

# HP Hardware Support Onsite Service für Kund:innen



## HP Care Pack Services

Das macht unseren Service aus:

- Remote-Problemdiagnose und -Unterstützung
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien inbegriffen
- Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Abdeckungsfenstern

## Service-Übersicht

Der HP Hardware Support Onsite Service für Kund:innen bietet hochwertige Remote-Unterstützung und zuverlässigen Vor-Ort-Support für Ihre enthaltene Hardware und verbessert so die Verfügbarkeit Ihrer Produkte.

Sie können flexibel zwischen verschiedenen vordefinierten Service-Level-Optionen auswählen und den Service so an bestimmte Serviceanforderungen anpassen.

## Service-Details

Tabelle 1. Schutz vor versehentlicher Beschädigung

### REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -UNTERSTÜTZUNG

Sobald der Kunde/die Kundin eine Anforderung gestellt und HP den Eingang einer Anforderung bestätigt hat, wird HP während des Leistungszeitraums den Hardware-Vorfall eingrenzen, eine Fehlerbehebung aus der Ferne vornehmen und das Problem mit dem Kunden/der Kundin klären.

Vor jedwedem Einsatz vor Ort kann HP eine Remotediagnose einleiten und durchführen. Hierbei werden Remote-Supporttools eingesetzt, um auf die durch den Service abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HP andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.

HP bietet telefonische Unterstützung für die Installation von durch den Kunden/die Kundin zu installierende Firmware und Customer Self Repair -eile ausserhalb des Abdeckungsfensters für den Service.

Unabhängig vom Gültigkeitszeitraum der Garantie können Probleme mit abgedeckter Hardware je nach lokaler Erreichbarkeit per Telefon oder über das Web-Portal an HP gemeldet werden. Alternativ ist auch über den elektronischen HP Remote-Support eine Meldung von Service-Vorfällen rund um die Uhr möglich. HP bestätigt den Eingang der Serviceanforderung. Dazu wird die Serviceanforderung protokolliert und dem Vorfall wird eine ID zugewiesen, die dann dem Kunden/der Kundin mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

### HARDWARE-SUPPORT VOR ORT

Bei Hardwarevorfällen, die nach Ansicht von HP nicht remote zu lösen sind, leistet ein von HP autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der abgedeckten Hardwareprodukte wiederherzustellen. Bei bestimmten Druckern, PCs, Netzwerk- und Speicherprodukten liegt es im Ermessen von HP, einen Austausch statt einer Reparatur vorzunehmen. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

# Service-Details (Fortsetzung)

## ERSATZTEILE UND MATERIALIEN

HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des abgedeckten Hardwareprodukts benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neue oder hinsichtlich der Leistung gleichwertige Teile. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über.

Zubehör und Verbrauchsmaterialien werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt. Für Zubehör und Verbrauchsmaterialien gelten die Standard-Garantiebedingungen.

Maximale unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer:  
Haben Teile oder Komponenten die laut Bedienungsanleitung oder dem technischen Produktdatenblatt maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzung erreicht, werden sie weder neu zur Verfügung gestellt, noch repariert oder im Rahmen dieses Service ausgetauscht.

## ABDECKUNGSFENSTER

Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne erbracht werden.

Anfragen, die ausserhalb dieses Zeitraums eingehen, werden für den nächsten Tag dokumentiert, für den der Kunde/die Kundin über einen Servicezeitraum verfügt.

Alle Abdeckungsfenster verstehen sich vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

## VOR-ORT-REAKTIONSZEITEN FÜR HARDWARESUPPORT

Bei Problemen mit abgedeckter Hardware, die nicht aus der Ferne behoben werden können, leitet HP ökonomisch sinnvolle Massnahmen ein, um innert der angegebenen Reaktionszeit vor Ort reagieren zu können.

Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die anfängliche Anfrage von HP empfangen und bestätigt wurde. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, sobald der von HP autorisierte Techniker am Standort des Kunde/der Kundin eintrifft, oder sobald der gemeldete Vorfall mit einer Erklärung geschlossen wird, dass HP gegenwärtig keine Notwendigkeit für ein Eingreifen vor Ort erkennen kann.

Reaktionszeiten werden nur während des Servicezeitfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Servicezeitfenster besteht. Alle Reaktionszeiten verstehen sich vorbehaltlich der lokalen Verfügbarkeit. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit eines Service erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

---

# Service-Details

## Tabelle 2. Optionale Servicemerkmale

### ABDECKUNG NUR FÜR DESKTOP/NOTEBOOK

Nur für qualifizierte PC Produkte, der Kunde/die Kundin kann eine Abdeckung nur für Desktops/Notebooks wählen. Unbeschadet der vorherigen Festlegungen in diesem Dokument oder in den Einzelbestellungsbedingungen von HP erstreckt sich die Abdeckung im Rahmen der HP Care Pack Services nicht auf folgende Optionen und Zubehör:

- Externe Monitore
- Dockingstation, Ständer oder Portreplikator;
- Jedwedes externes Zubehör, das nicht im Lieferumfang und in der Originalverpackung des eigentlichen Desktop- oder Notebook-Produkts enthalten ist.

# Service details (Optionen)

Tabelle 3: Service-Level-Optionen

Die vom Kunden/von der Kundin gewählten Service-Level-Optionen sind in den Vertragsunterlagen des Kunden/der Kundin aufgeführt.

## REAKTION INNERHALB VON 4 STUNDEN, WÄHREND ÜBLICHER GESCHÄFTSZEITEN (9X5)

Der Service ist täglich 9 Stunden während der Standardgeschäftszeiten an Standardwerktagen zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar, ausgenommen öffentliche Feiertage.

Ein(e) von HP autorisierte(r) Servicemitarbeiter:in trifft während der Service-Zeit am Kundenstandort ein und beginnt innerhalb einer lokal vereinbarten Vor-Ort-Reaktionszeit nach Eingang der Serviceanforderung und der Bestätigung durch HP mit den Wartungsarbeiten an der Hardware. Die lokal vereinbarten Vor-Ort-Reaktionszeiten können mehrere Werktage bis hin zu mehreren Wochen betragen und hängen von den lokal verfügbaren Kapazitäten ab. Ein ausserhalb der Servicezeiten eingegangener Anruf wird am nächsten Servicetag bestätigt und innerhalb der lokal vereinbarten Vor-Ort-Reaktionszeiten bearbeitet. Informationen über die üblichen Vor-Ort-Reaktionszeiten für bestimmte Länder oder Regionen erhalten Sie von einem lokalen HP Vertriebsbüro.

---

# Anfahrtszonen

Sämtliche Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware-Support gelten nur für Standorte in einem 160-km-Umkreis eines von HP benannten Support-Hubs. Fahrten zu Standorten in einem Umkreis von 320 km eines von HP benannten Support-Hubs sind ohne zusätzliche Kosten möglich. Befindet sich der Standort des Kunden/der Kundin mehr als 320 Kilometer von einem von HP benannten Support-Hub entfernt, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Die Anfahrtszonen und Gebühren können in manchen Regionen abweichen.

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

Entfernung zu einem von HP benannten Support-Hub	Standardmässige Vor-Ort-Reaktionszeit
0-160 km	Standardmässiger Servicetag
161-320 km	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321-480 km	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km	Festgelegt zum Zeitpunkt des Auftrags und abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen

# Abdeckung

Dieser Service deckt Hardwareprodukte der Marken HP oder Compaq und alle von HP gelieferten internen Komponenten (z. B. HP Jetdirect Karten, Arbeitsspeicher und CD-ROM-Laufwerke) ab sowie montiertes/angeschlossenes Zubehör der Marken HP oder Compaq, das gemeinsam mit dem Hauptprodukt erworben wurde, wie beispielsweise Mäuse, Tastaturen, Dockingstations, AC-Netzteile und externe Monitore mit einer Bildschirmgröße bis 22 Zoll.

Nicht durch den Service abgedeckt sind sämtliche Verschleisssteile, insbesondere entfernbare Medien, durch den Kunden/die Kundin zu tauschende Batterien und Stifte von Tablet-PCs, Maintenance Kits sowie andere Verbrauchsmaterialien, die Wartung durch den Anwender/die Anwenderin sowie Geräte von anderen Herstellern.

Für nicht mehr erhältliche Komponenten ist unter Umständen ein Upgradepfad erforderlich. HP wird in diesen Fällen zusammen mit dem Kunden/der Kundin nach einem Ersatz suchen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

---

## Mitwirkungspflicht des Kunden/der Kundin

Wenn der Kunde/die Kundin der angegebenen Mitwirkungspflicht nach dem Ermessen von HP nicht nachkommt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter i) nicht verpflichtet, die Services in der beschriebenen Art und Weise bereitzustellen oder ii) kann die Bereitstellung der Services dem Kunden/der Kundin gemäss den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

Der Kunde/die Kundin oder der/die von HP autorisierte Vertreter:in muss das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innert zehn Tagen nach Erwerb des Service aktivieren. Dabei sind die Registrierungshinweise im Care Pack oder in dem von HP per E-Mail gesendeten Dokument bzw. die sonstigen diesbezüglichen Hinweise von HP zu befolgen. Falls ein im Rahmen dieses Support-Service abgedecktes HP Produkt den Standort wechselt, müssen Aktivierung und Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innert zehn Tage nach der Änderung erfolgen.

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde/die Kundin den Versuch der Problemlösung per Fernzugriff durch HP unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden/der Kundin:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung zu ermitteln
- Durchführung von Selbsttests, Installation und Ausführung relevanter Diagnosetools bzw. -programme
- Installation von vom Kunden/von der Kundin installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Der Kunde/die Kundin führt auf Verlangen von HP zusätzliche angemessene Aktivitäten durch, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Der Kunde/die Kundin ist für die zeitnahe Installation kritischer und durch ihn zu installierender Firmware-Updates verantwortlich sowie für Customer Self Repair Teile und Austauschprodukte, die ihm/ihr geliefert wurden.

Falls der Kunde/die Kundin HP mit der Installation von kundenseitig zu installierenden Firmware-Updates und Patches beauftragt, stimmt er/sie der Entrichtung hierfür zusätzlich anfallender Gebühren zu. Sofern nicht zuvor in Schriftform anderweitig zwischen HP und dem Kunden/der Kundin vereinbart, werden die zusätzlichen Gebühren auf Basis von Zeit- und Materialaufwand berechnet.

Falls dem Kunden/der Kundin Customer Self Repair Teile und Austauschprodukte zur Behebung eines Problems zugeschickt wurden, trägt er/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 physisch beschädigt ist, stellt HP dem Kunden/der Kundin eine Gebühr für das fehlerhafte Teil bzw. Produkt in Rechnung.

# Servicebeschränkungen

Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, den Service durch eine Kombination aus Diagnosen und Unterstützung per Fernzugriff, vor Ort geleisteten Service und andere Methoden der Serviceerbringung zu leisten. Zu den anderen Methoden der Serviceerbringung zählen unter anderem die Lieferung durch den Anwender/die Anwenderin auszutauschender Komponenten wie Tastatur, Maus und auch anderer, von HP als Customer Self Repair Teile eingestufte Teile bzw. eines kompletten Ersatzprodukts per Kurier. Gegebenenfalls ermittelt HP die geeignete Methode der Service-Erbringung, um dem Kunden/der Kundin effektiv und zeitnah Support leisten zu können sowie den zugesagten Zeitrahmen zwischen Serviceanforderung und Reparatur einzuhalten.

Beim Bereitstellen eines Customer Self Repair Teils zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Systems erfolgt keine Anwendung des Vor-Ort-Service-Levels. In diesen Fällen erfolgt üblicherweise ein Expressversand der für den Produktbetrieb erforderlichen Customer Self Repair Teile an den Kundenstandort. Weitere Einzelheiten zum Customer Self Repair Prozess und den entsprechenden Teilen finden Sie unter: [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair)

Falls der Service mithilfe von Diagnosen oder Support per Fernzugriff (Remote-Diagnosen bzw. Remote-Support) oder anderen bereits beschriebenen Servicemethoden erbracht werden kann, gilt in diesem Fall nicht die oben beschriebene Vor-Ort-Reaktionszeit.

Folgende Aktivitäten sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die durch den Kunden/die Kundin beauftragt oder von diesem/dieser verlangt werden
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- und Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung bei netzwerkbezogenen Problemen
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde/die Kundin zuvor von HP empfohlene präventive Massnahmen nicht umgesetzt hat
- Services, die nach Auffassung von HP aufgrund unsachgemässer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil ohne HP Autorisierung versucht wurde, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern

---

Weitere Informationen unter [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Anmelden und auf dem Laufenden bleiben  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

 |  |  |   
Mit Kolleg:innen teilen

  
Dieses Dokument bewerten

---

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden/der Kundin zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde/die Kundin kann möglicherweise gemäss länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2012, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschliesslich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

4AA3-8282DECH, September 2022, Rev. 3

5 | Datenblatt | HP Hardware Support  
Onsite Service für Kund:innen

