



Lassen Sie uns Ihren PC auf Windows 10 aktualisieren

SmartFriend Windows 10 Upgrade Service im Rahmen von HP Care

Die Servicemerkmale

- HP Service Techniker können Ihren PC innerhalb von 60 bis 90 Minuten aktualisieren.
- Wir stellen sicher, dass Sie über alle erforderlichen Treiber für Ihre externen Geräte verfügen.
- Sie profitieren von allen Vorteilen eines Upgrades auf Windows 10, ohne sich selbst um etwas kümmern zu müssen.
- HP Windows 10 Upgrade Services stehen zwischen 8:30 Uhr und 18:00 Uhr, montags bis freitags, zur Verfügung, Feiertage ausgenommen.

Serviceübersicht

Falls Sie mit Windows 8.1 arbeiten oder zu einem kostenlosen Upgrade auf Windows 10 berechtigt sind.* Warum auf Windows 10 umsteigen? Die aktuelle Version bietet neue Funktionen für noch mehr Komfort und Spaß im digitalen Alltag, darunter Cortana als persönliche digitale Assistentin, Microsoft Edge als neuen Webbrowser sowie die Möglichkeit zum einfachen Umschalten zwischen PC- und Tablet-Modus.

SmartFriend ermöglicht ein sicheres und einfaches Upgrade Ihres PC auf Windows 10.

Unsere erfahrenen Techniker führen Ihr Upgrade aus der Ferne durch, während Sie anderweitig beschäftigt sind. Sie müssen sich um keine der normalerweise bei einem Upgrade anfallenden Aufgaben kümmern, beispielsweise die Aktualisierung aller Gerätetreiber. Damit setzen Sie sich auch nicht der Gefahr aus, eventuell durch einen Fehler wichtige Dateien zu verlieren. Das gesamte Upgrade nimmt 60 bis 90 Minuten in Anspruch, und Sie können es jederzeit durchführen lassen, egal ob tagsüber oder in der Nacht. Anschließend können Sie sofort das neue Windows 10 erkunden, ohne vorher zusätzliche Arbeiten durchführen zu müssen.

Servicemerkmale

Tabelle 1. Servicemerkmale: Ihre Vorteile.

Funktionen	Und so funktioniert's
Schnelle Bewertung	Wir überprüfen Ihren PC und stellen sicher, dass er alle Voraussetzungen für ein Upgrade auf Windows 10 erfüllt. Außerdem stellen wir sicher, dass Sie zu einem kostenlosen Upgrade auf Windows 10 berechtigt sind.
Überprüfung der Treiber auf Kompatibilität	Wir überprüfen Ihre Software und Treiber auf Kompatibilität mit Windows 10. Ist diese nicht gewährleistet, schlagen wir Ihnen Alternativen vor.
Prüfung von Backups	Wir fragen nach, ob Sie eine Sicherungskopie Ihres Systems erstellt haben, und schlagen Ihnen Alternativen vor, falls Sie nicht über ein Gerät für Backups oder entsprechende Software verfügen.
Einrichten von Benutzernamen und Passwort	Wir unterstützen Sie bei der Einrichtung Ihres Benutzernamens und Ihres Passworts.
Abschließende Systemprüfung	Nach dem Upgrade führen wir eine kurze Überprüfung Ihres Systems durch, um sicherzustellen, dass alle Ihre Daten vorhanden sind und die Treiber nach wie vor funktionieren.

*Apps separat erhältlich. Das Windows 10 Upgrade-Angebot gilt nur für qualifizierte Neu- und Bestandsgeräte mit Windows 8.1 und muss innerhalb eines Jahres nach der Verfügbarkeit von Windows 10 Upgrade in Anspruch genommen werden. Weitere Informationen unter windows.com/windows10upgrade. Verfügbarkeit von Funktionen in Windows 10 kann je nach Region und Gerät abweichen. Möglicherweise sind zusätzliche Hardware, Treiber, Software und/oder ein BIOS-Update erforderlich. Siehe hp.com/go/windows10update.

Servicevoraussetzungen für Windows 10

Tabelle 2. Wir überprüfen, ob Ihr PC die Mindestanforderungen für Windows 10 erfüllt.

Anforderungen	Mindestens	Empfohlen
Prozessor	<ul style="list-style-type: none"> • 1 GHz • IA-32 oder x64-Architektur • Unterstützung für Physical Address Extension (PAE), NX und Streaming SIMD Extensions 2 (SSE2) 	<ul style="list-style-type: none"> • x64-Architektur • Unterstützung von Second Level Address Translation (SLAT) für Hyper-V
Arbeitsspeicher (RAM)	<ul style="list-style-type: none"> • IA-32: 1 GB • x64-Version: 2 GB 	• 4 GB
Grafikkarte	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft DirectX 9 Grafikgerät mit WDDM-Treiber 	• DirectX 10
Display	• 800 x 600 Pixel	• 1024 x 768 Pixel (für Zugriff auf Windows Store)
Eingabegerät	Tastatur und Maus	Multi-Touch-Display
Freier Speicherplatz	<ul style="list-style-type: none"> • 16 GB für IA-32 • 20 GB für x64 	Entspricht Mindestanforderungen
Sonstiges	Internetverbindung	

Verantwortung des Kunden

Im Rahmen Ihrer SmartFriend Servicevereinbarung sind Sie verantwortlich dafür:

- Ihre Daten und Software vor dem Upgrade zu sichern.
- den Technikern von HP vollständigen Zugang zu der gesamten Software und Hardware Ihres PC zu ermöglichen und gegebenenfalls Passwörter manuell einzugeben.
- sich an die Lizenzbedingungen des Originalherstellers der Software oder die des Vertriebshändlers zu halten. Sie müssen die Endbenutzer-Softwarelizenzen (EULAs) von Microsoft und HP akzeptieren, um das Upgrade durchführen zu können.

Servicebeschränkungen

Nicht berechnigte Geräte

- Die Durchführung des Windows 10 Upgrades auf nicht berechtigten PCs ist nicht möglich.

Hardwaresupport

Wir leisten keine Unterstützung bei Problemen, die auf die Hardware zurückzuführen sind. In diesem Fall müssen Sie sich an einen HP Support Agent wenden.

Hilfe bei Rollback

- Wir können Ihr Gerät lediglich auf die Werkseinstellungen zurücksetzen. Deshalb müssen Sie vor einem Upgrade auf Windows 10 eine Sicherungskopie Ihrer Daten erstellen.
- Aufgrund der für Microsoft Software geltenden Einschränkungen können wir ein Rollback nach Ablauf von 30 Tagen nicht unterstützen. Nach einem Zeitraum von 30 Tagen können Sie nur mit einer separat erhältlichen Disk zur Systemwiederherstellung zu Ihrer vorherigen Betriebssystemversion zurückkehren.

Post-Upgrade Support

- Wir bieten kein Tutorial mit allgemeinen Infos zu Windows 10 an.
- Der SmartFriend Subscription Service richtet sich an Kunden zur detaillierten Unterstützung bei der Behebung von Problemen mit dem Betriebssystem, der Entfernung von Viren oder bei grundlegenden Fragen. Verfügbarkeit kann je nach Region abweichen.

Nutzungsberechtigung

Sie sind zur Nutzung dieses Service berechtigt, wenn Sie folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Das betreffende Gerät ist Ihr Eigentum, Sie haben es geleast oder sind berechtigt, administrative Änderungen daran vorzunehmen.
- Das Gerät erfüllt die oben aufgeführten Mindestanforderungen.
- Sie verfügen über die aktuellste Version von Windows 8.1.
- Sie verfügen über eine stabile Internetverbindung.

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

Geschäftszeiten

HP Windows 10 Upgrade Services stehen zwischen 8:30 Uhr und 18:00 Uhr, montags bis freitags, zur Verfügung, Feiertage ausgenommen.

Beauftragung externer Dienstleister

HP hat das Recht, jederzeit und nach schriftlicher Mitteilung (a) Dritte mit der Durchführung dieser Verpflichtungen (der gesamten oder Teile hiervon) zu beauftragen, darunter von HP autorisierte Dienstleister, oder (b) diese Servicevereinbarung einem anderen Geschäftsbereich von HP zuzuweisen oder an diesen zu übertragen.

Art der Service-Erbringung

Bei diesem Upgrade Service handelt es sich um einen über das Telefon geleisteten Remote Service.

Berechtigte Hardware

HP Desktops, Notebooks und Tablets werden im Rahmen dieses Service unterstützt, abhängig von den Systemanforderungen. Der Service kann nur für neu gekaufte Geräte in Anspruch genommen werden.

Geografische Abdeckung

Diese Services stehen unter Umständen nicht überall zur Verfügung. Hinsichtlich länderspezifischer Abdeckung und Einschränkungen wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Support Agent.

Bestellinformationen

- GB 02076600429
- Deutschland 06995307125
- Frankreich 0170489162
- Italien 0238591067
- Spanien 917547025
- Irland 015251809
- Österreich 013602771851
- Schweiz – FR 0225675507
- Schweiz – DE 0225675508
- Schweiz – IT 0225675509

Weitere Informationen unter
hp.com/services/support

Registrierung für Updates unter hp.com/go/getupdated

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

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die einzigen Garantien für HP Produkte und Leistungen sind jene, die in den zusammen mit diesen Produkten und Leistungen ausgelieferten ausdrücklichen Garantieerklärungen enthalten sind. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

Microsoft und Windows sind eingetragene Marken bzw. Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

4AA6-0157DEE, November 2015

