

# Vor-Ort-Support für PCs

## Zusätzlicher Support zum günstigen Preis

Verlassen Sie sich auf hochwertigen technischen Support, der dank Remote-Support und praktischen Vor-Ort-Reparaturen dafür sorgt, dass Sie schnell wieder arbeiten können.<sup>1</sup> Sorgen Sie mit einem praktischen Remote-IT-Support, der darauf abzielt, Geräteprobleme mit einer Erstlösungsquote von 85 % zu beheben, dafür, dass Ihre Belegschaft Produktiv bleibt.<sup>5</sup> Ein HP Support Experte kann an Ihren Standort geschickt werden, falls Geräte weitere Reparaturen benötigen. Optionale Einblicke in den Gerätezustand helfen HP dabei, Probleme mit einem budgetfreundlichen Supportpaket schnell zu beheben, damit die Geräte optimal am Laufen bleiben.<sup>8</sup>

### Service-Highlights

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Telefonsupport während regulärer Geschäftszeiten
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien sind im Service enthalten
- Optionale Einblicke in den Gerätezustand<sup>8</sup>
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte

### Servicevorteile

- Verbesserte Produktverfügbarkeit
- Flexibilität bei der Erfüllung bestimmter Serviceanforderungen
- Praktischer Remote- und Vor-Ort-Support – überall, wo gearbeitet wird

## Service Merkmale und Bereitstellungsspezifikationen

Dieses Hardware-Supportpaket bietet hochwertigen technischen Remote- und Vor-Ort-Support für Ihre abgedeckte Hardware. Kundinnen und Kunden können optionale Einblicke in den Gerätezustand auswählen, die HP dabei helfen, Geräteprobleme zu erkennen und zu beheben.<sup>8</sup> Dieser Service umfasst Materialien, Teile und Arbeit.

### REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -SUPPORT

Die beste Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit HP ist, unter <https://support.hp.com/> ein Konto und im Anschluss digital einen Fall zu erstellen. Nachdem Ihr Fall bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren und den Hardwarefall zu beheben. Vor einem Einsatz vor Ort führt HP eine Remote-Diagnose aus. Hierbei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.

Danach können die Kund:innen ihre Fälle von hier aus verwalten. Bei geöffneten Servicefenstern können die Kund:innen dann HP telefonisch oder im Chat in Bezug auf einen der erstellten Fälle kontaktieren. Ansonsten können sich Kunden/Kundinnen auch montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit (ausgenommen gesetzliche Feiertage) telefonisch an das HP Customer Support Center wenden. Es kann ein erweiterter telefonischer Support verfügbar sein.<sup>2</sup> Kunden/Kundinnen, die HP direkt telefonisch oder im Chat kontaktieren, werden zu einem unserer Standardagenten durchgestellt, der/die zunächst die verwaltungstechnischen Angaben überprüft, um die Kund:innen zu identifizieren und zu überprüfen, ob sie über eine Berechtigung für diesen Service verfügen. Dieser Alternativweg kann etwas länger in Anspruch nehmen und von Kundenseite aus mehr Bemühungen erfordern, als alle Supporterlebnisse im Internet, die sehr empfehlenswert sind. HP bestätigt den Eingang der Serviceanforderung. Dazu

wird die Serviceanforderung protokolliert und dem Fall wird eine ID zugewiesen, die Ihnen dann mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

## ZUGRIFF AUF ELEKTRONISCHE SUPPORT-INFORMATIONEN UND -SERVICES

---

Im Rahmen dieses Service bietet HP Zugang zu bestimmten kommerziell erhältlichen elektronischen und webbasierten Tools. Dabei erhalten Sie Zugriff auf:

- Bestimmte Leistungsmerkmale, die registrierten Anwender:innen zur Verfügung gestellt werden. Dazu zählen das Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen zur Hardware sowie der Zugang zu Support-Foren für die Problemlösung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzer:innen.
- Erweiterte webbasierte Suchvorgänge nach technischen Support-Dokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.
- Ein webbasiertes Tool zur direkten Einsendung von Fragen an HP (gehen Sie zu <https://support.hp.com> und wählen Sie die Registerkarte „Business Support“). Dieses Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung durch eine Vorauswahl, die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weiterleitet. Es ermöglicht auch die Anzeige des Status jeder eingereichten Support- oder Serviceanforderung, und die weitere Interaktion damit.
- Wissensdatenbanken von HP und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Sie Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Support-Fragen finden und sich an Support-Foren beteiligen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.

## HARDWARE-SUPPORT VOR ORT

---

Bei Hardwarefällen, die sich nicht remote beheben lassen, leistet ein(e) autorisierte(r) Techniker(in) Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der betroffenen Hardware einschließlich eventuell verfügbarer und empfohlener technischer Verbesserungen wiederherzustellen. HP kann wahlweise bestimmte Produkte austauschen, statt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Wenn Sie ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen Sie den Listenpreis für das Ersatzteil bezahlen.

HP Firmware-Updates sind für Kund:innen mit einem gültigen Vertrag verfügbar, der sie zur Nutzung dieser Updates berechtigt. Im Rahmen dieses Service sind Sie für den Download, die Installation und die Verwendung von Firmware-Updates für abgedeckte Produkte berechtigt. Dabei gelten die Lizenz einschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP kann in Verbindung mit dem Vor-Ort-Hardware-Support Firmware-Updates bereitstellen, installieren oder Sie bei der Installation unterstützen, sofern Sie über eine gültige Lizenz zur Verwendung der entsprechenden Software-Updates verfügen.

HP-Techniker:innen erbringen nach ihrem Eintreffen den Service vor Ort, bis die Produkte repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind, und bei entsprechender Verfügbarkeit unverzüglich wieder aufgenommen.

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Problembehebung bei Ausfall: Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht von der Kundin bzw. nicht vom Kunden zu installierende Firmware-Updates für die abgedeckte Hardware installieren, die erforderlich sind, um die Funktionsfähigkeit der abgedeckten Produkte wiederherzustellen oder um die Fähigkeit zum Support durch HP zu wahren.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Problembehebung auf Anfrage: Auf Wunsch kann HP wichtige, nicht durch die Kundin bzw. den Kunden zu installierende Firmware-Updates installieren, die von der HP Produktabteilung zur unverzüglichen Installation auf abgedeckten Hardware-Produkten empfohlen werden.</li></ul> |
|---|--|

Sie müssen über die entsprechenden Lizenzen für eventuell hier enthaltene Firmware, die durch diese Services abgedeckt ist, rechtmäßig erworben haben. HP benötigt möglicherweise eine Service-Level-Analyse der abgedeckten Produkte. In diesem Fall wird sich ein von HP autorisierter Händler mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Durchführung der Service-Level-Analyse zu arrangieren. Während dieser Analyse sammelt HP wichtige Informationen zur Systemkonfiguration, die es den HP Techniker:innen ermöglichen, potenzielle zukünftige Hardwareprobleme zu

überwachen und zu beheben und Reparaturen so schnell und effizient wie möglich durchzuführen. Die Service-Level-Analyse kann nach alleinigem Ermessen von HP über Remote-Systemzugriff, mithilfe von Remote-Tools oder per Telefon durchgeführt werden.

VOR-ORT-REAKTIONSZEIT

Bei Problemen mit abgedeckter Hardware, die nicht aus der Ferne behoben werden können, leitet HP ökonomisch sinnvolle Maßnahmen ein, um am nächsten Werktag reagieren zu können. Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der ersten Fallmeldung und deren Bestätigung durch HP und endet, wenn der/die von HP autorisierte Techniker:in an Ihrem Standort ankommt oder wenn HP für den gemeldeten Fall ein Eingreifen vor Ort aktuell nicht für erforderlich hält. Reaktionszeiten werden nur innerhalb des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, an dem ein Abdeckungsfenster verfügbar ist.

SERVICE-LEVEL

Es sind nicht alle Service-Level für alle Produkte verfügbar. Das Service-Level ist in Ihrer Dokumentation angegeben. Nähere Angaben zur Verfügbarkeit und Abdeckung eines Service erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbüro.

Service-Level	Beschreibung
Vor-Ort-Reaktionszeit	Nachdem Ihre Fallmeldung bestätigt ist und ein Termin für den Vor-Ort-Support vereinbart wurde, reagiert ein(e) HP Techniker:in vor Ort auf Ihre Serviceanforderung.
Vor-Ort-Reparaturzeit	HP ergreift in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen entsprechende Maßnahmen, um die abgedeckte Hardware innerhalb einer bestimmten Zeit nach dem Abschicken der ersten Service-Anforderung an das HP Solution Center in einen funktionsfähigen Betriebsstand zurückzusetzen.

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:innen mit den entsprechenden Fachkenntnissen zu und/oder beauftragt ausgewählte Dritte mit der Problemlösung.

BEENDIGUNG DER ARBEITEN

Reparaturarbeiten gelten als beendet, wenn HP verifizieren kann, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ersetzt wurde. HP haftet für nicht bei Datenverlust. Für die Implementation geeigneter Verfahren zur Datensicherung sind Sie selbst verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung auf korrekte Funktion erfolgen. Es obliegt im alleinigen Ermessen von HP, das zur Verifizierung der erfolgreichen Reparatur verwendete Testverfahren auszuwählen. Es obliegt ebenfalls im alleinigen Ermessen von HP, ob das Produkt dauerhaft ausgetauscht wird, um auf diese Weise die Bedingungen des Reparaturzeitraums zu erfüllen. Ersatzprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über. Zum Abschluss der Arbeiten kann eine Reparatur des Geräts außerhalb des Standorts erforderlich sein, wenn es nicht vor Ort diagnostiziert und repariert werden kann. HP bestimmt nach eigenem Ermessen die Notwendigkeit einer Reparatur außerhalb des Standorts.

# Abdeckung

Abgedeckt sind serviceberechtigte HP PCs – einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher. Dies gilt auch für angeschlossenes Zubehör der Marke HP, das in der Originalverpackung des PCs enthalten ist, wie z. B. eine kabelgebundene Maus, eine kabelgebundene Tastatur oder ein Netzteil, umfasst aber keine externen HP Monitore. Bei All-in-One Geräten wird der Bildschirm nicht als separater, externer Monitor

gewertet. Ein zweiter Monitor, der an ein All-in-One Gerät angeschlossen ist, wird allerdings nicht durch dieses HP Care Pack abgedeckt. Docking-Stationen sind abgedeckt, wenn das Notebook, die Docking-Station und das HP Care Pack zur gleichen Zeit und auf der gleichen Bestellung oder Kundenrechnung erworben werden.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, von Kunden/Kundinnen auszutauschende Batterien oder Stifte von Tablet-PCs und sonstige Verbrauchsmaterialien), Wartungsaufgaben, die den Benutzer:innen obliegen sowie Geräte von anderen Herstellern. Akkus für mobile kommerzielle HP PCs sind bis zu drei Jahre lang abgedeckt.

Für nicht mehr erhältliche Teile und Komponenten ist unter Umständen ein Upgrade-Pfad erforderlich. HP wird Ihnen diesbezüglich Ersatzmöglichkeiten empfehlen. Aufgrund unterschiedlicher lokaler Support-Kapazitäten stehen unter Umständen nicht in allen Ländern Ersatzkomponenten zur Verfügung.

## Mitwirkungspflicht der Kundin bzw. des Kunden

HP behält sich das Recht vor, den Servicevertrag zu kündigen, falls Empfehlungen hinsichtlich kritischer Überprüfungen nicht beachtet oder Überprüfungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums durchgeführt werden, mit Ausnahme durch HP verursachter Verzögerungen.

Falls die Kundin ihren bzw. der Kunde seinen im Folgenden aufgeführten Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, sind weder HP noch die autorisierten HP Serviceanbieter verpflichtet, die beschriebenen Services zu erbringen.

Die Kundin bzw. der Kunde oder die von HP autorisierte Vertreterin bzw. der von HP autorisierte Vertreter muss die für den Support vorgesehene Hardware innerhalb von zehn Tagen nach Erwerb des Service registrieren lassen. 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. Sollte sich das Land für ein abgedecktes Produkt ändern, muss die Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

Auf Verlangen muss die Kundin bzw. der Kunde HP bei Aktivitäten zur Remote-Problembeseitigung unterstützen. Die Kundin bzw. der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

- 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. Auf Anforderung von HP muss der Kunde bzw. die Kundin dem defekten Produkt Ausdrucke beifügen, die die Ergebnisse aller zuvor durchgeführten Selbsttests beschreiben.
- Ausführung anderer Aktivitäten in angemessenem Rahmen zur Identifizierung und Behebung von Problemen auf Anforderung durch HP.

Die Kundin bzw. der Kunde muss dafür sorgen, dass das Produkt der gewählten Abholungs- bzw. Transportmethode entsprechend verpackt und für den Versand an das von HP benannte Reparaturzentrum bereit ist.

Wählt die Kundin bzw. der Kunde die optionalen Einblicke in den Gerätezustand, die HP dabei helfen, Geräteprobleme zu erkennen und zu reparieren, ist die Kundin bzw. der Kunde dafür verantwortlich, HP Smart Support<sup>®</sup> zu aktivieren, indem er die Anwendung HP Smart Health von [hp.com/smart-support](https://hp.com/smart-support) installiert und ausführt, um diese Funktion zu aktivieren. HP Smart Support ist eine erweiterte Anwendung für den Kundensupport, die HP eine schnellere Möglichkeit bietet, gerätebezogene Probleme zu überprüfen, zu erkennen und zu beheben. Mithilfe kritischer Daten zum Gesundheitsstatus, die von Ihrem PC über eine sichere Cloud-basierte Verbindung zur HP Workforce Experience Plattform gesendet werden, können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des HP Support schnell auf die Informationen Ihres PCs zugreifen, Empfehlungen zur Problemlösung geben und Endbenutzer wieder an die Arbeit bringen. Erfahren Sie unter [hp.com/smart-support](https://hp.com/smart-support) mehr über HP Smart Support.

Der Kunde bzw. die Kundin ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten vom defekten Produkt entfernt werden, bevor es zur Reparatur oder zum Austausch an das von HP bestimmte Reparaturzentrum gesendet wird; HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die auf dem eingesendeten Produkt gespeichert sind.



# Ausschlüsse

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems oder anderer Software und Daten
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie anfordern oder verlangen
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung bei netzwerkbezogenen Problemen
- Services, die erforderlich sind, weil versäumt wurde, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht durchgeführt wurden
- Services, die aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren oder zu ändern, erforderlich sind
- Präventive Wartung, die der Kundin bzw. dem Kunden obliegt

## Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzungsdauer

Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder ihre maximale Nutzungsdauer gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden im Rahmen dieses Service nicht bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht.

## Erweiterungsoptionen zur erweiterten Abdeckung

Ergänzen Sie Ihren Support um kundenspezifische Optionen, um Ihre mobilen Mitarbeitenden an beliebigen Arbeitsorten zu unterstützen

### SCHUTZ VOR VERSEHENTLICHEN SCHÄDEN (ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION) (NUR FÜR HP-DIREKTKUNDEN)<sup>2,3</sup>

Mit dem Schutz vor versehentlichen Schäden können Sie Geräte reparieren oder ersetzen lassen, wenn unvorhergesehene Schäden durch Ereignisse wie Herunterfallen, Verschütten und elektrische Überspannungen auftreten, die durch die normale Verwendung des Computers auftreten. Im [Datenblatt Schutz bei versehentlichen Schäden](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service zum Schutz vor versehentlichen Schäden.

### AKKUAUSTAUSCH<sup>2,3</sup>

Der HP Battery Replacement Service bietet Ihnen zwei komfortable Möglichkeiten zum Austausch fehlerhafter Akkus – den Vor-Ort- oder den Fernaustausch des Akkus. Bei beiden Optionen wird ein Austauschakku bereitgestellt, wenn festgestellt wird, dass der beim Kauf vorhandene Originalakku infolge eines Material- oder Verarbeitungsfehlers defekt geworden ist oder eine verminderte Ladekapazität von unter 50 % aufweist. Im [Datenblatt Akkuaustausch](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service Akkuaustausch.

---

EINBEHALTUNG DEFEKTER MEDIEN<sup>2,3,4</sup>

---

Ergänzen Sie die „Einbehaltung defekter Medien“, damit Ihr Unternehmen die Kontrolle über defekte Festplatten behält und so das Risiko verringert, dass vertrauliche Daten kompromittiert werden. Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerkskomponenten, die Sie wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht abgeben wollen, zurückbehalten. Die Service „Einbehaltung defekter Medien“ muss alle serviceberechtigten Laufwerke des Systems umfassen. Im [Datenblatt „Einbehaltung defekter Medien“](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service „Einbehaltung defekter Medien“.

---

DEVICE LIFE EXTENSION<sup>3,6</sup>

---

Optimieren Sie Ihre IT-Investitionen und reduzieren Sie Ihren CO2-Fußabdruck, indem Sie die Lebensdauer vorhandener Geräte mithilfe des HP Device Life Extension Service maximieren. Verbessern Sie auf sichere Weise die Leistung und beheben Sie Probleme mit veralteten PCs, die die Mitarbeiter- und IT-Produktivität am häufigsten beeinträchtigen. Im [Datenblatt „Device Life Extension“](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service „Device Life Extension“.

---

REISESUPPORT<sup>2,3</sup>

---

Bieten Sie Ihren Mitarbeitenden auf Geschäftsreisen Gerätesupport in mehr als 90 Ländern auf der ganzen Welt. Im [Datenblatt Reisesupport](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service „Reisesupport“.

---

OUT-OF-BAND-DIAGNOSE UND -BEHEBUNG

---

Verringern Sie die Frustration für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die IT durch eine fortschrittliche Remote-Diagnoseerstellung und -Behebung von PC-Problemen, bei denen das Gerät traditionell in den Händen der IT-Abteilung sein musste. Mit der Out-of-Band-Technologie setzt HP einen getrennten, unabhängigen Out-of-Band-Prozessor ein, der tief gehenden Zugriff auf die PC-Firmware gestattet, selbst bei einem Ausfall des Betriebssystems und wenn der PC nicht starten kann.<sup>9</sup> Weitere Details und Ausnahmen im Hinblick auf diesen Service finden Sie im [Datenblatt Out-of-Band-Diagnose und Behebung](#).

---

PERIPHERAL CARE PACK<sup>2,3,7</sup>

---

Ergänzen Sie Abdeckung für bis zu sechs an Ihren PC angeschlossene Zubehörteile und erhalten Sie umfassenden Support für Ihre Produktivitäts-Tools. Wenn Sie das HP Peripheral Care Pack erworben haben, deckt der Service die Basiseinheit sowie bis zu sechs von HP unterstützte Peripheriegeräte ab, die an die Basiseinheit angeschlossen sind, darunter beispielsweise maximal zwei externe Monitore, Docking-Stationen, Wireless-Mäuse, Wireless-Tastaturen und HP Kopfhörer. Für eine Abdeckung durch das Peripheral Care Pack müssen die Peripheriegeräte gleichzeitig mit dem Basiscomputer erworben werden.

---

## Es gelten die Geschäftsbedingungen.

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen [Geschäftsbedingungen](#) für das Care Pack.

## Weitere Informationen

zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder Fachhändler oder unter: [hp.com/support-services](https://hp.com/support-services).



1. HP Premium Support (Vor-Ort-Support mit vorausschauender Problemerkennung und Warnmeldungen nur für PCs) oder HP Premium+ Support (Vor-Ort-Support mit vorausschauender Problemerkennung, Warnmeldungen und bevorzugtem Zugriff nur für PCs) ist ein HP Insights-Agent für Windows, Mac und Android erforderlich, der unter <https://workforceexperience.hp.com/software> heruntergeladen werden kann. Der Agent erfasst Telemetrie- und Analytikdaten in Verbindung mit in die Workforce Experience-Plattform integrierten Geräten sowie Anwendungen und wird nicht als eigenständiger Service angeboten. Internetzugang ist erforderlich. HP erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 sowie SOC2 Typ II zertifiziert.
2. Die Servicelevel und Reaktionszeiten können je nach geografischem Standort variieren.
3. Separat oder als zusätzliche Option erhältlich. Der Schutz vor versehentlichen Schäden muss zum Zeitpunkt des Gerätekaufs erworben werden. Der Erwerb weiterer Care Packs muss innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen ab Kaufdatum erfolgen. HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder der Kundin/dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Die Kundin bzw. der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die HP Herstellergarantie Ihres HP Produkts unberührt.
4. Beim Erwerb des Service Einbehaltung defekter Medien werden die defekten Laufwerke von den Kund:innen zurückbehalten.
5. Basierend auf Daten zum weltweiten Kundensupport von HP von 1/2022 bis 10/2022.
6. Der Service HP Device Life Extension ist für kommerzielle PCs von HP verfügbar. Von HP zertifizierte Partnerunternehmen führen auf ihnen Funktionsdiagnosen, Datenlöschungen, eine Innen- und Außenreinigung, eine Verbesserung der Geräteleistung, eine erneute Image-Installation sowie Plattform-Updates durch.
7. Der Service ist auf kommerziellen Desktop-PCs, Workstations, mobilen Workstations und ausgewählten Notebooks verfügbar.
8. HP Smart Support ist für gewerbliche Kunden über Ihren HP Service-Mitarbeiter und die HP Factory Configuration Services erhältlich; oder per Download unter [www.hp.com/smart-support](https://www.hp.com/smart-support). HP Smart Support erfasst die benötigten Telemetriedaten automatisch beim ersten Start des Produkts, um Konfigurationsdaten und Statusinformationen auf Geräteebe zu liefern.
9. Das aktualisierte Hardware-Support-Serviceportfolio ist für ausgewählte kommerzielle HP-PCs (Desktops, Notebooks, Workstations, mobile Workstations, Chromebooks und RPOS) verfügbar. Die Hardware-Support-Services sind zum Zeitpunkt des Gerätekaufs verfügbar. Die Servicelevel 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 bestimmte Beschränkungen. Details finden Sie unter [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). Die Merkmale der Servicepakete können sich je nach Standort oder Hardwareplattform unterscheiden.

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