

HP Hardware- und Software-Support, HP Hardware Installation

HP Care Pack Service-Beschreibungen



In diesem Dokument sind folgende
Servicebeschreibungen enthalten:



Services:

Services:	Seite
HP Hardware-Support vor Ort	2
HP Hardware-Support vor Ort – Global (weltweit) am nächsten Arbeitstag	6
HP Hardware-Support vor Ort – Call-To-Repair	9
HP Hardware-Support vor Ort – Austauschservice am nächsten Arbeitstag	13
HP Hardware-Support Zentrale Reparatur – Pick-up & Return	16
HP Hardware-Support + Accidental Damage Protection (Schutz gegen unbeabsichtigte Beschädigung) – Zentrale Reparatur, Pick-up & Return	19
HP Hardware- und Software-Support – Support Plus	22
HP Software-Support	26
HP Software-Update Service	29
HP Installation Services von HP Druckern, Clients, Servern & Massenspeicher	31

HP Hardware-Support vor Ort

HP Hardware-Support Vor-Ort-Service umfasst qualitativ hochwertige Dienstleistungen für Ihre Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq auf Remote-Basis oder vor Ort, mit Hilfe derer Sie Ihre Ausfallzeiten verringern und Ihre Produktivität erhöhen können.

Dieser HP Service bietet Ihnen die Flexibilität, Reaktionszeiten, Servicefenster und -laufzeiten entsprechend Ihrer individuellen Anforderungen und darüber hinaus ein ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Vorteile des Service

- Reduzierung der Systemausfallzeiten
- Höhere Rentabilität Ihrer IT-Investitionen
- Bequemer Vor-Ort-Service
- Qualitativ hochwertiger Service und Support von HP
- Optimale geographische Abdeckung

Wichtige Serviceleistungen

- Fehlerferndiagnose und Support
- Call-Annahme in deutscher Sprache
- Dedizierte Supportrufnummer
- Hardware-Support vor Ort
- Arbeitszeit, Anfahrt und Ersatzteile inklusive
- Flexible Servicefenster und Reaktionszeiten durch ein breites Angebot an Service Level
- Eskalationsmanagement

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezieller Service Level, geographischer Beschränkungen, Reaktionszeiten und Servicefenster, kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbs oder bei HP in dem Land, in dem die Dienstleistung erbracht werden soll, geprüft werden.
Fehlerferndiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer von HP erhält der Kunde telefonische Unterstützung bei der Service-Anforderung bei Hardwareproblemen. HP wird zunächst eine Ferndiagnose durchführen. Das bedeutet, dass mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support oder anderer geeigneter Mittel wenn möglich der Zugang zu dem Equipment des Kunden geschaffen wird. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung vor Ort.
Hardware-Support vor Ort	Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, erhält der Kunde für das in der Servicevereinbarung genannte Hardwareprodukt technischen Vor-Ort-Support durch HP oder einen autorisierten HP Partner. Dieser nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt des Kunden wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Außerdem kann HP verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen am System des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise des Hardwareproduktes, eine Verbesserung der Geräteleistung sowie die Kompatibilität mit Austauschteilen für die von HP bereitgestellte Hardware zu gewährleisten. HP ist weiterhin berechtigt, sämtliche Firmware-Updates zu installieren, die für den einwandfreien Betrieb der Geräte des Kunden erforderlich sind und nicht durch den Kunden selbst installiert werden können.
Materialien	HP stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandhaltung des in der Servicevereinbarung genannten Hardwareproduktes erforderlich sind, einschließlich Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Produktverbesserungen. Bei Austauschteilen und -einheiten handelt es sich um neue Teile oder solche, die in ihrer Leistung neuen Teilen gleichwertig sind. Ausgetauschte Teile und Einheiten gehen in das Eigentum von HP über.
Servicefenster	Das Servicefenster legt fest, in welchen Zeiten die Services vor Ort oder per Remote-Zugriff erbracht werden. Anrufe, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, werden am nächsten Tag bearbeitet, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat. Die folgenden Servicefenster sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none">• Standard Geschäftszeiten, Standard Arbeitstage: Der Service steht an allen normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag während der üblichen Geschäftszeiten (8:00 bis 17:00 Uhr) mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen zur Verfügung.• 13 x 5 – Erweiterte Geschäftszeiten, Standard Arbeitstage: Der Service steht an allen normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag während erweiterter Geschäftszeiten (8:00 bis 21:00 Uhr) mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen zur Verfügung.• 24 x 7: Der HP Service steht an allen Tagen der Woche rund um die Uhr zur Verfügung, einschließlich aller gesetzlichen Feiertage.
Vor-Ort-Reaktionszeit	Die Vor-Ort-Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang und der Aufzeichnung der ersten Service-Anforderung bei HP und dem Eintreffen des von HP bevollmächtigten Vertreters in den Geschäftsräumen des Kunden, wenn diese Zeit in das festgelegte Servicefenster fällt. Die folgenden Vor-Ort-Reaktionszeiten sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none">• Reaktion am nächsten Arbeitstag: Nachdem die Service-Anforderung angenommen wurde, nimmt HP oder ein autorisierter HP Partner beim Kunden die Instandsetzung des Hardwareproduktes vor Ort am nächsten Arbeitstag des vertraglich vereinbarten Servicefensters vor.• Reaktion innerhalb von 4 Stunden: Ein von HP bevollmächtigter Vertreter beginnt innerhalb von vier Stunden nach Aufnahme der Service-Anforderung mit der Hardware-Wartung vor Ort, wenn diese Zeit in das vertragliche Servicefenster fällt.
Ausführung der Tätigkeiten bis zum Abschluss	Der vor Ort beim Kunden befindliche HP Service-Spezialist erbringt den Service so lange (im Ermessen von HP entweder vor Ort oder per Remote-Zugriff), bis die Betriebsfähigkeit der Produkte wiederhergestellt ist oder angemessene Fortschritte gemacht werden. Die Arbeiten können zeitweilig unterbrochen werden, wenn zusätzliche Ersatzteile oder Ressourcen erforderlich sind, werden jedoch bei deren Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen.
Eskalationsmanagement	HP hat formale Eskalationsverfahren zur Lösung sehr komplexer Hardware- und Softwareprobleme eingerichtet. Das lokale HP Management koordiniert die Problemeskalation und kann bei Bedarf schnell auf das Know-how des Expertenteams von HP und bei ausgewählten Drittherstellern zurückgreifen, soweit Hardware- und Softwareprodukte verschiedener Hersteller betroffen sind.
Unterstützung bei der Wiederherstellung der Konfiguration für HP Netzwerkkomponenten	Nach der Reparatur oder dem Austausch von HP Hubs, Bridges, Switches oder Routers (oder HP Erweiterungsmodulen oder Empfängern) erhält der Kunde Unterstützung bei der Wiederherstellung der Konfiguration. HP nimmt die erneute Konfiguration des reparierten Geräts in Zusammenarbeit mit dem Kunden vor, wenn die vor Beginn der Servicearbeiten gültige Konfiguration unmittelbar verfügbar ist. Die gültige Konfiguration kann in elektronischer oder gedruckter Form vorliegen und muss eine eindeutige und vollständige Dokumentation aller erforderlichen Geräteparameter beinhalten.

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 2: Verfügbare Service Level

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Die einzelnen Service Level sind nicht grundsätzlich für alle Produkte erhältlich. Der vom Kunden gewählte Service Level ist in der Dokumentation zur HP Care Pack Servicevereinbarung definiert.
Reaktion am folgenden Arbeitstag, Standard Geschäftszeiten	Nachdem die Service-Anforderung des Kunden angenommen wurde, beginnt HP oder ein autorisierter HP Partner am folgenden Arbeitstag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit mit der Instandsetzung der Hardware vor Ort. Voraussetzung ist, dass die Service-Anforderung zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen, eingeht. Anrufe, die freitags nach 17:00 Uhr eingeht, werden montags bearbeitet. Die Dienstleistung erfolgt dann am Dienstag.
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, Standard Geschäftszeiten 9x5	Nachdem die Service-Anforderung des Kunden angenommen wurde, beginnt HP oder ein autorisierter HP Partner innerhalb von 4 Stunden zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit mit der Instandsetzung der Hardware vor Ort. Voraussetzung ist, dass die Service-Anforderung zwischen 8:00 und 13:00 Uhr Ortszeit, außer an gesetzlichen Feiertagen, eingeht. Anrufe, die freitags nach 13:00 Uhr eingeht, werden montags um 8:00 Uhr angenommen und bis 12:00 Uhr bearbeitet.
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, erweiterte Geschäftszeiten 13x5	Nachdem die Service-Anforderung des Kunden angenommen wurde, beginnt HP oder ein autorisierter HP Partner innerhalb von 4 Stunden zwischen 8:00 und 21:00 Uhr Ortszeit mit der Instandsetzung der Hardware vor Ort. Voraussetzung ist, dass die Service-Anforderung zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit, außer an gesetzlichen Feiertagen, eingeht. Anrufe, die freitags nach 17:00 Uhr eingeht, werden montags um 8:00 Uhr angenommen und bis 12:00 Uhr bearbeitet.
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, 24x7	Nachdem die Service-Anforderung des Kunden angenommen wurde, beginnt HP oder ein autorisierter HP Partner innerhalb von 4 Stunden mit der Instandsetzung der Hardware vor Ort, unabhängig von der Uhrzeit und dem Wochentag.
Nur CPU-Service	Für ausgewählte Produkte kann sich der Kunde für einen „Nur CPU-Service“ entscheiden. In diesem Fall sind die Dienstleistungen auf das Produkt CPU beschränkt und gelten nicht für Monitor, Dockingstation oder weitere Zubehör.
Reisezonen	<p>Alle genannten Reaktionszeiten gelten nur dann, wenn der Standort des Kunden maximal 100 km von einer HP Hauptserviceniederlassung entfernt ist und sich weder auf einer Insel, in Blockabfertigungsstationen oder in anderen abgelegenen Orten befindet. Im Kanton Tessin verdoppelt sich die Reaktionszeit.</p> <p>Für Dienstleistungen, die außerhalb dieses 100-km-Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden. Dieser so genannte Servicerradius kann in einigen Ländern variieren. Der Preis für diesen Service umfasst alle Reisekosten in der Bundesrepublik Deutschland.</p>
Leistungserbringung	<p>HP legt nach eigenem Ermessen fest, ob die Support-Dienstleistungen mit Hilfe von Ferndiagnose und Support, Vor-Ort-Service, auf andere Weise oder als Kombination verschiedener Möglichkeiten erbracht wird.</p> <p>Darüber hinaus kann HP dem Kunden Teile oder Einheiten bereitstellen, die dieser gemäß schriftlicher Anweisung von HP selbst installiert.</p>
Mitwirkungspflichten	<p>Der Kunde muß das betreffende Hardware-Produkt und das HP Care Pack registrieren.</p> <p>Der Kunde ist verpflichtet, HP auf Anfrage bei der Ferndiagnose und Lösung des Problems folgendermaßen zu unterstützen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Support per Remote-Zugriff durchzuführen oder um festzustellen, für welche Service-Level der Kunde die Berechtigung besitzt• Ausführung von Selbsttests und/oder anderen Diagnosetools und -programmen• Andere angemessene Aktivitäten, um HP bei der Qualifizierung und Lösung des Problems zu unterstützen• Der Kunde ist für die Installation von Teilen verantwortlich, die durch ihn selbst ausgetauscht werden
Dauer	<p>Die Vertragslaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareproduktes und endet zu dem in der HP Care Pack Dokumentation festgelegten Zeitpunkt.</p> <p>Bei HP Care Pack Services mit einem begrenzten Seitenanzahl beginnt die Vertragslaufzeit mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareproduktes und endet zu dem in der HP Care Pack Dokumentation festgelegten Zeitpunkt oder bei Erreichung der genannten Seitenanzahl. Das früher erreichte Ereignis zählt.</p> <p>Als Seitenanzahl ist die Menge an Seiten definiert (bedruckt oder blanko), die von einem Drucker ausgegeben wurde und auf der Testseite erfasst wird.</p> <p>Die Vertragslaufzeit der Post-Warranty HP Care Pack Services beginnt mit deren Kaufdatum/Registrierungsdatum. Eine Vertragslaufzeit mit vorgegebener Seitenanzahl endet, wenn entweder die definierte Anzahl von Seiten oder das festgelegte Zeitlimit erreicht ist, je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt. Als Seitenanzahl ist die Menge an Seiten definiert (bedruckt oder blanko), die von einem Drucker ausgegeben wurde und auf der Testseite erfasst wird.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 2: Verfügbare Service Level (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Der Leistungsumfang umfasst alle wichtigen Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq, alle von HP bereitgestellten internen Komponenten sowie das gesamte Standardzubehör und alle Optionen der Marken HP und Compaq, die zusammen mit oder nach dem Hauptprodukt erworben und innerhalb des mit Seriennummern gekennzeichneten Systems installiert wurden, wie beispielsweise Maus, Tastatur, Dockingstation und Monitor, außer Monitoren, die größer als 22" sind.</p> <p>Bei Server- und Speicherprodukten, die in einem Rack installiert sind, beinhaltet der Leistungsumfang alle HP qualifizierten Rackoptionen innerhalb desselben Racks. Es sei denn, für diese Rackoptionen bestehen eigenständige HP Care Pack Services.</p> <p>Bei HP ProLiant Server Blade muß pro installiertem Blade Server ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden. Die Servicedeckung erstreckt sich nur auf den entsprechenden, registrierten Blade Server. Für das HP BladeSystem Enclosure muss ebenfalls ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden. Die Servicedeckung erstreckt sich hier auf das Blade Enclosure und die Blade Power Enclosure- und Netzwerk Infrastruktur. Auch für den SAN Switch für HP BladeSystem muss ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden.</p> <p>Bei Druckern hat die Verwendung von Druckerpatronen oder Verbrauchsmaterialien anderer Hersteller bzw. von wieder befüllbaren Druckerpatronen keine Einschränkung der Servicedeckung zur Folge. Sollte der Druckerfehler oder eine Beschädigung des Gerätes jedoch auf die Verwendung von Druckerpatronen oder Verbrauchsmaterialien anderer Hersteller bzw. wieder befüllbare Druckerpatronen zurückzuführen sein, wird HP für die Instandsetzung des Druckers und Behebung dieses speziellen Fehlers zusätzliche Servicekosten wie Arbeitszeit und Material zu den gültigen HP Konditionen in Rechnung stellen.</p> <p>Fremdkomponenten und -zubehör, OEM-Produkte und -Mechanismen, Verbrauchsmaterialien (Toner, Tintenpatronen, etc.) sind vom definierten Leistungsumfang des HP Care Pack Services ausgeschlossen; für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des Herstellers.</p> <p>Verschleißteile wie z. B. Akkus, Einzugsrollen, Maintenance Kits sind ebenfalls von dem definierten Leistungsumfang des HP Care Pack Services ausgeschlossen. Diese können nach Einzelaufwand ersetzt werden.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. HP wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Empfehlung für das am besten geeignete Austauschteil erstellen. Falls zutreffend, werden Reisekosten separat pro Ereignis berechnet.</p>
Geographische Abdeckung	<p>Wird das HP Care Pack in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung, dass der Service in dem Land verfügbar ist: Europäische Union, Norwegen, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tschechische Republik, Ungarn, Polen, Slowakei, Bulgarien, Slowenien, Kroatien, Rumänien, Marokko, Südafrika, Türkei, Rußland, Estland, Lettland, Litauen. Bitte beachten Sie, dass der Leistungsumfang, die Verfügbarkeit der Service Level, die Reaktionszeiten und Servicefenster von Land zu Land variieren können. Bitte prüfen Sie mit der lokalen HP Geschäftsstelle vor Ort, wo die Dienstleistung erbracht werden soll, dass diese verfügbar ist.</p>

HP Hardware-Support vor Ort – Global (weltweit) am nächsten Arbeitstag

Der globale HP Service mit einer Reaktionszeit von einem Arbeitstag bietet mobilen Computernutzern einen einfachen und bequemen Hardware-Support für ihr neues tragbares Gerät von HP, der in allen der in Tabelle 1 gelisteten Ländern verfügbar ist.

Dieser spezielle Serviceumfang gilt für ausgewählte Hardware-Produkte von HP und Compaq und beinhaltet, sofern in dem Gebiet verfügbar, einen Einsatz vor Ort am folgenden Arbeitstag mit länderspezifischer Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung an der Hardware während der in dem jeweiligen Land üblichen Standard Geschäftszeiten und Arbeitstage.

Vorteile des Service

- Reduzierung der Systemausfallzeiten
- Bequemer Support vor Ort mit multinationaler geographischer Abdeckung entsprechend Ihren Reisegewohnheiten
- Option auf telefonischen Support in der Landessprache innerhalb der Geschäftszeiten an Arbeitstagen
- Qualitativ hochwertiger Service und Support von HP

Wichtige Serviceleistungen

- Globale Abdeckung: Serviceverfügbarkeit in mehr als 50 Ländern
- Hardwarefehlerdiagnose per Remote-Zugriff in der Landessprache und Support innerhalb der Geschäftszeiten an Arbeitstagen
- Reaktion am folgenden Arbeitstag, sofern in dem jeweiligen Gebiet verfügbar
- Hardware-Support vor Ort
- Arbeitszeit, Anfahrt und Ersatzteile inklusive

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	<p>Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezieller Service Level, geographischer Beschränkungen, Reaktionszeiten und Servicefenster, kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbs oder bei HP in dem Land, in dem die Dienstleistung erbracht werden soll, geprüft werden.</p>
Globale Abdeckung	<p>Globale Abdeckung Auf der Basis des HP Care Pack Hardware-Support vor Ort – Global (weltweit) am nächsten Arbeitstag akzeptiert HP Serviceanfragen in den folgenden Ländern: Ägypten, Argentinien, Australien, Belgien, Bolivien, Brasilien, Chile, China (Volksrepublik), Dänemark, Deutschland, Ecuador, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien und Nordirland, Hongkong, Indien, Indonesien, Irland, Israel, Italien, Japan, Kanada, Kolumbien, Luxemburg, Malaysia, Mexiko, Neuseeland, Niederlande, Norwegen, Österreich, Peru, Philippinen, Polen, Portugal, Puerto Rico, Russland, Saudi-Arabien, Schweden, Schweiz, Singapur, Spanien, Südafrika, Südkorea, Taiwan, Thailand, Tschechische Republik, Ungarn, Venezuela, Vereinigte Arabische Emirate, Vereinigte Staaten, Vietnam.</p>
Fehlerferndiagnose und Support	<p>Unter der dedizierten Supportrufnummer von HP erhält der Kunde telefonische Unterstützung bei der Service-Anforderung bei Hardwareproblemen sowie technische Hilfe bei Installation, Konfiguration und Setup sowie bei der Fehlerlösung. HP wird zunächst eine Ferndiagnose durchführen. Das bedeutet, dass mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support oder anderer geeigneter Mittel wenn möglich der Zugang zu dem Equipment des Kunden geschaffen wird. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung vor Ort.</p> <p>Stellt der Kunde ein Hardwareproblem fest und befindet sich außerhalb des Landes, in dem er das Produkt gekauft haben, so muß er während der ortsüblichen Geschäftszeiten telefonischen Kontakt zu HP aufnehmen. Die jeweilige lokale Telefonnummer befinden sich unter „contact hp“ unter http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwwcontact.html</p>
Hardware-Support vor Ort	<p>Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, erhält der Kunde für das in der Servicevereinbarung genannte Hardwareprodukt technischen Vor-Ort-Support durch HP oder einen autorisierten HP Partner. Dieser nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt des Kunden wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist.</p> <p>Außerdem kann HP verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen am System des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise des Hardwareproduktes, eine Verbesserung der Geräteleistung sowie die Kompatibilität mit Austauschteilen für die von HP bereitgestellte Hardware zu gewährleisten. HP ist weiterhin berechtigt, sämtliche Firmware-Updates zu installieren, die für den einwandfreien Betrieb der Geräte des Kunden erforderlich sind und nicht durch den Kunden selbst installiert werden können.</p>
Materialien	<p>HP stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandhaltung des in der Servicevereinbarung genannten Hardwareproduktes erforderlich sind, einschließlich Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Produktverbesserungen. Bei Austauschteilen und -einheiten handelt es sich um neue Teile oder solche, die in ihrer Leistung neuen Teilen gleichwertig sind. Ausgetauschte Teile und Einheiten gehen in das Eigentum von HP über.</p>
Servicefenster	<p>Das Servicefenster legt fest, in welchen Zeiten die Services vor Ort oder per Remote-Zugriff erbracht werden. Anrufe, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, werden am nächsten Tag bearbeitet, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat.</p> <p>Der Service ist in Deutschland/Schweiz/Österreich von 8:00 bis 17:00 verfügbar, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen, bzw. zu den jeweils geltenden Standard-Geschäftszeiten des betreffenden Landes, in dem der Service angefordert wird.</p>
Vor-Ort-Reaktionszeit	<p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang und der Aufzeichnung der ersten Service-Anforderung bei HP und dem Eintreffen des von HP bevollmächtigten Vertreters in den Geschäftsräumen des Kunden, wenn diese Zeit in das festgelegte Servicefenster fällt.</p> <p>Die folgenden Vor-Ort-Reaktionszeiten sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reaktion am nächsten Arbeitstag: Nachdem die Service-Anforderung angenommen wurde, nimmt HP oder ein autorisierter HP Partner beim Kunden die Instandsetzung des Hardwareproduktes vor Ort am nächsten Arbeitstag des vertraglich vereinbarten Servicefensters vor.

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 2: Verfügbare Service Level

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	<p>Die einzelnen Service Level sind nicht grundsätzlich für alle Produkte erhältlich. Der vom Kunden gewählte Service Level ist in der Dokumentation zur HP Care Pack Servicevereinbarung definiert.</p>
Globale Reaktion am nächsten Arbeitstag, Standard Geschäftszeiten	<p>Nachdem die Service-Anforderung des Kunden angenommen wurde, beginnt HP oder ein autorisierter HP Partner am folgenden Arbeitstag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit bzw. zu den jeweils geltenden Standard-Geschäftszeiten des betreffenden Landes, in dem der Service angefordert wird, mit der Instandsetzung der Hardware vor Ort.</p> <p>Diese Regelung gilt montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen. Anrufe, die außerhalb der ortsüblichen Standard Geschäftszeiten eingehen, werden am nächsten Arbeitstag qualifiziert und am darauf folgenden Arbeitstag erledigt.</p> <p>Ist der Kunde außerhalb des Landes unterwegs, in dem er das in der Servicevereinbarung genannte Produkt gekauft haben, wird HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• die aktuelle Telefonnummer des HP Call Centers unter „Contact us“ unter www.hp.com bereitstellen,• Anrufe im Reiseland oder die des internen Helpdesk des Kunden entgegennehmen,• den Schwierigkeitsgrad des Hardwarefehlers diagnostizieren,• die für eine Reparatur notwendigen Teile gemäß Hardwarespezifikation bereitstellen, wenn die länderspezifischen Teile in dem HP Reiseland verfügbar sind. <p>Lokale Beschränkungen wie Servicereisegebiete, Standard Geschäftszeiten und Reaktionszeiten unterliegen den Standardbeschränkungen und Reaktionszeiten der in dem jeweiligen Land, in dem die Hardware-Supportanfrage gestellt wurde, geltenden HP Supportrichtlinien.</p>
Reisezonen	<p>Alle genannten Reaktionszeiten gelten nur dann, wenn der Standort des Kunden maximal 100 km von einer HP Hauptserviceniederlassung entfernt ist und sich weder auf einer Insel, in Blockabfertigungsstationen oder in anderen abgelegenen Orten befindet. Im Kanton Tessin verdoppelt sich die Reaktionszeit.</p> <p>Für Dienstleistungen, die außerhalb dieses 100-km-Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden. Dieser so genannte Servicradius kann in einigen Ländern variieren. Der Preis für diesen Service umfasst alle Reisekosten in der Bundesrepublik Deutschland.</p>
Leistungserbringung	<p>HP legt nach eigenem Ermessen fest, ob die Support-Dienstleistungen mit Hilfe von Ferndiagnose und Support, Vor-Ort-Service, auf andere Weise oder als Kombination verschiedener Möglichkeiten erbracht wird.</p> <p>Darüber hinaus kann HP dem Kunden Teile oder Einheiten bereitstellen, die dieser gemäß schriftlicher Anweisung von HP selbst installiert. HP behält sich das Recht vor, die Produkteinheit zur Ausführung der Reparaturtätigkeiten von ihrem derzeitigen Standort zu entfernen.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Folgende Punkte sind von der Servicedeckung des Hardware-Support vor Ort – Global am nächsten Arbeitstag – ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten• Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen• Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken <p>Der Versand und die Zollabfertigung bestimmter sprach- und länderspezifischer Teile (Tastaturen, Stromversorgungssteile) können mehrere Wochen in Anspruch nehmen. Wenn solche Teile für die Reparatur benötigt werden und vor Ort nicht verfügbar sind, kann der Kunde zwischen den folgenden Optionen wählen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Warten, bis die Teile aus dem Ursprungsland des Produktes per Versand eingetroffen sind• Austausch des fehlerhaften ausländischen Teils durch ein lokales Teil (z.B. englische/amerikanische Tastatur)• Mit der Reparatur warten, bis der Kunde in das Land zurückkehrt, in dem das Produkt ursprünglich erworben wurde
Mitwirkungspflichten	<p>Der Kunde muß das betreffende Hardware-Produkt und das HP Care Pack registrieren.</p> <p>Der Kunde ist dafür verantwortlich:</p> <ul style="list-style-type: none">• HP umgehend über eine Fehlfunktion des Hardwareproduktes zu informieren• die Seriennummer der Einheit bereitzuhalten• die korrekte Lieferadresse und Telefonnummer anzugeben, sich für einen Service Vor-Ort verfügbar zu halten oder die Lieferung der Teile per Kurier in Empfang zu nehmen <p>Der Kunde ist verpflichtet, HP auf Anfrage bei der Ferndiagnose und Lösung des Problems folgendermaßen zu unterstützen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Support per Remote-Zugriff durchzuführen oder um festzustellen, für welche Service-Level der Kunde die Berechtigung besitzt• Ausführung von Selbsttests und/oder anderen Diagnosetools und -programmen• Andere angemessene Aktivitäten, um HP bei der Qualifizierung und Lösung des Problems zu unterstützen• Der Kunde ist für die Installation von Teilen verantwortlich, die durch ihn selbst ausgetauscht werden
Dauer	<p>Die Vertragslaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareproduktes und endet zu dem in der HP Care Pack Dokumentation festgelegten Zeitpunkt.</p> <p>Die Vertragslaufzeit des Post-Warranty HP Care Pack Services beginnt mit dessen Kaufdatum/Registrierungsdatum.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar.</p>
Leistungsumfang	<p>Der Leistungsumfang umfasst alle wichtigen Hardware-Produkte der Marken HP und Compaq, alle von HP bereitgestellten internen Komponenten sowie das gesamte Standardzubehör und alle Optionen der Marken HP und Compaq, die zusammen mit oder nach dem Hauptprodukt erworben und innerhalb des mit Seriennummern gekennzeichneten Systems installiert wurden, wie beispielsweise Maus, Tastatur, Dockingstation und Monitor, außer Monitoren, die größer als 22" sind. Wenn eine globale Serviceanforderung für HP Hardware-Support vor Ort außerhalb des Landes erfolgt, in dem das Produkt gekauft wurde, gilt für alle zugekauften Zubehörteile wie Dockingstationen oder Port-Replikatoren und Monitore in allen Service Level nur die jeweils zutreffende Standard Produktgarantie.</p> <p>Gegebenenfalls ist für die weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. HP wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Empfehlung für das am besten geeignete Austauschteil erstellen.</p>

HP Hardware-Support vor Ort – Call-to-Repair

Die Geschäftswelt ist heutzutage auf IT angewiesen, da es von entscheidender Bedeutung ist, dass verschiedene Mitarbeiter, Abteilungen und Standorte gleichermaßen auf wichtige Daten zugreifen können. Systemausfälle aufgrund von Hardwarefehlern können empfindliche Verluste in der Produktivität und Profitabilität zur Folge haben. Folglich sehen sich IT-Manager mit wachsenden Anforderungen seitens des oberen Managements und interner Kunden konfrontiert, Systemausfälle zu minimieren, um den geschäftlichen Erfolg zu sichern.

Mit dem HP Hardware-Support vor Ort Call-to-Repair steht Ihrem IT-Manager ein Serviceteam zur Verfügung, das sofort mit der Fehlersuche im System beginnt und verpflichtet ist, die Hardware innerhalb von 6 bzw. 8 Stunden ab Eingang des Anrufs wieder in den normalen Betriebszustand zu versetzen.

Vorteile des Service

- Erhöhte Geschäftsproduktivität aufgrund geringerer Ausfallzeiten
- Effektivere IT-Ressourcenplanung und erhöhte Produktivität des IT-Personals
- Zusicherung, dass Probleme innerhalb eines definierten Zeitrahmens gelöst werden
- Gleich bleibend hohes Niveau an Hardware-Support für Ihre Microsoft, Linux, Netware oder heterogene Umgebungen

Wichtige Serviceleistungen

- Verpflichtung, ausgewählte Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq innerhalb von 6 bzw. 8 Stunden zu reparieren
- Sofortiges Engagement eines zertifizierten Kundentechnikers
- Vorausgehende Serverprüfung im Hinblick auf die wichtigsten Systemkonfigurationen und Durchführung einer Bestandsaufnahme Ihres Equipments
- Unmittelbarer Kontakt zu einem zertifizierten Techniker für Hardware-, Software- und Netzwerklösungen
- Fehlerferndiagnose und Support
- Hardware-Support vor Ort
- Eskalationsmanagement

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezieller Service Level, geographischer Beschränkungen, Reaktionszeiten und Servicefenster, kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbs oder bei HP in dem Land, in dem die Dienstleistung erbracht werden soll, geprüft werden.
Fehlerferndiagnose und Support	Bei einem Systemproblem wird der Anruf des Kunden sofort an einen zertifizierten HP Techniker zur Fehlerlösung weitergeleitet. Dieser Techniker wird versuchen, den Fehler per Remote-Zugriff zu lokalisieren und das Problem innerhalb von Minuten zu lösen. HP wird zunächst mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support eine Ferndiagnose durchführen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung durch einen zertifizierten HP Techniker vor Ort, der die notwendigen Reparaturen vornimmt, bis die betreffende Hardware wieder einsatzbereit ist.
Hardware-Support vor Ort	Bei unternehmenskritischen oder technischen Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, erhält der Kunde für das in der Servicevereinbarung genannte Hardwareprodukt sofort technischen Support vor Ort durch HP oder einen zertifizierten HP Techniker. Dieser nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. gegebenenfalls der gesamten Einheit vor, bis das Produkt des Kunden wieder unter normalen oder gleichwertigen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Außerdem kann HP verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen am System des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise des Hardwareproduktes, eine Verbesserung der Geräteleistung sowie die Kompatibilität mit Austauschteilen für die von HP bereitgestellte Hardware zu gewährleisten. HP ist weiterhin berechtigt, sämtliche Firmware-Updates zu installieren, die für den einwandfreien Betrieb der Geräte des Kunden erforderlich sind und nicht durch den Kunden selbst installiert werden können.
Materialien	HP stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandhaltung des in der Servicevereinbarung genannten Hardwareproduktes erforderlich sind, einschließlich Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Produktverbesserungen. Bei Austauschteilen und -einheiten handelt es sich um neue Teile oder solche, die in ihrer Leistung neuen Teilen gleichwertig sind. Ausgetauschte Teile und Einheiten gehen in das Eigentum von HP über.
Servicefenster	Das Servicefenster legt fest, in welchen Zeiten die Services vor Ort oder per Remote-Zugriff erbracht werden. Anrufe, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, werden am nächsten Tag bearbeitet, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat. Die folgenden Servicefenster sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none">• Standard Geschäftszeiten, Standard Arbeitstage: Der Service steht an allen normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag während der üblichen Geschäftszeiten (8:00 bis 17:00 Uhr) mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen zur Verfügung.• 13x5 – Erweiterte Geschäftszeiten, Standard Arbeitstage: Der Service steht an allen normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag während erweiterter Geschäftszeiten (8:00 bis 21:00 Uhr) mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen zur Verfügung. Um einen Service am selben Tag durchzuführen, muss der Anruf bis 17:00 Uhr erfolgt sein.• 24 x 7: Der HP Service steht an allen Tagen der Woche rund um die Uhr zur Verfügung, einschließlich aller gesetzlichen Feiertage.
Reparaturzeitregelung	HP wird alle erdenklichen Anstrengungen unternehmen, um für das betreffende Hardwareprodukt des Kunden innerhalb der festgelegten Reparaturzeit wieder den normalen Betriebszustand herzustellen. Die Reparaturzeit bezieht sich auf den Zeitraum innerhalb des Servicefensters, der mit dem ersten Anruf des Kunden im HP Response Center beginnt und mit der Feststellung von HP endet, dass die Hardware repariert ist. Die Hardware gilt als repariert, wenn beim HP Standarddiagnosetest ein positives Ergebnis erzielt wird. Bei einem wiederholten Auftreten des Fehlers wird mit jedem Serviceanruf die Reparaturanfangszeit wieder auf Null gesetzt. Wenn innerhalb der definierten Reparaturzeitregelung keine permanente Lösung erzielt werden kann, wird HP alle erdenklichen Anstrengungen für eine temporäre Lösung unternehmen, die es dem Kunden ermöglicht, seine Geschäftsabläufe auf einem angemessenen, akzeptablen Niveau fortzuführen, bis eine permanente Lösung entwickelt wurde. Im Rahmen einer solchen temporären Lösung kann HP nach eigenem Ermessen die zeitweilige Bereitstellung einer Austauschereinheit vorsehen. Erfolgt die Bereitstellung einer solchen Lösung innerhalb der vereinbarten Reparaturzeitregelung, so gilt die besagte Reparaturzeit als eingehalten. 6 Stunden Reparaturzeit: HP verpflichtet sich, die Hardware innerhalb von 6 Stunden ab dem ersten Anruf des Kunden beim HP Response Center zu reparieren. Die Reparaturzeitregelung von 6 Stunden kann der Kunde bei einer Entfernung von bis 80 km von der nächsten HP Hauptserviceniederlassung in Anspruch nehmen. Die für die Installation von konstruktionsbedingten Verbesserungen oder Firmware-Updates sowie die Überprüfung der Reparatur (z.B. Selbsttests) benötigte Zeit wird bei der Erfassung der Reparaturzeit nicht berücksichtigt.
Vorbereitende Systemprüfung	HP benötigt innerhalb von 30 Tagen nach Registrierung, aber vor Inanspruchnahme des Services, detaillierte Informationen zur Systemkonfiguration. Diese Details können sein: „Insight Manager Report“ (wo technisch möglich) oder „Survey Utility Report“ (wo technisch möglich) oder Lieferschein mit Produktbestellnummern. Weitere Informationen sind im Abschnitt „Kundenverpflichtungen“ enthalten
Ausführung der Tätigkeiten bis zum Abschluss	Nach Ankunft von HP oder des HP Partners beim Kunden vor Ort führt der Techniker die notwendigen Servicetätigkeiten aus, bis das Produkt des Kunden wieder einsatzbereit ist bzw. bis ein angemessener Fortschritt bei der Problemlösung erzielt wurde. Die Arbeit kann zeitweilig eingestellt werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen erforderlich sind, wird aber sofort wieder aufgenommen, sobald diese verfügbar sind.
Eskalationsmanagement	Zur Lösung von außergewöhnlich komplexen Hardwareproblemen hat HP formelle Eskalationsabläufe erstellt. Das lokale HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechende Spezialisten von HP zur Lösung des Problems hinzu.
Unterstützung bei der Wiederherstellung der Konfiguration für HP Netzwerkkomponenten	Nach der Reparatur oder dem Austausch von HP Hubs, Bridges, Switches oder Routers (oder HP Erweiterungsmodulen oder Empfängern) erhält der Kunde Unterstützung bei der Wiederherstellung der Konfiguration. HP nimmt die erneute Konfiguration des reparierten Geräts in Zusammenarbeit mit dem Kunden vor, wenn die vor Beginn der Servicearbeiten gültige Konfiguration unmittelbar verfügbar ist. Die gültige Konfiguration kann in elektronischer oder gedruckter Form vorliegen und muss eine eindeutige und vollständige Dokumentation aller erforderlichen Geräteparameter beinhalten. Die aufgewendete Zeit für die Unterstützung bei der Wiederherstellung der Konfiguration für HP Netzwerkkomponenten zählt nicht zu den CTR Wiederherstellungszeiten.

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Reisezonen	<p>HP Hardware-Support Vor-Ort Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden ist für Standorte verfügbar, die sich in einer Entfernung von maximal 80 km von einer HP Hauptserviceniederlassung befinden. Bei einer Entfernung von 81 bis 160 km gilt eine Wiederherstellungszeit von 8 Stunden. Ist der Standort des Kunden weiter als 160 km entfernt oder er befindet sich auf einer Insel, in Blockabfertigungsstationen oder in anderen abgelegenen Orten, muss eine Wiederherstellungszusage individuell vereinbart werden. Auf Anfrage steht eine Postleitzahlenliste zur Verfügung. CTR ist im Kanton Tessin nicht lieferbar.</p> <p>Für Dienstleistungen, die außerhalb eines 100-km-Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden. Dieser so genannte Servicerradius kann in einigen Ländern variieren. Der Preis für diesen Service umfasst alle Reisekosten in der Bundesrepublik Deutschland.</p>
Leistungserbringung	<p>HP legt nach eigenem Ermessen fest, ob die Dienstleistung mit Hilfe von Ferndiagnose und Support, Service vor Ort, auf andere Weise oder als Kombination verschiedener Möglichkeiten erbracht wird.</p> <p>Darüber hinaus kann HP dem Kunden Teile oder Einheiten bereitstellen, die dieser gemäß schriftlicher Anweisung von HP selbst installiert. Wenn der Kunde einen terminierten Service anfordert, wird die Reparaturzeit ab der vereinbarten Einsatzzeit erfasst.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Folgende Punkte sind von der Servicedeckung des HP Hardware-Support vor Ort Call-to-Repair ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten• Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen• Datensicherung liegt in der Verantwortung des Kunden <p>Die Wiederherstellung des Betriebssystems und anderer Software oder Daten obliegt der Verantwortung des Kunden und ist von der Reparaturzeitregelung ausgenommen.</p> <p>Solange die Reparaturzeitregelung in Kraft ist, bietet HP dem Kunden eine Reaktionszeit von 4 Stunden vor Ort innerhalb des vertraglich vereinbarten Servicefensters und verpflichtet sich, alle erdenklichen Anstrengungen zu unternehmen, ein eventuelles Problem innerhalb der festgelegten Reparaturzeit zu beheben.</p>
Leistungsumfang	<p>Der Leistungsumfang umfasst alle wichtigen Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq und alle internen Komponenten sowie das gesamte Standardzubehör und alle Optionen der Marken HP und Compaq, die zusammen mit oder nach dem Hauptprodukt erworben und innerhalb des mit Seriennummern gekennzeichneten Systems installiert wurden, wie beispielsweise Maus, Tastatur, Dockingstation und Monitor, außer Monitoren, die größer als 22" sind.</p> <p>Bei Server- und Speicherprodukten, die in einem Rack installiert sind, beinhaltet der Leistungsumfang alle HP qualifizierten Rackoptionen innerhalb desselben Racks. Es sei denn, für diese Rackoptionen bestehen eigene HP Care Pack Services.</p> <p>Bei HP ProLiant Server Blade muß pro installiertem Blade Server ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden. Die Servicedeckung erstreckt sich nur auf den entsprechenden, registrierten Blade Server. Für das HP BladeSystem Enclosure muss ebenfalls ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden. Die Servicedeckung erstreckt sich hier auf das Blade Enclosure und die Blade Power Enclosure- und Netzwerk Infrastruktur. Auch für den SAN Switch für HP BladeSystem muss ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden.</p> <p>Von dem HP Hardware-Support vor Ort Call-to-Repair für HP Netserver, ProLiant Server sowie HP Speicherprodukte sind Geräte anderer Hersteller ausgeschlossen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für die weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. HP wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Empfehlung für das am besten geeignete Austauschteil erstellen.</p>
Voraussetzungen	<p>Die Reparaturzeitregelung von HP tritt erst in Kraft, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none">• HP die eingeforderten Daten der Systemkonfiguration vorliegen, die der Kunde unter Einhaltung der HP Spezifikationen für die jeweiligen Komponenten und Systeme dem Techniker vor Ort oder per e-Mail oder Fax zur Verfügung stellt <p>Bitte beachten Sie, dass es nach der Registrierung des HP Care Pack bis zu 30 Tage dauern kann, um die notwendigen Prüfungen zu veranlassen und Prozesse einzurichten, bevor die Reparaturzeitregelung in Kraft tritt.</p> <p>Als Voraussetzung für die Reparaturzeitregelung von HP muß der Kunde ggf. Tools für einen Remote-Zugriff installieren.</p> <p>Der Kunde ist in diesem Zusammenhang verpflichtet, auf Anfrage von HP sofortigen und uneingeschränkten Zugriff auf sein System zu gewähren. Die Reparaturzeitregelung findet keine Anwendung, wenn der Zugriff auf das System des Kunden, einschließlich des physischen Zugriffs, der Remote-Fehlersuche und/oder per Hardware Diagnoseprogrammen, verzögert und ganz verweigert wird.</p> <p>HP behält sich das Recht vor, die im Zusammenhang mit dem HP Hardware-Support vor Ort Call-to-Repair vereinbarten Reaktionszeiten zurückzustufen oder diese Servicevereinbarung zu stornieren, wenn kritische Aktionen, die aufgrund der vorbereitenden Systemprüfung von HP empfohlen worden sind, nicht ausgeführt wurden. Um einen konsistenten und umfassenden Support gewährleisten zu können, werden darüber hinaus entsprechende Servicestunden für den Technischen Software-Support empfohlen.</p> <p>Für PC-Server, auf denen Microsoft Windows, Linux oder Novell NetWare installiert ist, empfehlen wir für eine vollständige Servicedeckung den Technischen Software-Support für Netzwerkbetrieb.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Kundenverpflichtungen	<p>Der Kunde muß das betreffende Hardwareprodukt und sein HP Care Pack innerhalb von 30 Tage nach Kauf des HP Care Pack registrieren mit Angabe seiner Adresse, der System-Seriennummer und -Standortes, aber vor Inanspruchnahme des Services.</p> <p>Der Kunde ist für die Implementierung aller empfohlenen Aktionen verantwortlich, sofern er von HP nach der vorbereitenden Systemprüfung eine entsprechende Liste erhalten hat.</p> <p>Der Kunde ist verpflichtet, HP auf Anfrage bei der Ferndiagnose und Lösung des Problems folgendermaßen zu unterstützen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Support per Remote-Zugriff durchzuführen oder um festzustellen, für welchen Service Level der Kunde die Berechtigung besitzt• Ausführung von Selbsttests und/oder die Installation und Ausführung anderer Diagnosetools und -programme• durch andere angemessene Aktivitäten, um HP bei der Qualifizierung oder der Lösung des Problems zu unterstützen <p>Kommen Firmware-Updates, Austauschteile oder Einheiten zum Einsatz, die durch den Kunden selbst installiert oder ausgetauscht werden müssen, so ist er für die Durchführung der entsprechenden Tätigkeiten verantwortlich.</p> <p>Ohne Kenntnis der genauen Konfiguration kann HP die Einhaltung der vereinbarten Wiederherstellungszeit nicht garantieren.</p> <p>Als Voraussetzung für die Serviceverpflichtung und die Einhaltung der im Rahmen des HP Call-To-Repair Care Pack vereinbarten Hardware-Wiederherstellungszeiten von 6Std./8Std durch HP, ist die unaufgeforderte Zurverfügungstellung von Details der Systemkonfiguration durch den Kunden erforderlich.</p> <p>Dazu benötigt HP in elektronischer Form einen vollständigen „InsightManager Report“ bzw. einen „Survey Utility Report“ (sofern auf dem System des Kunden technisch unterstützt, wie z.B. bei HP Proliant Server) entweder als Textdokument oder als Microsoft Worddokument an den E-Mail Account: hpcarepack.calltorepair@hp.com</p> <p>Sollte eine Unterstützung des „InsightManagers“ bzw. der „Survey Utility“ auf dem System des Kunden technisch oder aus Sicherheitsgründen nicht möglich sein, besteht alternativ die Möglichkeit der Zusendung einer Kopie des Lieferscheins an den E-Mail Account: hpcarepack.calltorepair@hp.com oder per Fax an: +49 (0) 6172/16 1309 Diese Faxnummer gilt nur für Deutschland.</p> <p>Falls erforderlich, wird sich HP oder ein HP Partner zusätzlich innerhalb von 30 Tagen nach Registrierung der Servicevereinbarung für HP Hardware-Support Call-to-Repair mit dem Kunden in Verbindung setzen, um weitere Details zur Systemkonfiguration abzufragen.</p> <p>Dies kann nach Ermessen von HP telefonisch, schriftlich oder vor Ort geschehen.</p> <p>Sollten unerwartet technische Probleme bei der Anwendung des „InsightManagers“ bzw. der „SurveyUtility“ auftreten, unterstützt den Kunden das EMEA Technical Customer Support Center von Montag – Freitag von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr unter der Rufnummer: 0180/521 21 11 (0,12€/Min.) Diese Nummer gilt nur für Deutschland.</p> <p>Ein kompetenter Ansprechpartner des Kunden muss während des Technikereinsatzes vor Ort zur Verfügung stehen. Desweiteren müssen sämtliche Medien und Dokumentationen vor Ort verfügbar sein (Betriebssystem, Treiber, Platten- und Schnittstellenkonfiguration usw.).</p>
Dauer	<p>Die Vertragslaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareproduktes und endet zu dem in der HP Care Pack Dokumentation des Kunden festgelegten Zeitpunkt.</p> <p>Die Vertragslaufzeit des Post-Warranty HP Care Pack Services beginnt mit dessen Kaufdatum/Registrierungsdatum.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar.</p>
Haftungsausschluss	<p>HP übernimmt keinerlei Verantwortung oder Haftung für Versäumnisse oder Verzögerungen im Hinblick auf die Einhaltung der Reparaturzeit, die auf Geräte im System des Kunden zurückzuführen sind, die nicht unter den Leistungsumfang fallen oder über deren Existenz HP nicht informiert wurde, auf fehlende, unvollständige oder nicht korrekte Kundeninformationen und Daten, auf Versäumnisse des Kunden bezüglich der Behebung von Systemfehlern, Reparaturen sowie der Implementierung von Patches und Modifikationen, die HP bereitgestellt hat, sonstige, durch den Kunden verursachte Verzögerungen oder auf jegliche Versäumnisse in Bezug auf die Erfüllung seiner hierin vereinbarten Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen.</p>
Geographische Abdeckung	<p>Wird das HP Care Pack in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung, dass der Service in dem Land verfügbar ist: Europäische Union, Norwegen, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tschechische Republik, Ungarn, Polen, Slowakei, Bulgarien, Slowenien, Kroatien, Rumänien, Marokko, Südafrika, Türkei, Rußland, Estland, Lettland, Litauen.</p> <p>Bitte beachten Sie, dass der Leistungsumfang, die Verfügbarkeit der Service Level, die Reaktionszeiten und Servicefenster von Land zu Land variieren können. Bitte prüfen Sie mit der lokalen HP Geschäftsstelle vor-Ort, wo die Dienstleistung erbracht werden soll, dass diese verfügbar ist.</p>

HP Hardware-Support vor Ort

– Austauschservice am nächsten Arbeitstag

HP Hardware-Support Vor-Ort-Austausch am nächsten Arbeitstag bietet einen zuverlässigen und schnellen Austauschservice, der eine kostengünstige und praktische Alternative zur Reparatur vor Ort darstellt.

Im Rahmen dieser HP Dienstleistung erhalten Sie ein Austauschgerät auf Dauer.

Bei den Austauschgeräten handelt es sich um neue oder generalüberholte Geräte.

Vorteile des Service

- Austausch des Gerätes
(am Arbeitsplatz bei kommerziellen Produkten)
- Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration
(bei kommerziellen Produkten)
- Netzwerkimtegration, falls erforderlich
(bei kommerziellen Produkten)
- Gemeinsame Funktionsüberprüfung mit dem Anwender (bei kommerziellen Produkten)
- Verpackung und Fracht übernimmt HP
- Minimale Ausfallzeiten
- Qualitativ hochwertiger Support von HP

Wichtige Serviceleistungen

- Fehlerferndiagnose und technischer Telefonsupport
- Lieferung des Austauschgerätes am nächsten Arbeitstag innerhalb des vereinbarten Servicefensters

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	<p>Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezieller Service Level, geographischer Beschränkungen, Reaktionszeiten, Servicefenster usw., kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbs oder bei HP in dem Land, in dem die Dienstleistung erbracht werden soll, geprüft werden.</p>
Fehlerferndiagnose und Support	<p>Unter der dedizierten Supportrufnummer von HP erhält der Kunde per Telefon technische Unterstützung bei der Installation, Produktkonfiguration und Einrichtung sowie Problemlösung. HP kann zunächst eine Ferndiagnose durchführen. Das bedeutet, dass mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support oder anderer geeigneter Mittel wenn möglich der Zugang zu dem Equipment des Kunden geschaffen wird. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, wird ein Termin für den Austausch vereinbart.</p>
Austausch am nächsten Arbeitstag	<p>Wenn das technische Problem nicht per Remote-Zugriff gelöst werden kann, stellt HP dem Kunden für das fehlerhafte Produkt eine permanente Austauschereinheit zur Verfügung. Hierbei handelt es sich entweder um ein neues oder ein generalüberholtes Gerät. Als generalüberholtes Produkt wird dasselbe oder ein neueres Modell zur Verfügung gestellt, ohne optische Mängel und in seiner Leistung einer neuen Einheit gleichwertig. Diese Geräte weisen mindestens dieselbe Funktionalität wie das ausgetauschte Produkt auf.</p> <p>Der Austausch des Gerätes erfolgt ohne Berechnung von Frachtkosten am nächsten Arbeitstag innerhalb des vom Kunden vereinbarten Servicefensters. Das ausgetauschte, defekte Produkt geht in das Eigentum von HP über.</p> <p>Bei kommerziellen Produkten (LaserJet, Netzwerkprodukte, Massenspeicher) wird der Austausch des Gerätes am Arbeitsplatz durchgeführt. Der HP Techniker unterstützt den Kunden bei der Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration sowie bei der Netzwerkintegration, falls erforderlich.</p> <p>Bei Verbraucherprodukten (Officejets, Deskjets, Scanjet, Photosmart, Projektoren) wird das Austauschgerät an den Empfang geliefert. Der Kunde ist für die Entfernung/Neuinstallation sämtlicher optionaler Zubehörteile und Verbrauchsmittel sowie für die Installation des neuen Austauschgerätes verantwortlich. Siehe auch „Kundenverpflichtungen“.</p>
Servicefenster	<p>Das Servicefenster definiert die Servicezeiten, in denen die Anrufe des Kunden qualifiziert und Dienstleistungen erbracht werden.</p> <p>Die folgenden Servicefenster sind für Telefonsupport verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard-Geschäftszeiten: Der Service ist von 8:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen. <p>Für die Lieferung eines Austauschgerätes am folgenden Arbeitstag müssen die Anrufe vor 13:00 (für Verbraucherprodukte) bzw. 15:00 Uhr (für kommerzielle Produkte) Ortszeit innerhalb des vertraglich vereinbarten Servicefensters eingehen. Die Lieferung der Austauschereinheit erfolgt innerhalb des Servicefensters.</p>
Leistungserbringung	<p>HP legt nach eigenem Ermessen fest, ob die Dienstleistung mit Hilfe von Ferndiagnose und Support, auf andere Weise oder als Kombination verschiedener Möglichkeiten erbracht wird.</p> <p>Darüber hinaus kann HP dem Kunden Teile bereitstellen, die dieser gemäß schriftlicher Anweisung von HP selbst installieren.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Folgende Punkte sind vom Leistungsumfang des HP Hardware-Support Vor-Ort-Austauschservice ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diagnose oder Instandsetzung vor Ort.• Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen oder Wiederherstellung von Kundendaten auf den fehlerhaften Komponenten.• Neuinstallation von Geräten unter der Teilenummer der HP Basiseinheit.• Fremdkomponenten und -zubehör, OEM-Produkte und -Mechanismen, Verbrauchsmaterialien (Toner, Tintenpatronen etc.) sind vom definierten Leistungsumfang des HP Care Pack Services ausgeschlossen; für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des Herstellers.• Verschleißteile wie z.B. Akkus, Einzugsrollen, Maintenance Kits sind ebenfalls von dem definierten Leistungsumfang des HP Care Pack Services ausgeschlossen. Diese können nach Einzelaufwand ersetzt werden.
Dauer	<p>Die Vertragslaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareproduktes und endet nach Ablauf der durch Ihr HP Care Pack festgelegten Laufzeit.</p> <p>Die Vertragslaufzeit des Post-Warranty HP Care Pack Services beginnt mit dessen Kaufdatum/Registrierungsdatum.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar.</p>
Kundenverpflichtungen	<p>Der Kunde muß das betreffende Hardwareprodukt und sein HP Care Pack registrieren.</p> <p>Der Kunde ist verpflichtet, HP auf Anfrage bei der Ferndiagnose und Lösung des Problems folgendermaßen zu unterstützen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Support per Remote-Zugriff durchzuführen oder um festzustellen, für welchen Service Level der Kunde die Berechtigung besitzt• Ausführung von Selbsttests und/oder anderen Diagnosetools und -programmen• durch andere angemessene Aktivitäten, um HP bei der Qualifizierung und Lösung des Problems zu unterstützen <p>Außerdem ist der Kunde für die Ausführung folgender Tätigkeiten verantwortlich:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bestätigung des Empfangs der Austauschereinheit durch Unterzeichnung des Luftfrachtbriefes oder Lieferscheines bei Lieferung• Bereitstellung der fehlerhaften Produkteinheit zur Abholung durch HP bei oder nach Erhalt der Austauschereinheit• Entfernung sämtlicher optionaler Zubehörteile und Verbrauchsmittel vor Rückgabe des fehlerhaften Produktes, deren Neuinstallation an der Austauschereinheit, einschließlich Plug-ins und externem Zubehör sowie abnehmbarer, länderspezifischer Bedienfelder an bestimmten Druckermodellen• Installation von Austauschteilen, die durch den Kunden selbst installiert werden müssen• Regelmäßige Sicherung seiner Daten sowie eine gesonderte Sicherung der Daten vor Versand der Einheit an HP sowie die Wiederherstellung der Daten auf der Austauschereinheit.

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Der Leistungsumfang umfasst alle wichtigen Hardware-Produkte der Marken HP und Compaq, alle von HP bereitgestellten internen Komponenten sowie das gesamte Standardzubehör und alle Optionen der Marken HP und Compaq, die zusammen mit oder nach dem Hauptprodukt erworben und innerhalb des mit Seriennummern gekennzeichneten Systems installiert wurden.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. HP wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Empfehlung für das am besten geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>Bei Druckern hat die Verwendung von Druckerpatronen oder Verbrauchsmaterialien anderer Hersteller bzw. wieder befüllbaren Druckerpatronen keine Einschränkung der Leistungsumfanges zur Folge. Sollte der Druckerfehler oder eine Beschädigung des Gerätes jedoch auf die Verwendung von Druckerpatronen oder Verbrauchsmaterialien anderer Hersteller bzw. wieder befüllbare Druckerpatronen zurückzuführen sein, wird HP für die Instandsetzung des Druckers und Behebung dieses speziellen Fehlers zusätzliche Servicekosten wie Arbeitszeit und Material zu den gültigen HP Konditionen in Rechnung stellen.</p> <p>Fremdkomponenten und -zubehör, OEM-Produkte und -Mechanismen, Verbrauchsmaterialien (Toner, Tintenpatronen, etc.) sind vom definierten Leistungsumfang des HP Care Pack Services ausgeschlossen; für diese gelten die allgemeinen Garantiefestimmungen des Herstellers.</p> <p>Verschleißteile wie z. B. Akkus, Einzugsrollen, Maintenance Kits sind ebenfalls von dem definierten Leistungsumfang des HP Care Pack Services ausgeschlossen. Diese können nach Einzelaufwand ersetzt werden.</p> <p>Für ausgewählte Produkte kann der Kunde sich für einen „Nur CPU-Service“ entscheiden. In diesem Fall sind die Dienstleistungen auf das Produkt CPU beschränkt und gelten nicht für Monitor, Dockingstation oder weiteres Zubehör. Für dieses Zubehör gilt nur die zutreffende Standard Produktgarantie.</p>

HP Hardware-Support Zentrale Reparatur – Pick-up & Return

HP Hardware-Support Zentrale Reparatur Pick-up & Return bietet einen qualitativ hochwertigen Haus-zu-Haus-Service.

Dieser kostengünstige Service beinhaltet telefonischen Support, Abholung, Reparatur oder Austausch des fehlerhaften Gerätes in dem zuständigen HP Reparatur-Zentrum sowie die Rücksendung des betriebsbereiten Gerätes.

Der Service umfasst die Abholung, alle Ersatzteile, die Arbeitszeit sowie die Kosten für den Rückversand.

Vorteile des Service

- Kosteneffiziente, zuverlässige Supportlösung für Produkte, die in weniger zeitkritischen Geschäfts- oder Privatumgebungen zum Einsatz kommen
- Bequemer Abholservice und Rückversand
- Qualitativ hochwertiger Support von HP

Wichtige Serviceleistungen

- Fehlerferndiagnose und technischer Telefonsupport
- Dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit und Ersatzteile inklusive
- Gesamtdauer der Reparatur 5 - 7 Werktage in Abhängigkeit vom Produkttyp und dem Service Level des HP Care Pack Services

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezieller Service Level, geographischer Beschränkungen, Reaktionszeiten, Servicefenster usw., kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbs oder bei HP in dem Land, in dem die Dienstleistung erbracht werden soll, geprüft werden.
Fehlerferndiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer von HP erhält der Kunde per Telefon technische Unterstützung bei der Installation, Produktkonfiguration und Einrichtung sowie Problemlösung. HP kann zunächst eine Diagnose durchführen. Das bedeutet, dass mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support oder anderer geeigneter Mittel wenn möglich der Zugang zu dem Equipment des Kunden geschaffen wird.
Versand an das HP Reparatur-Zentrum	Wenn das technische Problem nicht per Remote-Zugriff gelöst werden kann, holt ein autorisierter HP Kurier das fehlerhafte Produkt am nächstmöglichen Arbeitstag am Standort des Kunden ab und liefert dieses an das zuständige HP Reparatur-Zentrum. Das Gerät wird vom Kunden transport-sicher verpackt und zur Abholung bereit gestellt.
Reparatur, Material und Teile	<p>Das zuständige HP Reparatur-Zentrum bietet technischen Support im Hinblick auf das fehlerhafte Hardwareprodukt und nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. gegebenenfalls des gesamten Gerätes vor, bis das Produkt des Kunden wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Außerdem kann HP verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen am System des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise des Hardwareproduktes, eine Verbesserung der Geräteleistung sowie die Kompatibilität mit Austauschteilen für die von HP bereitgestellte Hardware zu gewährleisten.</p> <p>HP stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandhaltung des in der Servicevereinbarung genannten Hardwareproduktes erforderlich sind, einschließlich Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Produktverbesserungen. Bei Austauschteilen und -einheiten handelt es sich um neue Teile oder solche, die in ihrer Leistung neuen Teilen gleichwertig sind. Ausgetauschte Teile und Einheiten gehen in das Eigentum von HP über.</p>
Rückversand	HP sendet das reparierte oder ausgetauschte Gerät mit einem Logistikpartner an den Standort des Kunden zurück.
Gesamtdauer	Die Gesamtdauer für diesen Service beträgt im Regelfall zwischen drei (3) und sieben (7) Arbeitstagen in Abhängigkeit von dem gekauften Produkttyp. Intermittierende Fehler können zu einer Verlängerung der Reparaturzeit führen. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Abholung am Standort des Kunden bis zur Rücklieferung des reparierten Produktes zum Standort des Kunden gemessen.
Servicefenster	<p>Das Servicefenster definiert die Servicezeiten, in denen die Anrufe des Kunden qualifiziert und Dienstleistungen erbracht werden. Außerhalb dieser Zeiten angenommene und beantwortete Anrufe werden am folgenden Arbeitstag innerhalb des für den Kunden gültigen Servicefensters qualifiziert.</p> <p>Die folgenden Servicefenster sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard-Geschäftszeiten: Der Service ist von 8:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen. Für die Abholung eines Produktes am folgenden Tag müssen die Anrufe vor 13:00 (für Verbraucherprodukte) bzw. 15:00 (für kommerzielle Produkte) Uhr Ortszeit innerhalb des vertraglich vereinbarten Servicefensters eingehen.
Leistungserbringung	<p>HP legt nach eigenem Ermessen fest, ob die Dienstleistung mit Hilfe von Ferndiagnose und Support, Offsite-Service, auf andere Weise oder als Kombination verschiedener Möglichkeiten erbracht wird.</p> <p>Darüber hinaus kann HP dem Kunden Teile bereitstellen, die dieser gemäß schriftlicher Anweisung von HP selbst installiert.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Folgende Punkte sind vom Leistungsumfang des HP Hardware-Support Zentrale Reparatur Pick-up & Return ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diagnose, Setup, Installation oder Instandsetzung vor Ort.• Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen oder Wiederherstellung der Daten des Kunden auf den fehlerhaften Komponenten.• Fremdkomponenten und -zubehör, OEM-Produkte und -Mechanismen, Verbrauchsmaterialien (Toner, Tintenpatronen etc.) sind vom definierten Leistungsumfang des HP Care Pack Services ausgeschlossen; für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des Herstellers.• Verschleißteile wie z. B. Akkus, Einzugsrollen, Maintenance Kits sind ebenfalls von dem definierten Leistungsumfang des HP Care Pack Services ausgeschlossen. Diese können nach Einzelaufwand ersetzt werden.
Dauer	<p>Die Vertragslaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareproduktes und endet nach Ablauf der in dem HP Care Pack des Kunden festgelegten Laufzeit.</p> <p>Die Vertragslaufzeit des Post-Warranty HP Care Pack Services beginnt mit dessen Kaufdatum/Registrierungsdatum.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar.</p>
Kundenverpflichtungen	<p>Der Kunde muß das betreffende Hardwareprodukt und sein HP Care Pack registrieren.</p> <p>Der Kunde ist verpflichtet, HP auf Anfrage bei der Ferndiagnose und Lösung des Problems folgendermaßen zu unterstützen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Support per Remote-Zugriff durchzuführen oder um festzustellen, für welchen Service Level der Kunde die Berechtigung besitzt• Ausführung von Selbsttests und/oder anderen Diagnosetools und -programmen• durch andere angemessene Aktivitäten, um HP bei der Qualifizierung und Lösung des Problems zu helfen <p>Außerdem ist der Kunde für die Ausführung folgender Tätigkeiten verantwortlich:</p> <ul style="list-style-type: none">• Geeignete, transportsichere Verpackung und Bereitstellung des fehlerhaften Produktes für Abholung und Versand zum zuständigen HP Reparatur-Zentrum• Bei entsprechender Anfrage seitens HP ist ein Ausdruck der Ergebnisse vorhergehender Selbsttests des fehlerhaften Produktes beizufügen• Entfernung sämtlicher optionaler Zubehörteile, bevor das Gerät zur Abholung verpackt wird• Neuinstallation und Integration des von HP zurückgesandten, reparierten Gerätes, einschließlich Plug-ins und externem Zubehör• Installation von Austauschteilen, die durch den Kunden selbst installiert werden müssen• Regelmäßige Sicherung der Daten des Kunden sowie eine gesonderte Sicherung der Daten, bevor das fehlerhafte Produkt zum Versand verpackt wird

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Der Leistungsumfang umfasst alle wichtigen Hardware-Produkte der Marken HP und Compaq, alle von HP bereitgestellten internen Komponenten sowie das gesamte Standardzubehör und alle Optionen der Marken HP und Compaq, die zusammen mit oder nach dem Hauptprodukt erworben und innerhalb des mit Seriennummern gekennzeichneten Systems installiert wurden, wie beispielsweise Maus, Tastatur, Dockingstation und Monitor, außer Monitoren, die größer als 22" sind, optionale Papierkassette, Duplexeinheiten.</p> <p>Für ausgewählte Produkte kann sich der Kunde für einen „Nur CPU-Service“ entscheiden. In diesem Fall sind die Dienstleistungen auf das Produkt CPU beschränkt und gelten nicht für Monitor, Dockingstation oder weitere Zubehör. Für dieses Zubehör gilt nur die zutreffende Standard Produktgarantie.</p>

HP Hardware-Support + Accidental Damage Protection (Schutz gegen unbeabsichtigte Beschädigung) – Zentrale Reparatur, Pick-up & Return

HP Hardware-Support Pick-up & Return bietet einen qualitativ hochwertigen Haus-zu-Haus-Service. Dieser kostengünstige Service beinhaltet telefonischen Support, Abholung, Reparatur oder Austausch der fehlerhaften Einheit in dem zuständigen HP Reparatur-Zentrum sowie die Rücksendung der betriebsbereiten Einheit. Er umfasst alle Teile, die Arbeitszeit sowie die Kosten für den Rückversand.

Mit dem zusätzlichen Schutz vor unbeabsichtigter Beschädigung vermeiden Sie unvorhersehbare Reparatur- und Austauschkosten aufgrund von Schäden, die während des normalen Betriebs an Ihrem mobilen Produkt auftreten können.

Vorteile des Service

- Kosteneffiziente, zuverlässige Supportlösung für Produkte, die in weniger kritischen Geschäfts- oder Privatumgebungen zum Einsatz kommen, plus zusätzlicher Schutz gegen unbeabsichtigte Beschädigungen
- Erweiterter Leistungsumfang auch für unbeabsichtigte Schäden an Ihrem mobilen Produkt, die ansonsten von der Herstellergarantie und dem HP Care Pack Servicepaket ausgeschlossen sind
- Bequemer Abholservice und Rückversand
- Geringere Ausfallzeiten und höhere Produktivität
- Qualitativ hochwertiger Support von HP

Wichtige Serviceleistungen

- Fehlerferndiagnose und technischer Telefonsupport
- Abholung und Lieferung der fehlerhaften Einheit an das zuständige HP Reparatur-Zentrum
- Materialien und Teile inklusive
- Rückversand der betriebsbereiten Einheit an Ihren Standort
- Standard Servicezeiten
- Schutz gegen unbeabsichtigte Beschädigung

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezieller Service Level, geographischer Beschränkungen, Reaktionszeiten, Servicefenster usw., kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbs oder bei HP in dem Land, in dem die Dienstleistung erbracht werden soll, geprüft werden.
Fehlerferndiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer von HP erhält der Kunde per Telefon technische Unterstützung bei der Installation, Produktkonfiguration und Einrichtung sowie Problemlösung. HP kann zunächst eine Diagnose durchführen. Das bedeutet, dass mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support oder anderer geeigneter Mittel wenn möglich der Zugang zu dem Equipment des Kunden geschaffen wird. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Offsite- oder Remote-Unterstützung.
Versand an das HP Reparatur-Zentrum	Wenn das technische Problem nicht per Remote-Zugriff gelöst werden kann, holt ein autorisierter HP Kurier das fehlerhafte Produkt an dem auf das Servicefenster des Kunden folgenden Arbeitstag am Standort des Kunden ab und liefert dieses an das zuständige HP Reparatur-Zentrum. Für die geeignete Verpackung und Vorbereitung des Produktes zur Abholung ist der Kunde verantwortlich.
Reparatur, Material und Teile	<p>Das zuständige HP Reparatur-Zentrum bietet technischen Support im Hinblick auf das fehlerhafte Hardwareprodukt und nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. gegebenenfalls der gesamten Einheit vor, bis das Produkt des Kunden wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Außerdem kann HP verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen am System des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise des Hardwareproduktes, eine Verbesserung der Geräteleistung sowie die Kompatibilität mit Austauschteilen für die von HP bereitgestellte Hardware zu gewährleisten.</p> <p>HP stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandhaltung des in der Servicevereinbarung genannten Hardwareproduktes erforderlich sind, einschließlich Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Produktverbesserungen. Bei Austauschteilen und Einheiten handelt es sich um neue Teile oder solche, die in ihrer Leistung neuen Teilen gleichwertig sind. Ausgetauschte Teile und Einheiten gehen in das Eigentum von HP über.</p>
Rückversand	HP sendet das reparierte oder ausgetauschte Gerät mit einem Logistikpartner an den Standort des Kunden zurück.
Gesamtdauer	Bei Standardreparaturen nimmt dieser Service eine Gesamtdauer von fünf (5) bis sechs (6) HP Arbeitstagen in Anspruch. Wiederholt auftretende Fehler können zusätzliche Reparaturzeit erfordern. Bei der Reparatur einer unbeabsichtigten Beschädigung wird diese je nach Art und Ausmaß der Beschädigung so schnell wie möglich ausgeführt. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Abholung am Standort des Kunden bis zur Rückgabe des reparierten Produktes an den Standort des Kunden gemessen.
Servicefenster	<p>Das Servicefenster definiert die Servicezeiten, in denen die Anrufe des Kunden qualifiziert und Dienstleistungen erbracht werden. Außerhalb dieser Zeiten angenommene und beantwortete Anrufe werden am folgenden Arbeitstag innerhalb des für den Kunden gültigen Servicefensters qualifiziert.</p> <p>Die folgenden Servicefenster sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard-Geschäftszeiten: Der Service ist von 8:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen. <p>Für die Abholung eines Produktes am folgenden Tag müssen die Anrufe vor 15:00 Uhr Ortszeit innerhalb des vertraglich vereinbarten Servicefensters eingehen.</p>
Schutz gegen unbeabsichtigte Beschädigung	Hierbei handelt es sich um einen erweiterten Leistungsumfang, die auch Reparaturen aufgrund von unbeabsichtigten Beschädigungen an dem in der Servicevereinbarung des Kunden genannten Hardwareprodukt beinhaltet. Unter unbeabsichtigter Beschädigung versteht man alle mechanischen oder elektrischen Schäden am Produkt aufgrund plötzlicher Beanspruchung, Schlägen, Überlast bzw. aufgrund eines unvorhersehbaren Ereignisses oder einer Reihe von Ereignissen, die während der Laufzeit des HP Care Pack auftreten und nicht auf mangelnde Sorgfalt oder fehlende Vorsichtsmaßnahmen zurückzuführen sind. Beispiele für unbeabsichtigte Beschädigungen sind: ausgelaufene Flüssigkeiten, mechanische Einwirkungen (Herunterfallen, Zusammenstoß), Stromstöße, beschädigte oder gebrochene LCD-Bildschirme.
Leistungserbringung	<p>HP legt nach eigenem Ermessen fest, ob die Dienstleistung mit Hilfe von Ferndiagnose und Support, Offsite-Service, auf andere Weise oder als Kombination verschiedener Möglichkeiten erbracht wird.</p> <p>Darüber hinaus kann HP dem Kunden Teile bereitstellen, die dieser gemäß schriftlicher Anweisung von HP selbst installiert.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Bei Reparaturen aufgrund unbeabsichtigter Beschädigung können alle Hauptkomponenten des Geräts nur einmal pro Jahr ausgetauscht werden. Dazu gehören Bildschirme (LCD), DVD/CD ROM-Laufwerke, Festplatten, Hauptplatine, Prozessor und Speicher. Diebstahl, Brände, vorsätzliche Beschädigung sowie normaler Verschleiß sind von diesem Service ausgeschlossen.</p> <p>Folgende Punkte sind vom Leistungsumfang des HP Hardware Support Offsite Pick-up & Return ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diagnose vor Ort, Setup, Installation oder Instandsetzung• Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen oder Wiederherstellung von Kundendaten auf den fehlerhaften Komponenten
Dauer	<p>Die Servicelaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareproduktes und endet nach Ablauf der durch das HP Care Pack des Kunden festgelegten Laufzeit.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Kundenverpflichtungen	<p>Der Kunde muß das betreffende Hardwareprodukt und sein HP Care Pack registrieren.</p> <p>Der Kunde ist verpflichtet, HP auf Anfrage bei der Ferndiagnose und Lösung des Problems folgendermaßen zu unterstützen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Support per Remote-Zugriff durchzuführen oder um festzustellen, für welchen Service Level der Kunde die Berechtigung besitzt• Ausführung von Selbsttests und/oder anderen Diagnosetools und -programmen sowie durch andere angemessene Aktivitäten, um HP bei der Lokalisierung und Lösung des Problems zu helfen <p>Außerdem ist der Kunde für die Ausführung folgender Tätigkeiten verantwortlich:</p> <ul style="list-style-type: none">• Geeignete Verpackung und Vorbereitung der fehlerhaften Produkteinheit für Abholung und Versand zum zuständigen HP Reparatur-Zentrum• Bei entsprechender Anfrage seitens HP ist ein Ausdruck der Ergebnisse vorhergehender Selbsttests der fehlerhaften Produkteinheit beizufügen• Entfernung sämtlicher optionaler Zubehörteile, bevor die Einheit zur Abholung verpackt wird, sowie Neuinstallation an der von HP zurückgesandten, reparierten Einheit, einschließlich Plug-ins und externem Zubehör• Installation von Austauschteilen, die durch den Kunden selbst installiert werden müssen• Regelmäßige Sicherung der Daten des Kunden sowie eine gesonderte Sicherung der Daten, bevor das fehlerhafte Produkt zum Versand verpackt wird.
Leistungsumfang	<p>Der Leistungsumfang umfasst alle wichtigen Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq, alle von HP bereitgestellten internen Komponenten sowie das gesamte Standardzubehör und alle Optionen der Marken HP und Compaq, die zusammen mit oder nach dem Hauptprodukt erworben und innerhalb des mit Seriennummern gekennzeichneten Systems installiert wurden, wie beispielsweise Maus, Tastatur, Dockingstation und Monitor, außer Monitoren, die größer als 22" sind.</p> <p>Für ausgewählte Produkte kann sich der Kunde für einen „Nur CPU-Service“ entscheiden. In diesem Fall sind die Dienstleistungen auf das Produkt CPU beschränkt und gelten nicht für Monitor, Dockingstation oder weitere Zubehör.</p> <p>Für dieses Zubehör gilt die zutreffende Standardproduktgarantie.</p>
Geographische Abdeckung	<p>Wird das HP Care Pack in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung, dass der Service in dem Land verfügbar ist: Europäische Union, Norwegen, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tschechische Republik, Ungarn, Polen, Slowakei, Bulgarien, Slowenien, Kroatien, Rumänien, Marokko, Südafrika, Türkei, Rußland, Estland, Lettland, Litauen. Bitte beachten Sie, dass der Leistungsumfang, die Verfügbarkeit der Service Level, die Reaktionszeiten und Servicefenster von Land zu Land variieren können. Bitte prüfen Sie mit der lokalen HP Geschäftsstelle vor Ort, wo die Dienstleistung erbracht werden soll, dass diese verfügbar ist.</p>

HP Hardware- und Software-Support – Support Plus

HP Support Plus bietet umfassende Hardware- & Softwareservices, die die Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur erhöhen. HP Techniker unterstützen Ihr IT-Team bei der Lösung von Hard- und Softwareproblemen mit HP Software sowie bei der Auswahl von Produkten anderer Hersteller.

HP stellt Software-Updates für ausgewählte HP Software und ausgewählte Produkte anderer Hersteller zur Verfügung sowie überarbeitete Versionen von HP oder ausgewählten Softwareprodukten anderer Hersteller, Software-Patches und Benutzerhandbücher. Dazu gehört auch die Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren neuer Softwareversionen auf allen Systemen, die in der Original-Softwarelizenz enthalten sind.

Mit diesem Service haben alle Mitglieder Ihres IT-Teams elektronischen Zugang zu umfangreichen, grundlegenden Produkt- und Supportinformationen.

Vorteile des Service

- Reduzierung der Systemausfallzeiten
- Höhere Rentabilität Ihrer IT-Investitionen
- Support für HP Produkte sowie für ausgewählte Hardware & Software verschiedener anderer Anbieter
- Updates für HP Software und ausgewählte Software anderer Hersteller zu vorhersehbaren Kosten
- Geringerer Kostenaufwand beim Kauf individueller Software-Updates, da bezüglich der Grundgebühr erhebliche Einsparungen möglich sind
- Schnelle Fehlerbehebung durch geschultes technisches Personal
- Benachrichtigung der Systemmanager über neue Softwareversionen
- Gewährleistung der Lizenzkonformität zur Nutzung der neuesten Versionen von HP Software oder ausgewählten Softwareprodukten anderer Hersteller

Wichtige Serviceleistungen

- Hardware Support vor Ort
- Arbeitszeit und Ersatzteile inklusive
- Elektronischer Softwaresupport
- Eskalationsmanagement
- Flexibles Servicefenster durch ein vielfältiges Portfolio
- Updates für das Softwareprodukt und die Dokumentation
- Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates
- Diagnose & Support per Remote-Zugriff

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezieller Service Level, geographischer Beschränkungen, Reaktionszeiten, Servicefenster usw., kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbs oder bei HP in dem Land, in dem die Dienstleistung erbracht werden soll, geprüft werden.
Fehlerferndiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer von HP erhält der Kunde telefonische Unterstützung bei der Qualifizierung von Hardwareproblemen. HP wird zunächst eine Ferndiagnose durchführen. Das bedeutet, dass mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support oder anderer geeigneter Mittel wenn möglich der Zugang zu dem Equipment des Kunden geschaffen wird. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung vor Ort.
Hardware Support vor Ort	Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, erhält der Kunde für das in der Servicevereinbarung genannte Hardwareprodukt technischen Support vor Ort durch HP oder einen autorisierten HP Partner. Dieser nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt des Kunden wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Hardware Support vor Ort für vollredundante Speichertechnologien erfolgt nur, wenn HP das Problem als unternehmenskritisch einschätzt. Außerdem kann HP verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen am System des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise des Hardwareproduktes, eine Verbesserung der Geräteleistung sowie die Kompatibilität mit Austauschteilen für die von HP bereitgestellte Hardware zu gewährleisten. HP ist weiterhin berechtigt, sämtliche Firmware-Updates zu installieren, die für den einwandfreien Betrieb der Geräte des Kunden erforderlich sind und nicht durch den Kunden selbst installiert werden können.
Materialien	HP stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandhaltung der Hardware des Kunden erforderlich sind, einschließlich Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Produktverbesserungen. Bei Austauschteilen und -einheiten handelt es sich um neue Teile oder solche, die in ihrer Leistung neuen Teilen gleichwertig sind. Ausgetauschte Teile und Einheiten gehen in das Eigentum von HP über.
Reaktionszeit vor Ort	Die Reaktionszeit definiert die Zeit zwischen der Annahme und Qualifizierung der Serviceanfrage des Kunden bei HP und dem Eintreffen von HP oder des HP Partners beim Kunden vor Ort, sofern diese Zeitspanne innerhalb des definierten Servicefensters liegt. • Reaktion innerhalb von 4 Stunden: Nachdem der Anruf des Kunden qualifiziert wurde, nimmt HP oder ein autorisierter HP Partner beim Kunden vor Ort die Instandsetzung des Hardwareproduktes innerhalb von 4 Stunden vor, sofern diese Zeit innerhalb des vom Kunden vertraglich vereinbarten Servicefensters liegt.
Ausführung der Tätigkeiten bis zum Abschluss	Nach Ankunft des HP autorisierten Technikers beim Kunden vor Ort führt dieser die notwendigen Servicetätigkeiten aus, bis das Produkt des Kunden wieder einsatzbereit ist bzw. bis ein angemessener Fortschritt bei der Problemlösung erzielt wurde. Die Arbeit kann zeitweilig eingestellt werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen erforderlich sind, wird aber sofort wieder aufgenommen, sobald diese verfügbar sind.
Softwaresupport	Nach der Qualifizierung eines Softwareproblems wird ein Techniker des Response Center den Anruf des Kunden innerhalb von 2 Stunden beantworten. HP bietet Support im Hinblick auf Korrekturmaßnahmen, um lokalisierbare und durch den Kunden reproduzierbare Probleme mit dem Softwareprodukt zu lösen. HP hilft dem Kunden darüber hinaus bei der Lokalisierung von Problemen, die nur schwer zu reproduzieren sind. Der Kunde erhält Unterstützung bei der Fehlersuche und Lösung von Problemen im Hinblick auf die Konfigurationsparameter. Außerdem bietet HP dem Kunden Tipps und Hinweise zur Nutzung aller Funktionen von Anwendungen, Betriebssystemen und Dienstprogrammen.
Servicefenster	Das Servicefenster definiert den Zeitraum, innerhalb dessen der Service vor Ort oder per Remote-Zugriff erbracht wird. Außerhalb dieser Zeiten angenommene Anrufe werden am folgenden Arbeitstag innerhalb des für den Kunden gültigen Servicefensters qualifiziert. Die folgenden Servicefenster sind für ausgewählte Produkte verfügbar: • 13x5 – Erweiterte Geschäftszeiten, Standard Arbeitstage: Der Service ist von 8:00 bis 21:00 Uhr verfügbar, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen. • 24x7: Der HP Service steht an allen Tagen der Woche rund um die Uhr zur Verfügung, einschließlich aller gesetzlichen Feiertage.
Eskalationsmanagement	Zur Lösung von außergewöhnlich komplexen Hardware- & Softwareproblemen hat HP formelle Eskalationsabläufe erstellt. Das lokale HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechende Spezialisten von HP oder ausgewählten anderen Herstellern für Hard- & Software von verschiedenen anderen Anbietern zur Lösung des Problems hinzu.
Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates	Der Kunde erhält die Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates für alle Systeme, die in der Original-Softwarelizenz enthalten sind. Der Kunde ist berechtigt, Updates von HP Software auf jedem System zu nutzen und zu kopieren, für das dieser Service gilt (siehe die Ausführungen in den Geschäftsbedingungen der entsprechenden Softwarelizenz und dieses HP Care Pack Servicevertrags).
Updates für das Softwareprodukt und die Dokumentation	Wenn HP für bestimmte, ausgewählte HP Software Updates freigibt, werden dem Systemmanager des Kunden die jeweils neueste Version der Software und der Benutzerhandbücher zur Verfügung gestellt. Für ausgewählte Software anderer Hersteller wird HP die Updates dieser Software anbieten, sofern diese im Service inbegriffen sind und von dem anderen Hersteller zur Verfügung gestellt werden. HP wird den Kunden darüber informieren, wie er die in diesem Service enthaltenen Updates anderer Hersteller erhält – entweder direkt von HP oder über den direkten Versand der Updates durch den anderen Hersteller. Bei bestimmten Produkten kann der Kunde zwischen verschiedenen Medientypen wählen. Bei einigen Softwareprodukten von HP oder anderen Herstellern muss der Kunde die Updates bzw. Patches selbständig von einer ihm durch HP vorher bekanntgegebenen Webseite herunterladen. Wenn zur Installation oder zum Betrieb der neuesten Softwareversion ein Zugangscode oder Lizenzschlüssel erforderlich ist, wird dem Kunden dieser im Rahmen des Services zur Verfügung gestellt, oder er erhält entsprechende Instruktionen, wie er diesen Zugangscode oder den Lizenzschlüssel erhalten kann.

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Elektronische Supportinformationen	<p>HP bietet dem Kunden einen Zugang zum IT Resource Center (ITRC), einer elektronischen Einrichtung mit einer Datenbank, in der bekannte Fehlersymptome und Lösungen, Produktbeschreibungen, Spezifikationen sowie technische Literatur gespeichert sind.</p> <p>HP kann darüber hinaus bestimmte Software-Patches für HP Software zur Verfügung stellen, auf die der Kunde über ITRC zugreifen kann. HP bietet ferner alle Software-Patches für ausgewählte Software anderer Hersteller sowie entsprechende Instruktionen, wie der Kunde die Patches direkt vom Originalhersteller beziehen kann, sofern diese Patches von den Originalherstellern zur Verfügung gestellt werden.</p>
Reisezonen	<p>Alle genannten Reaktionszeiten gelten nur dann, wenn der Standort des Kunden maximal 100 km von einer HP Hauptserviceniederlassung entfernt ist und sich weder auf einer Insel, in Blockabfertigungsstationen oder in anderen abgelegenen Orten befindet. Im Kanton Tessin verdoppelt sich die Reaktionszeit.</p> <p>Für Dienstleistungen, die außerhalb dieses 100-km-Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden. Dieser so genannte Servicerradius kann in einigen Ländern variieren. Der Preis für diesen Service umfasst alle Reisekosten in der Bundesrepublik Deutschland.</p>
Leistungserbringung	<p>HP legt nach eigenem Ermessen fest, ob die Dienstleistung mit Hilfe von Ferndiagnose und Support, Service vor Ort, auf andere Weise oder als Kombination verschiedener Möglichkeiten erbracht wird.</p> <p>Darüber hinaus kann HP dem Kunden Teile oder Einheiten bereitstellen, die dieser gemäß schriftlicher Anweisung von HP selbst installiert.</p>
Kundenverpflichtungen	<p>Der Kunde muß das betreffende Hardware- und Softwareprodukt sowie sein HP Care Pack registrieren.</p> <p>Der Kunde ist verpflichtet, alle Original-Softwarelizenzen, Lizenzverträge für Upgrades sowie die Lizenzschlüssel aufzubewahren und diese HP auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Der Kunde ist ferner verpflichtet, alle Softwareprodukte gemäß den zutreffenden Geschäftsbedingungen der Softwarelizenz zu nutzen, einschließlich der Geschäftsbedingungen im Zusammenhang mit dazugehörigen Software-Updates, die im Rahmen dieses Services bereitgestellt werden.</p> <p>Wenn der Kunde schriftlich oder per E-Mail informiert wird, dass eine neue Softwareversion verfügbar ist, muß er auf diese Benachrichtigung reagieren und angeben, ob ihm das neue Software-Update zugeschickt werden soll.</p> <p>Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich für die Nutzung der elektronischen HP Einrichtung (ITRC) zu registrieren, um Zugriff auf Softwareproduktinformationen und HP Software-Patches zum Herunterladen zu erhalten.</p> <p>Der Kunde ist verpflichtet, HP auf Anfrage bei der Ferndiagnose und Lösung des Problems folgendermaßen zu unterstützen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Support per Remote-Zugriff durchzuführen und/oder um festzustellen, für welchen Service Level der Kunde die Berechtigung besitzt• Ausführung von Selbsttests und/oder anderen Diagnosetools und -programmen• durch andere angemessene Aktivitäten, um HP bei der Qualifizierung oder der Lösung des Problems zu unterstützen <p>Der Kunde ist für die Installation von Teilen und Austauschseinheiten verantwortlich, die durch ihn selbst ausgetauscht werden.</p>
Servicebeschränkungen	<ul style="list-style-type: none">• Der Vertrieb bestimmter Software-Updates anderer Hersteller, von Lizenzverträgen und/oder Lizenzschlüsseln kann direkt über diese anderen Hersteller erfolgen• Software-Updates sind nicht für alle Softwareprodukte enthalten• Den Software-Update-Service gibt es nur für bestimmte HP Software und Produkte anderer Hersteller• Auf Anfrage stellt Ihnen HP eine Liste der betreffenden Softwareprodukte zusammen <p>HP unterstützt Software anderer Hersteller nur solange, wie der jeweilige Fremdanbieter das Produkt selbst unterstützt.</p> <p>Folgende Punkte sind vom Leistungsumfang des Support Plus ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wiederherstellung des Betriebssystems, anderer Software bzw. anderer Daten• Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen
Dauer	<p>Die Vertragslaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareproduktes und endet zu dem in der HP Care Pack Dokumentation des Kunden festgelegten Zeitpunkt.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar. Die Vertragslaufzeit des Post-Warranty HP Care Pack Services beginnt mit dessen Kaufdatum/Registrierungsdatum.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Der Leistungsumfang umfasst alle wichtigen Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq, alle von HP bereitgestellten internen Komponenten sowie das gesamte Standardzubehör und alle Optionen der Marken HP und Compaq, die zusammen mit oder nach dem Hauptprodukt erworben und innerhalb des mit Seriennummern gekennzeichneten Systems installiert wurden, wie beispielsweise Maus, Tastatur, Dockingstation und Monitor, außer Monitoren, die größer als 22" sind.</p> <p>Bei Server- und Speicherprodukten, die in einem Rack installiert sind, beinhaltet der Leistungsumfang alle HP qualifizierten Rackoptionen innerhalb desselben Racks. Es sei denn, für diese Rackoptionen bestehen eigenständige HP Care Pack Services.</p> <p>Bei HP ProLiant Server Blade muß pro installiertem Blade Server ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden. Die Servicedeckung erstreckt sich nur auf den entsprechenden, registrierten Blade Server. Für das HP BladeSystem Enclosure muss ebenfalls ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden. Die Servicedeckung erstreckt sich hier auf das Blade Enclosure und die Blade Power Enclosure- und Netzwerk Infrastruktur. Auch für den SAN Switch für HP BladeSystem muss ein eigenes HP Care Pack abgeschlossen werden.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. HP wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Empfehlung für das am besten geeignete Austauschteil erstellen. Falls zutreffend, werden Reisekosten separat pro Ereignis berechnet.</p> <p>Für ausgewählte Produkte kann sich der Kunde für einen „Nur CPU-Service“ entscheiden. In diesem Fall sind die Dienstleistungen auf das Produkt CPU beschränkt und gelten nicht für Monitor, Dockingstation oder weitere Zubehör.</p>
Geographische Abdeckung	<p>Wird das HP Care Pack in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung, dass der Service in dem Land verfügbar ist: Europäische Union, Norwegen, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tschechische Republik, Ungarn, Polen, Slowakei, Bulgarien, Slowenien, Kroatien, Rumänien, Marokko, Südafrika, Türkei, Rußland, Estland, Lettland, Litauen. Bitte beachten Sie, dass der Leistungsumfang, die Verfügbarkeit der Service Level, die Reaktionszeiten und Servicefenster von Land zu Land variieren können. Bitte prüfen Sie mit der lokalen HP Geschäftsstelle vor Ort, wo die Dienstleistung erbracht werden soll, dass diese verfügbar ist.</p>

HP Software-Support

HP Software-Support bietet umfassende Softwareservices für HP Software und ausgewählte Softwareprodukte anderer Hersteller.

Mit dem HP Software-Support erhält Ihr IT-Team schnellen und zuverlässigen Zugang zu den HP Response Centers. Die Techniker des HP Response Center arbeiten mit Ihrem IT-Team zusammen und beraten im Hinblick auf Softwareoptionen und Nutzung, Fehlerdiagnose und Lösung, Lokalisierung von Softwaredefekten und den Zugang zu Patches.

HP stellt Software-Updates für ausgewählte HP Software sowie ausgewählte Produkte anderer Hersteller zur Verfügung sowie überarbeitete Versionen von HP oder ausgewählten Softwareprodukten anderer Hersteller, Software-Patches und Benutzerhandbücher. Dazu gehört auch die Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren neuer Softwareversionen auf allen Systemen, die in der Original-Softwarelizenz enthalten sind.

Mit diesem Service haben alle Mitglieder Ihres IT-Teams elektronischen Zugang zu umfangreichen, grundlegenden Produkt- und Supportinformationen.

Vorteile des Service

- Bessere Produktivität der Systemmanager und Operator
- Höhere Systemleistung und geringere Ausfallzeiten aufgrund von Softwaredefekten
- Updates für HP Software und ausgewählte Software anderer Hersteller zu vorhersehbaren Kosten
- Geringerer Kostenaufwand beim Kauf individueller Software-Updates, da bezüglich der Grundgebühr erhebliche Einsparungen möglich sind
- Benachrichtigung der Systemmanager über neue Softwareversionen
- Gewährleistung der Lizenzkonformität zur Nutzung der neuesten Versionen von HP Software oder ausgewählten Softwareprodukten anderer Hersteller
- Schnelle Fehlerbehebung durch geschultes technisches Personal

Wichtige Serviceleistungen

- Updates für das Softwareprodukt und die Dokumentation
- Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates
- Elektronischer Softwaresupport
- Zugang zu technischen Ressourcen
- Problemanalyse und Lösung
- Eskalationsmanagement
- Support in Bezug auf Softwareoptionen und Betrieb
- Isolierung des Problems
- Remote-Zugriff
- Support und beratende Tätigkeit bei der Installation
- Flexibles Servicefenster

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates	Der Kunde erhält die Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates für alle Systeme, die in der Original-Softwarelizenz enthalten sind. Er ist berechtigt, Updates von HP Software auf jedem System zu nutzen und zu kopieren, für das dieser Service gilt (siehe die Ausführungen in den Geschäftsbedingungen der entsprechenden Softwarelizenz und dieses HP Care Pack Servicevertrags).
Updates für das Softwareprodukt und die Dokumentation	Wenn HP für bestimmte, ausgewählte HP Software Updates freigibt, werden dem Systemmanager des Kunden die jeweils neueste Version der Software und der Benutzerhandbücher zur Verfügung gestellt. Für ausgewählte Software anderer Hersteller wird HP die Updates dieser Software anbieten, sofern diese im Service inbegriffen sind und vom anderen Hersteller zur Verfügung gestellt werden. HP wird den Kunden darüber informieren, wie er die in diesem Service enthaltenen Updates anderer Hersteller erhält – entweder direkt von HP oder über den direkten Versand der Updates durch den anderen Hersteller. Bei bestimmten Produkten kann der Kunde zwischen verschiedenen Medientypen wählen. Wenn zur Installation oder zum Betrieb der neuesten Softwareversion ein Zugangscode oder Lizenzschlüssel erforderlich ist, wird ihm dieser im Rahmen des Services zur Verfügung gestellt, oder er erhält entsprechende Instruktionen, wie er diesen Zugangscode oder den Lizenzschlüssel erhalten kann.
Elektronische Supportinformationen	<p>HP bietet dem Kunden einen Zugang zu einer elektronischen Einrichtung mit einer Datenbank, in der bekannte Fehlersymptome und Lösungen, Softwareproduktbeschreibungen, Spezifikationen sowie technische Literatur gespeichert sind.</p> <p>HP kann darüber hinaus bestimmte Software-Patches für HP Software zur Verfügung stellen, auf die der Kunde über diese elektronische Einrichtung zugreifen können. HP bietet ferner Software-Patches für ausgewählte Software anderer Hersteller sowie entsprechende Instruktionen, wie der Kunde die Patches direkt vom Originalhersteller beziehen kann, sofern diese Patches von den Originalherstellern zur Verfügung gestellt werden.</p>
Zugang zu technischen Ressourcen	Kunden können beim technischen Personal von HP über Telefon, elektronische Kommunikationsmittel oder Fax (wenn verfügbar) Unterstützung im Zusammenhang mit der Softwareimplementierung oder bei der Lösung von Betriebsproblemen erhalten.
Problemanalyse und Lösung	HP bietet Support im Hinblick auf Korrekturmaßnahmen, um lokalisierbare und durch den Kunden reproduzierbare Probleme mit dem Softwareprodukt zu lösen. HP hilft ihm darüber hinaus bei der Lokalisierung von Problemen, die nur schwer zu reproduzieren sind. Er erhält Unterstützung bei der Fehlersuche und Lösung von Problemen im Hinblick auf die Konfigurationsparameter.
Eskalationsmanagement	Zur Lösung von komplexen Softwareproblemen hat HP formelle Eskalationsabläufe erstellt. Das lokale HP Management koordiniert die Problemerkennung und zieht entsprechende Spezialisten von HP und ausgewählten anderen Herstellern zur Lösung des Problems hinzu.
Support in Bezug auf Softwareoptionen und Betrieb	HP bietet Informationen zu den neuesten Produktoptionen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Beratung und Unterstützung beim Betrieb der Software.
Isolierung des Problems	Es erfolgt die Isolierung des Problems in Bezug auf das Softwareprodukt. Der Kunde erhält entsprechende Informationen, ob das Problem auf die Hardware zurückzuführen ist. Wenn er einen Vertrag mit HP zum Support der Hardware vor Ort geschlossen haben, wird eine Serviceanfrage in der Abteilung qualifiziert, die für die erste Diagnose verantwortlich ist. Ansonsten wird mit Genehmigung des Kunden eine Serviceanfrage pro Anruf qualifiziert.
Remote-Zugriff	<p>Nach HP's Ermessen und mit Zustimmung des Kunden können ausgewählte Tools für den Remote-Zugriff wie z.B. Telefonsupport zum Einsatz kommen, um die Problemlösung zu vereinfachen. Mit Hilfe derartiger Tools kann HP mit dem Kunden interaktiv zusammenarbeiten und per Remote-Zugriff sein Problem diagnostizieren.</p> <p>Die Auswahl der angebotenen Tools zur einfacheren Bearbeitung von Serviceanfragen obliegt dem Kunden. Diese Regelung bezieht sich ausschließlich auf solche Tools, die von HP bereitgestellt bzw. genehmigt worden sind.</p>
Support und beratende Tätigkeit bei der Installation	<p>Auch bei der Produktinstallation, bei Überlegungen hinsichtlich der korrekten Installationsmethode, der Aktualisierung nicht netzgebundener Anwendungen sowie beim Support für Produkte, die in einer Netzwerkumgebung installiert sind, stehen dem Kunden die HP Mitarbeiter beratend zur Seite.</p> <p>Dies gilt allerdings nicht für das Herunterladen kompletter Softwarepakete oder die Begleitung einer Installation von Anfang bis Ende. Diese Dienstleistungen sind gegen zusätzliche Gebühren verfügbar und können separat bei HP erworben werden.</p>
Servicefenster	<p>Das Servicefenster definiert die Servicezeiten, in denen die Anrufe des Kunden qualifiziert werden können.</p> <ul style="list-style-type: none">• 9x5 – Standard Geschäftszeiten, Standard Arbeitstage: Der Service ist von 8:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen. Dieser Leistungsumfang ist im Softwaresupport M-F enthalten. Außerhalb dieser Zeiten angenommene und beantwortete Anrufe werden am folgenden Arbeitstag innerhalb des für den Kunden gültigen Servicefensters qualifiziert.• 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag verfügbar, montags bis sonntags, einschließlich gesetzlicher Feiertage. Dieser Leistungsumfang ist im Softwaresupport 7x24 enthalten.
Kundenverpflichtungen	<p>Der Kunde muß das betreffende Hardwareprodukt und sein HP Care Pack registrieren.</p> <p>Der Kunde ist verpflichtet, alle Original-Softwarelizenzen, Lizenzverträge für Upgrades sowie die Lizenzschlüssel aufzubewahren und diese HP auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Der Kunde ist ferner verpflichtet, alle Softwareprodukte gemäß den zutreffenden Geschäftsbedingungen der Softwarelizenz zu nutzen, einschließlich der Geschäftsbedingungen im Zusammenhang mit dazugehörigen Software-Updates, die im Rahmen dieses Services bereitgestellt werden.</p> <p>Wenn der Kunde schriftlich oder per E-Mail informiert wird, dass eine neue Softwareversion verfügbar ist, muß er auf diese Benachrichtigung reagieren und angeben, ob ihm das neue Software-Update zugeschickt werden soll.</p> <p>Der Kunde ist verantwortlich, sich für die Nutzung der elektronischen HP Einrichtung registrieren zu lassen, um Zugriff auf Softwareproduktinformationen und HP Software-Patches zum Herunterladen zu erhalten.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Servicebeschränkungen	<ul style="list-style-type: none">• Der Vertrieb bestimmter Software-Updates anderer Hersteller, von Lizenzverträgen und/oder Lizenzschlüsseln kann gegebenenfalls direkt über diesen anderen Hersteller erfolgen• HP unterstützt Software anderer Hersteller nur solange, wie der jeweilige Fremdanbieter das Produkt selbst unterstützt• Software-Updates sind nicht für alle Softwareprodukte enthalten, Software-Update-Service gibt es nur für bestimmte HP Software und Produkte anderer Hersteller• Auf Anfrage stellt HP dem Kunden eine Liste der betreffenden Softwareprodukte zusammen• Wenn der Kunde an ein und demselben Standort mit verschiedenen Systemen arbeitet, kann HP die Anzahl der Software-Updates, die im Rahmen des Software-Update-Service zur Verfügung gestellt werden, beschränken
Dauer	<p>Die Servicelaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden HP Care Pack Services und endet zu dem in der HP Care Pack Dokumentation des Kunden festgelegten Zeitpunkt.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar.</p>
Geographische Abdeckung	<p>Wird das HP Care Pack in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung, dass der Service in dem Land verfügbar ist: Europäische Union, Norwegen, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tschechische Republik, Ungarn, Polen, Slowakei, Bulgarien, Slowenien, Kroatien, Rumänien, Marokko, Südafrika, Türkei, Rußland, Estland, Lettland, Litauen. Bitte beachten Sie, dass der Leistungsumfang, die Verfügbarkeit der Service Level, die Reaktionszeiten und Servicefenster von Land zu Land variieren können. Bitte prüfen Sie mit der lokalen HP Geschäftsstelle vor Ort, wo die Dienstleistung erbracht werden soll, dass diese verfügbar ist.</p>

HP Software-Update Service

Um einen dauerhaften Erfolg mit Computersystemen gewährleisten zu können, sind aktuelle Informationen über Ihr System und Ihre Software erforderlich. Wenn HP neue Softwareversionen oder Updates freigibt, werden Ihrem Systemmanager die jeweils neueste Version sowie die entsprechenden Handbücher zur Verfügung gestellt. Dies gilt auch für ausgewählte Softwareprodukte anderer Hersteller, die von HP unterstützt werden, sofern solche Updates und Handbücher von den Originalherstellern erhältlich sind und der Kunde den HP Service für Software-Updates für diese Softwareprodukte erwirbt. Der HP Service für Software-Updates beinhaltet die Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates für alle Systeme, auf die sich die Originallizenz von HP oder anderen Herstellern bezieht.

Bei vielen HP Softwareprodukten wird der Kunde informiert, wenn ein neues Update erhältlich ist. Für den Versand des Updates muss der Kunde auf diese Benachrichtigung hin antworten. Bei einigen Softwareprodukten von HP oder anderen Herstellern muss der Kunde die Updates bzw. Patches selbstständig von einer ihm durch HP vorher bekanntgegebenen Webseite herunterladen.

Bei bestimmten Produkten kann der Kunde zwischen verschiedenen Medientypen wählen. So bietet die DVD-Technologie beispielsweise eine effiziente und kostengünstige Alternative zur CD-ROM und anderen, herkömmlichen Medien. Softwarehandbücher können in elektronischer Form erhältlich sein.

Mit diesem Service haben alle Mitglieder Ihres IT-Teams elektronischen Zugang zu umfangreichen, grundlegenden Produkt- und Supportinformationen.

Vorteile des Service

- Bessere Produktivität der Systemmanager und Bediener
- Höhere Systemleistung und geringere Ausfallzeiten aufgrund von Softwaredefekten
- Updates für HP Software und ausgewählte Software anderer Hersteller zu kalkulierbaren Kosten
- Geringerer Kostenaufwand beim Kauf individueller Software-Updates, da bezüglich der Grundgebühr erhebliche Einsparungen möglich sind
- Benachrichtigung der Systemmanager über neue Softwareversionen
- Gewährleistung der Lizenzkonformität zur Nutzung der neuesten Versionen von HP Software oder ausgewählten Softwareprodukten anderer Hersteller

Wichtige Serviceleistungen

- Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates
- Updates für das Softwareprodukt und die Dokumentation
- Elektronische Softwareinformationen

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates	Der Kunde erhält die Lizenz zur Nutzung und zum Kopieren von Software-Updates für alle Systeme, die in der Original-Softwarelizenz enthalten sind. Er ist berechtigt, Updates von HP Software auf jedem System zu nutzen und zu kopieren, für das dieser Service gilt (siehe HP Geschäftsbedingungen für Verkauf und Service (Exhibit E1 6), für HP Support Services (Exhibit SS5) oder HP Care Pack Servicevertrag), wenn der Kunde die HP Software bei einem autorisierten HP Vertragshändler erworben hat.
Updates für das Softwareprodukt und die Dokumentation	Wenn HP Updates für die HP Software und von HP unterstützte Software freigibt, werden dem Systemmanager des Kunden die jeweils neueste Version der Software und der Benutzerhandbücher zur Verfügung gestellt. Bei bestimmten Produkten kann der Kunde zwischen verschiedenen Medientypen wählen. Wenn zur Installation oder zum Betrieb der neuesten Softwareversion ein Zugangscode oder Lizenzschlüssel erforderlich ist, wird dem Kunden dieser im Rahmen des Services zur Verfügung gestellt, oder er erhält entsprechende Instruktionen, wie er diesen Zugangscode oder den Lizenzschlüssel erhalten kann.
Elektronische Softwareinformationen	<p>HP bietet einen Zugang zu einer elektronischen Einrichtung mit einer Datenbank, in der bekannte Fehlersymptome und Lösungen, Softwareproduktbeschreibungen, Spezifikationen sowie technische Literatur gespeichert sind.</p> <p>HP kann darüber hinaus bestimmte Software-Patches für HP Software zur Verfügung stellen, auf die der Kunde über diese elektronische Einrichtung zugreifen kann. HP bietet ferner Software-Patches für ausgewählte Software anderer Hersteller sowie entsprechende Instruktionen, wie die Patches direkt vom Originalhersteller bezogen werden können, sofern diese Patches von den Originalherstellern zur Verfügung gestellt werden.</p>
Berechtigung	Der Kunde ist zum Kauf des Software-Updates Service berechtigt, wenn er zu Beginn der Laufzeit des Servicevertrags über eine gültige Lizenz zur Nutzung der neuesten Softwareversion verfügt. Ansonsten kann dem Kunden für diese Serviceleistung eine zusätzliche Gebühr berechnet werden.
Kundenverpflichtungen	<p>Der Kunde ist verpflichtet, alle Original-Softwarelizenzen, Lizenzverträge für Upgrades sowie die Lizenzschlüssel aufzubewahren und diese HP auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Er ist weiterhin verpflichtet, alle Softwareprodukte gemäß den geltenden Lizenzbedingungen von HP entsprechend seinen Voraussetzungen, die in der Softwarelizenz Berücksichtigung finden, zu nutzen bzw. die aktuellen Lizenzbedingungen anderer Hersteller zu beachten, einschließlich aller zusätzlichen Lizenzbestimmungen für Softwareprodukte, die mit den im Rahmen dieses Services bereitgestellten Updates definiert werden.</p> <p>Wenn der Kunde schriftlich oder per E-Mail darüber informiert wird, dass eine neue Softwareversion verfügbar ist, muss er auf diese Benachrichtigung reagieren und angeben, ob ihm das neue Software-Update zugeschickt werden soll.</p> <p>Der Kunde ist verantwortlich, sich für die Nutzung der elektronischen HP Einrichtung registrieren zu lassen, um Zugriff auf Softwareproduktinformationen und HP Software-Patches zum Herunterladen zu erhalten.</p>
Allgemeine Bedingungen/ Sonstiges	Der Vertrieb von bestimmten Software-Updates anderer Hersteller, Lizenzverträgen und/oder Lizenzschlüsseln kann gegebenenfalls nur direkt über diesen anderen Hersteller erfolgen.
Dauer	<p>Die Servicelaufzeit, in der Dienstleistungen zu erbringen sind, beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden HP Care Pack Services und endet zu dem in der HP Care Pack Dokumentation festgelegten Zeitpunkt.</p> <p>Der Service-Level des HP Care Pack ist nur mit Registrierung aktiviert und verfügbar.</p>
Geographische Abdeckung	Wird das HP Care Pack in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung, dass der Service in dem Land verfügbar ist: Europäische Union, Norwegen, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tschechische Republik, Ungarn, Polen, Slowakei, Bulgarien, Slowenien, Kroatien, Rumänien, Marokko, Südafrika, Türkei, Rußland, Estland, Lettland, Litauen. Bitte beachten Sie, dass der Leistungsumfang, die Verfügbarkeit der Service Level, die Reaktionszeiten und Servicefenster von Land zu Land variieren können. Bitte prüfen Sie mit der lokalen HP Geschäftsstelle vor Ort, wo die Dienstleistung erbracht werden soll, dass diese verfügbar ist.

- HP Installation
- HP Installation und Start-Up
- HP Installation und Netzwerk-Integration von HP Druckern, Clients, Servern & Massenspeicher

- Der **HP Installations Service** beschränkt sich auf die Installation Ihres Hardware-Produktes.
- Der **HP Installations & Start-Up Service** gilt für die Installation Ihres neuen HP Geräts und Betriebssystems. Dieser Service stellt die schnelle Inbetriebnahme Ihres neuen Systems sicher und gibt Ihnen die Sicherheit, dass die Einrichtung korrekt erfolgt.
- Der **HP Installations- und Netzwerk-Integration Service** für HP Drucker umfasst die Produkt-Installation sowie den Anschluss in Ihrem bestehenden Netzwerk.

Ihr HP Produkt wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäß HP Qualitätsstandards installiert.

Vorteile des Service

- Überprüfung, ob alle Servicevoraussetzungen vor Beginn der Installation erfüllt sind
- Leistungserbringung vor Ort mit Termin nach Ihrer Wahl
- Installation des Produkts gemäß Produktspezifikationen
- Beantwortung eventueller Fragen durch einen Servicespezialisten
- Kundenspezifische Installation, wie unten angeführt, zur Unterstützung Ihrer speziellen Konfigurationsanforderungen

Wichtige Serviceleistungen

- Serviceplanung
- Ausführung des Service
- Installationsprüftests (IVT=Installation Verification Test), die für diesen Service benötigt werden
- Kundeneinweisung

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Serviceplanung	Nach korrekter Registrierung des HP Care Pack Services setzt der Kunde sich mit seinem lokalen Response Center in Verbindung. Ein HP Service-spezialist oder autorisierter HP Service Partner erarbeitet mit ihm einen Zeitplan für die Installation. Die Servicetätigkeiten werden zu den jeweils üblichen HP Geschäftszeiten durchgeführt, außer an Feiertagen, es sei denn, diesbezüglich gelten spezielle Vereinbarungen mit HP. Für alle Dienstleistungen, die außerhalb der üblichen HP Geschäftszeiten erbracht werden, können zusätzliche Gebühren erhoben werden.
Ausführung des Service:	Zu den Servicetätigkeiten gehören:
<ul style="list-style-type: none"> • HP Drucker 	<p>Physische Installation des Druckers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der Vorbereitungen am Installationsstandort, d.h., ob der Drucker vor Ort ist, ob die LAN-Verabelung erfolgt ist, ob die Drucker-konfiguration festgelegt wurde und ob Wechselstromanschluss, ein NW-Administrator sowie Systemdisketten/-CDs verfügbar sind • Vergleich des Lieferumfangs mit der Versandliste • Auspacken des Geräts • Überprüfung auf eventuelle Beschädigungen oder Transportschaden • Montage und Installation des Produkts gemäss den Produktspezifikationen • Installation des Zubehörs wie beispielsweise optionale Duplex-Einheit, Ein- und Ausgabegeräte, Nachbearbeitungsgeräte, Scanner-Einheit, EIO-Gerät usw. • Installation der Verbrauchsmittel • Drucken einer Testseite • Entfernen der Verpackung vom Installationsstandort (die Transportsicherungen bleiben vor Ort) <p>Netzwerk-Integration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konfiguration des Druckers für den Netzwerkbetrieb: Der Kunde kann wählen zwischen: <ul style="list-style-type: none"> - Automatischer Konfiguration mit Hilfe von BOOTP oder DHCP - Manueller Konfiguration, d.h. Konfiguration der IP-Adresse, Standard-Gateway, Subnet-Maske • Einrichten des TCP/IP-Standardports (keine BiDi-Merkmale, kein Reboot erforderlich) • Installation der Druckertreiber auf ausgewählten Servern • Zuweisung des Drucker-Ports zum Druckertreiber • Konfiguration der Druckertreiber für Druckoptionen • Überprüfung der Druckerkommunikation durch Druck einer Testseite von dem Gerät, auf dem der Drucker gerade installiert wurde (PC/Server) <p>Sendevorgang für E-Mail-Konfiguration (nur Multifunktionsprodukte)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konfiguration des MFP für SMTP-Server • Konfiguration des MFP für LDAP-Server • Überprüfung der Druckerkommunikation durch Senden einer Testseite an eine E-Mail-Adresse
<ul style="list-style-type: none"> • PC-Clients 	<p>Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation eines Single Client: Auspacken des Geräts, Überprüfung auf Beschädigungen, Installation gemäß Produktspezifikationen sowie Installation geeigneter HP Service-Tools • Anschluss von Monitor, Maus und Tastatur • Einrichtung der Dockingstation für Notebooks • Installation eines lokalen Druckers oder Scanners • Installation einer Netzwerkkarte (NIC) • Physische Anbindung des Geräts an das vorhandene LAN oder WAN • Sammlung des Verpackungsmaterials, der Disketten, Dokumentation usw. nach Abschluss der Servicetätigkeiten, um dem Kunden die Entsorgung zu erleichtern <p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation des Betriebssystems von der von HP bereitgestellten CD • Eingabe der vom Kunden angegebenen TCP/IP-Adresse • Überprüfung der Netzwerkanbindung • Test der Client-LAN-Vernetzung • Erstellung eines (1) Benutzerkontos
<ul style="list-style-type: none"> • HP Server & Massenspeicher 	<p>Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation des Servers: Auspacken des Geräts, Überprüfung auf Beschädigungen, Installation gemäß Produktspezifikationen sowie Installation geeigneter HP Service-Tools, Einsetzen des Servers in ein Rack, falls das betreffende Produkt zu einem Rack-System gehört • Installation der Hardwareoptionen: Gleichzeitige Installation zertifizierter HP Hardwareoptionen, die zusammen mit dem System gekauft wurden • Physische Anbindung des Geräts an das vorhandene LAN oder WAN • Zusammentragen des gesamten Verpackungsmaterials und Benachrichtigung des Kunden, dass das Material zur Entsorgung bereit steht <p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für Microsoft Windows: <ul style="list-style-type: none"> - Installation des Betriebssystems und gegebenenfalls geeigneter Netzwerkprotokolle - Erstellung eines Windows Server Accounts mit bis zu zehn Benutzerkonten - Schaffung und Einrichtung eines Windows Server Fileshare auf einer lokalen Festplatte

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Installationsprüffest	HP wird den für diesen Service erforderlichen Installationsprüffest durchführen, z.B. die für das installierte Produkt spezifischen Power On Self Tests (POST), die Funktionalität des Equipments überprüfen sowie sicherstellen, dass die aktuelle Gerätesoft- und -Firmware geladen wird.
Kundeneinweisung	<p>Der HP Servicespezialist weist den Kunden an dem Produkt und/oder der Technologie ein, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informationen zur grundsätzlichen Verwendung des Hardwareprodukts und Identifizierung spezieller Hardwareoptionen• Diese Einweisung ist auf eine Dauer von max. 30 Minuten beschränkt <p>Für Drucker:</p> <p>Der HP Servicespezialist gibt dem Kunden eine Einweisung von max. 30 Minuten zu dem Produkt und/oder der Technologie zu folgenden Themen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wie wird der Drucker ein- und ausgeschaltet• Wie werden die Verbrauchsmittel installiert• Wie werden die Papierkassetten befüllt• Wie kann man einen Papierstau beheben• Wie kann man eine Konfigurationsseite drucken, und was bedeuten diese Angaben• Überblick über die Funktionalität des Druckertreibers• Demonstration der Bedienfeldfunktionen mit Druckerprodukten (Kopieren, Drucken, an E-Mail-Adresse senden)• Kurze Erklärung von Embedded Web Server und Alarmen
Berechtigung	<p>Für die Bereitstellung dieses Service muss der Kunde folgende Voraussetzungen erfüllen.</p> <p>Für Drucker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ein unterstützter HP Drucker steht zur Installation bereit• Falls eine Netzwerk-Integration benötigt wird, ist ein netzwerkfähiger Drucker vorhanden• Alle LAN-Kabel und Netzwerkverbindungen sind installiert, getestet und betriebsbereit• Ein geeigneter Wechselstromanschluss ist vorhanden• die erforderliche TCP/IP-Adresse ist verfügbar• Ein Netzwerkadministrator steht zur Verfügung• Ein für die Installation des Treibers geeigneter PC oder Server ist vorhanden• Am Kundenstandort existiert ein betriebsbereiter SMTP-Server (dies ist eine zwingend notwendige Voraussetzung, wenn digitale Sendefunktionen benötigt werden) <p>Folgende Drucker werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none">- HP LaserJets- HP MFPs (Multifunktionsprodukte)- HP DesignJets (ausgenommen DJ 50ps)- HP Business Inkjets <p>Für PC Clients:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ein neuer, unterstützter HP Client sowie die für das Betriebssystem geeignete Software und notwendige Lizenz sind vorhanden• Auf dem Client, für den dieser Service gilt, ist keine ältere Version des Betriebssystems installiert• Alle Kabel und Netzwerkverbindungen sind installiert, getestet und betriebsbereit <p>Folgende Clients werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none">- HP Desktop PC- HP Workstation- HP Notebook PC- HP Thin Client <p>Für Server & Massenspeicher:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ein neuer HP Server sowie eine unterstützte Version der Betriebssysteme Microsoft, Linux oder Novell mit der dazugehörigen, gültigen Lizenz sind vorhanden• Die erforderliche TCP/IP-Adresse ist verfügbar• Auf dem Server, für den dieser Service gilt, ist keine ältere Version des Betriebssystems installiert• Alle Kabel und Netzwerkverbindungen sind installiert, getestet und betriebsbereit
Kundenverpflichtungen	<p>Der Kunde ist verpflichtet:</p> <ul style="list-style-type: none">• den HP Care Pack Installationservice, wie im HP Care Pack Servicevertrag beschrieben, zu registrieren• HP bezüglich der zeitlichen Planung der Servicetätigkeiten innerhalb von 90 Tagen ab Kaufdatum zu kontaktieren• Wartungsarbeiten an Hard- oder Software, die durch andere Hersteller erbracht werden, mit HP zu koordinieren (falls zutreffend)• einen zuständigen Mitarbeiter zu ernennen, der autorisiert ist, im Namen des Kunden alle notwendigen Genehmigungen zu erteilen, Informationen bereitzustellen und auf sonstige Weise HP beratend zur Seite zu stehen, um die Durchführung des Service zu vereinfachen• zu gewährleisten, dass alle unter dem Punkt „Berechtigung“ genannten Voraussetzungen für den Service erfüllt sind• zu gewährleisten, dass die gesamte Hard-, Firm- und Software, die der HP Servicespezialist für die Ausführung der Dienstleistung benötigt, zur Verfügung steht und gültige Lizenzen für die Softwareprodukte existieren• HP zu allen Bereichen, in denen eine Dienstleistung zu erbringen ist, uneingeschränkter Zugang zu gewähren• einen geeigneten Arbeitsplatz zur Durchführung der Servicetätigkeiten bereitzustellen, einschließlich des Zugangs zu einer externen Telefonleitung, der Stromversorgung sowie sämtlicher erforderlicher Netzwerkverbindungen, die Verantwortung für alle Datensicherungen sowie deren Wiederherstellung zu übernehmen

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Dienstleistungsmerkmale (Fortsetzung)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Reisezonen	Für Dienstleistungen, die außerhalb eines 100-km-Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden. Dieser so genannte Serviceradius kann in einigen Ländern variieren. Der Preis für diesen Service umfasst alle Reisekosten in der Bundesrepublik Deutschland.
Allgemeine Bedingungen/ Sonstiges	<ul style="list-style-type: none">• HP behält sich das Recht vor, zusätzliche, nicht in diesem Servicepaket enthaltene Tätigkeiten auf der Basis von Zeit- und Materialaufwand zu berechnen. Solche Mehrarbeiten können erforderlich sein, wenn der Kunde die für diesen Service notwendigen Voraussetzungen oder andere Anforderungen nicht geschaffen bzw. erfüllt hat.• HP behält sich das Recht auf Preisänderungen für diesen Service vor, wenn der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen ab Kaufdatum entsprechende Terminabsprachen für den Service getroffen hat.• Die Leistungserbringung seitens HP im Rahmen dieses Service hängt von der umfassenden und termingerechten Kooperation des Kunden mit HP sowie von der Genauigkeit und Vollständigkeit aller vom Kunden bereitgestellten Informationen und Daten ab.• Sollten an Hardwaregeräten Defekte festgestellt werden, werden diese gemäß den HP Garantiebedingungen repariert oder ausgetauscht.
Beschränkungen	<p>Die folgende Liste enthält einige Aktivitäten, die nicht im Leistungsumfang dieses Service enthalten sind:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ausführung von Servicetätigkeiten an Hardware, für die keine HP Garantie oder ein entsprechender Wartungsvertrag existiert• Ausführung von Servicetätigkeiten an Hardware, für die ein Wartungsvertrag mit anderen Herstellern existiert• Planung, Design, Implementierung oder Bewertung des gesamten SAN bzw. der Netzarchitektur des Kunden• Notwendige Tätigkeiten, die nach Ansicht von HP aufgrund von unautorisierten Zugriffen durch nicht HP zugehörige Personen im Zusammenhang mit Installation, Reparatur, Wartung oder Modifizierung der Hard-, Firm- oder Software erforderlich sind• Servicetätigkeiten, die aufgrund externer Ursachen an der von HP gewarteten Hard- oder Software erforderlich sind• Gewährleistung eines umweltgerechten Einsatzes oder Vorbereitung des Standorts• Externe Verkabelung• Integration von Anwendungen oder Produkten anderer Hersteller bzw. Peripheriegeräten, die nicht in dem System enthalten sind• Montage externer Speichergeräte• Montage von Racks oder sonstige Vorbereitungen des Computerraums• Softwareschulungen, Fehlersuche, Reparaturreinstellungen oder kundenspezifische Anpassungen• Alle Servicetätigkeiten, die nicht eindeutig in diesem Dokument definiert sind
Geographische Abdeckung	Wird das HP Care Pack in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung, dass der Service in dem Land verfügbar ist: Europäische Union, Norwegen, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tschechische Republik, Ungarn, Polen, Slowakei, Bulgarien, Slowenien, Kroatien, Rumänien, Marokko, Südafrika, Türkei, Rußland, Estland, Lettland, Litauen. Bitte beachten Sie, dass der Leistungsumfang, die Verfügbarkeit der Service Level, die Reaktionszeiten und Servicefenster von Land zu Land variieren können. Bitte prüfen Sie mit der lokalen HP Geschäftsstelle vor Ort, wo die Dienstleistung erbracht werden soll, dass diese verfügbar ist.

HP Hardware- und Software-Support, HP Hardware Installation

HP Care Pack Service-Beschreibungen

Bestellinformation

HP Care Pack Services erhalten Sie bei Ihrem Fachhändler für HP oder Compaq Hardware. Sie können das HP Care Pack während der Herstellergarantie für Ihr Hardwareprodukt erwerben.

Die im Rahmen der „Post Warranty“ angebotenen HP Care Pack Services können Sie nach Ablauf der ursprünglichen Herstellergarantie oder im Anschluss an ein zuvor erworbenes HP Care Pack wiederholt erwerben (bis maximal 5 Jahre Support), so lange HP das betreffende Hardwareprodukt unterstützt und so lange sich dies in einem einwandfrei funktionsfähigen Zustand befindet.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über den HP Care Pack Service oder andere HP Services erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner, im Internet unter:

<http://www.hp.com/support>

oder per Telefon unter:

Deutschland: HP Care Pack Infoline: Tel: 0 18 05 / 32 62 99 (0,12 EUR/Min.)

Österreich: HP Info Center: Tel: 0800 242 242 (kostenlos)

Schweiz: HP Infoline: Tel: 0848 88 44 66 (Ortstarif)

© 2004 Hewlett-Packard Company, LP. 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. Linux ist eine in den USA eingetragene Marke von Linus Torvalds. Microsoft und Windows sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Corporation. Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service.

Solidpro Informationssysteme GmbH

Benzstr. 15

89129 Langenau

info@solidpro.de

Fon 07345-9617-0

Weitere Informationen finden Sie unter www.hp.com

5982-6987DEDE – Juli 2004

