention. Die Liste mit den Ländern/Regionen kann sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern.</p> <p>Es wird empfohlen, dass der Kunde die globale Abdeckung auf dieser Website vor seiner Abreise überprüft.</p> <p>Bei Reisen des Kunden in eines dieser Länder und außerhalb des Landes, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde, bietet HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine Telefonnummer unter „HP kontaktieren“ auf hp.com für das in dem jeweiligen Land/der jeweiligen Region zuständige HP Global Solution Center • Die Annahme von Anrufen des Kunden aus dem Reiseland bzw. der Region bzw. dem Helpdesk des Unternehmens des Kunden • Eine Diagnose des Hardwareproblems • Einen Service am nächsten Werktag am Aufenthaltsort des Kunden in einem durch den Service abgedeckten Land bzw. einer entsprechenden Region oder gegebenenfalls die Lieferung eines Ersatzteils • Die Lieferung der erforderlichen Ersatzteile gemäß der Hardwarespezifikation unter der Voraussetzung, dass die identifizierten Teile am Aufenthaltsort des Kunden verfügbar sind
--------------------------	---

Spezifikationen

Tabelle 3. Optionen für Service-Level

Nicht alle Service-Optionen stehen für alle Produkte zur Verfügung. Die vom Kunden gewählten Service-Optionen werden in den Vertragsdokumenten des Kunden genannt.

Option	Bereitstellungsspezifikationen
Optionen in Bezug auf Servicezeiten:	Der Service steht während der festgelegten Stunden und Tage zur Verfügung:
Normale Geschäftszeiten an Werktagen (9x5)	Die Geschäftszeit beträgt normalerweise 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit (Montag bis Freitag), weicht jedoch unter Umständen aufgrund lokaler Geschäftspraktiken ab.
13 Stunden pro Tag an Werktagen (13x5)	Die Geschäftszeit beträgt normalerweise 13 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit (Montag bis Freitag), weicht jedoch unter Umständen aufgrund lokaler Geschäftspraktiken ab.
16 Stunden pro Tag an Werktagen (16x5)	Die Geschäftszeit beträgt normalerweise 16 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 24:00 Uhr Ortszeit (Montag bis Freitag), weicht jedoch unter Umständen aufgrund lokaler Geschäftspraktiken ab.
24 Stunden pro Tag an Werktagen	24 Stunden pro Tag (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen)
Erweiterte Abdeckung für zusätzliche Stunden	Die Servicezeiten werden um vom Kunden festgelegte Stunden erweitert, um zusätzliche Stunden vor oder nach der ausgewählten Servicezeit abzudecken.
Erweiterte Abdeckung für zusätzliche Tage	Die Servicezeiten werden um die ausgewählten Servicestunden auf zusätzliche Wochentage erweitert, darunter: <ul style="list-style-type: none"> • Samstage (Feiertage ausgenommen) • Sonntage (nur bei für Samstagen und Feiertagen gebuchtem Service) • Feiertage, falls diese auf einen Wochentag fallen, der sonst durch die ausgewählte Servicezeit abgedeckt wäre
Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten:	Ein von HP autorisierter Techniker trifft während der Servicezeit am Kundenstandort ein, um innerhalb des festgelegten Zeitraums, nachdem der Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, mit den Wartungsarbeiten an der Hardware zu beginnen.
Vor-Ort-Reaktionszeit von 1 Stunde	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb 1 Stunde
Vor-Ort-Reaktionszeit von 2 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb 2 Stunden
Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb 4 Stunden
Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb des nächsten Servicetags
Vor-Ort-Reaktionszeit am zweiten Tag	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb des zweiten Servicetags
Vor-Ort-Reaktionszeit am dritten Tag	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb des dritten Servicetags
Vor-Ort-Reaktionszeit am fünften Tag	Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb des fünften Servicetags

Geplante Vor-Ort-Reaktionszeit	Ein von HP autorisierter Servicemitarbeiter trifft am Kundenstandort ein und beginnt mit den Wartungsarbeiten an der Hardware zwischen 8 Uhr und 17 Uhr Ortszeit während der geplanten wöchentlichen Besuche an vereinbarten Wochentagen (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).
Optionen für Call-to-Repair-Zeiträume (anstelle von Optionen für Reaktionszeit vor Ort):	Bei kritischen Vorfällen mit abgedeckter Hardware ergreift HP wirtschaftlich angemessene Maßnahmen, um die Betriebsbereitschaft der Hardware innerhalb der angegebenen Zeit wiederherzustellen, nachdem der Anruf bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde:
4-Stunden Call-to-Repair-Zeitraum	Reparatur abgeschlossen innerhalb von 4 Stunden
6-Stunden Call-to-Repair-Zeitraum	Reparatur abgeschlossen innerhalb von 6 Stunden
8-Stunden Call-to-Repair-Zeitraum	Reparatur abgeschlossen innerhalb von 8 Stunden
24-Stunden Call-to-Repair-Zeitraum	Reparatur abgeschlossen innerhalb von 24 Stunden, falls dies durch Servicezeiten abgedeckt

Servicebeschränkungen

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

Falls der Kunde dem empfohlenen CSR zustimmt 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 den Standort des Kunden geliefert werden. Weitere Einzelheiten zum CSR-Prozess und entsprechenden Teilen finden Sie unter hp.com/go/selfrepair.

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.

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

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

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

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

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

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

Folgende Maßnahmen sind von diesem Service ausgeschlossen:

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

Bei HP Point-of-Sale-Systemen (POS) und Paketlösungen wie Lösungen für den Einzelhandel, Kiosksystemen 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.

Einschränkungen im Hinblick auf den Defective Media Retention Service

Der Defective Media Retention Service gilt nur für qualifizierte Speicherkomponenten, die aufgrund einer Fehlfunktion durch HP ausgetauscht werden. Er gilt nicht für den Austausch anderer Datenkomponenten, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.

Haben Speicherkomponenten, die von HP als Verschleißteile eingestuft werden, ihre laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsdauer erreicht, sind sie nicht durch diesen Service abgedeckt.

Für Optionen, die nach Einschätzung von HP separat abgedeckt werden müssen, muss, falls verfügbar, ein eigener Defective Media Retention Service konfiguriert und erworben werden.

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

Ausschlüsse hinsichtlich des Accidental Damage Protection Service

Für den Accidental Damage Protection Service sind nur jene Produkte qualifiziert, die noch durch eine Werksgarantie oder eine Garantieverlängerung abgedeckt sind, deren Laufzeit der des Accidental Damage Protection Service entspricht oder über diese hinausgeht. Der Accidental Damage Protection Service schützt vor einer plötzlichen und nicht vorhersehbaren Beschädigung durch die Bearbeitung, vorausgesetzt, dieser Schaden tritt während der normalen Nutzung des Produkts auf. Er deckt folgende Situationen und Schadensursachen nicht ab:

- Normale Abnutzung; Veränderungen hinsichtlich Farbe, Textur oder Oberfläche; graduelle Verschlechterung; Rost; Staub oder Korrosion
- Feuer, Unfälle im Straßenverkehr oder in Gebäuden (falls diese Unfälle durch eine Versicherung oder sonstige Produktgarantie abgedeckt sind), Naturkatastrophen (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
- Wartung, Reparatur oder Austausch aufgrund von Verlusten oder Schäden, die auf eine andere Ursache als die normale Nutzung/Lagerung und den normalen Betrieb des Produkts gemäß den Spezifikationen des Herstellers und den Angaben im Benutzerhandbuch zurückzuführen sind
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches Verschwinden oder Verlegen
- Beschädigung von Daten oder Datenverlust; Betriebsunterbrechung
- Betrug (insbesondere nicht korrekte, irreführende, falsche oder unvollständige Angaben gegenüber dem Sachverständigen des Kunden, dem Verwalter oder HP hinsichtlich der Art und Weise, wie der Schaden am Gerät entstanden ist)
- Zufällige oder sonstige Beschädigung des Produkts kosmetischer Natur, d. h. ein Schaden, der die Betriebs- und Funktionsfähigkeit des Computers nicht beeinträchtigt
- Mängel am Computer-Monitor, insbesondere ein „Einbrennen“ am Bildschirm oder Pixelfehler, die durch normale Nutzung und den Betrieb des Produkts entstehen
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer entfernt oder verändert wurde
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind
- Auf dem Transportweg zu oder von einem anderen Standort des Kunden entstandene Schäden am abgedeckten Produkt
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten usw., die auf Ursachen wie Viren, Anwendungsprogramme, Netzwerkprogramme, Upgrades, Formatierung jeglicher Art, Datenbanken, Dateien, Treiber, Quellcode, Objektcode oder proprietäre Daten oder jegliche/n Support, Konfiguration, Installation oder Neuinstallation beliebiger Software oder Daten oder Verwendung von beschädigten oder fehlerhafter Medien zurückzuführen sind
- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Datum des Kaufs des HP Servicevertrags aufgetreten sind (d. h. stattgefunden haben)
- Veraltete Produkte
- Sämtliche Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslands verlegt wurde und die nicht durch einen Global + Accidental Damage Protection Service-Level abgedeckt sind
- Beschädigte oder defekte LCD-Displays, wenn der Ausfall auf missbräuchliche Verwendung oder eine andere in diesem Dokument ausgeschlossene Bedingung zurückzuführen ist
- Absichtliche Beschädigung, die zu Rissen oder einer Beschädigung des Computer-Displays oder des Monitors führt
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegen, Nuklearunfällen oder Terrorismus
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts
- Unerklärliches Verschwinden und jegliche absichtliche Beschädigung des abgedeckten Produkts
- Grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten bei der Handhabung oder Verwendung des Produkts. Wenn Schutzvorrichtungen wie Abdeckungen, Transportkoffer oder -taschen usw. zur Verwendung für das abgedeckte Produkt geliefert oder bereitgestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör stets verwenden, damit Abdeckung durch den Service für Schutz bei versehentlichen Schäden besteht (grob fahrlässiges, fahrlässiges oder missbräuchliches Verhalten schließt u. a. die Behandlung und Verwendung des abgedeckten Produkts [der abgedeckten Produkte] in gesundheitsschädlicher, schädlicher oder anstößiger Weise ein, die zu seiner Beschädigung führen kann, sowie jegliche absichtliche Beschädigung des Produkts. Jegliche Schäden, die auf solche Handlungen zurückzuführen sind, sind NICHT durch diese Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden abgedeckt.

Bei HP Verbraucher- oder Handelsprodukten ist der Schutz durch den Accidental Damage Protection Service auf einen Vorfall pro Produkt in einem Zeitraum von 12 Monaten beschränkt, ab Startdatum der HP Servicevertrags.

Bei Erreichen der festgelegten Beschränkung werden die Kosten für die Reparatur weiterer Ansprüche auf der Basis von Zeit- und Materialkosten abgerechnet, während alle anderen Bedingungen des erworbenen HP Servicevertrags weiterhin ihre Gültigkeit behalten, sofern nicht ausdrücklich anderweitig in dem Land des Kaufs festgehalten.

Bei Kunden mit einer in der Vergangenheit auffällig hohen Reparaturhäufigkeit behält sich HP das Recht vor, einen Erwerb des Accidental Damage from Handling Service abzulehnen.

Einschränkungen im Hinblick auf den Global Coverage Service:

Bei Reisen des Kunden außerhalb des Landes, in dem der Service erworben wurde, werden die beschriebenen Support-Services nur geleistet, falls das Land bzw. die Region, in dem bzw. in der der Service angefordert und geleistet wird, in der Liste der teilnehmenden Länder/Regionen enthalten ist, die Sie unter hp.com/services/travel finden. Im Rahmen dieser Vereinbarung stehen die Services nur in den in dieser Tabelle enthaltenen Ländern/Regionen zur Verfügung. In einigen weiteren, in der Tabelle nicht aufgeführten Regionen steht der Service unter Umständen auf einem niedrigeren Service-Level zur Verfügung.

Falls für die Reparatur erforderliche Teile, insbesondere für bestimmte Sprachen oder Länder spezifische Teile nicht verfügbar sind, hat der Kunde folgende Möglichkeiten:

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

Bestimmte sprachspezifische oder länderspezifische Teile wie Tastaturen mit nicht-internationalem englischen Layout, Tastaturen mit nicht ortstypischem Sprachlayout oder bestimmte an die Region angepasste Netzteilkomponenten stehen bei Reisen ins Ausland nicht immer zur Verfügung und werden durch diese Vereinbarung nicht abgedeckt, ausgenommen innerhalb der Grenzen des Ursprungslandes.

Außerhalb des ursprünglichen Kauflandes angeforderte Services sind immer auf die Basiseinheit beschränkt. Services für externe Monitore stehen nur im ursprünglichen Kaufland zur Verfügung, falls diese zusätzliche Abdeckung erworben wurde. Eine Abdeckung für Docking Station oder Port Replicator gilt in dem Land, in dem der HP Care Pack Service erworben wurde, jedoch nicht für andere Länder.

Geräte von Drittherstellern sind von diesem Service ausgenommen.

Anfahrtszonen

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nur für Standorte in einem Umkreis von 40 Kilometern eines von HP benannten Support-Zentrums. Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines von HP benannten Support-Zentrums erfolgen ohne zusätzliche Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem solchen 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, abgelegene Bereiche in Wüsten usw.), 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.

Anfahrtszonen und Gebühren können in manchen Regionen abweichen. Reaktionszeiten für Standorte, die mehr als 40 Kilometer von einem von HP benannten Support-Zentrum entfernt sind, unterliegen veränderten Reaktionszeiten aufgrund längerer Anfahrtszeiten, siehe Tabelle unten.

Entfernung zu einem von HP benannten Support-Zentrum	Vor-Ort-Reaktionszeit von 1 Stunde	Vor-Ort-Reaktionszeit von 2 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag und später
0 – 40 km	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
41 – 80 km	Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von der Verfügbarkeit von Mitarbeitern	Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von der Verfügbarkeit von Mitarbeitern	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
81 – 160 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	4 Stunden	Nächster/2./3./5. Tag
161 – 320 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	8 Stunden	1 zusätzlicher Servicetag
321 – 480 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von der Verfügbarkeit von Mitarbeitern	2 zusätzliche Servicetage
Mehr als 480 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von der Verfügbarkeit von Mitarbeitern	Festgelegt bei Bestellung der Supportvereinbarung und abhängig von der Verfügbarkeit von Mitarbeitern

Es steht ein Call-to-Repair-Zeitraum 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, 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.

Entfernung zu einem von HP benannten Support-Zentrum	Call-to-Repair-Zeitraum von 4 Stunden für Hardwaresupport	Call-to-Repair-Zeitraum von 6 Stunden für Hardwaresupport	Call-to-Repair-Zeitraum von 8 Stunden für Hardwaresupport	Call-to-Repair-Zeitraum von 24 Stunden für Hardwaresupport
0 – 80 km	4 Stunden	6 Stunden	8 Stunden	24 Stunden
81 – 160 km	6 Stunden	8 Stunden	10 Stunden	24 Stunden
Mehr als 160 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar

Voraussetzungen

Der Kunde muss die Lizenz für eine eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diesen Service abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben.

Im Hinblick auf Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardwaresupport empfiehlt HP dringend die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote Support-Lösung durch den Kunden mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Umsetzung des Service zu ermöglichen. Im Hinblick auf Optionen für Call-to-Repair-Zeiträume für Hardwaresupport verlangt HP vom Kunden die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Umsetzung des Service zu ermöglichen. Weitere Einzelheiten zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausnahmen erfahren Sie von einem lokalen HP Ansprechpartner. Falls der Kunde die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall nicht dazu verpflichtet. Falls der Kunde die entsprechende HP Remote Support Lösung trotz Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementiert, werden für die Vor-Ort-Installation der nicht durch den Kunden zu installierenden Firmware zusätzliche Gebühren erhoben. Die Installation der durch den Kunden zu installierenden Firmware obliegt dessen Verantwortung. Falls der Kunde HP mit der Installation der eigentlich durch den Kunden zu installierenden Firmware und weiteren Software-Updates beauftragt, werden hierfür zusätzliche Gebühren erhoben. Sofern nicht bereits im Vorfeld schriftlich zwischen HP und dem Kunden vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Es liegt im Ermessen von HP, eine Überprüfung der abgedeckten Produkte zu verlangen. Falls eine solche Überprüfung erforderlich ist, setzt sich ein von HP autorisierter Vertreter mit dem Kunden in Verbindung und der Kunde erklärt sich einverstanden, innerhalb der ersten 30 Tage eine Überprüfung zu ermöglichen. Im Rahmen der Überprüfung werden grundlegende Daten zur Systemkonfiguration erfasst und eine Bestandsaufnahme der abgedeckten Produkte durchgeführt. Die im Laufe der Überprüfung erfassten Daten ermöglichen HP die Planung und Bevorratung von Ersatzteilen in entsprechender Menge sowie am geeigneten Standort. Darüber hinaus bieten sie HP Gelegenheit zur Untersuchung möglicher zukünftiger Hardwareprobleme, um entsprechende Maßnahmen für Fehlerbehebungen ergreifen und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchführen zu können. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, die Überprüfung vor Ort, über einen Fernzugriff auf das System, über Remote-Prüfwerkzeuge oder telefonisch durchzuführen.

Falls eine Überprüfung durch HP erforderlich ist, dauert es ab Kaufdatum dieses Service 30 Tage, bis dieser eingerichtet ist und die erforderlichen Prüfungen sowie Verfahren durchgeführt wurden, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum in Kraft tritt. Der Hardware Call-to-Repair-Zeitraum tritt erst fünf (5) Tage nach Abschluss der Überprüfung in Kraft. Bis dahin erfolgt der Service für die abgedeckte Hardware im Rahmen einer Vor-Ort-Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden.

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

Verantwortung des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nach Ermessen von HP nicht nachkommt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter i) nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen oder ii) kann die Bereitstellung der Services dem Kunden gemäß der geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung gestellt werden.

Für den Call-to-Repair-Zeitraum muss der Kunde auf Verlangen von HP einen sofort verfügbaren und uneingeschränkten Zugang zum System zur Verfügung stellen. Der Call-to-Repair-Zeitraum greift nicht, falls der Zugang zum System, einschließlich des physischen Zugangs sowie die Durchführung von Remote-Fehlerbehebungen und Hardware-Diagnosen durch den Kunden verzögert oder verweigert werden. Falls der Kunde einen geplanten Service wünscht, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Während bei den Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten die Installation der entsprechenden HP Remote Support-Lösung durch den Kunden mit einer sicheren Verbindung zu HP nur empfohlen wird, ist sie für Call-to-Repair-Zeiträume zwingend erforderlich. Zudem muss der Kunde HP alle erforderlichen Ressourcen gemäß den Versionshinweisen der HP Remote Support-Lösung zur Verfügung stellen, um die Bereitstellung von Service und Optionen durch HP zu ermöglichen. Wird eine HP Remote Support-Lösung installiert, muss der Kunde auch die Kontaktdaten 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.

Der Kunde muss sich registrieren, um die elektronischen Anlagen von HP nutzen zu können und Zugang zu vertraulichen Produktinformationen oder proaktive Mitteilungen sowie andere für Kunden verfügbare Services zu erhalten.

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

- stellt alle erforderlichen Informationen bereit, damit HP eine professionelle Unterstützung zeitgerecht remote bereitstellen und feststellen kann, für welches Support-Level eine Berechtigung vorliegt.
- führt Selbsttests aus und installiert oder aktiviert weitere Diagnosewerkzeuge und Programme.
- installiert durch den Kunden zu installierende Firmware-Updates und Patches.
- führt alle von HP verlangten notwendigen Maßnahmen durch, um HP die Identifizierung und Lösung von Problemen zu ermöglichen.

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

Falls der Kunde HP mit der Installation der eigentlich durch den Kunden zu installierenden Firmware-Updates und Patches beauftragt, stimmt er der Entrichtung hierfür zusätzlich anfallender Gebühren zu. Sofern nicht bereits im Vorfeld schriftlich zwischen HP und dem Kunden vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

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

Der Kunde ist selbst für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich. Der Kunde ist für die korrekte Löschung oder Entfernung der Daten von Produkten verantwortlich, die im Rahmen der Reparatur eventuell ausgetauscht oder an HP zurückgeschickt werden, um so die Sicherheit seiner Daten zu gewährleisten. Weitere Informationen über die Verantwortlichkeiten des Kunden, einschließlich der in der HP Media Sanitisation Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers festgelegten Verantwortlichkeiten, finden Sie unter hp.com/go/mediahandling.

Falls der Kunde sich zur Einbehaltung von im Rahmen des Defective Media Retention Service abgedeckten Reparaturteilen entschließt, trägt er die Verantwortung dafür:

- die während der Durchführung des Service von HP ausgetauschten und durch diesen Service abgedeckten Komponenten einzubehalten.
- eventuell vertrauliche Kundendaten auf den einbehaltenen Komponenten zu zerstören oder zu sichern.
- die fehlerhaften Komponenten durch einen autorisierten Repräsentanten einzubehalten, die Ersatzkomponenten entgegenzunehmen, HP die Identifikationsnummer (z. B. Seriennummer für die einzelnen einbehaltenen Komponenten) zur Verfügung zu stellen, und bei Aufforderung durch HP die Einbehaltung einer Komponente auf einem entsprechenden Formular schriftlich zu bestätigen.
- die einbehaltene fehlerhafte Komponente zu zerstören und/oder sicherzustellen, dass sie nicht wiederverwendet werden kann.
- alle zurückbehaltenen Komponenten gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften zu entsorgen.

Im Hinblick auf alle dem Kunden leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellten Komponenten gilt, dass der Kunde ausgetauschte Komponenten bei Ablauf oder Kündigung des Support-Verhältnisses sofort an HP zurückschickt. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, alle vertraulichen Daten vor Rückgabe solcher leihweise oder im Rahmen eines Mietvertrags oder Leasings von HP zur Verfügung gestellten Komponenten zu löschen. HP haftet nicht für die Wahrung der Vertraulichkeit von privaten oder proprietären Daten, die auf solchen Komponenten erhalten bleiben.

Bei den HP Contractual Care Services mit Accidental Damage ist der Kunde dafür verantwortlich, HP innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintreten des versehentlichen Schadens zu informieren, damit HP die Reparatur des Systems beschleunigen kann. HP behält sich das Recht vor, die Reparatur der Schäden für durch dieses Programm abgedeckte Systeme zu verweigern, wenn der Vorfall mehr als 30 Tage nach seinem Eintreten gemeldet wurde. Falls Schutzzubehör wie Abdeckungen, Tragetaschen oder Beutel usw. im Lieferumfang des Produkts enthalten waren oder zur Nutzung mit dem abgedeckten Produkt zur Verfügung gestellt wurden, muss der Kunde dieses Produktzubehör kontinuierlich verwenden, um das abgedeckte Produkt vor einer eventuellen Beschädigung zu schützen.

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

Bei der Annahme einer Service-Anforderung eröffnet HP einen Vorfall, teilt dem Kunden die ID für diesen Vorfall mit und bestätigt den Schweregrad sowie zeitliche Anforderungen des Kunden, um eine Lösung des Problems einleiten zu können. Hinweis: Bei Vorfällen, die über die HP elektronische Remote Support-Lösung gemeldet werden, muss HP zuerst Kontakt mit dem Kunden aufnehmen, den Schweregrad ermitteln und Zugang zu dem System erlangen, bevor der Call-to-Repair-Zeitraum oder eine Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt.

Je nach Schweregrad des Vorfalls können Call-to-Repair-Zeitraum oder Vor-Ort-Reaktionszeit abweichen. Der Schweregrad des Vorfalls wird durch den Kunden angegeben.

Die Definition des Schweregrads ist wie folgt:

- Schweregrad 1 – Kritischer Ausfall: z. B. Ausfall der Produktionsumgebung; Ausfall/Gefährdung von Produktionssystem oder Anwendung; Verlust von oder Gefahr für Daten bzw. Verfälschung von Daten; Sicherheitsrisiken
- Schweregrad 2 – Kritische Einschränkung: z. B. schwere Beeinträchtigung der Produktionsumgebung; Störung/Beschädigung von Produktionssystem oder Produktionsanwendung; Gefahr eines erneuten Auftretens des Fehlers; deutliche Beeinträchtigung des geschäftlichen Ablaufs
- Schweregrad 3 – Normal: z. B. Ausfall oder verminderte Leistung eines Nicht-Produktionssystems (beispielsweise eines Testsystems); verminderte Leistung von Produktionssystem oder Produktionsanwendung mit funktionierender Notlösung; Ausfall nicht kritischer Funktionen; beschränkte Beeinträchtigung des geschäftlichen Ablaufs
- Schweregrad 4 – Niedrig: z. B. keine Auswirkungen auf geschäftliche Abläufe oder Benutzer

Bestellinformationen

Der Service ist auf qualifizierte Standorte beschränkt. Fragen Sie bei Ihrem autorisierten HP Vertriebskontakt vor Ort nach, ob Ihr Standort für diesen Service qualifiziert ist.

Um für den Service-Level mit geplanter Vor-Ort-Reaktionszeit qualifiziert zu sein, müssen die monatlichen Gebühren für die im Rahmen dieses Service-Level abgedeckten Produkte an einem bestimmten Kundenstandort über einem Mindestbetrag liegen.

Die geplante Vor-Ort-Reaktionszeit ist nur mit Servicezeiten während der normalen Geschäftszeiten an Werktagen verfügbar. Es gelten keine erweiterten Servicezeiten.

Servicezeiten müssen zusammenhängend sein und normale Geschäftszeiten sowie Werktage enthalten. Falls die Abdeckung auf zusätzliche Servicezeiten erweitert wird, müssen für alle Tage die gleichen Servicezeiträume gewählt werden.

Call-to-Repair-Zeiträume können anstelle von Optionen für Reaktionszeit vor Ort gewählt werden. Für das gleiche Produkt kann der Kunden nicht eine Reaktionszeit vor Ort und einen Call-to-Repair-Zeitraum wählen.

Das verbesserte Ersatzteilmanagement ist in bestimmten Call-to-Repair-Zeiträumen enthalten und kann nicht separat bestellt werden.

HP Vor-Ort-Hardwaresupport ist als vollständig konfigurierbarer Service erhältlich (eventuell gelten bestimmte Einschränkungen, siehe oben) oder kann als Servicepaket mit vorkonfigurierten Service-Leveln und begrenzten optionalen Merkmalen erworben werden.

Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Leveln kann abhängig von lokalen Mitarbeitern variieren und unterliegt eventuell Einschränkungen für bestimmte Produkte und Regionen. Um weitere Informationen zum HP Vor-Ort-Hardwaresupport zu erhalten oder diesen zu bestellen, wenden Sie sich bitte unter Angabe der folgenden Produktnummern an Ihren lokalen HP Ansprechpartner:

- HA151AC: vollständig konfigurierbarer HP Vor-Ort-Hardwaresupport
- HA101PC: HP Vor-Ort-Hardwaresupport für Drucker am nächsten Werktag, normale Geschäftszeiten (9x5)
- HA116PC: HP Vor-Ort-Hardwaresupport für Drucker mit Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden, normale Geschäftszeiten (9x5)
- HA103PC: HP Vor-Ort-Hardwaresupport für Drucker mit Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden, während der verlängerten Geschäftszeiten (13x5)
- HA104PC: HP Vor-Ort-Hardwaresupport für Drucker mit Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden, 24x7
- HA105PC: HP Vor-Ort-Hardwaresupport für Drucker mit Call-to-Repair-Zeitraum von 6 Stunden, 24x7

Weitere Informationen

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

hp.com/services/support

Für Updates registrieren unter
hp.com/go/getupdated

HP Services unterliegen den geltenden HP Geschäftsbedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs zur Verfügung gestellt bzw. mitgeteilt werden. Dem Kunden stehen gemäß geltendem Gesetz eventuell zusätzliche Rechte zu. Diese Rechte werden durch die HP Geschäftsbedingungen oder die mit Ihrem HP Produkt gelieferte beschränkte Herstellergarantie in keiner Weise eingeschränkt.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Die hierin enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiterreichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

