

HP Hardware Support Onsite Service

HP Care Pack Services

Datenblatt



Der HP Hardware Support Onsite Service bietet erstklassigen Remote- und Vor-Ort-Support für Ihre abgedeckte Hardware und trägt damit zu einer verbesserten Produktbetriebszeit bei.

Sie können zwischen mehreren vordefinierten Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Kombinationen aus Vor-Ort-Reaktionszeiten oder Call-to-Repair-Zeiten und Abdeckungsfenstern für Ihre spezifischen Serviceanforderungen auswählen.

Bei Service-Level-Optionen mit Call-to-Repair-Zeiten können IT-Manager auf Supportspezialisten zurückgreifen, die schnell mit der Fehlerbehebung im System beginnen, um die Hardware in einem angegebenen Zeitrahmen wieder betriebsbereit zu machen.

Serviceüberblick

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Hardware Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien sind im Lieferumfang enthalten
- Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Abdeckungsfenstern
- Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Vor-Ort-Reaktionszeiten
- Arbeit bis Erfolg
- Eskalationsmanagement
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services
- Elektronische HP Remote-Supportlösung (nur bei entsprechenden Produkten)
- Schutz bei versehentlichen Schäden (optional; nur für berechnete Produkte)
- Einbehalt defekter Datenträger (optional; nur für berechnete Produkte)
- Call-to-Repair-Zeit für Hardware-Support anstelle von Vor-Ort-Reaktionszeiten (optional; nur für berechnete Produkte)
- Erweiterte Ersatzteilbevorratung (Teil der ausgewählten, optionalen Vereinbarungen für Call-to-Repair-Zeiten)



Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Remote-Problemdiagnose und -Support	<p>Sobald der Kunde eine Anfrage übermittelt und HP den Empfang dieser Anfrage wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt hat, arbeitet HP während des Abdeckungsfensters daran, den Hardwarefehler einzugrenzen und per Remote-Zugriff gemeinsam mit dem Kunden zu beheben oder Gegenmaßnahmen einzuleiten. Vor einem Einsatz vor Ort kann HP eine Remote-Diagnose einleiten und durchführen. Hierbei werden Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die durch den Service abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HP andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>HP bietet während des Abdeckungsfensters telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware und für vom Kunden installierbare Ersatzteile.</p> <p>Unabhängig vom Abdeckungsfenster des Kunden können Probleme bei der durch Service abgedeckten Hardware telefonisch, über ein Web-Portal (sofern lokal verfügbar), oder als automatisches Ereignis mithilfe der elektronischen Remote-Supportlösung rund um die Uhr an HP gemeldet werden. HP bestätigt den Erhalt der Serviceanforderung, indem ein Fall eröffnet, eine Bearbeitungsnummer zugeordnet und dem Kunden diese Bearbeitungsnummer mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Vorfälle als endgültig behoben gelten.</p>
Hardware Support vor Ort	<p>Bei Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HP nicht remote beheben lassen, stellt ein von HP autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte bereit, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. Bei bestimmten Produkten kann HP nach eigenem Ermessen festlegen, dass sie nicht repariert, sondern ersetzt werden. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Darüber hinaus kann HP zum Zeitpunkt der Bereitstellung des technischen Supports vor Ort:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verfügbare technische Verbesserungen installieren, um den Kunden bei der Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs der Hardwareprodukte zu unterstützen und die Kompatibilität mit von HP gelieferten Hardware-Ersatzteilen zu gewährleisten.• Verfügbare Firmware-Updates installieren, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und die nach Meinung von HP erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in den betriebsbereiten Zustand zu überführen oder um die HP Supportfähigkeit aufrechtzuerhalten. Der Kunde muss über die erforderliche Lizenz verfügen, falls anwendbar. <p>Zudem installiert HP auf Anforderung des Kunden während der Abdeckungszeit kritische Firmware-Updates, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und für die der Kunde über die erforderliche Lizenz verfügt, falls anwendbar. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, bei denen von der HP Produktabteilung die sofortige Installation empfohlen wird.</p> <p>Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Aussagen in diesem Dokument oder den HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge deckt HP bei bestimmten Enterprise Speicher-Arrays und Enterprise Bandlaufwerkprodukten fehlerhafte oder leere Batterien ab und ersetzt diese, sofern sie für den ordnungsgemäßen Betrieb des abgedeckten Produkts kritisch sind.</p>
Ersatzteile und Materialien	<p>HP stellt von HP unterstützte Ersatzteile und Material bereit, die benötigt werden, um das abgedeckte Hardwareprodukt in betriebsbereitem Zustand zu halten. Hierzu gehören auch Teile und Material für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Von HP bereitgestellte Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über. Für einen Mehrpreis können Kunden die ersetzten Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten.</p> <p>Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt; für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung:</p> <p>Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ersetzt.</p>
Abdeckungsfenster	<p>Dies gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden.</p> <p>Anfragen, die außerhalb dieses Abdeckungsfensters eingehen, werden zwar zum Zeitpunkt des Eingangs aufgezichnet; ihre Bestätigung wie unter „Allgemeines“ beschrieben erfolgt jedoch erst am nächsten Tag, für den der Kunde über ein Abdeckungsfenster verfügt.</p> <p>Die für berechnete Produkte verfügbaren Abdeckungsfensteroptionen sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben.</p> <p>Die Verfügbarkeit der Abdeckungsfenster ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>

Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort	<p>Bei Vorfällen bei der abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet HP wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um innerhalb der angegebenen Reaktionszeit vor Ort reagieren zu können.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die anfängliche Anfrage von HP empfangen und wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt wurde. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, wenn der von HP autorisierte Vertreter am Standort des Kunden eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass gemäß der Einschätzung von HP zurzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p> <p>Reaktionszeiten werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungsfenster vereinbart wurde. Die für berechnete Produkte verfügbaren Reaktionszeitoptionen sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Die Verfügbarkeit der Reaktionszeiten ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
Arbeit bis Erfolg	<ul style="list-style-type: none">• Wenn ein von HP autorisierter Vertreter zum Standort des Kunden geschickt wird, erbringt er den Service, im Ermessen von HP entweder vor Ort oder remote, bis die Produkte repariert sind. Die Arbeit kann vorübergehend unterbrochen werden, wenn zusätzliche Teile oder Mitarbeiter benötigt werden, sie wird jedoch fortgesetzt, sobald diese verfügbar sind. <p>Dieser Servicebestandteil findet keine Anwendung für den Vor-Ort-Support für Desktop-, Mobil- und Consumer-Produkte.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HP geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde.</p>
Eskalationsmanagement	<p>HP hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HP Mitarbeiter und/oder ausgewählte Fremdfirmen hinzu, um die Problembehebung zu unterstützen.</p>
Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services	<p>Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu bestimmten, auf dem Markt erhältlichen elektronischen und webgestützten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bestimmte Leistungen und Funktionen, die registrierten Benutzern zugänglich sind. Dazu zählen das Herunterladen von ausgewählter HP Firmware oder ausgewählten Patches (hierfür ist möglicherweise eine zusätzliche Berechtigung über HP Software-Supportvereinbarungen erforderlich), das Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen für Hardware und die Teilnahme an Supportforen zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.• Erweiterte webgestützte Suche nach technischen Supportdokumenten, für die eine Berechtigung besteht, um die Problemlösung zu beschleunigen.• Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.• Ein webgestütztes Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an HP. Das Tool hilft bei der schnellen Lösung von Problemen. Dazu erfolgt eine Vorsortierung, über die die Support- oder Serviceanforderung an die Ressource weitergeleitet wird, die über das entsprechende Know-how verfügt. Mit dem Tool kann außerdem der Status aller gestellten Support- und Serviceanfragen angezeigt werden, einschließlich der telefonisch erfolgten Anfragen.• Durchsuchen von Wissensdatenbanken von HP und anderen Herstellern nach bestimmten Produkten anderer Hersteller, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu erhalten und an Supportforen teilzunehmen. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.
Elektronische HP Remote-Supportlösung	<p>Die elektronische HP Remote-Supportlösung bietet zuverlässige Funktionen für Fehlerbehebung und Reparatur. Sie kann Lösungen für Remote-Systemzugriff umfassen sowie eine praktische zentrale Anlaufstelle für die Administration und eine unternehmensweite Ansicht offener und protokollierter Vorfälle bieten. HP Supportspezialisten nutzen den Remote-Systemzugriff nur mit Zustimmung des Kunden. Über den Remote-Systemzugriff kann der HP Supportspezialist möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben.</p>

Leistungsumfang (optional)

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung	
Einbehalt defekter Datenträger	Bei entsprechenden Produkten gestattet diese optionale Serviceleistung es dem Kunden, durch diesen Service abgedeckte defekte Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er aufgrund von auf der Festplatte (dem „Festplatten- oder „SSD/Flash-Laufwerk“) enthaltenen vertraulichen Daten nicht aushändigen möchte. Der Einbehalt defekter Datenträger muss für alle Festplatten- oder entsprechende SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten. Entgegen etwaiger anders lautender Angaben in diesem Dokument oder HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge verzichtet HP im Fall der Lieferung eines Ersatzprodukts von HP an den Kunden auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ abgedeckt werden. Der Kunde behält alle defekten Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke, für die HP Supportleistungen im Rahmen der HP Supportvereinbarung bietet, ein, und bleibt in vollem Umfang für den Schutz der Daten verantwortlich, die sich auf einem defekten Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk befinden.	
Call-to-Repair-Vereinbarung für Hardware Support	<p>Anstelle der Vor-Ort-Reaktionszeit kann für bestimmte Produkte eine Call-to-Repair-Vereinbarung gewählt werden. Bei kritischen Vorfällen bei der durch den Service abgedeckten Hardware (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2), die nicht remote behoben werden können, leitet HP wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb der angegebenen Call-to-Repair-Zeit wieder betriebsbereit zu machen. Bei nicht kritischen Fehlern (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) oder auf Anforderung des Kunden vereinbart HP zusammen mit dem Kunden einen Zeitpunkt, an dem die Maßnahmen zur Fehlerbehebung beginnen. Die Call-to-Repair-Zeit beginnt dann zu diesem Zeitpunkt. Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.</p> <p>Die Call-to-Repair-Zeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die anfängliche Anfrage von HP empfangen und wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt wurde. Die Call-to-Repair-Zeit endet, wenn HP feststellt, dass die Hardware repariert oder das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass HP festgestellt hat, dass derzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind. Call-to-Repair-Zeiten werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungsfenster besteht.</p> <p>Die möglichen Call-to-Repair-Zeiten für berechnete Produkte sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Alle Call-to-Repair-Zeiten sind von der örtlichen Verfügbarkeit abhängig. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um weitere Informationen zu erhalten.</p> <p>Die Reparatur gilt als abgeschlossen, wenn HP sich davon überzeugt hat, dass die Hardwarestörung behoben wurde, dass die Hardware ersetzt wurde oder dass bei entsprechenden Speicherprodukten der Zugriff auf die Daten des Kunden wiederhergestellt ist. Die Überprüfung durch HP kann in Form eines Selbsttests beim Hochfahren, durch Einzeldiagnostik oder durch visuelle Überprüfung des ordnungsgemäßen Betriebs erfolgen. Das erforderliche Testniveau zur Kontrolle der erfolgreichen Reparatur der Hardware wird von HP nach eigenem Ermessen bestimmt. HP kann das Produkt nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft ersetzen, um die Reparaturzeit einzuhalten. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Nach Erwerb dieses Service benötigt HP 30 Tage, um nötige Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Zusicherung der Call-to-Repair-Zeit in Kraft tritt. Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und bis zu 5 weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HP eine Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden bereit.</p>	
Erweiterte Verwaltung des Teilebestands (im Umfang bestimmter, optionaler Vereinbarungen zu Call-to-Repair-Zeiten enthalten)	Zur Unterstützung von HP Call-to-Repair-Zeiten wird für Call-to-Repair-Kunden ein Bestand von kritischen Ersatzteilen vorgehalten. Dieser Bestand wird an einem festgelegten HP Standort gelagert. Diese Teile werden so verwaltet, dass der Bestand eine hohe Verfügbarkeit hat und von HP autorisierten Vertretern zur Verfügung steht, die entsprechende Supportanforderungen bearbeiten.	
Abdeckung nur für Desktops/Workstations/Thin Clients/Notebooks	Für ausgewählte PC-Produkte kann der Kunde eine Abdeckung nur für Desktops, Workstations, Thin Clients und Notebooks wählen. Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Aussagen in diesem Dokument oder in den aktuellen HP Supportbedingungen sind folgende Optionen und folgendes Zubehör nicht durch HP Care Pack Services mit dieser Abdeckungsbeschränkung abgedeckt:	<ul style="list-style-type: none">• Externer Monitor• Externes Zubehör, das nicht zusammen mit dem Hauptprodukt (Desktop, Workstation, Thin Client oder Notebook) erworben wurde oder nicht in der Originalverpackung enthalten war• Die Dockingstation oder der Port-Replikator ist in dem Land abgedeckt, in dem der HP Care Pack Service erworben wurde; auf Reisen außerhalb des Erwerbslands ist das Gerät jedoch nicht abgedeckt,
Begrenzte Seitenanzahl	<p>Einige Druckerprodukte werden mit einer maximalen Seitentoleranz bereitgestellt. Die Seitenanzahl für einen Drucker ist definiert als Anzahl der Standardseiten (bedruckt oder leer), die durch die Druck-Engine des Druckers gelaufen sind. Diese Zahl wird auf der Testseite protokolliert. Zur Berechnung der Seitenanzahl können verschiedene Papierformaten und Druckoptionen unterschiedliche Werte für Standardseiten zugeordnet sein.</p> <p>Bei Druckern, die eine HP Installation erfordern, beginnt die Vertragslaufzeit mit der Installation der jeweiligen Drucker am Standort des Kunden.</p> <p>Bei einer maximal zulässigen Seitenanzahl endet die Supportabdeckung, wenn das Ende der Vertragslaufzeit erreicht wird oder die Seitenanzahl den maximal zulässigen Wert überschreitet, je nachdem welche Bedingung zuerst eintritt. Wird beim Kunden die maximal zulässige Seitenanzahl vor Ende der Vertragslaufzeit überschritten, werden die weiteren während der Vertragslaufzeit erbrachten Serviceleistungen gemäß den zu diesem Zeitpunkt geltenden HP Gebühren für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung gestellt, sofern zum Zeitpunkt der Serviceerbringung kein weiterer HP Care Pack Service erworben wurde.</p>	

Spezifikationen

Tabelle 3. Service-Level-Optionen

Nicht alle Service-Level-Optionen sind für alle Produkte verfügbar. Die vom Kunden gewählten Service-Level-Optionen sind in den Vertragsunterlagen des Kunden aufgeführt.

Option	Servicebeschreibung
Reaktion am nächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x5)	Der Service ist 9 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar. Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um am nächsten Abdeckungstag nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen. Anfragen, die außerhalb des Abdeckungsfensters eingehen, werden am nächsten Abdeckungstag bestätigt, und der Service wird am darauf folgenden Tag im Abdeckungsfenster erbracht.
Reaktion innerhalb von 4 Stunden, erweiterte Geschäftszeiten (13x5)	Der Service ist 13 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar. Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen. Die Vor-Ort-Reaktionszeit von vier Stunden gilt nur innerhalb des Abdeckungsfensters. Bei Anfragen, die nach 17:00 Uhr Ortszeit eingehen, kann die Reaktionszeit in das nächste Abdeckungsfenster übertragen werden.
Reaktion innerhalb 4 Stunden, 24x7	Der Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung. Ein von HP autorisierter Vertreter trifft an einem nicht begrenzten Tag zu einer nicht begrenzten Uhrzeit im Jahr am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen.
Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden, 24x7	Der Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung. Bei kritischen Problemen mit abgedeckter Hardware versucht HP mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, den betriebsbereiten Zustand innerhalb von 6 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP wiederherzustellen.
Call-to-Repair innerhalb von 24 Stunden, 24x7	Der Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung. Bei kritischen Problemen mit abgedeckter Hardware versucht HP mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, den betriebsbereiten Zustand innerhalb von 24 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP wiederherzustellen.

Anfahrtszonen

Sämtliche Reaktionszeiten für Vor-Ort-Service für Hardware gelten nur für Standorte in einer Entfernung von 160 km von einer von HP ausgewiesenen Supporteinrichtung. Für die Anfahrt zu Standorten, die maximal 320 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Bei Standorten, die weiter als 320 km von dem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren.

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

Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub	4 Stunden Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit an nächstem Tag
0–160 km	4 Stunden	Nächster Tag
161–320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321–480 km	Wird bei Auftragserteilung festgelegt, abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km	Wird bei Auftragserteilung festgelegt, abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit	Wird bei Auftragserteilung festgelegt, abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit

Eine Call-to-Repair-Zeit ist für Standorte verfügbar, die nicht weiter als 80 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind.

Bei Standorten, die 81 bis 161 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, gilt eine angepasste Call-to-Repair-Zeit für Hardware gemäß nachstehender Tabelle.

Für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, ist keine Call-to-Repair-Zeit für Hardware verfügbar.

Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub	Zugesicherte Call-to-Repair-Zeit für Hardware 6 Stunden	Zugesicherte Call-to-Repair-Zeit für Hardware 24 Stunden
0–80 km	6 Stunden	24 Stunden
81–160 km	8 Stunden	24 Stunden
Mehr als 160 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar

Abdeckung

Dieser Service bietet Abdeckung für berechtigte Hardwareprodukte der Marken HP und Compaq sowie für von HP unterstützte und bereitgestellte interne Komponenten (wie Speicher und DVD-ROM-Laufwerke). Außerdem umfasst er angeschlossene Zubehörprodukte der Marken HP und Compaq, die zusammen mit dem Hauptprodukt erworben wurden, wie Maus, Tastatur, Dockingstation, Netzteil und externe Monitore bis zu einer Größe von 22 Zoll.

Für einige Server und Speicherprodukte sind CPUs, Festplatten und andere wichtige interne und externe Komponenten abgedeckt, wenn der Support entsprechend konfiguriert wurde und die Produkte in der Produktliste des Vertrags aufgeführt sind (falls anwendbar).

Bei HP POS-Systemen (Point of Sale) und Produktlösungen im Paket wie Einzelhandelslösungen, Kioske oder Einkaufswagen deckt dieser Service die Basiseinheit sowie angeschlossene Peripheriegeräte der Marke HP wie Kassenladen, Drucker, Pole Displays für Monitore sowie Strichcodelesegeräte und Handheld-Scanner ab, die als Teil der POS-Lösung oder des Produktlösungspakets erworben wurden.

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

Verbrauchsmaterialien einschließlich, aber nicht beschränkt auf Wechselmedien, vom Kunden austauschbare Batterien und Stifte für Tablet-PCs, Wartungskits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsmaßnahmen durch den Benutzer und Geräte anderer Hersteller sind nicht von diesem Service abgedeckt.

Für Ersatzteile und Komponenten, die nicht mehr erhältlich sind, ist möglicherweise ein Upgrade-Pfad erforderlich. Upgrades für nicht mehr erhältliche Teile oder Komponenten können in einigen Fällen Zusatzkosten für den Kunden verursachen. HP unterstützt den Kunden und empfiehlt ein entsprechendes Ersatzteil. Aufgrund lokaler Supportoptionen ist nicht in allen Ländern der Austausch aller Komponenten möglich.

Für HP ProLiant Server und Speichersysteme umfasst der Service für das Hauptprodukt Hardwareoptionen der Marke HP, die für den Server qualifiziert sind, gleichzeitig oder zu einem späteren Zeitpunkt gekauft wurden und sich innerhalb des Enclosure befinden, sowie externe Monitore mit einer Größe von bis zu 22" und Tower-USV-Produkte während ihres Werksgaranziezeitraums. Diese Komponenten sind mit demselben Service-Level wie der Server abgedeckt.

Für BladeSystem Enclosures deckt dieser Service Enclosure, Netzteile, Lüfter und Geräte im Enclosure einschließlich Pass-Thru Module ab.

Bei HP ProLiant Servern, Speicher oder BladeSystem Enclosures, die in ein Rack eingebaut sind, deckt dieser Service auch alle von HP qualifizierten Rack-Optionen während ihres Werksgaranziezeitraums ab, einschließlich USV-Produkte bis maximal 12 kVA, KVM-Switch, Konsole und PDU, die in demselben Rack installiert sind. Die Serviceleistungen gelten nicht für USV-Akkus; hier gilt der Standardgaranzieumfang.

Voraussetzungen

HP kann nach eigenem Ermessen ein Audit der durch den Service abgedeckten Produkte verlangen. Wenn ein solches Audit erforderlich ist, nimmt ein von HP autorisierter Vertreter Kontakt mit dem Kunden auf, und der Kunde willigt ein, innerhalb des 30-tägigen Anfangszeitraums ein Audit zu ermöglichen. Bei dem Audit werden wichtige Informationen zur Systemkonfiguration gesammelt und eine Inventur der durch den Service abgedeckten Produkte durchgeführt. Auf der Grundlage der im Audit gesammelten Informationen kann HP den Ersatzteilbestand in geeignetem Maß und am geeigneten Standort planen und verwalten. Zudem kann HP mögliche künftige Hardwarevorfälle identifizieren und beheben, sodass die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchführbar ist. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird.

Wird ein Audit durch HP angefordert, dauert es ab Erwerb dieses Service 30 Tage, um die für diesen Service auszuführenden Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft tritt. Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware tritt erst fünf (5) Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits in Kraft. Bis dahin wird der Service mit dem Service-Level einer Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden für die durch den Service abgedeckte Hardware erbracht.

Außerdem behält sich HP das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erfolgt, es sei denn, die Verzögerung wird von HP verursacht.

Bei Optionen zur Reaktionszeit für Hardware Support vor Ort empfiehlt HP dringend, dass der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen. Für eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist es bei HP erforderlich, dass der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie von Ihrem örtlichen HP Ansprechpartner. Wenn der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung nicht implementiert, kann HP den Service möglicherweise nicht in der festgelegten Art und Weise bereitstellen und ist auch nicht hierzu verpflichtet. Es werden zusätzliche Gebühren für die Vor-Ort-Installation von nicht durch den Kunden installierbarer Firmware in Rechnung gestellt, wenn der Kunde die geeignete HP Remote-Support-Lösung trotz Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementiert. Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware liegt in der Verantwortung des Kunden. Es werden zusätzliche Gebühren in Rechnung gestellt, wenn der Kunde die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware und Software-Updates anfordert. Alle zusätzlichen Gebühren, die für den Kunden anfallen, werden nach Arbeitszeit und Material berechnet, wenn nicht schriftlich zwischen HP und dem Kunden anders vereinbart.

Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) oder mit lizenzierte Firmware müssen zudem über eine aktive HP Software-Supportvereinbarung verfügen, falls verfügbar, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können. HP stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates wie oben in diesem Dokument beschrieben zur Verfügung bzw. installiert sie oder hilft dem Kunden bei ihrer Installation, wenn der Kunde über die Lizenz für die Verwendung der zugehörigen Software-Updates für jedes System, jedes Socket, jeden Prozessor oder jeden Prozessorkern oder über die Softwarelizenz für Endbenutzer gemäß den Bestimmungen der Softwarelizenzbedingungen von HP oder dem anderen Hersteller verfügt.

Mitwirkungspflicht des Kunden

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

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde oder der autorisierte HP Ansprechpartner das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von 10 Tagen nach Erwerb des Service aktivieren lassen. Dabei sind die Registrierungsanweisungen innerhalb des von HP bereitgestellten Care Packs oder des von HP per E-Mail gesendeten Dokuments oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HP zu befolgen. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die entsprechende Aktivierung und Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von 10 Tagen ab der Änderung erfolgen.

Die Call-to-Repair-Zeit hängt davon ab, ob der Kunde auf Anforderung von HP umgehend den uneingeschränkten Zugang zum System ermöglicht. Die Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Systemzugriff, auch für physische, Remote-Fehlerbehebungs- und diagnostische Hardwareuntersuchungen, verzögert oder verweigert wird. Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Bei Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware empfiehlt HP dringend und für zugesicherte Call-to-Repair-Zeiten für Hardware ist es erforderlich, dass der Kunde die entsprechende HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und alle gemäß den Release-Hinweisen der HP Remote-Supportlösung erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stellt, um die Bereitstellung des Service und der Optionen zu ermöglichen. Wenn eine HP Remote-Supportlösung installiert wurde, muss der Kunde darüber hinaus die in dieser Lösung konfigurierten Kontaktangaben verwalten, die HP verwendet, um auf ein an HP übermitteltes Ereignis zu reagieren. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie von Ihrem örtlichen HP Ansprechpartner.

Auf Verlangen von HP wird der Kunde HP bei der Remote-Problembeseitigung unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- 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
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Ergreifen weiterer angemessener Maßnahmen, um HP bei der Erkennung und der Lösung der Probleme zu unterstützen, wie von HP angefordert. Es obliegt dem Kunden, zeitgerecht kritische vom Benutzer installierbare Firmware-Updates zu installieren sowie vom Kunden austauschbare Teile und Ersatzprodukte einzusetzen, die dem Kunden geliefert werden.

Der Kunde stimmt zu, zusätzliche Gebühren zu bezahlen, wenn der Kunde HP auffordert, vom Kunden installierbare Firmware-Updates oder -Patches zu installieren. Alle zusätzlichen Gebühren, die für den Kunden anfallen, werden nach Arbeitszeit und Material berechnet, wenn nicht schriftlich zwischen HP und dem Kunden anders vereinbart.

In Fällen, in denen vom Kunden austauschbare Teile oder Austauschprodukte gesendet werden, um einen Fehler zu beheben, ist der Kunde für die Rücksendung des fehlerhaften Teils oder Produkts innerhalb des von HP festgelegten Zeitraums verantwortlich. Falls das fehlerhafte Teil oder Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums bei HP eingeht oder das Teil oder Produkt bei Erhalt entmagnetisiert oder physisch beschädigt ist, muss der Kunde den Listenpreis abzüglich eventueller anwendbarer Rabatte, die von HP festgelegt werden, für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich für die Nutzung der elektronischen Einrichtungen von HP zu registrieren und seine Registrierungsdaten zu pflegen, um Zugang zu vertraulichen Produktinformationen und proaktiven Benachrichtigungen oder anderen ihm verfügbaren Services zu erhalten.

Bei der optionalen Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Physische Aufbewahrung der Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke während der gesamten Dauer des von HP erbrachten Supports; HP ist nicht für die auf den Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken enthaltenen Daten verantwortlich.
- Sicherstellung, dass alle vertraulichen Daten des Kunden auf dem einbehaltenen Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerk vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Anwesenheit eines autorisierten Vertreters, der die defekten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke an sich nimmt, die Ersatz-Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerke entgegennimmt, HP Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerk bereitstellt und, auf Verlangen von HP, ein von HP vorgelegtes Dokument unterzeichnet, das den Einbehalt der Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke bestätigt.
- Vernichtung der einbehaltenen Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass das Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerk nicht wieder in Betrieb genommen wird.
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke unter Einhaltung der geltenden Umweltvorschriften.

Bei Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die dem Kunden von HP auf Miet- oder Leasingbasis zur Verfügung gestellt wurden, gibt der Kunde die Festplatten- oder SSD/Flash-Ersatzlaufwerke bei Ablauf oder Beendigung der Unterstützung durch HP sofort zurück. Der Kunde ist für das Löschen aller sensiblen Daten vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke an HP selbst verantwortlich. HP übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz sensibler Daten, die auf solchen Festplatten oder SSD/Flash-Laufwerken verbleiben.

Service-Einschränkungen

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Versand folgender Teile per Kurier sein: durch den Kunden austauschbare Teile wie Tastatur oder Maus oder nach Zustimmung des Kunden andere Teile, die von HP als CSR-Teile (Customer Self Repair) klassifiziert sind, oder ein komplettes Ersatzprodukt. HP legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen zu können und die Call-to-Repair-Zeit einzuhalten (falls zutreffend).

Stimmt der Kunde der empfohlenen Customer Self Repair (CSR) zu und wird ein CSR-Teil bereitgestellt, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt der Vor-Ort-Service-Level nicht. In diesen Fällen sendet HP CSR-Teile, die kritisch für den Betrieb des Produkts sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Kundenstandort. Weitere Informationen zum Prozess und zu Teilen für den Austausch durch den Kunden finden Sie unter: www.hp.com/go/selfrepair

Die für den Vor-Ort-Support angegebene Reaktionszeit gilt nicht, wenn der Service per Remote Diagnose, Remote-Support oder durch andere, oben beschriebene Methoden erbracht werden kann.

Bei HP POS-Systemen (Point of Sale) und Produktlösungspaketen wie Einzelhandelslösungen, Kiosken oder Einkaufswagen, kann der Service vor Ort nur für die Basiseinheit bereitgestellt werden. Der Service für angeschlossene Peripheriegeräte wird durch den Versand von Ersatzteilen oder kompletten Ersatzprodukten bereitgestellt, um diese für Customer Self-Repair oder für die Installation durch den technischen Kurier zu verwenden, der das Teil oder das Produkt liefert.

Falls HP eine Vorabbewertung fordert, gilt die vereinbarte Call-to-Repair-Zeit für Hardware erst fünf (5) Arbeitstage, nachdem die Prüfung abgeschlossen wurde. Außerdem behält sich HP das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erfolgt.

Folgendes ist bei der Call-to-Repair-Zeit (sofern zutreffend) ausgeschlossen:

- Disk-Rebuild- oder Disk-Sparing-Prozeduren
- Situationen, in denen eine LUN (Logical Unit Number) blockiert sein kann, um die Datenintegrität zu gewährleisten
- Wiederherstellung von beschädigten Daten
- Alle Nichtverfügbarkeitszeiten, die nicht direkt durch den Hardwarefehler verursacht wurden

HP behält sich das Recht vor, die Call-to-Repair-Zeit anzupassen, wenn es die spezielle Produktkonfiguration, der Standort oder die Umgebung des Kunden erfordern. Dies wird zum Zeitpunkt der Bestellung der Supportvereinbarung festgelegt und ist abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit.

Call-to-Repair-Zeiten und Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten bei bestimmten Enterprise Speicher-Arrays und Enterprise Bandlaufwerksprodukten nicht für die Reparatur fehlerhafter oder leerer Batterien.

Eine Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Kunde sich dafür entscheidet, HP anstelle der empfohlenen Wiederherstellungsverfahren eine ausführliche Diagnose durchführen zu lassen.

Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Folgende Maßnahmen sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder geforderte Tests
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Support 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 zuvor von HP angeratene 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, aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche von Dritten, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern

Einschränkungen der optionalen Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“

Die Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger bezieht sich nur auf Festplatten- oder entsprechende 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.

SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, sind nicht für die optionale Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger berechtigt.

Die Ausfallraten bei Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken werden kontinuierlich überwacht und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HP hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass der Kunde die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ übermäßig in Anspruch nimmt (beispielsweise, wenn der Austausch von defekten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

HP HAFTET IN KEINEM FALL FÜR DEN INHALT ODER DIE VERNICHTUNG VON FESTPLATTEN- ODER SSD/FLASH-LAUFWERKEN, DIE DEM KUNDEN GEHÖREN UND/ODER DIE DER KUNDE EINBEHÄLT. ENTGEGEN JEGLICHER ANDERS LAUTENDER ANGABEN IN DEN HP SUPPORTBESTIMMUNGEN ODER DEM 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 DES SERVICE „EINBEHALTUNG DEFEKTER DATENTRÄGER“ ENTSTEHEN.

Allgemeines

HP bestätigt eine Anfrage, indem ein Fall dokumentiert, die zugehörige ID dem Kunden mitgeteilt und die Dringlichkeit für den aufgetretenen Vorfall und der Zeitraum zur Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt werden. Hinweis: Bei Ereignissen, die über die elektronischen HP Remote-Supportlösungen eingehen, muss HP mit dem Kunden Kontakt aufnehmen sowie die Dringlichkeit des Vorfalls und den Zugang zum System zusammen mit dem Kunden abstimmen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware oder die Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support beginnen kann.

Die Dringlichkeit von Vorfällen ist wie folgt definiert:

- Dringlichkeit 1 – Kritisch mit Ausfall: z. B. Ausfall der Produktionsumgebung: Produktionssystem oder Produktionsanwendung ist ausgefallen oder droht auszufallen; mögliche oder tatsächliche Datenkorruption oder -verluste, erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit, Sicherheitsrisiken
- Dringlichkeit 2 – Kritische Beeinträchtigungen: z. B. die Produktionsumgebung ist erheblich beeinträchtigt, Produktionssystem oder -anwendung unterbrochen/beeinträchtigt, Risiko eines erneuten Auftretens, spürbare Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
- Dringlichkeit 3 – Normal: z. B. Ausfall oder Beeinträchtigung eines Systems außerhalb der Produktionsumgebung (beispielsweise eines Testsystems), Produktionssystem oder -anwendung beeinträchtigt, es wurde jedoch eine provisorische Lösung eingerichtet, nicht kritische Funktionalität ausgefallen, begrenzte Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
- Dringlichkeit 4 – Gering: z. B. keine Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit

Bestellinformationen

Alle Einheiten mit individuell verkauften HP Care Pack Services (z. B. Festplatten in einem Speicher-Array; Server- und Speicher-Blades, Interconnects, SAN-Switches in einem BladeSystem Enclosure etc.) müssen mit demselben Service-Level wie das Produkt bestellt werden, in dem sie enthalten sind, sofern dieser Service-Level für diese Einheiten verfügbar ist.

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und Standorte beschränkt sein. Wenden Sie sich an Ihren örtlichen HP Vertriebsbeauftragten, wenn Sie weitere Informationen wünschen oder den HP Hardware Support Onsite Service bestellen möchten. Die Produktnummern lauten wie folgt ('x' steht für die Dauer des Service in Jahren):

- HA101Ax für Reaktion am nächsten Tag, Standard-Geschäftszeiten (9x5)
- HA103Ax für Reaktion innerhalb von 4 Stunden, erweiterte Geschäftszeiten (13x5)
- HA104Ax für Reaktion innerhalb 4 Stunden, 24x7
- HA105Ax für Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden, 24x7

Je nach Einkaufsstelle und angeforderter Service-Level-Option gelten gegebenenfalls andere Produktnummern. Fragen Sie einen örtlichen HP Vertriebsbeauftragten oder HP Händler nach der Produktnummer, die Ihren speziellen Anforderungen am besten entspricht.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Care Pack Services erhalten Sie bei unseren weltweiten Vertriebsniederlassungen oder Händlern oder im Internet unter:

HP Care Pack Services: www.hp.com/de/carepack

HP Support Services: www.hp.com/de/services/always-on

© Copyright 2010, 2011, 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service. Hinweis: Alle genannten Warenzeichen sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

Dieses Dokument beschreibt mögliche Leistungsinhalte. Konkrete Eigenschaften und Leistungsverpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus dem Angebot bzw. aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

5982-6547DEE, aktualisiert im April 2012, Rev. 5

