

Vor-Ort-Support für Drucker

Vor-Ort-Support für Drucker (vermarktet als Premium-Support für Drucker) umfasst sowohl Remote- als auch Vor-Ort-Support für Ihre im Serviceumfang enthaltene Hardware und trägt so dazu bei, die Verfügbarkeit Ihrer Produkte zu verbessern.³ Sie können unter mehreren Service-Leveln, die unterschiedliche Kombinationen von Reaktionszeiten für den Vor-Ort-Support sowie Laufzeiten bieten, wählen – ganz nach Ihrem individuellen Servicebedarf.

Wählen Sie zwischen verschiedenen Service-Level-Optionen, die auf Ihre individuellen Servicebedürfnisse zugeschnitten sind.

Wichtigste Servicemerkmale:

- Problemdiagnose und Unterstützung per Fernzugriff
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte
- Auswahl an Servicefenstern und Reaktionszeiten
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services

Vorteile des Service:

- Verbesserte Verfügbarkeit der Produkte
- Flexibilität, um spezifische Serviceanforderungen zu erfüllen
- Bequemer Vor-Ort-Support durch qualifizierte Fachkräfte
- Optionale Daten über den Gerätezustand unterstützen eine schnellere Identifizierung, Diagnose und Problembeseitigung. Dieses Angebot ist in ausgewählten Ländern verfügbar.²

Funktionen und Spezifikationen

PROAKTIVE WARTUNG

Print: Unsere Care Packs enthalten die Software „HP Print and Scan Doctor“ für Windows und Mac, um proaktive und vorausschauende Wartung (Vollwartungsvertrag) zu gewährleisten. Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/printscandocor> Diese Software wird Ihnen helfen, Probleme bei Ihrem Drucker zu erkennen. In der Care Pack Dienstleistung sind die Long Life Consumables (LLCs) nicht enthalten, falls sie nicht Bestand Ihres gekauften Care Packs sind.

Serviceleistungen und Spezifikationen für die Leistungserbringung

PROBLEMDIAGNOSE UND UNTERSTÜTZUNG PER FERNZUGRIFF

HP zu kontaktieren ist ganz einfach: Sie richten ein Konto ein und erstellen dann auf digitalem Weg einen Supportfall unter <https://support.hp.com/>. Sobald HP Ihren Fall erhalten und bestätigt hat, wird mit der Eingrenzung, Analyse und Lösung des Hardware-Problems begonnen. Vor einem Einsatz vor Ort wird HP eine Ferndiagnose durchführen. Hierzu nutzen wir unseren elektronischen Remote-Support und greifen auf die im Serviceumfang enthaltenen Produkte zu. Alternativ können andere verfügbare Mittel genutzt werden, um remote eine Lösung zu finden.

Probleme mit im Serviceumfang enthaltener Hardware können über die Website an geschulte HP-Mitarbeiter gemeldet werden (besuchen Sie <https://support.hp.com/>, wählen Sie die Registerkarte „Business-Support“ und klicken Sie auf „Neuen Fall erstellen“). Anschließend haben Kunden die Möglichkeit, ihre Fälle dort zu verwalten. Innerhalb der Service-

Zeiten können Kunden HP dann telefonisch in Bezug auf bereits eröffnete Fälle kontaktieren. Alternativ können sich Kunden telefonisch an den HP Kundensupport wenden – Feiertage ausgenommen.¹ Bei direktem Kontakt per Telefon oder Chat sprechen sie zunächst mit einem regulären Mitarbeiter, der die erforderlichen Daten aufnimmt und prüft. Diese alternative Methode kann mehr Zeit in Anspruch nehmen und erfordert möglicherweise mehr Aufwand seitens des Kunden als die empfohlene Support-Anforderung über die Website zu starten. HP bestätigt den Eingang der Support-Anforderung. Dazu wird der Vorfall protokolliert und ihm eine ID zugewiesen, die Ihnen dann mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor, gemeldete Vorfälle für endgültig gelöst zu erklären.

Während des Servicefensters leistet HP telefonische Unterstützung für durch den Kunden installierbare Firmware sowie für Komponenten des Customer Self Repair (CSR) Programms.

HARDWARE-SUPPORT VOR ORT

Bei Hardware-Problemen, die sich nicht aus der Ferne beheben lassen, erbringt ein autorisierter Vertreter vor Ort den technischen Support für die im Serviceumfang enthaltenen Hardware-Produkte, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf Ihre Funktionsfähigkeit neuwertig. Die fehlerhaften Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Der Mitarbeiter erbringt die Leistung nach eigenem Ermessen vor Ort oder per Fernzugriff, bis die Produkte repariert sind. Die Arbeiten können vorübergehend unterbrochen werden, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, werden jedoch bei deren Verfügbarkeit wieder aufgenommen.

LEISTUNGEN UND SPEZIFIKATIONEN

Reparatur bei Ausfall: Zum Zeitpunkt der Bereitstellung von technischem Vor-Ort-Support kann HP verfügbare technische Verbesserungen und Firmware-Updates, die der Kunde nicht selbst installieren kann, auf im Serviceumfang enthaltenen Hardwareprodukten installieren, sofern dies erforderlich ist, um das Produkt wieder funktionsfähig zu machen oder die Supportfähigkeit durch HP zu erhalten.

Reparatur auf Anforderung: Auf Ihren Wunsch kann HP kritische, nicht vom Kunden selbst installierbare Firmware-Updates installieren, die von der HP Produktabteilung zur sofortigen Installation auf im Serviceumfang enthaltenen Hardware-Produkten empfohlen werden.

ERSATZTEILE UND MATERIALIEN

HP stellt von HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des im Serviceumfang enthaltenen Produkts benötigt werden. Dazu zählen diejenigen für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung in ihrer Funktionsfähigkeit neuwertig. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über. Wenn Sie ausgetauschte Teile zurückbehalten, entmagnetisieren oder anderweitig physisch zerstören möchten, wird Ihnen der Listenpreis für das entsprechende Ersatzteil in Rechnung gestellt.

Für Zubehör und Verbrauchsmaterialien erfolgt kein Support und wird im Rahmen dieses Service auch nicht bereitgestellt; für Zubehör und Verbrauchsmaterialien gelten die Standardgarantiebedingungen. Die Reparatur oder der Austausch von Zubehör oder Verbrauchsmaterialien liegt in Ihrer Verantwortung. In einigen Fällen gelten Ausnahmen. Wenden Sie sich an HP, um mehr zu erfahren. Nähere Informationen siehe Abschnitt „Leistungsumfang“.

FIRMWARE-UPDATES FÜR BESTIMMTE PRODUKTE

HP Firmware-Updates sind nur für Kunden mit einem aktiven Vertrag verfügbar, der den Zugriff auf diese Updates vorsieht. Im Rahmen dieses Service sind Sie zum Herunterladen, zur Installation und Verwendung von Firmware-Updates für im Leistungsumfang enthaltene Produkte berechtigt. Dabei gelten alle Lizenz einschränkungen in den aktuellen HP Standardverkaufsbedingungen. HP kann im Rahmen des Vor-Ort-Supports für Hardware Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder bei deren Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Nutzung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

EINBEHALT DEFEKTER DATENTRÄGER

Kunden können defekte Festplatten oder SSD/Flash-Komponenten behalten, wenn sie diese wegen möglicherweise darauf befindlicher sensibler Daten nicht zurückgeben möchten. Alle kompatiblen Laufwerke eines im Serviceumfang enthaltenen Systems müssen Bestandteil des Einbehalts defekter Datenträger (Defective Media Retention) sein.

DATEN ÜBER DEN GERÄTEZUSTAND

Optionale Daten über den Gerätezustand (Device Health) stehen zur Verfügung, um Probleme zu erkennen, zu diagnostizieren und zu beheben.² Zur Aktivierung dieser Funktion muss der Kunde die HP Device Health-Anwendung während der Druckereinrichtung gemäß den Anweisungen aktivieren.

Mit der Aktivierung dieser Anwendung werden automatisch Leistungsdaten des Druckers sowie seiner Software gesammelt und ausgewertet, um Probleme schneller zu erkennen und den Kundensupport zu optimieren konzipiert wurde. Diese Daten werden mit Zustimmung des Kunden zum Zweck der Verbesserung der Kundenerfahrung und des Produktsupports erhoben.

Serviceumfang

Der Service bietet Leistungen für berechtigte HP Drucker, MFPs sowie weitere HP Markenhardware, einschließlich interner Komponenten wie Arbeitsspeicher, sofern diese von HP bereitgestellt und unterstützt werden. Dazu gehören Zubehörteile der Marke HP, die zusammen mit dem Hauptdrucker oder MFP-Produkt gekauft und in der Originalverpackung enthalten sind, wie z. B. ein Finishing-Zubehör oder ein Papierfach.

Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleißteile, insbesondere Maintenance-Kits sowie andere Verbrauchsmaterialien, die Wartung durch den Benutzer und Geräte anderer Hersteller.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade erforderlich. Ein Upgrade wegen nicht mehr erhältlicher Teile oder Komponenten kann in manchen Fällen zu zusätzlichen Kosten führen. HP wird in diesen Fällen zusammen mit Ihnen nach einem Ersatz suchen. Aufgrund lokaler Support-Kapazitäten steht unter Umständen nicht in allen Ländern ein Ersatz zur Verfügung.

Servicefenster

Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Leistungen vor Ort oder per Fernzugriff erbracht werden. Der Service ist von Montag bis Freitag verfügbar.

Innerhalb des Servicefensters kommt ein von HP autorisierter Vertreter innerhalb des entsprechenden Reaktionszeitraums nach Eingang des Anrufs und Bestätigung durch HP zum Gerätestandort, um die Wartung der Hardware durchzuführen. Anrufe, die außerhalb des Servicefensters eingehen, werden zum Zeitpunkt des Anrufs protokolliert, am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb des entsprechenden Reaktionszeitraums bearbeitet.

Die Verfügbarkeit der Servicefenster ist lokal unterschiedlich¹.

SERVICE-LEVEL-OPTIONEN

Nähere Angaben zur Verfügbarkeit und Serviceumfang eines Services erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Service-Level-Option	Servicefenster
Reaktion bis zum nächsten Werktag, normale Geschäftszeiten	9 Stunden pro Tag (8:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit),
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, während üblicher Geschäftszeiten	5 Tage pro Woche (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen)

SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE LEISTUNGSERBRINGUNG

VOR-ORT-REAKTIONSZEIT

Bei Problemen mit der im Serviceumfang enthaltenen Hardware, die nicht per Fernzugriff behoben werden können, bemüht sich HP im wirtschaftlich angemessenen Rahmen und innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten, die Verfügbarkeit vor Ort wiederherzustellen (d. h. am nächsten Servicetag oder innerhalb von vier Stunden). Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt, sobald die erste Meldung bei HP eingegangen und von HP bestätigt wurde, und endet mit dem Eintreffen eines von HP autorisierten Vertreters an Ihrem Standort oder wenn HP feststellt, dass derzeit kein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist. Reaktionszeiten werden nur innerhalb der Servicefenster gemessen und können auf den nächsten Tag, an dem es ein Servicefenster gibt, übertragen werden.

ESKALATIONSMANAGEMENT

HP hat formale Verfahren für die Eskalation eingerichtet, um die Lösung komplexer Vorfälle zu vereinfachen. Das lokale Management von HP koordiniert die Eskalation von Vorfällen, weist HP Mitarbeiter mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

ZUGANG ZU ELEKTRONISCHEN SUPPORTINFORMATIONEN UND -SERVICES

Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu bestimmten, im Handel erhältlichen elektronischen und webgestützten Tools. Sie haben Zugriff auf:

- Bestimmte Ressourcen, die registrierten Nutzern zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise können Sie proaktive Service-Benachrichtigungen für die Hardware abonnieren, erhalten Zugang zu Support-Foren, die bei der Problemlösung helfen und können Best Practices mit anderen registrierten Nutzern teilen.
- Erweiterte webbasierte Möglichkeiten, technische Support-Dokumente zu durchsuchen, um eine schnellere Problemlösung herbeizuführen.
- Bestimmte, passwortgeschützte Service-Diagnosewerkzeuge von HP.
- Ein webbasiertes Tool, um Fragen direkt an HP senden zu können. Dieses Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weiterleitet. Zudem kann mit dem Tool der Status aller (auch per Telefon) übermittelten Support- oder Serviceanfragen eingesehen werden.
- Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Supportfragen finden und sich an Supportforen beteiligen können. Dieser Service unterliegt unter Umständen den Zugangsbeschränkungen der Drittanbieter.

ELEKTRONISCHE REMOTE-SUPPORT-LÖSUNG

Der elektronische Remote-Support bietet für bestimmte Produkte eine zuverlässige Möglichkeit zur Fehlersuche und Reparatur. Dazu zählen eventuell auch Lösungen für den Remote-Zugriff auf Systeme und eine praktische zentrale Verwaltung sowie eine Übersicht aller im Unternehmen vorliegenden offenen Vorfälle und deren Historie. Durch den Remote-Zugriff auf Systeme kann der HP Support-Spezialist das Problem effizienter identifizieren und schneller lösen. HP Support-Spezialisten nutzen den Remote-Systemzugriff nur mit Ihrer Zustimmung.

FERTIGSTELLUNG DER ARBEITEN

Eine Reparatur gilt als beendet, wenn HP geprüft hat, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware getauscht wurde. Die Prüfung durch HP kann mittels eines Einschaltselbsttests sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung auf korrekte Funktion erfolgen. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es liegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, das Produkt vorübergehend oder dauerhaft auszutauschen, um auf diese Weise die vereinbarte Reparaturzeit einzuhalten. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung in ihrer Funktionsfähigkeit neuwertig. Die fehlerhaften Produkte gehen in das Eigentum von HP über. HP entscheidet über die endgültige Lösung aller gemeldeten Vorfälle.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Falls der Kunde seine spezifizierte Mitwirkungspflicht nicht erfüllt, ist HP (i) nicht zur Erbringung der beschriebenen Leistungen verpflichtet oder (ii) erbringt diese Leistungen auf Ihre Kosten gemäß den jeweils gültigen Preisen für Arbeitszeit und Material.

Falls von HP verlangt, sind Sie oder der von HP autorisierte Partner dafür verantwortlich, das entsprechende Hardwareprodukt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf dieses Service mithilfe der Registrierungsanweisungen im HP Care Pack, den von HP zur Verfügung gestellten E-Mail-Dokumenten oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Falls ein im Serviceumfang enthaltenes HP Produkt den Standort wechselt, müssen Aktivierung und Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach der Änderung erfolgen.

Für Hardware-Support-Optionen mit Vor-Ort-Reaktionszeiten wird eine geeignete HP-Remote-Support-Lösung mit sicherer Verbindung zu HP nachdrücklich empfohlen. Um die Bereitstellung des Services und der Optionen zu ermöglichen, müssen Sie alle gemäß den Release-Informationen der HP Remote-Support-Lösung erforderlichen Ressourcen bereitstellen. Wird eine HP Remote-Support-Lösung installiert, müssen Sie auch die Kontaktdaten pflegen, die in der Remote Support-Lösung konfiguriert und von HP bei der Behebung eines Gerätefehlers verwendet werden. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausnahmen erhalten Sie von einem lokalen HP Ansprechpartner.

Auf Anforderung müssen Sie HP bei der Remote-Problembefhebung durch die folgenden Maßnahmen unterstützen:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln.
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme.
- Sie installieren vom Kunden installierbare Firmware-Updates und Patches.
- Ausführen anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Verlangen von HP.

Sie sind für die rechtzeitige Installation kritischer durch den Kunden zu installierender Firmware-Updates sowie an Sie gelieferter Customer-Self-Repair-Komponenten und Austauschprodukte verantwortlich. Fall Sie HP mit der Installation von kundenseitig zu installierenden Firmware-Updates und Patches beauftragen, stimmen Sie der Entrichtung hierfür zusätzlich anfallender Gebühren zu. Sofern nicht zuvor in Schriftform vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Falls Ihnen CSR-Teile und Austauschprodukte zur Behebung eines Problems zugeschickt wurden, tragen Sie die Verantwortung für die Rücksendung der fehlerhaften Teile bzw. des Produkts innerhalb eines von HP festgelegten Zeitraums. Falls das fehlerhafte Teil bzw. das Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums an HP zurückgeschickt wird oder das Produkt bei Entgegennahme durch HP magnetisch entladen oder anderweitig physisch beschädigt ist, stellt HP Ihnen den Listenpreis für das fehlerhafte Teil bzw. Produkt in Rechnung.

Im Hinblick auf den Verbleib defekter Datenträger beim Kunden, ist der Kunde dafür verantwortlich:

- dass er jederzeit die physische Kontrolle über Festplatten oder SSD/Flash-Speicher behält; HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die sich auf Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken befinden.
- sicherzustellen, dass auf den einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken eventuell vorhandene vertrauliche Daten vernichtet oder gesichert werden.
- HP die Identifikationsdaten zu jeder im Rahmen dieses Services einbehaltenen Festplatte oder jedem SSD-/Flash-Laufwerk zu übermitteln und ein entsprechendes Bestätigungsdokument von HP zu unterschreiben.
- die einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke zu zerstören und/oder sicherzustellen, dass sie nicht wiederverwendet werden kann.
- alle einbehaltenen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke gemäß geltender Umweltgesetze und Vorschriften zu entsorgen.

Voraussetzungen

Sie müssen im Besitz der entsprechenden Lizenzen für jede im Serviceumfang enthaltene Firmware sein. HP kann eine Service-Level-Analyse für im Serviceumfang enthaltene Produkte verlangen. In diesem Fall wird sich ein von HP autorisierter Vertreter mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Durchführung der Service-Level-Analyse zu vereinbaren. Im Rahmen dieser Analyse wird HP wichtige Systemkonfigurationsdaten erfassen, damit die HP Techniker potenzielle zukünftige Hardwareprobleme untersuchen und beheben sowie Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchführen können. Die Service-Level-Analyse kann nach alleinigem Ermessen von HP vor Ort, über Remote-Systemzugriff, Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

Für Hardware-Support-Optionen mit Vor-Ort-Reaktionszeiten empfiehlt HP Ihnen dringend die Installation und Verwendung der entsprechenden HP Remote Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HP, um die Umsetzung des Service zu ermöglichen. Falls die entsprechende HP Remote Support-Lösung nicht implementiert ist, ist HP unter Umständen nicht in der Lage, den Service wie festgelegt zur Verfügung zu stellen, und in diesem Fall auch nicht dazu verpflichtet. Für die Vor-Ort-Installation von Firmware, die nicht vom Kunden installiert werden kann, fallen zusätzliche Kosten an, wenn die entsprechende Remote-Support-Lösung von HP nicht implementiert ist.

Serviceeinschränkungen

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Remote-Diagnosen und -Support, vor Ort erbrachten Leistungen und andere Methoden der Serviceerbringung zu erbringen. Dazu kann die Lieferung von CSR-Komponenten oder eines kompletten Ersatzprodukts per Kurier gehören. HP legt fest, welche Methode zur Sicherstellung eines effizienten und zeitnahen Supports angemessen ist.

HP entwickelt seine Produkte so, dass sie vom Kunden selbst repariert werden können. CSR ist eine wichtige Komponente der HP Garantiebedingungen. Dies ermöglicht es HP, Ersatzteile direkt an Sie zu versenden, sobald ein Defekt bestätigt wurde. Die Teile werden im Allgemeinen über Nacht geliefert, sodass sie so schnell wie möglich beim Kunden eintreffen. Sie können die Teile anschließend bei Bedarf austauschen.

„Obligatorisches“ CSR ist Teil der Standardgarantie im Zusammenhang mit einigen Produkten. CSR ist optional für Kunden, die ein HP Care Pack erworben oder einen Supportvertrag unterzeichnet haben. „Optional“ bedeutet, dass Sie CSR-Teile austauschen oder während der Laufzeit des Servicevertrags für das Produkt ohne Aufpreis einen HP Servicemitarbeiter beauftragen können, den Austausch durchzuführen.

HP Care Pack- und Supportverträge mit „Vor-Ort“-Konditionen führen dazu, dass CSR-Teile direkt an Sie versendet werden, sofern Sie sich für CSR entscheiden. Wenn Sie CSR nicht in Anspruch nehmen, wird ein von HP beauftragter Techniker die Reparatur vor Ort ausführen.

Falls Sie dem empfohlenen CSR zustimmen und ein CSR-Teil zur Verfügung gestellt wird, um die Betriebsbereitschaft des Systems wiederherzustellen, gelten hierfür nicht die Vor-Ort-Service-Level. In diesen Fällen geht HP üblicherweise so vor, dass CSR-Teile, die für den Betrieb des Produkts kritisch sind, per Express an Ihren Standort geliefert werden.

Falls der Service mithilfe von Remote-Diagnosen, Remote-Support oder anderen bereits beschriebenen Methoden der Serviceerbringung geleistet werden kann, gilt in diesem Fall keine Vor-Ort-Reaktionszeit.

Die Einbehaltung defekter Datenträger bezieht sich nur auf Festplatten- oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gilt nicht für den Austausch von Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die nicht defekt sind.

HP haftet in keinem Fall für die Vernichtung von Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken, die der Kunde einbehält oder an HP sendet, oder für darauf vorhandene Daten. Ungeachtet anderslautender Angaben in den aktuellen HP Standardverkaufsbedingungen oder im technischen Datenblatt haften weder HP noch seine Tochterunternehmen, Subunternehmer oder Lieferanten für zufällige, besondere oder Folgeschäden oder Schäden, die durch Verlust oder Missbrauch von Daten im Rahmen dieses Service zum Einbehalt defekter Datenträger entstehen.

SCHWEREGRAD DES VORFALLS

Bei der Annahme einer Service-Anforderung eröffnet HP einen Fall, teilt Ihnen die ID für diesen Fall mit und bestätigt den Schweregrad sowie den Zeitraum, indem Abhilfemaßnahmen zur Lösung des Problems eingeleitet werden können. Hinweis: Bei Ereignissen, die über elektronische Remote-Support-Lösungen von HP empfangen werden, nimmt HP Kontakt mit Ihnen auf, bittet Sie um Einstufung des Schweregrads des Vorfalls und organisiert den Systemzugang, bevor der Zeitraum für die Vor-Ort-Reaktion beginnt. Je nach Schweregrad des Vorfalls können die Vor-Ort-Reaktionszeiten abweichen. Der Schweregrad des Vorfalls wird durch Sie angegeben.

Schweregrad	Beispiele
Priorität 1: Kritischer Ausfall	Die Produktionsumgebung ist ausgefallen; Ausfall oder erhebliche Gefährdung eines Produktionssystems oder einer Produktionsanwendung; Starke Auswirkungen auf den Betrieb; Sicherheitsprobleme
Priorität 2: Kritische Beeinträchtigung	Produktionsumgebung stark beeinträchtigt; Unterbrechung oder Beeinträchtigung eines Produktionssystems oder einer Produktionsanwendung; Risiko eines Wiederauftretens; Deutliche Auswirkungen auf den Betrieb
Priorität 3: Normal	Nicht-produktives System (z. B. Testsystem) ausgefallen oder beeinträchtigt; Eingeschränkte Funktion eines Produktionssystems oder einer Produktivianwendung, Workaround aktiv; Nicht-kritische Funktionalität ausgefallen; begrenzte Auswirkungen auf den Betrieb
Priorität 4: Leicht	Keine Auswirkungen auf den Betrieb oder die Benutzer

ANFAHRTSZONEN

Alle Vor-Ort-Supportzeiten für Hardware gelten nur für Standorte im Umkreis von 160 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums. Für Standorte, die mehr als 160 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt sind, gelten aufgrund längerer Anfahrtszeiten andere Reaktionszeiten (siehe nachstehende Tabelle). Die unten angegebenen Entfernungen dienen nur zur Orientierung. Nähere Angaben zu Anfahrtszonen erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Entfernung zu einem zuständigen HP Support-Zentrum	Vor-Ort-Reaktionszeit
0 - 160 km	Vor-Ort-Reaktionszeit am nächsten Servicetag
161 - 320 km	1 zusätzlicher Servicetag
321 - 480 km	2 zusätzliche Servicetage
Mehr als 480 km	Zum Zeitpunkt des Auftrags festgelegt und abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit

Fahrten zu einem Standort im Umkreis von 320 Kilometern eines zuständigen HP Support-Zentrums erfolgen ohne Berechnung zusätzlicher Kosten. Befindet sich der Standort des Kunden mehr als 320 Kilometer von einem zuständigen HP Support-Zentrum entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Falls sich das Produkt außerhalb der festgelegten Anfahrtszone befindet oder dort installiert werden muss, bzw. der Kundenstandort nicht mit dem Auto erreicht werden kann und dadurch spezielle Transportmittel gewählt werden müssen (z. B. Ölplattformen, Schiffe oder abgelegene Bereiche in Wüsten), fallen für den Service unter Umständen zusätzliche Support-Gebühren an. Eventuell muss in solchen Fällen auch mit längeren Reaktionszeiten, verkürzten Servicezeiten oder einem eingeschränkten Abhol- und Lieferservice gerechnet werden. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem HP Vertriebsmitarbeiter nach den lokalen Supportbedingungen.¹ Reisezonen und -kosten können je nach geografischem Standort variieren.

Ausschlüsse

- Betriebstests von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die von Ihnen angefragt oder benötigt werden.
- Fehlerbehebung bei Problemen mit der Interkonnektivität oder Kompatibilität.
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen.
- Erforderliche Services, weil der Kunde Fehlerbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht durchgeführt bzw. implementiert hat.
- Services, die erforderlich sind, weil auf Kundenseite versäumt wurde, zuvor von HP empfohlene vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen.
- Services, die aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich werden.
- Services, die erforderlich werden, weil ohne entsprechende Autorisierung versucht wurde, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren.

Mitwirkungspflicht des Kunden/der Kundin

Print: Bitte wenden Sie die Software „HP Print and Scan Doctor“ regelmäßig an, aber mindestens alle 2 Monate Download und Informationen finden Sie hier: <https://support.hp.com/de-de/help/printscandocor>

Maximale unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer

Teile oder Komponenten, die laut Bedienungsanleitung, Kurzinformationen (QuickSpecs) oder dem technischen Produktdatenblatt ihre maximale unterstützte Lebensdauer und/oder Nutzungszeit erreicht haben, werden im Rahmen dieses Services weder neu bereitgestellt noch repariert oder ausgetauscht.

Bedingungen für Care Packs

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter hp.com/go/cpc

Bestellinformationen

Alle Geräte und Optionen mit separat verkauften HP Care Pack Angeboten müssen mit dem gleichen Service-Level bestellt werden, der für das zugehörige Produkt gilt, falls dieser Service-Level für diese Geräte und Optionen verfügbar ist. Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann je nach lokalen Ressourcen variieren und ist möglicherweise auf berechnete Produkte und geografische Standorte beschränkt.¹ Wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Vertriebsmitarbeiter oder Channel-Partner, um den HP Vor-Ort-Supportservice für Hardware zu beauftragen oder weitere Informationen anzufordern.

Weitere Informationen

Kontaktieren Sie eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder einen autorisierten Fachhändler oder besuchen Sie <https://hp.com/support-services>



¹ Service-Level und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise gewisse Einschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter www.hp.com/go/cpc. Für HP Services gelten die anwendbaren HP Servicebedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder angezeigt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Rechte geltend machen. Diese Rechte bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die beschränkte HP Herstellergarantie für Ihr HP Produkt unberührt.

² Device Health ist eine Telemetrie- und Analyseanwendung, die wichtige Gerätedaten bereitgestellt – auch für ausgewählte HP Enterprise-Drucker mit FutureSmart-Firmware ab Version 4.11. Siehe FAQs unter https://support.hp.com/us-en/document/ish_4448373-4448539-16. Ein Internetanschluss ist erforderlich.

³ Wenn Einblicke in den Gerätezustand (Device Health) aktiviert ist, fällt die Bereitstellung über Channel-Partner nicht in den Leistungsumfang dieses Services. In diesem Fall wird der Service direkt von HP erbracht. Channel-Kunden haben die Möglichkeit, sich direkt an HP zu wenden.