

# Datenblatt HP Premium Support

Dieses Datenblatt gilt für die Services HP Premium Support, Next Business Day Onsite Support und HP Onsite Care.



## Schnelle Reaktion am benötigten Ort

Stellen Sie mit dem Service HP Premium Support, der 85 % der meisten Probleme remote gleich im ersten Anlauf löst<sup>1</sup>, während der normalen Geschäftszeiten schnell Ihre Arbeitsfähigkeit wieder her. Bei Notwendigkeit einer physischen Reparatur wird ein HP Experte/eine HP Expertin mit einer zur schnellen Problemlösung geeigneten Verfahrensweise an den Standort des Mitarbeiters bzw. der Mitarbeiterin geschickt.<sup>2</sup>

## Service-Highlights

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Materialien im Service enthalten
- Firmware-Updates für bestimmte Produkte

## Servicevorteile

- Verbesserte Produktverfügbarkeit
- Flexibilität bei der Erfüllung bestimmter Serviceanforderungen
- Bequemer Remote- und Vor-Ort-Support durch qualifizierte Expert:innen

# Serviceleistungen

## REMOTE-PROBLEMDIAGNOSE UND -SUPPORT

---

Die beste Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit HP ist das digitale Erstellen eines Falls unter <https://support.hp.com/>. 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.

Vorfälle mit Hardware, die der Service abdeckt, können rund um die Uhr über die Website spezialisierten Agenten bei HP gemeldet werden (Gehen Sie zu <https://support.hp.com/>, wählen Sie die Registerkarte „Business Support“ und anschließend „Create a New Case“ aus). 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 Kund:innen 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>3</sup> Kund:innen, 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.

Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder aus der Ferne erbracht werden.<sup>3</sup>

## 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 Benutzer: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“). Das Tool unterstützt eine schnelle Problemlösung per Vorauswahl, durch die eine Support- oder Service-Anfrage an die zur Beantwortung der Frage geeignete Ressource weitergeleitet wird. 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 Lizenzbeschränkungen 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.

- **Problembhebung bei Ausfall:** Bei der Bereitstellung von technischem Support vor Ort kann HP verfügbare technische Verbesserungen und nicht vom Kunden bzw. nicht von der Kundin 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.
- **Problembhebung auf Anfrage:** Auf Wunsch kann HP wichtige, nicht durch den Kunden/die Kundin zu installierende Firmware-Updates installieren, die von der HP Produktabteilung zur unverzüglichen Installation auf abgedeckten Hardware-Produkten empfohlen werden.

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 sowie 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 Arbeitstag 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.

### BEARBEITUNGSZEIT

Die Bearbeitungszeit für diesen Service beträgt drei bis fünf Werktage ab Eingang und Bestätigung des gemeldeten Problems für berechnete Standorte. Ausgenommen hiervon sind nur unregelmäßig auftretende Störungen sowie nicht verfügbare Teile, da in diesem Fall eventuell mehr Zeit für die Reparatur benötigt wird. Die Bearbeitungszeit von drei bis fünf Werktagen steht nicht an allen geografischen Standorten zur Verfügung und kann sich außerhalb von städtischen Gebieten über einen längeren Zeitraum erstrecken. Dieser Service beinhaltet eine Reaktion bis zum nächsten Werktag.<sup>3</sup>

### 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 keinerlei Datenverluste. Für die Implementation geeigneter Verfahren zur Datensicherung sind Sie selbst verantwortlich. Die Verifizierung durch HP kann mittels Einschaltselbsttest erfolgen sowie durch eine Standalone-Diagnose oder die Sichtprüfung der korrekten Funktion. 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. 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

Von diesem Service abgedeckt sind serviceberechtigte HP PCs einschließlich der von HP unterstützten und gelieferten internen Komponenten wie Speicher und optische Laufwerke. 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 jedoch beispielsweise nicht durch dieses HP Care Pack abgedeckt.

Nicht durch diesen Service abgedeckt sind: Verschleißteile (z. B. herausnehmbare Medien, vom Kunden bzw. von der Kundin 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. Suchen Sie nach „Understanding Battery Warranties for Business Notebooks“ auf [hp.com](http://hp.com), um Näheres zu erfahren.

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 DES KUNDEN/DER KUNDIN

---

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

Der Kunde bzw. die Kundin oder 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 der Kunde bzw. die Kundin HP bei Aktivitäten zur Remote-Problembhebung unterstützen. Dem Kunden bzw. der Kundin obliegen folgende Verpflichtungen:

- 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.

Der Kunde bzw. die Kundin ist dafür verantwortlich, dass alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten auf dem defekten Produkt gelöscht werden, bevor die Reparatur- oder Austauschvorgänge beginnen. HP übernimmt keine Verantwortung für Daten, die auf dem eingesendeten Produkt gespeichert sind.

---

**AUSGESCHLOSSEN VOM HP PREMIUM SUPPORT SIND:**

---

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, anderer Software oder Daten.
- Tests hinsichtlich der Betriebsbereitschaft von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die Sie anfordern oder verlangen.
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen.
- Support 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.
- Vorbeugende Wartung durch den Kunden bzw. die Kundin.

---

**MAXIMAL UNTERSTÜTZTE LEBENSDAUER/MAXIMAL UNTERSTÜTZTE 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 Mitarbeiter:innen an beliebigen Arbeitsorten zu unterstützen.

---

**SCHUTZ VOR VERSEHENTLICHEN SCHÄDEN**

---

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.<sup>3,4</sup> Im [Datenblatt „Schutz vor versehentlichen Schäden“](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service zum Schutz vor versehentlichen Schäden.

---

**EINBEHALTUNG DEFEKTER MEDIEN**

---

Ergänzen Sie die Option „Einbehaltung defekter Medien“, damit Ihr Unternehmen die Kontrolle über defekte Festplatten behält und so das Risiko verringert, dass vertrauliche Daten kompromittiert werden.<sup>3,4,5</sup> Mit dieser Option können Sie defekte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerkskomponenten, die Sie wegen der darauf enthaltenen sensiblen Daten nicht abgeben wollen, zurückbehalten. Die Option „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**

---

Optimieren Sie Ihre IT-Investitionen und verbessern Sie Ihre CO<sub>2</sub>-Bilanz, indem Sie mit dem Service „Device Life Extension“ von HP die Lebensdauer vorhandener Geräte erhöhen.<sup>6</sup> Steigern Sie sicher die Leistung alternder PCs, die sehr häufig die Produktivität von Mitarbeiter:innen und IT beeinträchtigen und beheben Sie PC-Probleme auf diesen. Im [Datenblatt „Device Life Extension“](#) finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service „Device Life Extension“.

## TRAVEL SUPPORT

Stellen Sie in über 90 Ländern weltweit Geräte-Support bereit, wenn Ihre Mitarbeiter:innen auf Geschäftsreisen unterwegs sind.<sup>3,4</sup> Im Datenblatt „Travel Support“ finden Sie weitere Einzelheiten und Haftungsausschlüsse im Hinblick auf den Service „Travel Support“.

## SOLUTION CARE PACK

Erweitern Sie Ihre Abdeckung zur kompletten Unterstützung Ihrer Produktivitäts-Tools auf bis zu 6 Zubehörgeräte für Ihren PC.<sup>3,6</sup> Wenn Sie das HP Solution Care Pack erworben haben, decken die Lösungsservices die Basiseinheit für diesen Service sowie bis zu 6 von HP unterstützte Peripheriegeräte ab, die an die Basiseinheit angeschlossen sind, darunter beispielsweise maximal 2 externe Monitore, Docking-Stationen, Wireless-Mäuse, Wireless-Tastaturen und HP Kopfhörer. Für eine Abdeckung durch das Solution Care Pack müssen die Peripheriegeräte gleichzeitig mit dem Basiscomputer erworben werden.

# Es gelten die Geschäftsbedingungen.

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

## Weitere Informationen

erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder einen Fachhändler bzw. unter <https://hp.com/support-services>.



1. Basierend auf Daten zum weltweiten Kundensupport von HP von 1/2022 bis 10/2022.

2. HP Essential Support, HP Premium Support und HP Premium+ Support sind bereits zum Zeitpunkt des Geräteerwerbs verfügbar. Prädiktive Erkenntnisse und proaktiver Support sind nur in Verbindung mit dem HP Premium+ Support möglich. Für ausgewählte HP Workforce Solutions ist ein HP Insights-Agent für Windows, Mac und Android erforderlich, der unter <https://admin.hp.com/software> zum Download zur Verfügung steht. Die vollständigen Systemvoraussetzungen und die Services, die auf die Anwendung angewiesen sind, finden Sie unter <https://admin.hp.com/requirements>. 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. Ein Internetzugang mit Verbindung zur Workforce Experience Plattform ist erforderlich. HP erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 sowie SOC2 Typ 2 zertifiziert.

3. Service-Level und Reaktionszeiten können je nach Region variieren.

4. Separat oder als zusätzliche Systemerweiterung 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. Der Kunde bzw. 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.

5. Beim Erwerb des Service Einbehaltung defekter Medien werden die defekten Laufwerke von den Kund:innen zurückbehalten.

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.