



Mature Hardware Onsite Support Service

Contractual Services, Teil von HP Care

Servicevorteile

Dieser Service bietet Ihrem Unternehmen folgende Vorteile:

- Bequemer Vor-Ort-Support
- Auswahl an Servicezeiten
- Auswahl an Vor-Ort-Reaktionszeiten

Servicemerkmale

- Problemdiagnose für Mature-Produkte
- Vor-Ort-Support für Mature-Produkte
- Materialien für Mature-Produkte
- Servicezeiten
- Vor-Ort-Reaktionszeiten für den Hardware-Support
- Beendigung der Arbeiten
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -Services

Serviceübersicht

Der Mature Hardware Onsite Support Service bietet Produktdiagnosen und Support vor Ort für ausgewählte Produkte, die HP weltweit aus dem Wartungszyklus genommen hat (Mature-Produkte). Die nachstehend aufgelisteten Servicevorteile werden nur für begrenzte Zeit angeboten. Mature Hardware Onsite Support wird nur für Produkte angeboten, die vorher bereits durch HP Hardware-Support abgedeckt waren. Problemerkennung und Fehlerbehebung können länger dauern, und HP kann möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen bzw. den uneingeschränkten Betriebszustand des Produkts nicht vollständig wiederherstellen. HP kann zur Effektivität dieses Supports keine verbindlichen Zusagen machen. HP behält sich das Recht vor, diesen Support fristlos zu kündigen, falls eine Fortsetzung nicht mehr sinnvoll erscheint.

Um Ihre spezifischen Supportanforderungen zu erfüllen, haben Sie die Wahl zwischen verschiedenen Servicepaketen mit vordefinierten Reaktions- und Servicezeiten.

Servicemerkmale

Tabelle 1. Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Problemdiagnose für Mature-Produkte	<p>Sobald der Kunde den Service über eine ausgewiesene HP Support-Telefonnummer angefordert hat, arbeitet HP zusammen mit dem Kunden innerhalb des Servicezeitraums an der Isolierung des Hardwareproblems, um den Fehler aus der Ferne zu identifizieren, geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und das Problem zu lösen, wobei der Kunde verfügbare Ressourcen einsetzt.</p> <p>Neue Firmware oder Fixes werden nicht bereitgestellt. Falls HP erkennt, dass das Problem mit vorhandener Firmware bzw. vorhandenen Fixes nicht gelöst werden kann, wird der Fall beendet und ohne Lösung geschlossen.</p> <p>Remote-Support wird weiterhin angeboten, bis keine Ressourcen mehr verfügbar sind.</p> <p>Unabhängig von den vereinbarten Servicezeiten des Kunden können Probleme mit der durch den Service abgedeckten Hardware, gemäß lokaler Verfügbarkeit, rund um die Uhr und sieben Tage in der Woche telefonisch oder elektronisch an das HP Response Center gemeldet werden. HP wird den Erhalt der Serviceanforderung bestätigen und während des nächsten Servicezeitraums die lokale HP Geschäftsstelle benachrichtigen. HP behält sich das Recht vor, gemeldete Probleme für endgültig gelöst zu erklären. Vor-Ort-Reaktionszeiten für elektronisch oder außerhalb des Servicezeitraums eingereichte Serviceanforderungen können variieren.</p>
Vor-Ort-Support für Mature-Produkte	<p>Bei Hardwareproblemen, die nach Ansicht von HP vor Ort gelöst werden müssen, leistet ein von HP autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Funktionsfähigkeit der abgedeckten Hardwareprodukte wiederherzustellen, sofern geeignete Materialien verfügbar sind. Problemerkennung und Fehlerbehebung können länger dauern, und HP kann möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen bzw. den uneingeschränkten Betriebszustand des Produkts nicht vollständig wiederherstellen. HP übernimmt keine Verpflichtung dafür, dass während der ersten Reaktionsmaßnahme vor Ort Ersatzteile verfügbar sind.</p> <p>Darüber hinaus kann HP technische Verbesserungen für die Hardwareprodukte im Rahmen des Service installieren, 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.</p>

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Materialien für Mature-Produkte	HP wird in angemessenem Rahmen die von HP unterstützten Teile und Materialien zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, damit das abgedeckte Hardwareprodukt betriebsbereit bleibt, bis der Vorrat solcher Teile erschöpft ist. Die Ersatzteile sind hinsichtlich ihrer Leistung neuwertig. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über.
Servicezeiten	<p>Die Servicezeiten geben den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne geleistet werden.</p> <p>Serviceanforderungen, die außerhalb dieses Zeitraums eingehen, werden für den nächsten Tag dokumentiert, für den der Kunde über einen Servicezeitraum verfügt.</p> <p>Die folgenden Servicezeiten sind für qualifizierte Produkte verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normale Geschäftszeiten an Arbeitstagen (9x5): Der Service ist zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP). • Erweiterte Geschäftszeiten an Arbeitstagen (13x5): Der Service ist zwischen 08:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP). • 24x7: Der Service ist rund um die Uhr verfügbar (Montag bis Sonntag, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen). Alle Servicezeiten verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.
Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware-Support	Die Vor-Ort-Reaktionszeit entspricht dem Zeitraum, der beginnt, wenn die Serviceanforderung bei HP eingeht und von HP erfasst wird, und endet, wenn der von HP autorisierte Techniker am Kundenstandort innerhalb der Servicezeiten eintrifft. Reaktionszeiten werden nur während der Servicezeiten gemessen und unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, für den 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.
Beendigung der Arbeiten	<p>Sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunden eintrifft, wird der entsprechende Service von ihm vor Ort oder aus der Ferne durchgeführt, bis der Betriebszustand der Produkte nach Ansicht von HP wiederhergestellt ist oder solange vernünftige Fortschritte erzielt werden. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind. Falls keine Teile mehr verfügbar sind, bricht HP den Service ab.</p> <p>Eine Beendigung der Arbeiten erfolgt unter Umständen nicht beim Vor-Ort-Service, der für Desktop-, mobile und Endverbraucherprodukte geleistet wird.</p>
Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -Services	<p>Im Rahmen dieses Service gewährt HP dem Kunden Zugang zu bestimmten, auf dem Markt erhältlichen elektronischen und webbasierten HP eigenen Servicetools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmte Funktionen, die registrierten Benutzern zur Verfügung gestellt werden, wie das Herunterladen bestimmter HP Software- und Firmware-Patches, das Abonnieren Hardware-bezogener proaktiver Servicebenachrichtigungen sowie die Teilnahme an Supportforen zwecks Lösung von Problemen bzw. Austausch von Informationen hinsichtlich optimaler Verfahren mit anderen registrierten Benutzern • Erweiterte webbasierte Suche nach technischen Supportdokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen • Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz • Support Case Manager, ein Tool für die Übermittlung von Fragen direkt an das HP Solution Center – dieses Tool unterstützt die schnelle Problembhebung durch einen Vorqualifizierungsprozess, mit dem die Support- oder Serviceanfrage an den entsprechenden Techniker weitergeleitet wird. Zudem kann mit dem Tool der Status jeder (auch per Telefon) übermittelten Support- oder Serviceanfrage angezeigt werden. • Die Funktion „HP Live“ kann während der üblichen HP Geschäftszeiten (08:00 Uhr bis 17:00 Uhr Ortszeit von Montag bis Freitag, ausgenommen arbeitsfreie Tage bei HP) für die direkte Kommunikation mit einem HP Online-Support-Techniker genutzt werden. Durch die Bereitstellung von Browserinhalten unterstützt der HP Support-Techniker den Benutzer bei der Navigation zum entsprechenden Online-Inhalt zum Lösen des Problems. Diese Online-Hilfe in Echtzeit steht auf bestimmten Webseiten über die Schaltfläche „HP Live“ zur Verfügung • Suche in Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern nach bestimmten Produkten anderer Anbieter, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu erhalten und an Supportforen teilzunehmen

Servicemerkmale (optional)

Tabelle 2. Optionale Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Defective Media Retention (DMR – Einbehaltung defekter Medien)	Bei bestimmten Produkten ermöglicht diese Serviceoption dem Kunden, durch den Service abgedeckte fehlerhafte Festplattenlaufwerkkomponenten einzubehalten, die er aufgrund der darauf gespeicherten vertraulichen Daten nicht herausgeben möchte („Festplattenlaufwerk“). Alle Festplattenlaufwerke eines abgedeckten Systems müssen unter die Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien fallen. Unbeschadet anderer Festlegungen in diesem Dokument oder den HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge verzichtet HP auf sein Recht, ein im Rahmen der Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien abgedecktes, beschädigtes Festplattenlaufwerk wieder in seinen Besitz und sein Eigentum zu überführen, falls HP dem Kunden ein Ersatzprodukt zur Verfügung stellt. Der Kunde behält alle defekten Festplattenlaufwerke ein, die von HP im Rahmen der HP Supportvereinbarung unterstützt werden.

Service-Level-Optionen

Tabelle 3. Service-Level-Optionen

Option	Servicebeschreibung
Optionen in Bezug auf Servicezeiten:	Es stehen die folgenden Zeitoptionen zur Verfügung:
Normale Geschäftszeiten an Arbeitstagen (9x5)	Der Service ist 9 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, bei HP arbeitsfreie Tage ausgenommen).
13 Stunden pro Tag an Arbeitstagen (13x5)	Der Service ist 13 Stunden pro Tag zwischen 08:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar (Montag bis Freitag, bei HP arbeitsfreie Tage ausgenommen).
24 Stunden pro Tag an Arbeitstagen	Der Service ist 24 Stunden pro Tag verfügbar, von Montag bis Freitag, bei HP arbeitsfreie Tage ausgenommen.
Erweiterte Abdeckung für zusätzliche Tage	Die Servicezeiten werden um die ausgewählten Servicestunden auf zusätzliche Wochentage erweitert, darunter: <ul style="list-style-type: none"> • Samstag, außer bei HP arbeitsfreie Tage • Sonntage (nur bei für Samstag und Feiertage gebuchtem Service) • Bei HP arbeitsfreie Tage, sofern diese auf einen Wochentag fallen, der sonst im gewählten Servicezeitraum liegt
Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeiten:	Die folgenden Vor-Ort-Reaktionszeiten sind verfügbar:
Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden	Ein von HP autorisierter Techniker findet sich während der vereinbarten Servicezeiten innerhalb von vier Stunden nach der Protokollierung der Serviceanforderung am Standort des Kunden ein, um mit der Instandsetzung der Hardware zu beginnen.
Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag	Ein von HP autorisierter Techniker findet sich während der vereinbarten Servicezeiten am nächsten Servicetag nach der Protokollierung der Serviceanforderung am Standort des Kunden ein, um mit der Instandsetzung der Hardware zu beginnen.

Abdeckung

- Die Servicezeiten müssen direkt aufeinanderfolgen und die üblichen Geschäftszeiten an den normalen Arbeitstagen umfassen. Falls die Abdeckung auf zusätzliche Servicezeiten erweitert wird, müssen für alle Tage die gleichen Servicezeiträume gewählt werden.
- Mature Hardware Onsite Support Service ist als voll konfigurierbarer Service verfügbar (es gelten bestimmte nachstehend vermerkte Konfigurationsregeln).

Spezifische Festlegungen bezüglich Computerprodukten von HP:

- HP Mature Hardware Onsite Support Service bietet Serviceleistungen für Hardwareprodukte der Marken HP oder Compaq und alle von HP gelieferten internen Komponenten (z. B. HP Jetdirect-Karten, Arbeitsspeicher und CD-ROM-Laufwerke) sowie beigefügte Zubehörteile der Marken HP oder Compaq (z. B. Maus, Tastatur, Dockingstation und externer Monitor), die zusammen mit dem Hauptprodukt erworben wurden.
- Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleißteile, insbesondere Batterien und Stifte von Tablet-PCs, Maintenance-Kits sowie andere Verbrauchsmaterialien, die Wartung durch den Benutzer und Geräte anderer Hersteller.
- Für nicht mehr erhältliche Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. HP wird in diesen Fällen zusammen mit dem Kunden nach einem Ersatz suchen. Aufgrund lokaler Supportkapazitäten steht unter Umständen nicht in allen Ländern für alle Komponenten ein Ersatz zur Verfügung.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, HP auf Anforderung bei der Remote-Problembhebung zu unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von HP, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Der Kunde ist für die zeitnahe Installation kritischer durch ihn zu installierender Firmware-Updates sowie ihm gelieferter CSR-Teile (Customer Self Repair) und Austauschprodukte verantwortlich.

Falls dem Kunden CSR-Teile zur Behebung eines Problems zugeschickt wurden, trägt er die Verantwortung für die Rücksendung der fehlerhaften Teile innerhalb eines von HP festgelegten Zeitraums. Falls das fehlerhafte Teil nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums an HP zurückgeschickt wird oder bei Entgegennahme durch HP physisch beschädigt ist, stellt HP dem Kunden eine Gebühr für das fehlerhafte Teil in Rechnung.

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.

Im Rahmen des optionalen Service zur Einbehaltung defekter Medien liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Jederzeitige Beibehaltung der physischen Kontrolle über Festplattenlaufwerke während der Supportleistung durch HP; HP ist nicht verantwortlich für auf den Festplattenlaufwerken befindliche Daten
- Sicherstellung, dass alle sensiblen Daten des Kunden auf dem einbehaltenen Festplattenlaufwerk zerstört oder sicher aufbewahrt werden
- Anwesenheit eines autorisierten Vertreters, der die defekten Festplattenlaufwerke an sich nimmt, die Ersatzfestplatten entgegennimmt, HP Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplattenlaufwerk bereitstellt und, auf Verlangen von HP, ein von HP vorgelegtes Dokument unterzeichnet, das die Einbehaltung der Festplattenlaufwerke bestätigt
- Vernichtung der einbehaltenen Festplattenlaufwerke und/oder Sicherstellung, dass das Festplattenlaufwerk nicht wieder in Betrieb genommen wird
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplattenlaufwerke unter Einhaltung der geltenden Umweltgesetze und -vorschriften

Servicebeschränkungen

HP behält sich das Recht vor, diesen Support fristlos zu kündigen, falls eine Fortsetzung nicht mehr sinnvoll erscheint.

Der Service wird, nach Ermessen von HP, durch eine Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Leistungen und anderen Servicemethoden erbracht. Zu den anderen Methoden der Serviceerbringung zählen unter anderem die Lieferung durch den Benutzer austauschbarer Komponenten wie Tastatur, Maus und auch anderer, von HP als CSR-Teile eingestufte Teile bzw. eines kompletten Ersatzprodukts per Spediteur oder Kurier. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Kundensupports angemessen ist.

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

Vor-Ort-Reaktionszeiten verzögern sich, wenn durch die Remote-Diagnose erkannt wurde, dass zur Reparatur des Produkts ein spezifisches Teil erforderlich ist, das zurzeit bestellt und/oder nicht verfügbar ist.

Problemerkennung und Fehlerbehebung können länger dauern, und HP kann möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen bzw. den uneingeschränkten Betriebszustand des Produkts nicht vollständig wiederherstellen. HP kann zur Effektivität dieses Supports keine verbindlichen Zusagen machen. HP behält sich das Recht vor, diesen Support fristlos zu kündigen, falls eine Fortsetzung nicht mehr sinnvoll erscheint.

Aufgrund eingeschränkter Ressourcen ist kein Eskalationsmanagement verfügbar. Fehlendes Eskalationsmanagement stellt keine rechtliche Grundlage zur Kündigung der Supportservices dar.

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

- Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder geforderte Tests
- Fehlerbehebung bei Problemen hinsichtlich Verbindungsherstellung oder Kompatibilität
- Support für Probleme in Zusammenhang mit dem Netzwerk
- 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

Einschränkungen des optionalen Service zur Einbehaltung defekter Medien:

- Die Serviceoption zur Einbehaltung defekter Medien gestattet dem Kunden nicht die Einbehaltung eines von HP geliehenen bzw. gemieteten Festplattenlaufwerks.
- Der Kunde ist allein verantwortlich für das Entfernen aller sensiblen Daten vor der Rückgabe solcher geliehenen bzw. gemieteten Festplattenlaufwerke an HP.
- Die Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien bezieht sich nur auf Festplattenlaufwerke, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gilt nicht für den Austausch anderer Festplattenlaufwerke, bei denen keine Fehlfunktion aufgetreten ist.
- Die Fehlerquote von Festplattenlaufwerken 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 diese Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien über Gebühr in Anspruch nimmt (falls beispielsweise die Häufigkeit eines Austauschs fehlerhafter Festplattenlaufwerke deutlich über der für dieses System üblichen Fehlerquote liegt).
- HP übernimmt keine Verantwortung im Hinblick auf die auf einem vom Kunden einbehaltenen Festplattenlaufwerk gespeicherten Daten oder deren Vernichtung. Ungeachtet jeglicher anderslautender Angaben in den HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge oder dem technischen Datenblatt haften weder HP noch seine Tochterunternehmen, Subunternehmer oder Lieferanten für zufällige, besondere oder Folgeschäden oder Schäden, die durch Verlust oder Missbrauch von Daten im Rahmen der Serviceleistung zur Einbehaltung defekter Medien entstehen.

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

Zusatzbedingungen

Von den ausdrücklich in diesem Dokument hervorgehobenen Ausnahmen abgesehen unterliegt dieser Service den HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge oder den Bestimmungen der Care-Pack-Vereinbarung bzw. einer anderen gültigen HP Kundenvereinbarung oder dem Kaufvertrag, den der Kunde mit HP geschlossen hat („HP Supportvereinbarung“). Falls Inkonsistenzen zwischen der HP Supportvereinbarung und diesem Dokument bestehen, gelten die Bestimmungen dieses Dokuments.

HP behält sich das Recht vor, diesen Service jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern oder zu kündigen. Dies stellt die vollständige Vereinbarung zwischen HP und dem Kunden hinsichtlich des hierin erwähnten Service dar und setzt alle diesbezüglichen vorherigen mündlichen oder schriftlichen Mitteilungen, Darstellungen oder Vereinbarungen zwischen den Parteien außer Kraft.

Problemerkennung und Fehlerbehebung können länger dauern, und HP kann möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen. Falls HP erkennt, dass für das Problem keine Lösung vorliegt, bricht HP die Bearbeitung des Problems ab. HP kann zur Effektivität dieses Supports keine verbindlichen Zusagen machen.

Die Fähigkeit von HP, die Hardware zu reparieren, hängt von der Ersatzteilverfügbarkeit zum Zeitpunkt der Serviceanforderung ab. Falls keine Ersatzteile verfügbar und eine Reparatur bzw. Problemlösung nicht möglich sind, wird dieser Service mit sofortiger Wirkung beendet. Eine vorherige Ankündigung erfolgt möglicherweise nicht.

Vor dem Zeitpunkt der Beendigung des Service werden keine Erstattungen oder Gutschriften gewährt.

Anfahrtszonen

Alle Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware gelten nur für Standorte im Umkreis von 160 Kilometern eines zuständigen HP Supportzentrums. Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines zuständigen HP Supportzentrums erfolgen ohne zusätzliche Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem zuständigen HP Supportzentrum entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Anfahrtskosten werden auch für Standorte erhoben, bei denen Übernachtung oder Anreise ohne KFZ (z. B. per Flugzeug) erforderlich ist oder die Anreise unter außergewöhnlichen Umständen erfolgt.

Anfahrtszonen und Gebühren können in manchen Regionen abweichen. Für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem zuständigen HP Supportzentrum entfernt sind, gelten aufgrund längerer Anfahrtszeiten veränderte Reaktionszeiten (siehe nachstehende Tabelle).

Entfernung zu einem zuständigen HP Supportzentrum	Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag
0 – 40 km	4 Stunden	Nächster Servicetag
40 – 80 km	4 Stunden	Nächster Servicetag
80 – 160 km	4 Stunden	Nächster Servicetag
160 – 320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Servicetag
320 – 480 km	Festgelegt bei Bestellung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit	2 zusätzliche Servicetage
Mehr als 480 km	Festgelegt bei Bestellung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit	Festgelegt bei Bestellung und abhängig von Ressourcenverfügbarkeit

Bestellinformationen

Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels können abhängig von lokalen Ressourcen variieren und eventuell nur für bestimmte Produkte und Regionen gelten. Um weitere Informationen zum Mature Hardware Onsite Support Service zu erhalten oder diesen zu bestellen, wenden Sie sich bitte unter Angabe der folgenden Produktnummer an Ihren lokalen HP Ansprechpartner:

- HE808AC für konfigurierbaren Mature Hardware Onsite Support.

Weitere Informationen unter hp.com/go/cpc

Für Updates registrieren unter hp.com/go/getupdated

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen. Diese sind entweder angegeben oder werden dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2007, 2016 HP Development Company, L.P. Die 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. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

