

HP Hardware-Support-Service vor Ort

HP Care Pack Services



Der HP Hardware-Support-Service vor Ort bietet dem Kunden erstklassigen Remote- und Vor-Ort-Support für Hardware-Produkte und trägt damit zu einer verbesserten Betriebszeit bei.

Um seine spezifischen Serviceanforderungen zu erfüllen, kann der Kunde sowohl zwischen verschiedenen Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Reaktionszeiten und Servicefenstern wählen als auch zwischen verschiedenen Servicefenstern.

Die optionale vorbeugende Wartung unterstützt den Kunden bei der Vermeidung von Problemen, indem Wartungs-Kits rechtzeitig ausgetauscht werden.

Vorteile des Service

- Verbesserung der Systemverfügbarkeit
- Praktischer Vor-Ort-Support
- Zuverlässige Reaktionszeiten

Serviceüberblick

- Remote-Problemdiagnose und Support
- Hardware-Support vor Ort
- Material im Preis inbegriffen
- Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Servicefenstern und Reaktionszeiten
- Vollständige Problembehebung
- Eskalationsmanagement
- Zugriff auf elektronische Support-Informationen und Services
- Elektronische Remote-Überwachung und elektronischer Remote-Support, Standardkonfiguration (nur für bestimmte Produkte)
- Vorbeugende Wartung (für ausgewählte HP Care Packs)

Leistungsumfang im Detail
Tabelle 1: Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Remote-Problemdiagnose und Support	<p>Wenn der Kunde einen Service über eine designierte HP Support-Telefonnummer anfordert, isoliert HP innerhalb des Servicefensters den Hardware-Fehler gemeinsam mit dem Kunden und führt eine Remote-Problembehandlung durch. Bevor die Serviceleistungen vor Ort ausgeführt werden, kann HP kann 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>
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 Hardware-Produkte 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 Hardware-Produkte 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 Hardware-Produkts 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.</p> <p>Wenn vorbeugende Wartungsservices erworben werden, stellt HP die Wartungs-Kits bereit.</p>
Servicefenster	<p>Das Servicefenster bestimmt die Zeiten, in denen die beschriebenen 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. Die für berechnete Produkte verfügbaren Servicefenster sind in der Tabelle mit den verfügbaren Service-Level-Optionen aufgelistet. Servicefenster variieren abhängig vom Standort. Detaillierte Informationen zur Verfügbarkeit erhalten Sie bei Ihrem HP Vertriebsbüro vor Ort.</p>
Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support	<p>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. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Servicefensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Servicefenster besteht. Die für berechnete Produkte verfügbaren Reaktionszeiten sind in der Tabelle mit den verfügbaren Service-Level-Optionen aufgelistet. Reaktionszeiten variieren abhängig vom Standort. Detaillierte Informationen zur Verfügbarkeit erhalten Sie bei Ihrem HP Vertriebsbüro vor Ort.</p>
Vorbeugende Wartung (für ausgewählte HP Care Packs)	<p>Ein autorisierter HP Services-Mitarbeiter tauscht die von HP festgelegten Wartungs-Kits für HP Produkte aus. Wenn Ihr Drucker anzeigt, dass ein neues Kit erforderlich ist, wenden Sie sich während der normalen Arbeitszeiten telefonisch an Ihren autorisierten HP Händler oder das HP Customer Care Center, um die Serviceleistung und einen Termin für die Ausführung anzufordern. Ein von HP geschulter Techniker tauscht das Kit zu einem vereinbarten Termin an Ihrem Standort aus, reinigt den Drucker und gibt Ihnen eine Checkliste mit allen durchgeführten Massnahmen zur Erhaltung der Druckqualität.</p> <p>Für die Installation des Kits muss sich der Drucker in einem ordnungsgemässen Betriebszustand befinden.</p> <p>Nach dem Austausch des Wartungs-Kits gilt der Service als ausgeführt, wenn der Techniker erfolgreich eine Testseite druckt.</p> <p>Wartungs-Kits können nur von autorisierten Technikern ausgetauscht werden, die von HP geschult wurden.</p>
Vollständige Problembhebung	<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 Problembhebung gilt nicht für den Vor-Ort-Support von Desktops, mobilen Geräten, Druckern und Verbraucherprodukten.</p>
Eskalationsmanagement	<p>HP hat formale Eskalationsverfahren eingerichtet, um die Behebung 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>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmal	Servicebeschreibung
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 Problembekämpfung.• Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.• 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 Problembekämpfung, indem Support- oder Serviceanfragen vorab analysiert und automatisch an einen für die Beantwortung der Frage qualifizierten Techniker weiterleitet 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 Geschäftszeiten von HP (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 Problembekämpfung nützlich sein können. Der Zugriff auf diese Echtzeit-Unterstützung erfolgt über die „HP Live“-Schaltfläche auf der IT Resource Center Website.• Suchfunktionen in von HP oder Drittanbietern gehosteten Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, um Produktinformationen oder Antworten auf Fragen zu erhalten und an Support-Foren teilzunehmen.
Elektronische Remote-Überwachung und elektronischer Remote-Support, Standardkonfiguration	<p>Kunden, die bestimmte Mindestanforderungen erfüllen, erhalten auch Zugriff auf das Remote-Management von Hardware-Ereignissen, das unter dem Namen Instant Support Enterprise Edition (ISEE) bereitgestellt wird und Diagnose-Software für dafür geeignete Produkte enthält. Diese Software überwacht den Hardware-Status und erzeugt Meldungen, wenn bestimmte vorher festgelegte Bedingungen erkannt werden. Meldungen werden empfangen und an HP zur Prüfung und gegebenenfalls Einleitung von Support-Tätigkeiten weitergeleitet. Mit Zustimmung des Kunden – und im alleinigen Ermessen von HP – kann der Remote-Netzwerkzugriff durch einen HP Support-Techniker zur Fehlerbeseitigung und schnelleren Problemlösung eingesetzt werden.</p> <p>Nähere Informationen zu den Mindestanforderungen erhalten Sie bei Ihrem HP Vertriebsbüro vor Ort.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 2: Optionale Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Abdeckung nur für Desktops, Workstations, Thin Clients und Notebooks	<p>Für ausgewählte PC-Produkte kann der Kunde eine Abdeckung nur für Desktops, Workstations, Thin Clients und Notebooks wählen. Für diese HP Care Pack Services kann das festgelegte Service-Level nicht auf den externen Monitor oder die Dockingstation erweitert werden.</p>
Begrenzte Seitenzahl	<p>Für bestimmte Druckerprodukte werden die Service-Level möglicherweise mit einer Begrenzung der Seitenanzahl angeboten. In diesem Fall enden die Supportleistungen, wenn die im HP Care Pack Vertrag festgelegte Laufzeit oder Seitenzahl erreicht wird.</p>
Schutz bei unbeabsichtigter Beschädigung	<p>Für ausgewählte Produkte können bestimmte Service-Level mit Schutz vor unbeabsichtigter Beschädigung angeboten werden. Bei versehentlicher Beschädigung der Hardware-Produkte sind die erforderlichen Serviceleistungen vertraglich abgedeckt.</p> <p>Als versehentliche Beschädigung gilt ein physischer Schaden an einem Produkt, der nicht vorsätzlich verursacht wurde. Die abgedeckten Risiken umfassen Brände, das versehentliche Verschütten von Flüssigkeit über dem Gerät, das Herunterfallen oder Aufprallen der Einheit sowie elektrische Überspannung. Darüber hinaus umfasst der Leistungsumfang beschädigte oder zerbrochene LCD-Bildschirme sowie beschädigte Teile.</p> <p>Der Schutz bei versehentlicher Beschädigung erstreckt sich nicht auf Diebstahl, Verlust, normale Abnutzung, vorsätzliche Beschädigung oder andere Ausnahmefälle (siehe „Einschränkungen“). Der Austausch von Hauptkomponenten unterliegt bestimmten Einschränkungen (siehe „Einschränkungen“).</p> <p>Möglicherweise muss das Gerät in einem von HP ausgewiesenen Reparaturzentrum repariert oder ersetzt werden, wenn nicht alle Ersatzteile lokal verfügbar sind.</p>
Einbehaltung von fehlerhaften Medien durch den Kunden	<p>Für bestimmte Produkte sieht diese Serviceoption vor, dass der Kunde fehlerhafte Komponenten des abgedeckten Festplattenlaufwerks nicht an HP übergeben muss, weil diese vertrauliche Daten enthalten. Wenn eine Ersatzkomponente von HP an der Kunden geliefert wird, verzichtet HP auf das Eigentumsrecht an der defekten Festplattenkomponente.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 3: Service-Level-Optionen

Option	Servicebeschreibung
Reaktion am nächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x5)	<p>Der Service ist innerhalb des Servicefensters montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit verfügbar, gesetzliche Feiertage ausgenommen.</p> <p>Am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Serviceanforderung führt ein von HP autorisierter Service-Mitarbeiter während des Servicefensters die erforderlichen Massnahmen zur Hardware-Wartung aus. Serviceanfragen, die ausserhalb dieses Servicefensters eingehen, werden am nächsten Tag registriert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat. Die erforderlichen Serviceleistungen werden innerhalb des nächsten Arbeitstages ausgeführt.</p>
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, Standard-Geschäftszeiten (9x5)	<p>Der Service ist innerhalb des Servicefensters montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit verfügbar, gesetzliche Feiertage ausgenommen.</p> <p>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. Die Reaktionszeit von vier Stunden gilt nur innerhalb des Servicefensters. Bei Serviceanfragen, die nach 13.00 Uhr Ortszeit eingehen, kann die Reaktionszeit in das nächste Servicefenster übertragen werden.</p>
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, erweiterte Geschäftszeiten (13x5)	<p>Der Service ist innerhalb des Servicefensters montags bis freitags 13 Stunden täglich von 08.00 bis 21.00 Uhr Ortszeit verfügbar, gesetzliche Feiertage ausgenommen.</p> <p>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. Die Reaktionszeit von vier Stunden gilt nur innerhalb des Servicefensters. Bei Serviceanfragen, die nach 17.00 Uhr Ortszeit eingehen, kann die Reaktionszeit in das nächste Servicefenster übertragen werden.</p>
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, 24x7	<p>Der Service ist innerhalb des Servicefensters 24 Stunden täglich, an sieben Tagen die Woche verfügbar, gesetzliche Feiertage eingeschlossen.</p> <p>Unabhängig von Uhrzeit oder Datum führt ein von HP autorisierter Service-Mitarbeiter während des Servicefensters die erforderlichen Massnahmen zur Hardware-Wartung innerhalb von vier Stunden nach Eingang der Serviceanforderung aus.</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
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 Hardware-Optionen 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 Standard-garantieumfang.

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 den 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 wird HP auf Anforderung bei der Remote-Behebung von Problemen wie folgt unterstützen:

- 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 Problembeseitigung geliefert werden, wird 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, wird der Kunde eine von HP festgelegte Gebühr für das fehlerhafte Produkt entrichten.

Der Kunde wird 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.

Mit der Option zur Einbehaltung defekter Medien verpflichtet sich der Kunde zu Folgendem:

- Aufbewahren der Festplattenkomponente zum Zeitpunkt der Serviceausführung
- Gewährleisten der physischen Kontrolle über die Festplattenkomponente; HP übernimmt keine Verantwortung für die auf Festplattenlaufwerken gespeicherten Daten
- Vernichten des aufbewahrten Festplattenlaufwerks und/oder sicherstellen, dass das Festplattenlaufwerk nicht erneut verwendet wird
- Sicherstellen, dass alle vertraulichen Kundendaten auf dem einbehaltenen Laufwerk vernichtet oder gesichert wurden
- Bereitstellen der Seriennummer der einbehaltenen defekten Festplatte und (auf Anfrage von HP) unterzeichnen eines Bestätigungsformulars zur Einbehaltung der Festplatte durch den Kunden

Einschränkungen

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.

Eine Zusage für Vor-Ort-Reaktionszeiten besteht nicht, 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), die sich negativ auf den Geschäftsvorgang auswirken oder die Leistung von kritischen oder redundanten Komponenten beeinträchtigen. Die Reaktionszeiten für nicht kritische Serviceanfragen können variieren.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Aktivitäten:

- 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
- Durch den Anwender durchzuführende vorbeugende Wartungsmaßnahmen (sofern keine optionalen vorbeugenden Wartungsmaßnahmen erworben wurden)

Ausschlüsse der Serviceoption für Schutz bei unbeabsichtigter Beschädigung

Der Schutz bei unbeabsichtigten Beschädigungen schliesst folgende Schäden aus:

- Schaden, der durch das Missachten der vom Hersteller empfohlenen Wartung oder Betriebsbedingungen entstanden ist
- Schaden, der auf Krieg oder nukleare Ereignisse, Terrorismus, nicht autorisierte Reparaturversuche des Produkts oder den Einsatz von beschädigten oder defekten Medien zurückzuführen ist
- Datenverlust oder Korruption, Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs, äussere Beschädigungen, Rost, Farbveränderungen, Oberflächenbeschaffenheit, Abnutzung oder Einwirkungsschäden
- Fehler im Design, in der Konstruktion, in der Programmierung des Produkts oder in den Produktanweisungen
- Betrug, Diebstahl, unerklärliches oder rätselhaftes Verschwinden, Zweckentfremdung, Missbrauch oder vorsätzliche Handlung
- Jeglicher Umbau und jegliche Veränderung dieses Produkts

Pro Jahr können maximal drei Hauptkomponenten ausgetauscht werden. Für alle anderen Produkte kann maximal eine Hauptkomponente pro Jahr ausgetauscht werden.

Zu den Hauptteilen zählen u. a. Bildschirm (LCD), und Speicher. Wenn die Kosten für die Reparatur einer Hauptkomponente den festgelegten Maximalbetrag erreichen, werden weitere Leistungen auf Zeit- und Materialbasis in Rechnung gestellt.

Einschränkungen der Serviceoption zur Einbehaltung defekter Medien

Die Option zur Einbehaltung defekter Medien umfasst nicht den Einbehalt von Festplattenlaufwerken, für die eine Rückrufaktion aufgrund von Gesundheits- und Sicherheitsrisiken durchgeführt wurde.

Die Fehlerraten von Festplattenlaufwerken werden ständig überwacht; HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zu beenden, wenn HP der Annahme ist, dass der Kunde die Option zur Einbehaltung defekter Medien überbeansprucht (z. B. wenn der Austausch von defekten Festplattenlaufwerken die Standardfehlerraten des Systems erheblich übersteigt).

HP ÜBERNIMMT KEINERLEI VERANTWORTUNG FÜR DATENVERLUST, DIE UNBERECHTIGTE VERWENDUNG UND ENTSORGUNG VON DATEN ODER DIE VERNICHTUNG VON LAUFWERKEN, DIE VOM KUNDEN EINBEHALTEN WURDEN.

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. Intel, Pentium und Xeon sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA oder anderen Ländern.