

HP Support Plus

HP Care Pack Services



HP Support Plus umfasst umfangreiche Hardware- und Software-Services, mit denen Sie die Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur steigern können. HP Techniker arbeiten gemeinsam mit Ihrem IT-Team an der Behebung von Hardware- und Softwareproblemen, die bei HP Produkten oder ausgewählten Produkten von Drittherstellern auftreten.

Wenn HP neue Updates für Software und Referenzhandbücher veröffentlicht, werden diese Ihrem Systemmanager oder Ansprechpartner verfügbar gemacht. Updates für ausgewählte, von HP unterstützte Drittanbieterprodukte sind enthalten, sobald diese vom betreffenden Softwarehersteller verfügbar sind. Der Update-Service umfasst eine Lizenz für das Verwenden und Kopieren der Software-Updates für alle Systeme, auf die sich die ursprüngliche Softwarelizenz von HP oder dem betreffenden Originalhersteller bezieht.

Zusätzlich beinhaltet dieser Service den elektronischen Zugriff auf zugehörige Produkt- und Support-Informationen, sodass Ihre IT-Mitarbeiter alle wichtigen auf dem Markt erhältlichen Informationen einsehen können. Bei Produkten von Drittanbietern richtet sich der Zugriff nach der Verfügbarkeit der Informationen beim jeweiligen Hersteller.

Vorteile des Service

- Verbesserte Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur
- Unterstützung nicht nur für HP Produkte, sondern auch für ausgewählte Hardware und Software anderer Hersteller
- Kosteneinsparung im Vergleich zum Einzelkauf der betreffenden Update-Lizenzen
- Benachrichtigung der Systemmanager, wenn neue Software-Updates verfügbar sind
- Verbesserte Systemleistung und Reduzierung von Ausfallzeiten infolge von Softwarefehlern

Serviceüberblick

- Hardware-Support vor Ort
- Materialien
- Vollständige Problembeseitigung
- Software-Support
- Eskalationsmanagement
- Servicefenster
- Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware-Support
- Lizenz zum Nutzen und Kopieren von Software-Updates
- Updates von Software und Dokumentation
- Remote-Problemdiagnose und Support
- Zugriff auf elektronische Support-Informationen und Services
- Elektronische Remote-Überwachung und elektronischer Remote-Support, Standardkonfiguration

Leistungsumfang im Detail
Tabelle 1: Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Hardware-Support vor Ort	<p>Bei technischen Hardware-Problemen, die sich nach Auffassung von HP nicht remote beheben lassen, führt ein autorisierter HP Services-Mitarbeiter die technischen Supportleistungen für die abgedeckten Hardwareprodukte vor Ort aus, um den ordnungsgemässen Betrieb der Hardware wiederherzustellen. Bei bestimmten Druckern, PCs, ProLiant Servern, Servern mit Intel® Pentium®- und Xeon®-Prozessor sowie Netzwerk- und Speicherprodukten kann HP nach eigenem Ermessen festlegen, dass ein Gerät nicht repariert, sondern ersetzt wird. Ersatzgeräte sind neu oder im Hinblick auf die Leistung neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>HP kann darüber hinaus verfügbare technische Verbesserungen installieren, um den Kunden zu unterstützen, den ordnungsgemässen Betrieb der Hardwareprodukte und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Hardware-Ersatzteilen sicherzustellen. HP kann nach eigenem Ermessen die Installation von Firmware-Updates festlegen, die nach Auffassung von HP erforderlich sind, um die Betriebsbereitschaft des abgedeckten Produktes wiederherzustellen oder die Supportfähigkeit zu gewährleisten.</p>
Materialien	<p>HP stellt die von HP unterstützten Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die für die ordnungsgemässe Funktionsweise des abgedeckten Hardwareprodukts erforderlich sind. Dies umfasst Ersatzteile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder im Hinblick auf die Leistung neuwertig. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. Wenn vorbeugende Wartungsservices erworben werden, stellt HP die Wartungs-Kits bereit.</p>
Vollständige Problembehebung	<p>Nach der Ankunft des autorisierten HP Services-Mitarbeiters am Kundenstandort führt dieser die notwendigen Servicetätigkeiten im Ermessen von HP entweder vor Ort oder per Remote-Zugriff solange aus, bis die Betriebsfähigkeit der Produkte sichergestellt ist oder angemessene Fortschritte verzeichnet werden. Die Arbeiten können vorübergehend unterbrochen werden, wenn zusätzliche Ersatzteile oder Ressourcen erforderlich sind, werden jedoch bei deren Verfügbarkeit umgehend wieder aufgenommen.</p> <p>Die vollständige Problembehebung gilt möglicherweise nicht für den Vor-Ort-Support von Desktops, mobilen Geräten, Druckern und Verbraucherprodukten.</p>
Software-Support	<p>Nach der Aufnahme eines Software-Problems wird der Anruf durch das HP Response Center innerhalb von zwei Stunden beantwortet. Ausserhalb dieses Servicefensters eingegangene und entgegengenommene Anrufe werden am nächsten Tag registriert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat (kann je nach Standort variieren). HP bietet korrektiven Support zur Behebung identifizierbarer und vom Kunden reproduzierbarer Probleme in Verbindung mit Software-Produkten. Ferner unterstützt HP den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Der Kunde erhält Unterstützung bei der Behebung von Problemen und der Festlegung von Konfigurationsparametern.</p>
Eskalationsmanagement	<p>HP hat formale Eskalationsverfahren eingerichtet, um die Lösung komplexer Probleme zu erleichtern. Die zuständigen HP Mitarbeiter vor Ort koordinieren die Problemeskalation und entscheiden, welche HP Spezialisten oder externen Mitarbeiter über das erforderliche Know-how für die Problembehandlung verfügen.</p>
Servicefenster	<p>Das Servicefenster bestimmt die Zeiten, in denen die Services vor Ort oder per Remote-Zugriff erbracht werden. Serviceanfragen, die ausserhalb dieses Servicefensters eingehen, werden am nächsten Tag registriert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat.</p> <p>Für berechnete Produkte sind die folgenden Servicefenster verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Erweiterte Geschäftszeiten an den üblichen lokalen Geschäftstagen: Der Service ist montags bis freitags von 08.00 bis 21.00 Uhr Ortszeit (gesetzliche Feiertage ausgenommen) verfügbar. Für Services, die vor Ort erbracht werden, müssen Anrufe vor 13 Uhr eingegangen sein. Später eingegangene Anrufe werden für den nächsten Arbeitstag vorgemerkt.• 24x7: Der Service ist täglich 24 Stunden verfügbar, Montag bis Sonntag inklusive aller gesetzlichen Feiertage.
Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support	<p>Servicefenster variieren abhängig vom Standort. Genaue Informationen zur Verfügbarkeit erhalten Sie bei Ihrer HP Niederlassung vor Ort. Die Vor-Ort-Reaktionszeit bestimmt den Zeitraum zwischen dem Eingang der Serviceanfrage bei HP und dem Eintreffen des autorisierten HP Mitarbeiters am Standort des Kunden innerhalb des Servicefensters.</p> <p>Für ausgewählte Hardwareprodukte sind die folgenden Vor-Ort-Reaktionszeiten verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reaktion am folgenden Arbeitstag: Am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Serviceanforderung führt ein von HP autorisierter Service-Mitarbeiter während des Servicefensters die erforderlichen Massnahmen zur Hardware-Wartung aus.• Reaktion innerhalb von 4 Stunden: Innerhalb von vier Stunden nach Eingang der Serviceanforderung führt ein von HP autorisierter Service-Mitarbeiter während des Servicefensters die erforderlichen Massnahmen zur Hardware-Wartung aus.
Lizenz zum Nutzen und Kopieren von Software-Updates	<p>Der Kunde erhält die Lizenz zum Nutzen von Software-Updates für HP oder Drittanbieter-Software für jedes System, jeden Prozessor, Prozessorkern oder Endbenutzer (mit den ursprünglichen Softwarelizenzen), die durch diesen Service abgedeckt sind.</p> <p>Die Lizenzbestimmungen werden in den HP Software-Lizenzierungsbestimmungen gemäss der erforderlichen Lizenz für die ursprüngliche Software oder in den zugrunde liegenden aktuellen Lizenzbedingungen des Drittanbieters sowie ggf. in etwaigen zusätzlichen Software-Lizenzierungsbestimmungen für die gemäss diesem Service bereitgestellten Software-Updates beschrieben.</p>
Updates von Software und Dokumentation	<p>Wenn HP neue Updates seiner Software herausbringt, werden die neuesten Versionen von Software und Referenzhandbüchern dem Systemmanager oder Ansprechpartner des Kunden verfügbar gemacht. Bei ausgewählter Software von Drittanbietern stellt HP die Software-Updates bei deren Erscheinen bereit oder informiert den Kunden, wie er Software-Updates direkt vom betreffenden Hersteller beziehen kann. Bei einigen Produkten kann der Kunde zwischen verschiedenen Speichermedien wählen. Ferner erhalten die Kunden einen Zugangscode oder Lizenzschlüssel bzw. Anleitungen zu deren Bezug, wenn dies zur Installation oder Ausführung der neuesten Softwareversion erforderlich ist.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Serviceleistungen (Fortsetzung)

Service	Servicebeschreibung
Remote-Problemdiagnose und Support	<p>Wenn der Kunde einen Service über eine designierte HP Support-Telefonnummer anfordert, isoliert HP innerhalb des Servicefensters den Hardwarefehler gemeinsam mit dem Kunden und führt eine Remote-Problembehandlung durch. Bevor die Serviceleistungen vor Ort ausgeführt werden, kann HP über elektronische Remote-Support-Tools (sofern verfügbar) eine Remote-Diagnose für die abgedeckten Produkte durchführen oder andere Medien verwenden, um das Problem remote zu beheben.</p> <p>Unabhängig vom gewählten Servicefenster kann sich der Kunde bei Problemen mit der abgedeckten Hardware je nach örtlicher Verfügbarkeit telefonisch oder per E-Mail an das HP Response Center wenden, das 24 Stunden täglich und an sieben Tagen pro Woche zur Verfügung steht. HP bestätigt den Eingang der Serviceanforderung und benachrichtigt während des nächsten Servicefensters die Supportniederlassung vor Ort. HP behält sich das Recht vor, die endgültige Lösung aller gemeldeten Probleme zu bestimmen. Vor-Ort-Reaktionszeiten oder Call-to-Repair-Zeiten können variieren, wenn Serviceanforderungen elektronisch oder ausserhalb des Servicefensters übermittelt werden.</p>
Zugriff auf elektronische Support-Informationen und Services	<p>Im Rahmen dieses Services stellt HP den Zugriff auf bestimmte auf dem Markt erhältliche elektronische und webbasierte Tools zur Verfügung. Der Kunde kann auf Folgendes zugreifen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bestimmte Leistungen und Funktionen, die registrierten Benutzern zugänglich sind. Dazu zählen das Herunterladen von ausgewählten HP Software- und Firmware-Patches, die Aktivierung proaktiver Servicebenachrichtigungen und der Zugang zu Support-Foren zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.• Umfangreiche webbasierte Suchfunktionen für technische Support-Dokumente für eine schnellere Problembhebung.• Support Case Manager – ein Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an das HP Solution Center. Support Case Manager Center – zur Unterstützung des Kunden bei einer schnellen Problembehandlung, indem Support- oder Serviceanfragen vorab analysiert und automatisch an einen für die Beantwortung der Frage qualifizierten Techniker weitergeleitet werden. Das Tool bietet zudem eine Statusanzeige für übermittelte Support- oder Serviceanfragen (einschliesslich der telefonisch eingegangenen Vorfälle).• Die „HP Live“-Funktion zum direkten Online-Austausch mit einem HP Supporttechniker während der standardmässigen Servicefensterzeiten (montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit) – gesetzliche Feiertage ausgenommen. Durch die gemeinsame Nutzung von Browserinhalten hilft der HP Supporttechniker dem Kunden bei der Navigation zu relevanten Online-Inhalten, die bei der Problembhebung nützlich sein können. Der Zugriff auf diese Echtzeit-Unterstützung erfolgt über die „HP Live“-Schaltfläche auf der ausgewählten Website.• Suchfunktionen in von HP oder Drittanbietern gehosteten Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, um Produktinformationen oder Antworten auf Fragen zu erhalten, an Support-Foren teilzunehmen und Software-Patches herunterzuladen.
Elektronische Remote-Überwachung und elektronischer Remote-Support, Standardkonfiguration	<p>Für Kunden, welche die Mindestanforderungen erfüllen, bietet die elektronische Remote-Überwachung und der Remote-Support (Standardkonfiguration mit Remote-Verwaltung von Hardware-Ereignissen in Echtzeit) für bestimmte Produkte eine Diagnosesoftware. Diese Software überwacht den Hardware-Status und generiert Benachrichtigungsereignisse, wenn bestimmte im Vorfeld festgelegte Bedingungen erfüllt werden. Benachrichtigungsereignisse werden zur Prüfung an HP übermittelt, um gegebenenfalls die erforderlichen Supportleistungen durchzuführen. Mit Zustimmung des Kunden und im alleinigen Ermessen von HP kann der Remote-Netzwerkzugriff durch einen HP Support-Techniker zur Fehleranalyse und schnelleren Problembehandlung genutzt werden.</p> <p>Nähere Informationen zu den Mindestanforderungen erhalten Sie bei Ihrem HP Vertriebsbüro vor Ort.</p>

Anfahrtszonen

Die genannten Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nur für Standorte im Umkreis von 80 bzw. 120 km von einer von HP ausgewiesenen Support-Zentrale.

Für Standorte mit einer Entfernung von mehr als 80 bzw. 120 km zu einer ausgewiesenen HP Support-Zentrale gelten aufgrund der längeren Anfahrtszeiten die folgenden geänderten Reaktionszeiten:

Entfernung zur zuständigen HP Support-Hauptniederlassung	Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden	Reaktionszeit am nächsten Tag/innerhalb von 3 Tagen
0–80 km	4 Std.	Nächster Tag
81–120 km	8 Std.	Nächster Tag
Abgelegene Gebiete (Engadin & Tessin)	8 Std.	1 zusätzlicher Arbeitstag

Abdeckung

Der HP Hardware-Support-Service vor Ort deckt Hardware-Produkte von HP und Compaq sowie von HP bereitgestellte interne Komponenten (z. B. HP Jetdirect Karten, Speicherelemente und CD-ROMs) ab. Ferner umfassen die Leistungen Zubehör von HP oder Compaq, das gemeinsam mit dem Hauptprodukt erworben wurde (z. B. Maus, Tastatur, Dockingstation oder externer Monitor).

Für bestimmte Server und Speicherprodukte umfassen die Serviceleistungen CPUs, Disks und andere wichtige interne oder externe Komponenten, wenn dies in der Servicebeschreibung festgelegt und die jeweiligen Produkte (gegebenenfalls) in der Produktliste des Vertrags aufgeführt werden.

Bei HP Care Pack Services, die nur für Desktops, Workstations, Thin Clients und Notebooks gelten, sind externe Monitore und Dockingstationen nicht abgedeckt.

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

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem Verbrauchsmaterialien wie Batterien und Tablet PC-Stifte, Wartungs-Kits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsmassnahmen und Geräte anderer Hersteller.

Für Komponenten, die aus dem Produktprogramm genommen werden, ist möglicherweise ein Upgrade-Pfad erforderlich. HP unterstützt den Kunden und empfiehlt ein entsprechendes Ersatzteil. Aufgrund unterschiedlicher Supportleistungen in den verschiedenen geografischen Regionen können nicht alle Komponenten in allen Ländern abgedeckt werden.

Für ProLiant Server und Speichersysteme umfasst dieser Service die für den Server geeigneten internen Hardwareoptionen von HP, die gleichzeitig mit der Hardware oder im Anschluss erworben wurden, sowie externe Monitore mit einer Bildschirmdiagonale bis zu 22 Zoll und USV-Optionen mit bis zu 3 kVA. Für diese Produkte gelten die gleichen Service-Level und Servicefenster wie für den Server. Die Serviceleistungen gelten nicht für USV-Akkus; hier gilt der Standardgarantieumfang.

Für Rack-Server oder -Speichersysteme umfasst der Service alle für HP Produkte qualifizierten Rackoptionen innerhalb desselben Racks. HP Care Pack Services für HP BladeSystem Gehäuse umfassen Patch-Panel, von HP unterstützte Ethernet-Verbindungen sowie Stromversorgungsgehäuse mit Netzteilen und Stromverteilern.

Mitwirkungspflicht

Der Kunde muss gegebenenfalls die vertraglich abgedeckte Hardware und das HP Care Pack entsprechend der jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service unverzüglich registrieren.

Soweit HP dies für erforderlich hält, kann für Services mit einer Vor-Ort-Reaktionszeit von vier Stunden die Installation von Tools und Geräten für Remote-Konnektivität erforderlich sein. Wenn Remote-Support verfügbar und für die abgedeckten Produkte erforderlich ist, muss der Kunde HP den Remote-Zugriff gewähren, um diese Reaktionszeit von vier Stunden vor Ort einhalten zu können.

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

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und festzustellen, für welchen Serviceumfang der Kunde berechtigt ist
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Durchführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- Installation durch den Kunden installierbarer Firmware-Updates und -Patches
- Auf Anfrage von HP Durchführung sonstiger zumutbarer Aktivitäten, die HP helfen, das Problem zu ermitteln oder zu lösen

Der Kunde verpflichtet sich zur rechtzeitigen Installation kritischer vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie der vom Kunden austauschbaren Teile und Ersatzprodukte, die ihm bereitgestellt werden.

In Fällen, in denen vom Kunden austauschbare Teile zur Problembhebung geliefert werden, muss der Kunde die fehlerhaften Teile innerhalb einer von HP vorgesehenen Zeitspanne zurücksenden. Sollte HP das fehlerhafte Produkt nicht innerhalb der vorgesehenen Zeitspanne erhalten oder das Produkt nach Eingang physisch beschädigt sein, muss der Kunde eine von HP festgelegte Gebühr für das fehlerhafte Produkt entrichten.

Der Kunde muss sich zur Nutzung des elektronischen Systems von HP registrieren, um Zugang zu beschränkten Produktinformationen zu erlangen und proaktive Benachrichtigungsdienste oder andere dem Kunden zur Verfügung stehenden Services zu nutzen.

Der Kunde verpflichtet sich zur Aufbewahrung und Bereitstellung aller von HP angeforderten Softwarelizenzen, Upgrade-Lizenzverträge und Lizenzschlüssel.

Wenn dem Kunden schriftlich oder per E-Mail die Verfügbarkeit einer neuen Software-Version angezeigt wird, liegt es in der Verantwortung des Kunden, auf die Benachrichtigung zu reagieren, um das neue Software-Update zu erhalten.

Einschränkungen

Nicht für alle Software-Produkte sind Software-Updates verfügbar. HP stellt dem Kunden auf Anforderung eine Liste von Software-Produkten zur Verfügung, für die derzeit keine Software-Updates vorhanden sind. Wenn diese Serviceleistung nicht zur Verfügung steht, ist sie von diesem HP Software Support Service ausgeschlossen.

Bei manchen Produkten enthalten die Software-Updates nur geringfügige Funktionsverbesserungen. Neue Versionen oder Revisionen müssen separat erworben werden. HP stellt dem Kunden auf Anforderung eine Liste von Software-Produkten zur Verfügung, bei denen neue Versionen oder Revisionen nicht im Update-Preis enthalten sind. Der Preis für neue Versionen oder Revisionen solcher Software-Produkte ist nicht im Umfang des HP Software-Updates-Service enthalten.

Für Kunden, die mehrere Systeme an einem Standort betreiben, kann HP die Anzahl physischer Mediensätze mit den im Rahmen dieses Software-Update-Service bereitgestellten Aktualisierungen von Software und Dokumentation beschränken.

Der Software-Support muss für alle Computersysteme in der IT-Umgebung des Kunden erworben werden, für die Support erforderlich ist.

Im Ermessen von HP werden zur Erbringung der Serviceleistungen Remote-Diagnose und -Support mit Vor-Ort-Support-Services und anderen Verfahren kombiniert. Unter anderem können Artikel, die durch den Kunden ersetzt werden können, wie z. B. Tastatur, Maus oder ein anderes entsprechend klassifiziertes Produkt, per Kurier an den Kunden gesendet werden. HP legt fest, welche Methode zur Bereitstellung eines effizienten und termingerechten Kunden-Supports angemessen ist.

Vor-Ort-Reaktionszeiten müssen nicht eingehalten werden, wenn die Serviceleistungen über Remote-Diagnose, Remote-Support oder eine der anderen oben beschriebenen Methoden ausgeführt werden können.

Bei vollständig redundanten Speichertechnologien (z. B. XP Speicher-Arrays) gilt die Vor-Ort-Reaktionszeit für kritische Probleme (soweit von HP als solche klassifiziert), welche die Geschäftsabläufe beeinträchtigen. Die Reaktionszeiten für nicht kritische Serviceanfragen können variieren.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Leistungen:

- Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Betriebstest von Anwendungen oder zusätzliche vom Kunden gewünschte Tests
- Behebung von Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung für netzwerkbezogene Probleme
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP vorgeschlagene Vorsichtsmaßnahmen durchzuführen

Servicevoraussetzungen

Als Voraussetzung für den Erwerb dieses Service muss der Kunde eine gültige Lizenz für die Nutzung der zum Beginn der Support-Vereinbarung aktuellen Version der betreffenden Software besitzen. Anderenfalls muss der Kunde unter Umständen eine zusätzliche Gebühr zahlen, um die Servicevoraussetzungen zu erfüllen.

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und Standorte beschränkt sein.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den HP Services erhalten Sie bei Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter:
www.hp.com/ch/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschliesslich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.