



# HP Hardware Support Onsite Service

## HP Care Pack Services

### Technische Daten

Der HP Hardware Support Onsite Service bietet erstklassigen Remote- und Vor-Ort-Support für Ihre abgedeckte Hardware und trägt damit zu einer verbesserten Produktbetriebszeit bei.

Sie können zwischen mehreren vordefinierten Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Kombinationen aus Vor-Ort-Reaktionszeiten oder Call-to-Repair-Zeiten und Abdeckungsfenstern für Ihre spezifischen Serviceanforderungen auswählen.

Bei Service-Level-Optionen mit Call-to-Repair-Zeiten können IT-Manager auf Supportspezialisten zurückgreifen, die schnell mit der Fehlerbehebung im System beginnen, um die Hardware in einem angegebenen Zeitrahmen wieder betriebsbereit zu machen.

## Serviceüberblick

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Hardware Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien sind im Lieferumfang enthalten
- Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Abdeckungsfenstern
- Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware-Support
- Eskalationsmanagement
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services
- Elektronische HP Remote-Supportlösung (nur bei entsprechenden Produkten)
- Schutz bei versehentlichen Schäden (optional; nur für berechtigte Produkte)
- Einbehalt defekter Datenträger (optional; nur für berechtigte Produkte)
- Erweiterter Einbehalt defekter Materialien (optional; nur für berechtigte Produkte)
- Call-to-Repair-Zeit anstelle von Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware-Support (optional; nur für berechtigte Produkte)
- Erweiterte Ersatzteilbevorratung (Teil der ausgewählten, optionalen Vereinbarungen für Call-to-Repair-Zeiten)
- Abdeckung nur für Desktop-PCs, Workstations, Thin Clients und Notebooks (optional; nur für berechtigte Produkte)
- Maximal zulässige Seitenzahl (optional; nur für berechtigte Produkte)

## Spezifikationen

### Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Remote-Problemdiagnose und -Support</b>	<p>Sobald der Kunde eine Anfrage übermittelt und HP den Empfang dieser Anfrage wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt hat, arbeitet HP während des Abdeckungsfensters daran, den Hardwarefehler einzugrenzen und per Remote-Zugriff gemeinsam mit dem Kunden zu beheben oder Gegenmaßnahmen einzuleiten. Vor einem Einsatz vor Ort kann HP eine Remote-Diagnose einleiten und durchführen. Hierbei werden Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die durch den Service abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HP andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>HP bietet während des Abdeckungsfensters telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware und für vom Kunden installierbare Ersatzteile.</p> <p>Unabhängig vom Abdeckungsfenster des Kunden können Probleme bei der durch den Service abgedeckten Hardware telefonisch, über ein Web-Portal (sofern lokal verfügbar) oder als automatisches Ereignis mithilfe der elektronischen HP Remote-Supportlösung rund um die Uhr gemeldet werden. HP bestätigt den Erhalt der Serviceanforderung, indem ein Fall eröffnet, eine Bearbeitungsnummer zugeordnet und dem Kunden die Bearbeitungsnummer mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.</p>
<b>Hardware Support vor Ort</b>	<p>Bei Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HP nicht remote beheben lassen, stellt ein von HP autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte bereit, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. Bei bestimmten Produkten kann HP nach eigenem Ermessen festlegen, dass sie nicht repariert, sondern ersetzt werden. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Wenn ein von HP autorisierter Vertreter zum Standort des Kunden geschickt wird, erbringt er den Service, im Ermessen von HP entweder vor Ort oder remote, bis die Produkte repariert sind. Die Arbeit kann vorübergehend unterbrochen werden, wenn Teile oder zusätzliche Ressourcen benötigt werden; sie wird jedoch fortgesetzt, sobald diese verfügbar sind.</p> <p>Dieser Servicebestandteil findet keine Anwendung für den Vor-Ort-Support für Desktop-, Mobil- und Consumer-Produkte.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HP geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde.</p> <p>Darüber hinaus kann HP bei Erbringung des technischen Supports vor Ort:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verfügbare technische Verbesserungen installieren, um den Kunden bei der Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs der Hardwareprodukte zu unterstützen und die Kompatibilität mit von HP gelieferten Hardware-Ersatzteilen zu gewährleisten.</li><li>• Verfügbare Firmware-Updates installieren, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und die nach Meinung von HP erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in den betriebsbereiten Zustand zu überführen oder um die HP Supportfähigkeit aufrechtzuerhalten. Der Kunde muss über die erforderliche Lizenz verfügen, falls anwendbar.</li></ul> <p>Darüber hinaus installiert HP auf Anforderung des Kunden während des Abdeckungsfensters kritische Firmware-Updates, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und für die der Kunde über die erforderliche Lizenz verfügt, falls anwendbar. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, bei denen von der HP Produktabteilung die sofortige Installation empfohlen wird.</p> <p>Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Aussagen in diesem Dokument oder in den aktuellen HP Supportbedingungen ersetzt HP bei ausgewählten Speicher-Arrays und Bandlaufwerkprodukten fehlerhafte oder leere Batterien, sofern sie für den ordnungsgemäßen Betrieb des abgedeckten Produkts kritisch sind.</p>

---

## Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

---

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Ersatzteile und Material</b>	<p>HP stellt von HP unterstützte Ersatzteile und Material bereit, die benötigt werden, um das abgedeckte Hardwareprodukt in betriebsbereitem Zustand zu halten. Hierzu gehören auch Teile und Material für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Von HP bereitgestellte Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über. Für einen Mehrpreis können Kunden die ersetzten Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten.</p> <p>Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt; für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen.</p> <p><b>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung:</b></p> <p>Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ersetzt.</p>
<b>Abdeckungsfenster</b>	<p>Dies gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden.</p> <p>Anfragen, die außerhalb dieses Abdeckungsfensters eingehen, werden zwar zum Zeitpunkt des Eingangs aufgezeichnet; ihre Bestätigung wie unter „Allgemeines“ beschrieben erfolgt jedoch erst am nächsten Tag, für den der Kunde über ein Abdeckungsfenster verfügt.</p> <p>Die für berechnete Produkte verfügbaren Abdeckungsfensteroptionen sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben.</p> <p>Die Verfügbarkeit der Servicefenster ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
<b>Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort</b>	<p>Bei Vorfällen bei der abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet HP wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um innerhalb der angegebenen Reaktionszeit vor Ort reagieren zu können.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die anfängliche Anfrage von HP empfangen und wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt wurde. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, wenn der von HP autorisierte Vertreter am Standort des Kunden eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass gemäß der Einschätzung von HP zurzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p> <p>Reaktionszeiten werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungsfenster vereinbart wurde. Die für berechnete Produkte verfügbaren Reaktionszeitoptionen sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Die Verfügbarkeit der Reaktionszeiten ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
<b>Eskalationsmanagement</b>	<p>HP hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HP Mitarbeiter und/oder ausgewählte Fremdfirmen hinzu, um die Problembehebung zu unterstützen.</p>

---

## Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services</b>	<p>Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu bestimmten, auf dem Markt erhältlichen elektronischen und webgestützten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bestimmte Leistungen und Funktionen, die registrierten Benutzern zugänglich sind. Dazu zählen das Herunterladen von ausgewählter HP Firmware oder ausgewählten Patches (hierfür ist möglicherweise eine zusätzliche Berechtigung über HP Software-Supportvereinbarungen erforderlich), das Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen für Hardware und die Teilnahme an Supportforen zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.</li><li>• Erweiterte webgestützte Suche nach technischen Supportdokumenten, für die eine Berechtigung besteht, um die Problemlösung zu beschleunigen.</li><li>• Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.</li><li>• Ein webgestütztes Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an HP. Das Tool hilft bei der schnellen Lösung von Problemen. Dazu erfolgt eine Vorsortierung, über die die Support- oder Serviceanforderung an die Ressource weitergeleitet wird, die über das entsprechende Know-how verfügt. Mit dem Tool kann außerdem der Status aller gestellten Support- und Serviceanfragen angezeigt werden, einschließlich der telefonisch erfolgten Anfragen.</li><li>• Durchsuchen von Wissensdatenbanken von HP und anderen Herstellern nach bestimmten Produkten anderer Hersteller, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu erhalten und an Supportforen teilzunehmen. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.</li></ul>
<b>Elektronische HP Remote-Supportlösung</b>	<p>Für berechtigte Produkte bietet die elektronische HP Remote-Supportlösung zuverlässige Funktionen für Fehlerbehebung und Reparatur. Sie kann Lösungen für Remote-Systemzugriff umfassen sowie eine praktische zentrale Anlaufstelle für die Administration und eine unternehmensweite Ansicht offener und protokollierter Vorfälle bieten. HP Supportspezialisten nutzen den Remote-Systemzugriff nur mit Zustimmung des Kunden. Über den Remote-Systemzugriff kann der HP Supportspezialist möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben.</p>

## Spezifikationen (optional)

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Schutz bei versehentlichen Schäden</b>	<p>Für berechtigte Produkte werden ggf. spezielle Service-Levels mit Schutz bei versehentlichen Schäden angeboten. Bei den abgedeckten Hardwareprodukten, bei denen der Schutz bei versehentlichen Schäden gilt, erhält der Kunde diesen Schutz im Rahmen dieses Service.</p> <p>Versehentliche Schäden sind als physische Schäden an einem Produkt definiert, die von einem plötzlichen und unvorhergesehenen Vorfall verursacht wurden oder die Folge eines solchen Vorfalls sind; vorausgesetzt, dass diese Schäden bei der normalen Verwendung auftreten. Zu den abgedeckten Risiken zählen nicht beabsichtigtes Verschütten von Flüssigkeiten in oder auf das Gerät, Herunterfallen und elektrische Stromstöße sowie beschädigte oder zerbrochene LCD-Displays oder sonstige zerbrochene Teile. Weitere Details und Einschränkungen für die Serviceoption Schutz bei versehentlichen Schäden finden Sie im Abschnitt „Service-Einschränkungen“.</p>
<b>Einbehalt defekter Datenträger</b>	<p>Bei qualifizierten Produkten gestattet diese optionale Serviceleistung es dem Kunden, von diesem Service abgedeckte defekte Festplattenlaufwerke oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er nicht aushändigen möchte, da auf der Festplatte (dem „Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerk“) vertrauliche Daten gespeichert sind. Der Einbehalt defekter Datenträger muss für alle Festplatten- oder qualifizierten SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten.</p>

## Spezifikationen (optional)

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Erweiterter Einbehalt defekter Materialien</b>	<p>Neben dem Einbehalt defekter Datenträger kann der Kunde mit dieser optionalen Serviceleistung weitere Komponenten einbehalten, die gemäß HP Definition Funktionen für die Datenspeicherung umfassen, z. B. Speichermodule. Der erweiterte Einbehalt defekter Materialien muss für alle qualifizierten datenspeichernden Komponenten in einem abgedeckten System gelten. Die Komponenten, die im Rahmen dieser Serviceleistung einbehalten werden können, sind in dem Dokument unter <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a> beschrieben.</p>
<b>Call-to-Repair-Zeit für Hardware-Support</b>	<p>Anstelle der Vor-Ort-Reaktionszeit kann für bestimmte Produkte eine Call-to-Repair-Vereinbarung gewählt werden. Bei kritischen Vorfällen bei der durch den Service abgedeckten Hardware (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2), die nicht remote behoben werden können, leitet HP wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb der angegebenen Call-to-Repair-Zeit wieder betriebsbereit zu machen. Bei nicht kritischen Fehlern (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) oder auf Anforderung des Kunden vereinbart HP zusammen mit dem Kunden einen Zeitpunkt, an dem die Maßnahmen zur Fehlerbehebung beginnen. Die Call-to-Repair-Zeit beginnt dann zu diesem Zeitpunkt. Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.</p> <p>Die Call-to-Repair-Zeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die anfängliche Anfrage von HP empfangen und wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt wurde. Die Call-to-Repair-Zeit endet, wenn HP feststellt, dass die Hardware repariert oder das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass HP festgestellt hat, dass derzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind. Call-to-Repair-Zeiten werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungsfenster besteht.</p> <p>Die möglichen Call-to-Repair-Zeiten für berechnete Produkte sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Alle Call-to-Repair-Zeiten sind von der örtlichen Verfügbarkeit abhängig. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um weitere Informationen zu erhalten.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HP geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde. HP haftet nicht für eventuelle Datenverluste. Der Kunde ist für die Implementierung geeigneter Sicherungsprozeduren verantwortlich. Die Überprüfung durch HP kann in Form eines Selbsttests beim Hochfahren, durch Einzeldiagnostik oder durch visuelle Überprüfung des ordnungsgemäßen Betriebs erfolgen. Das erforderliche Testniveau zur Kontrolle der erfolgreichen Reparatur der Hardware wird von HP nach eigenem Ermessen bestimmt. HP kann das Produkt nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft ersetzen, um die Reparaturzeit einzuhalten. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Nach Erwerb dieses Service benötigt HP 30 Tage, um nötige Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Zusicherung der Call-to-Repair-Zeit in Kraft tritt. Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und bis zu 5 weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HP Hardware Support vor Ort mit einer Reaktion innerhalb von 4 Stunden bereit.</p>
<b>Erweiterte Ersatzteilbevorratung (Teil der ausgewählten, optionalen Vereinbarungen für Call-to-Repair-Zeiten)</b>	<p>Zur Unterstützung von HP Call-to-Repair-Zeiten wird für Call-to-Repair-Kunden ein Bestand von kritischen Ersatzteilen vorgehalten. Dieser Bestand wird an einem festgelegten HP Standort gelagert. Diese Teile werden so verwaltet, dass der Bestand eine hohe Verfügbarkeit hat und von HP autorisierten Vertretern zur Verfügung steht, die entsprechende Supportanforderungen bearbeiten.</p>

## Spezifikationen (optional)

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Abdeckung nur für Desktop-PCs, Workstations, Thin Clients und Notebooks</b>	<p>Für ausgewählte PC-Produkte kann der Kunde eine Abdeckung nur für Desktops, Workstations, Thin Clients und Notebooks wählen. Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Aussagen in diesem Dokument oder in den aktuellen HP Supportbedingungen sind folgende Optionen und folgendes Zubehör nicht durch HP Care Pack Services mit dieser Abdeckungseinschränkung abgedeckt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Externer Monitor</li><li>• Externes Zubehör, das nicht zusammen mit dem Hauptprodukt (Desktop-PC, Workstation, Thin Client oder Notebook) erworben wurde oder nicht in der Originalverpackung enthalten war</li></ul> <p>Die Dockingstation oder der Port Replicator ist in dem Land abgedeckt, in dem der HP Care Pack Service erworben wurde; auf Reisen außerhalb des Erwerbslands ist das Gerät jedoch nicht abgedeckt.</p>
<b>Begrenzte Seitenanzahl</b>	<p>Einige Druckerprodukte werden mit einer maximalen Seitentoleranz bereitgestellt. Die Seitenanzahl für einen Drucker ist definiert als Anzahl der Standardseiten (bedruckt oder leer), die durch die Druck-Engine des Druckers gelaufen sind. Diese Zahl wird auf der Testseite protokolliert. Zur Berechnung der Seitenanzahl können verschiedenen Papierformaten und Druckoptionen unterschiedliche Werte für Standardseiten zugeordnet sein.</p> <p>Bei Druckern, die eine HP Installation erfordern, beginnt die Vertragslaufzeit mit der Installation der jeweiligen Drucker am Standort des Kunden. Bei einer maximal zulässigen Seitenanzahl endet die Supportabdeckung, wenn das Ende der Vertragslaufzeit erreicht wird oder die Seitenanzahl den maximal zulässigen Wert überschreitet, je nachdem welche Bedingung zuerst eintritt. Wird beim Kunden die maximal zulässige Seitenanzahl vor Ende der Vertragslaufzeit überschritten, werden die weiteren während der Vertragslaufzeit erbrachten Serviceleistungen gemäß den zu diesem Zeitpunkt geltenden HP Gebühren für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung gestellt, sofern der Kunde zum Zeitpunkt der Serviceerbringung keinen weiteren HP Care Pack Service erwirbt.</p>

## Spezifikationen

Tabelle 3. Service-Level-Optionen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Reaktion am nächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x5)</b>	<p>Der Service ist 9 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar.</p> <p>Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um am nächsten Abdeckungstag nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen. Anfragen, die außerhalb des Abdeckungsfensters eingehen, werden am nächsten Abdeckungstag bestätigt, und der Service wird am darauf folgenden Tag im Abdeckungsfenster erbracht.</p>

## Spezifikationen

Tabelle 3. Service-Level-Optionen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Reaktion am nächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x5)</b>	<p>Der Service ist 9 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar.</p> <p>Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um am nächsten Abdeckungstag nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen. Anfragen, die außerhalb des Abdeckungsfensters eingehen, werden am nächsten Abdeckungstag bestätigt, und der Service wird am darauf folgenden Tag im Abdeckungsfenster erbracht.</p>
<b>Reaktion innerhalb von 4 Stunden, erweiterte Geschäftszeiten (13x5)</b>	<p>Der Service ist 13 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar.</p> <p>Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen. Die Vor-Ort-Reaktionszeit von vier Stunden gilt nur innerhalb des Abdeckungsfensters. Bei Anfragen, die nach 17:00 Uhr Ortszeit eingehen, kann die Reaktionszeit in das nächste Abdeckungsfenster übertragen werden.</p>
<b>Reaktion innerhalb 4 Stunden, 24x7</b>	<p>Der Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung. Ein von HP autorisierter Vertreter trifft an einem nicht begrenzten Tag zu einer nicht begrenzten Uhrzeit im Jahr am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen.</p>
<b>Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden, 24x7</b>	<p>Der Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung.</p> <p>Bei kritischen Problemen mit abgedeckter Hardware versucht HP mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, den betriebsbereiten Zustand innerhalb von 6 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP wiederherzustellen.</p>
<b>Call-to-Repair innerhalb von 24 Stunden, 24x7</b>	<p>Der Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung.</p> <p>Bei kritischen Problemen mit abgedeckter Hardware versucht HP mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, den betriebsbereiten Zustand innerhalb von 24 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP wiederherzustellen.</p>

## Anfahrtszonen

Sämtliche Reaktionszeiten für Vor-Ort-Service für Hardware gelten nur für Standorte in einer Entfernung von 160 km von einer von HP ausgewiesenen Supporteinrichtung. Für die Anfahrt zu Standorten, die maximal 320 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Bei Standorten, die weiter als 320 km von dem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren.

Als Reaktionszeiten für Standorte, die weiter als 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, gelten die für längere Anfahrt angepassten Reaktionszeiten, die in der nachstehenden Tabelle angegeben sind.

<b>Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub</b>	<b>4 Stunden Reaktion vor Ort</b>	<b>Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Tag</b>
0–160 km	4 Stunden	Nächster Tag
161–320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321–480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit

Eine Call-to-Repair-Zeit ist für Standorte verfügbar, die nicht weiter als 80 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind.

Bei Standorten, die 81 bis 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, gilt eine angepasste Call-to-Repair-Zeit für Hardware gemäß nachstehender Tabelle.

Für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, ist keine Call-to-Repair-Zeit für Hardware verfügbar.

<b>Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub</b>	<b>Call-to-Repair-Zeit für Hardware 6 Stunden</b>	<b>Call-to-Repair-Zeit für Hardware 24 Stunden</b>
0–80 km	6 Stunden	24 Stunden
81–160 km	8 Stunden	24 Stunden
Mehr als 160 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar

## Abdeckung

Dieser Service bietet Abdeckung für berechnete Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq sowie für von HP unterstützte und bereitgestellte interne Komponenten wie Speicher und DVD-ROM-Laufwerke. Außerdem umfasst er angeschlossene Zubehörprodukte der Marken HP und Compaq, die zusammen mit dem Hauptprodukt erworben wurden, wie Maus, Tastatur, Dockingstation, Netzteil und externe Monitore bis zu einer Größe von 22 Zoll.

Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Angaben in diesem Dokument schließt der für das Hauptprodukt gekaufte Service nicht alle Optionen oder alle Moonshot Server ein. Die Serviceabdeckung für bestimmte Optionen oder Moonshot Server muss separat konfiguriert und gekauft werden; andernfalls gelten die standardmäßigen Garantiebedingungen. Eine vollständige Liste der HP ProLiant und BladeSystem Optionen sowie Moonshot Server, die eine separate Serviceabdeckung erfordern, finden Sie unter:

[www.hp.com/go/excludedoptions](http://www.hp.com/go/excludedoptions).

Für einige Server und Speicherprodukte umfassen die Serviceleistungen CPUs, Datenträger, Optionen und andere wichtige interne oder externe Komponenten, wenn der Support entsprechend konfiguriert wurde und die jeweiligen Produkte in der Produktliste des Vertrags aufgeführt sind (falls anwendbar).



Bei HP POS-Systemen (Point of Sale) und Produktlösungen im Paket wie Einzelhandelslösungen, Kioske oder Einkaufswagen deckt dieser Service die Basiseinheit sowie angeschlossene Peripheriegeräte der Marke HP wie Kassenscanner, Drucker, Pole Displays für Monitore sowie Strichcodelesegeräte und Handheld-Scanner ab, die als Teil der POS-Lösung oder des Produktlösungspakets erworben wurden.

Die Serviceleistungen für bestimmte Multivendor-Systeme umfassen alle standardmäßig bereitgestellten internen Komponenten sowie den externen Monitor, die Tastatur und die Maus.

Verbrauchsmaterialien einschließlich, aber nicht beschränkt auf Wechselmedien, vom Kunden austauschbare Batterien und Stifte für Tablet-PCs, Wartungskits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsmaßnahmen durch den Benutzer und Geräte anderer Hersteller sind nicht von diesem Service abgedeckt.

Für Ersatzteile und Komponenten, die nicht mehr erhältlich sind, ist möglicherweise ein Upgrade-Pfad erforderlich. Upgrades für nicht mehr erhältliche Teile oder Komponenten können in einigen Fällen Zusatzkosten für den Kunden verursachen. HP unterstützt den Kunden und empfiehlt ein entsprechendes Ersatzteil. Aufgrund lokaler Supportoptionen ist nicht in allen Ländern der Austausch aller Komponenten möglich.

Für ProLiant Server und Speichersysteme deckt der Service für das Hauptprodukt Hardwareoptionen der Marke HP ab, die gemäß HP Definition keine separate Abdeckung erfordern, die für den Server qualifiziert sind und die gleichzeitig mit dem Server oder später gekauft werden und sich innerhalb des Enclosure befinden. Der Service deckt außerdem externe Monitore bis zu einer Größe von 22 Zoll sowie Tower-USV-Produkte während ihrer unterstützten Lebensdauer von bis zu 5 Jahren nach der Einstellung ihres Verkaufs ab. Diese Komponenten sind mit demselben Service-Level wie das Hauptprodukt abgedeckt.

Für BladeSystem Enclosures deckt dieser Service das Enclosure, die Netzteile, die Lüfter, die Geräte im Enclosure und die Optionen ab, die gemäß HP Definition keine separate Abdeckung erfordern.

Für Moonshot Systeme deckt dieser Service das Chassis, die Netzteile, die Lüfter, die Geräte im Chassis und die Server ab, die gemäß HP Definition keine separate Abdeckung erfordern.

Für ProLiant Server, Speicher oder BladeSystem Enclosures, die in einem Rack installiert sind, deckt der Service auch alle von HP qualifizierten Rack-Optionen ab, die gemäß HP Definition keine separate Abdeckung erfordern. Die Abdeckung umfasst USV-Produkte bis 12 kVA, KVM-Switch, Konsole und PDU, die in demselben Rack installiert sind, während ihrer unterstützten Lebensdauer von bis zu 5 Jahren nach der Einstellung ihres Verkaufs. Der USV-Akku ist separat mit eigenen Garantiebedingungen abgedeckt.

## Voraussetzungen

HP kann nach eigenem Ermessen ein Audit der durch den Service abgedeckten Produkte verlangen. Wenn ein solches Audit erforderlich ist, nimmt ein von HP autorisierter Vertreter Kontakt mit dem Kunden auf, und der Kunde willigt ein, innerhalb des 30-tägigen Anfangszeitraums ein Audit zu ermöglichen. Bei dem Audit werden wichtige Informationen zur Systemkonfiguration gesammelt und eine Inventur der durch den Service abgedeckten Produkte durchgeführt. Auf der Grundlage der im Audit gesammelten Informationen kann HP den Ersatzteilbestand in geeignetem Maß und am geeigneten Standort planen und verwalten. Zudem kann HP mögliche künftige Hardwarevorfälle identifizieren und beheben, sodass die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchführbar ist. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird.

Wird ein Audit durch HP angefordert, dauert es ab Erwerb dieses Service 30 Tage, um die für diesen Service auszuführenden Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft tritt. Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware tritt erst fünf (5) Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits in Kraft. Bis dahin wird der Service mit dem Service-Level einer Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden für die durch den Service abgedeckte Hardware erbracht.

Außerdem behält sich HP das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erfolgt, es sei denn, die Verzögerung wird von HP verursacht.

Bei Optionen zur Reaktionszeit für Hardware Support vor Ort empfiehlt HP dringend, dass der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen. Für eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist es bei HP erforderlich, dass der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie von Ihrem örtlichen HP Ansprechpartner. Wenn der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung nicht implementiert, kann HP den Service möglicherweise nicht in der festgelegten Art und Weise bereitstellen und ist auch nicht hierzu verpflichtet. Es werden zusätzliche Gebühren für die Vor-Ort-Installation von nicht durch den Kunden installierbarer Firmware in Rechnung gestellt, wenn der Kunde die geeignete HP Remote-Support-Lösung trotz Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementiert. Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware liegt in der Verantwortung des Kunden. Es werden zusätzliche Gebühren in Rechnung gestellt, wenn der Kunde die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware und Software-Updates anfordert. Alle zusätzlichen Gebühren, die für den Kunden anfallen, werden nach Arbeitszeit und Material berechnet, wenn nicht schriftlich zwischen HP und dem Kunden anders vereinbart.

Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) oder mit lizenzierte Firmware müssen zudem über eine aktive HP Software-Supportvereinbarung verfügen, je nach Produkt, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können. HP stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates wie oben in diesem Dokument beschrieben zur Verfügung bzw. installiert sie oder hilft dem Kunden bei ihrer Installation, wenn der Kunde über die Lizenz für die Verwendung der zugehörigen Software-Updates für jedes System, jedes Socket, jeden Prozessor oder jeden Prozessorkern oder über die Softwarelizenz für Endbenutzer gemäß den Bestimmungen der Softwarelizenzbedingungen von HP oder dem anderen Hersteller verfügt.

## Mitwirkungspflicht 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 den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde oder der autorisierte HP Ansprechpartner das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von 10 Tagen nach Erwerb des Service aktivieren lassen. Dabei sind die Registrierungsanweisungen innerhalb des von HP bereitgestellten Care Packs oder des von HP per E-Mail gesendeten Dokuments oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HP zu befolgen. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die entsprechende Aktivierung und Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von 10 Tagen ab der Änderung erfolgen.

Die Call-to-Repair-Zeit hängt davon ab, ob der Kunde auf Anforderung von HP umgehend den uneingeschränkten Zugang zum System ermöglicht. Die Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Systemzugriff, auch für physische, Remote-Fehlerbehebungs- und diagnostische Hardwareuntersuchungen, verzögert oder verweigert wird. Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Bei Vor-Ort-Reaktionszeitoptionen für Hardware empfiehlt HP nachdrücklich und bei Call-to-Repair-Zeiten für Hardware muss der Kunde die entsprechende HP Remote-Supportlösung über eine sichere Verbindung zu HP installieren und alle gemäß den Release-Hinweisen der HP Remote-Supportlösung erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stellen, um die Bereitstellung des Service und der Optionen zu ermöglichen. Wenn eine HP Remote-Supportlösung installiert wurde, muss der Kunde darüber hinaus die in dieser Lösung konfigurierten Kontaktangaben verwalten, die HP verwendet, um auf ein an HP übermitteltes Ereignis zu reagieren. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie von Ihrem örtlichen HP Ansprechpartner.

Auf Verlangen von HP wird der Kunde HP bei der Remote-Problembhebung 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
- Der Kunde ist für die Durchführung sonstiger vertretbarer Maßnahmen auf Verlangen von HP verantwortlich, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Der Kunde ist dafür verantwortlich, kritische vom Kunden installierbare Firmware-Updates sowie ihm gelieferte vom Kunden austauschbare Teile und Austauschprodukte zeitnah zu installieren.

Der Kunde stimmt zu, zusätzliche Gebühren zu bezahlen, wenn der Kunde HP auffordert, vom Kunden installierbare Firmware-Updates oder -Patches zu installieren. Alle zusätzlichen Gebühren, die für den Kunden anfallen, werden nach Arbeitszeit und Material berechnet, wenn nicht schriftlich zwischen HP und dem Kunden anders vereinbart.

In Fällen, in denen vom Kunden austauschbare Teile oder Austauschprodukte gesendet werden, um einen Fehler zu beheben, ist der Kunde für die Rücksendung des fehlerhaften Teils oder Produkts innerhalb des von HP festgelegten Zeitraums verantwortlich. Falls das fehlerhafte Teil oder Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums bei HP eingeht oder das Teil oder Produkt bei Erhalt entmagnetisiert oder physisch beschädigt ist, muss der Kunde den Listenpreis abzüglich eventueller anwendbarer Rabatte, die von HP festgelegt werden, für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

Bei den HP Care Pack Services mit der Serviceoption Schutz bei versehentlichen Schäden 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. Wenn Schutzvorrichtungen wie Abdeckungen, Transportkoffer oder -taschen usw. zur Verwendung für das abgedeckte Produkt geliefert oder bereitgestellt wurden, muss der Kunde dieses Produkt zu behör stets zum Schutz des abgedeckten Produkts gegen Schäden verwenden.

Der Kunde ist für die Sicherheit der proprietären und vertraulichen Informationen des Kunden verantwortlich. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Entfernung der Daten auf Produkten verantwortlich, die möglicherweise während des Reparaturprozesses ausgetauscht und an HP zurückgesendet werden, um den Schutz der Kundendaten sicherzustellen. Weitere Informationen zur Mitwirkungspflicht des Kunden, darunter die Verantwortlichkeiten, die in der „HP Media Sanitization Policy“ und in der „HP Media Handling Policy for Healthcare Customers“ beschrieben sind, finden Sie unter <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Wenn der Kunde Reparaturteile einbehält, die von den optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Datenträger und/oder zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien abgedeckt sind, liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde und nicht HP ist für die Daten auf den abgedeckten datenspeichernden Komponenten verantwortlich.
- Anwesenheit eines autorisierten Vertreters, der die defekte datenspeichernde Komponente einbehält, die Austauschkomponente entgegennimmt, HP Identifikationsinformationen zu jeder einbehaltenen datenspeichernden Komponente bereitstellt sowie auf Anforderung von HP ein von HP bereitgestelltes Dokument zur Bestätigung der Einbehaltung der datenspeichernden Komponente ausfertigt
- Der Kunde vernichtet die einbehaltenen datenspeichernden Komponente und/oder stellt sicher, dass sie nicht erneut in Betrieb genommen wird.
- Der Kunde entsorgt alle einbehaltenen datenspeichernden Komponenten in Übereinstimmung mit geltenden Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen.

Bei datenspeichernden Komponenten, die dem Kunden von HP als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung gestellt wurden, ist der Kunde verpflichtet, die Austauschkomponenten bei Ablauf oder Kündigung des HP Supports unverzüglich zurückzugeben. Der Kunde ist für das Löschen aller sensiblen Daten vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasteten Komponenten oder Produkte an HP selbst verantwortlich. HP übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz sensibler Daten, die auf solchen Komponenten verbleiben.

## Service-Einschränkungen

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Versand folgender Teile per Kurier sein: durch den Kunden austauschbare Teile wie Tastatur oder Maus oder nach Zustimmung des Kunden andere Teile, die von HP als CSR-Teile (Customer Self Repair) klassifiziert sind, oder ein komplettes Ersatzprodukt. HP legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen zu können und die Call-to-Repair-Zeit einzuhalten (falls zutreffend).

Stimmt der Kunde der empfohlenen Customer Self Repair (CSR) zu und wird ein CSR-Teil bereitgestellt, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt der Vor-Ort-Service-Level nicht. In diesen Fällen sendet HP CSR-Teile, die kritisch für den Betrieb des Produkts sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Kundenstandort. Weitere Informationen zum Prozess und zu Teilen für den Austausch durch den Kunden finden Sie unter: [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair).

Die für den Vor-Ort-Support angegebene Reaktionszeit gilt nicht, wenn der Service per Remote Diagnose, Remote-Support oder durch andere, oben beschriebene Methoden erbracht werden kann.

Bei HP POS-Systemen (Point of Sale) und Produktlösungspaketen wie Einzelhandelslösungen, Kiosken oder Einkaufswagen, kann der Service vor Ort nur für die Basiseinheit bereitgestellt werden. Der Service für angeschlossene Peripheriegeräte wird durch den Versand von Ersatzteilen oder kompletten Ersatzprodukten bereitgestellt, um diese für Customer Self Repair oder für die Installation durch den technischen Kurier zu verwenden, der das Teil oder das Produkt liefert.

Falls HP eine Vorabbewertung fordert, gilt die vereinbarte Call-to-Repair-Zeit für Hardware erst fünf (5) Arbeitstage, nachdem die Prüfung abgeschlossen wurde. Außerdem behält sich HP das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erfolgt.

Bei den folgenden Aktivitäten oder Situationen wird die berechnete Call-to-Repair-Zeit ausgesetzt (falls anwendbar), bis sie abgeschlossen oder behoben sind:

- Jede Aktion oder Untätigkeit des Kunden oder Dritter, die sich auf den Reparaturprozess auswirkt
- Alle automatischen oder manuellen Wiederherstellungsprozesse, die der Hardwarefehler auslöst, z. B. Disk-Rebuild, Disk-Sparing-Prozeduren oder Schutzmaßnahmen für die Datenintegrität
- Alle anderen Aktivitäten, die zwar nicht durch den Hardwarefehler verursacht werden, jedoch erforderlich sind, um sicherzustellen, dass der Hardwarefehler behoben wurde; beispielsweise ein Neustart des Betriebssystems

HP behält sich das Recht vor, die Call-to-Repair-Zeit anzupassen, wenn es die spezielle Produktkonfiguration, der Standort oder die Umgebung des Kunden erfordern. Dies wird zum Zeitpunkt der Bestellung der Supportvereinbarung festgelegt und ist abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit.

Call-to-Repair-Zeiten und Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten bei bestimmten Enterprise Speicher-Arrays und Enterprise Bandlaufwerksprodukten nicht für die Reparatur fehlerhafter oder leerer Batterien.

Eine Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Kunde sich dafür entscheidet, HP anstelle der empfohlenen Wiederherstellungsverfahren eine ausführliche Diagnose durchführen zu lassen.

Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Folgende Aktivitäten sind bei diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder geforderte Tests
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von HP angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- 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

### **Einschränkungen bei der Serviceoption mit Schutz bei versehentlichen Schäden**

Die Berechtigung zum Erwerb der Serviceoption Schutz bei versehentlichen Schäden erfordert, dass für das Produkt eine Werksgarantie oder ein Garantieerweiterungsservice mit einer Abdeckungsdauer gilt, die derjenigen des Service für den Schutz bei versehentlichen Schäden entspricht oder diese überschreitet. Die Serviceoption Schutz bei versehentlichen Schäden bietet Schutz bei plötzlichen und unvorhergesehenen versehentlichen Schäden; vorausgesetzt, dass diese Schäden bei der normalen Verwendung auftreten. Die folgenden Situationen und Schäden sind nicht von der Option abgedeckt:

- Normale Abnutzung; Änderungen bei Farbe, Textur oder Finish; allmähliche Alterung; Rost; Staub; oder Korrosion
- Feuer, Unfälle im Straßenverkehr oder in Gebäuden (falls diese Unfälle durch eine Versicherung oder sonstige Produktgarantie abgedeckt sind), Naturkatastrophen (einschließlich Überflutungen ohne Einschränkungen) oder andere Gefahren, deren Ursachen außerhalb des Produkts liegen
- 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 Ersatz aufgrund von Verlusten oder Schäden, die auf eine andere Ursache als die normale Verwendung/Lagerung und den normalen Betrieb des Produkts gemäß den Spezifikationen des Herstellers und dem Benutzerhandbuch zurückzuführen sind
- Diebstahl, Verlust, unerklärliches Verschwinden oder Verlegen
- Datenverlust oder -beschädigung; Geschäftsunterbrechungen
- Betrug (einschließlich, aber nicht beschränkt auf falsche, irreführende, fehlerhafte oder unvollständige Angaben zu der Entstehung des Schadens an dem Gerät gegenüber der für den Kunden zuständigen Schiedsstelle, dem Serviceerbringer oder HP)
- Unabsichtliche oder sonstige Schäden an dem Gerät, die kosmetischer Natur sind, d. h. die den Betrieb oder die Funktionalität des Computers nicht beeinträchtigen
- Kleine Fehler am Computerbildschirm einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingebrannte Anzeigen und fehlende Pixel, die durch die normale Verwendung und den normalen Betrieb des Produkts verursacht wurden
- Schäden an Produkten, deren Seriennummer fehlt oder manipuliert wurde
- Schäden oder Gerätefehler, die durch Herstellergarantie, Rückruf oder Werksbekanntmachungen abgedeckt sind
- Schäden, die beim Transport des abgedeckten Produkts durch den Kunden an einen oder von einem anderen Standort aufgetreten sind
- Schäden an Hardware, Software, Medien, Daten etc., die u. a. auf die folgenden Ursachen zurückzuführen sind: Viren; Anwendungsprogramme; Netzwerkprogramme; Upgrades; Formatierungen jeder Art; Datenbanken; Dateien; Treiber; Quellcode; Objektcode oder proprietäre Daten; jeder Support, jede Konfiguration, Installation oder Neuinstallation beliebiger Software oder Daten; oder Verwendung beschädigter oder defekter Medien

- Ausnahmslos alle vorhandenen Beschädigungen, die vor dem Datum des Kaufs des HP Care Pack Service aufgetreten sind (d. h. stattgefunden haben)
- Überalterung des Produkts
- Sämtliche Geräte, deren Standort an einen Ort außerhalb des Erwerbslands verlegt wurde und die nicht durch ein HP Care Pack mit Schutz bei Reisen und versehentlichen Schäden 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 einem zerbrochenen oder beschädigten Computerdisplay oder einem defekten Monitor führt
- Schäden aufgrund von polizeilichen Maßnahmen, erklärten oder nicht erklärten Kriegen, Nuklearunfällen oder Terrorismus
- Jegliche Veränderung oder Modifikation des abgedeckten Produkts
- Nicht erklärbares oder mysteriöses 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 Leistungen durch diesen Service mit Schutz bei versehentlichen Schäden gewährt werden. 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 von dieser Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden abgedeckt.

Für kommerzielle HP Produkte und HP Produkte für Privatanwender ist der Schutz bei versehentlichen Schäden auf einen Schadensfall pro Produkt in jedem 12-Monats-Zeitraum begrenzt, der mit dem Startdatum des HP Care Pack Service beginnt.

Wenn die angegebene Grenze erreicht ist, werden die Reparaturkosten bei weiteren Schadensfällen nach Arbeitszeit und Material in Rechnung gestellt. Alle anderen Aspekte des erworbenen HP Care Pack Service bleiben jedoch wirksam, sofern im Erwerbsland nicht anders dokumentiert.

Bei Kunden mit einer überdurchschnittlich hohen Anzahl Schadensfälle in der Vergangenheit behält HP sich zudem das Recht vor, Anforderungen zum Erwerb der Serviceoption für Schutz bei versehentlichen Schäden abzulehnen.

#### **Einschränkungen der optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Datenträger und zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien**

Die optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Datenträger und zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien beziehen sich nur auf qualifizierte datenspeichernde Komponenten, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gelten nicht für den Austausch von datenspeichernden Komponenten, bei denen kein Fehler aufgetreten ist.

Datenspeichernde Komponenten, die von HP als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, sind nicht für die optionale Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger oder zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien berechtigt.

Die Abdeckung des Service für den Einbehalt defekter Datenträger und für den erweiterten Einbehalt defekter Materialien für Optionen, die gemäß HP Definition eine separate Abdeckung erfordern, falls verfügbar, muss separat konfiguriert und gekauft werden.

Die Ausfallraten bei diesen Komponenten werden kontinuierlich überwacht und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HP hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass der Kunde die optionale Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger oder zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien übermäßig in Anspruch nimmt (beispielsweise, wenn der Austausch von defekten datenspeichernden Komponenten die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

**HP HAFTET IN KEINEM FALL FÜR DEN INHALT ODER DIE VERNICHTUNG VON DATENSPEICHERNDEN KOMPONENTEN, DIE DER KUNDE EINBEHÄLT. ENTGEGEN JEDLICHER ANDERSLAUTENDER ANGABEN IN DEN AKTUELLEN HP SUPPORTBEDINGUNGEN 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 DIESES SERVICE ZUM EINBEHALT DEFEKTER DATENTRÄGER ODER ZUM ERWEITERTEN EINBEHALT DEFEKTER MATERIALIEN ENTSTEHEN.**

## Allgemeines

HP bestätigt eine Anfrage, indem ein Fall dokumentiert, die zugehörige ID dem Kunden mitgeteilt und die Dringlichkeit für den aufgetretenen Vorfall und der Zeitraum zur Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt werden. Hinweis: Bei Ereignissen, die über die elektronischen HP Remote-Supportlösungen eingehen, muss HP mit dem Kunden Kontakt aufnehmen sowie die Dringlichkeit des Vorfalls und den Zugang zum System zusammen mit dem Kunden abstimmen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware oder die Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support beginnen kann.

Die Dringlichkeit von Vorfällen ist wie folgt definiert:

- Dringlichkeit 1 – Kritisch mit Ausfall: z. B. Ausfall der Produktionsumgebung: Produktionssystem oder Produktionsanwendung ist ausgefallen oder droht auszufallen; mögliche oder tatsächliche Datenkorruption oder -verluste, erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit, Sicherheitsrisiken
- Dringlichkeit 2 – Kritische Beeinträchtigungen: z. B. die Produktionsumgebung ist erheblich beeinträchtigt, Produktionssystem oder -anwendung unterbrochen/beeinträchtigt, Risiko eines erneuten Auftretens, spürbare Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
- Dringlichkeit 3 – Normal: z. B. Ausfall oder Beeinträchtigung eines Systems außerhalb der Produktionsumgebung (beispielsweise eines Testsystems), Produktionssystem oder -anwendung beeinträchtigt, es wurde jedoch eine provisorische Lösung eingerichtet, nicht kritische Funktionalität ausgefallen, begrenzte Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
- Dringlichkeit 4 – Gering: z. B. keine Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit

## Bestellinformationen

Alle Einheiten und Optionen mit individuell verkauften HP Care Pack Services müssen mit demselben Service-Level wie das Produkt bestellt werden, in dem sie enthalten sind, sofern dieser Service-Level für diese Einheiten und Optionen verfügbar ist.

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und Standorte beschränkt sein. Wenden Sie sich an Ihren örtlichen HP Vertriebsbeauftragten, wenn Sie weitere Informationen wünschen oder den HP Hardware Support Onsite Service bestellen möchten. Die Produktnummern lauten wie folgt ('x' steht für die Dauer des Service in Jahren):

- HA101Ax/HG925Ax für Reaktion am nächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x5) / mit Einbehalt defekter Datenträger
- HA103Ax/HG926Ax für Reaktion innerhalb von 4 Stunden, erweiterte Geschäftszeiten (13x5) / mit Einbehalt defekter Datenträger
- HA104Ax/HG927Ax für Reaktion innerhalb 4 Stunden (24x7) / mit Einbehalt defekter Datenträger
- HA105Ax/HG928Ax für Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden (24x7) / mit Einbehalt defekter Datenträger

Je nach Einkaufsstelle und angeforderter Service-Level-Option gelten gegebenenfalls andere Produktnummern. Fragen Sie einen örtlichen HP Vertriebsbeauftragten oder HP Händler nach der Produktnummer, die Ihren speziellen Anforderungen am besten entspricht.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie über unsere weltweiten Vertriebsbüros bzw. Fachhändler oder auf den folgenden Websites:

HP Support Services: [www.hp.com/de/services](http://www.hp.com/de/services)

---

### Get connected

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

Die neuesten HP Treiber, Support- und Sicherheitshinweise direkt auf Ihren Desktop

© 2005, 2006, 2008, 2009, 2011–2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service. Hinweis: Alle genannten Marken sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

5982-6547DEE, erstellt im Juli 2005; aktualisiert im Juni 2013, Rev. 9

