

StorageWorks Division (SWD)

Weltweit gültige eingeschränkte Herstellergarantie und  
technischer Support

Deutsch

321708-444

Mai 2007

# Weltweit gültige eingeschränkte Herstellergarantie und technischer Support

Die vorliegende eingeschränkte Herstellergarantie gilt für die hier aufgeführten Produkte, sofern sie nach dem 01.05.07 erworben wurden.

## Eingeschränkte Herstellergarantie für Hardware

### Allgemeine Bestimmungen

Durch die vorliegende HP Hardware-Herstellergarantie werden Ihnen (Kunde) ausdrücklich Rechte von HP (Hersteller) eingeräumt. Sie können darüber hinaus gesetzliche oder aus einer besonderen schriftlichen Vereinbarung mit HP herrührende weitergehende Rechte haben.

HP ÜBERNIMMT KEINE ANDERWEITIGEN GARANTIEEN IN SCHRIFTLICHER ODER MÜNDLICHER FORM UND SCHLIESST AUSDRÜCKLICH JEDICHE HIER NICHT AUFGEFÜHRTE GARANTIEEN UND ANSPRÜCHE AUS. DIE VORSTEHENDE HERSTELLERGARANTIE IST IM RAHMEN DES GELTENDEN RECHTS AUSSCHLIESSLICH. ES WERDEN KEINE ANDEREN RECHTE EINGERÄUMT, INSBESONDERE KEINE STILLSCHWEIGENDE GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER VERMARKTBAREN BESCHAFFENHEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. BEI ALLEN KÄUFEN IN DEN USA IST JEDICHE STILLSCHWEIGENDE GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, ZUFRIEDENSTELLENDE QUALITÄT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK AUF DIE DAUER DER OBEN GENANNTEN AUSDRÜCKLICHEN GARANTIE BESCHRÄNKT. MANCHE BUNDESSTAATEN ODER LÄNDER/REGIONEN LASSEN DIE ZEITLICHE EINSCHRÄNKUNG DER GESETZLICHEN RECHTE ODER EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSSCHLÜSSE FÜR SCHADENERSATZ UND FOLGESCHÄDEN NICHT ZU. IN DIESEN LÄNDERN/REGIONEN TREFFEN MÖGLICHERWEISE EINIGE AUSSCHLÜSSE ODER BESCHRÄNKUNGEN DIESER EINGESCHRÄNKTE HERSTELLERGARANTIE NICHT FÜR SIE ZU.

IM HINBLICK AUF ENDVERBRAUCHERGESCHÄFTE IN AUSTRALIEN UND NEUSEELAND SCHLIESSEN DIE IN DIESER ERKLÄRUNG ENTHALTENEN GARANTIEBESTIMMUNGEN DIE VERBINDLICHEN, GESETZLICH FESTGELEGTE RECHTE FÜR DEN VERKAUF DIESES PRODUKTS AN SIE WEDER AUS NOCH SCHRÄNKEN SIE DIESE EIN ODER ÄNDERN DIESE, SONDERN ERWEITERN DIESE RECHTE, SOFERN GEMÄSS GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG.

DURCH DIE IN DIESER ERKLÄRUNG ENTHALTENEN GARANTIEBEDINGUNGEN WERDEN, AUSSER IM GESETZLICH ZULÄSSIGEN RAHMEN, DIE GESETZLICH VERANKERTEN RECHTE, DIE FÜR DEN VERKAUF DIESES PRODUKTS AN DEN KUNDEN GELTEN, IN KEINER WEISE GEÄNDERT, BESCHRÄNKT ODER AUSGESCHLOSSEN, SONDERN SIE GELTEN ZUSÄTZLICH ZU DIESEN RECHTEN.

Diese Herstellergarantie gilt in allen Ländern/Regionen und wird überall anerkannt, wo HP bzw. dessen autorisierte Servicepartner Garantieleistungen für das Produktmodell anbieten, das Gegenstand der vorliegenden Herstellergarantie ist.

Im Rahmen der weltweiten eingeschränkten HP Herstellergarantie können Produkte in einem Land/einer Region erworben und in andere Länder/Regionen gebracht werden, in denen HP Garantieleistungen für dieses Produktmodell verfügbar sind, ohne dass die Herstellergarantie erlischt. Die Garantiebestimmungen, Verfügbarkeit von und Reaktionszeiten für Serviceleistungen können von Land/Region zu Land/Region unterschiedlich sein. Die Reaktionszeit für übliche Garantieleistungen kann sich aufgrund der örtlichen Verfügbarkeit von Teilen ändern. Genaue Informationen erhalten Sie von Ihrem örtlichen HP Servicepartner.

HP ist nicht für eventuelle Gebühren oder Einfuhrzölle verantwortlich, die durch das Verbringen der Produkte entstehen. Die Produkte können den Ausfuhrbeschränkungen der USA oder anderer Regierungen unterliegen.

Die vorliegende Garantie gilt nur für Hardwareprodukte von HP und Compaq (in dieser Garantie zusammenfassend „HP Hardwareprodukte“ genannt), die von der Hewlett-Packard Company, deren weltweiten Niederlassungen, Tochtergesellschaften, Partnern oder nationalen Handelspartnern (in dieser Garantie zusammenfassend „HP“ genannt) verkauft oder über diese geleast werden. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ ist auf die Hardwarekomponenten und die erforderliche Firmware beschränkt. Der Begriff „HP Hardwareprodukt“ UMFASST KEINE Softwareanwendungen oder -programme und keine Produkte oder Peripheriegeräte von anderen Herstellern. Alle Produkte oder Peripheriegeräte von anderen Herstellern, die nicht im HP Hardwareprodukt enthalten sind, z. B. externe Speichersubsysteme, Monitore, Drucker oder andere Peripheriegeräte, werden ohne Herstellergarantie seitens HP geliefert. Die jeweiligen Hersteller oder Anbieter übernehmen jedoch möglicherweise eine eigene Herstellergarantie.

Inhalt dieser Herstellergarantie ist, dass die HP Hardwareprodukte, die Sie von HP erworben oder geleast haben, für die Dauer der Herstellergarantie bei üblicher Nutzung frei von Material- und Herstellungsfehlern sind. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Datum des mit HP abgeschlossenen Kauf- bzw. Leasing-Vertrags oder mit dem Datum, an dem HP die Installation abschließt. Der Verkaufs- oder Lieferbeleg, der das Datum des Erwerbs oder Leasings des jeweiligen Produkts aufweist, gilt als Nachweis für das Kauf- bzw. Leasing-Datum. Die Vorlage eines solchen Nachweises kann Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Garantieleistungen sein. Sie haben gemäß den Bestimmungen in diesem Dokument einen Anspruch auf Garantieleistungen für die Hardware, wenn Ihr HP Hardwareprodukt innerhalb des Garantiezeitraums repariert werden muss.

Sofern nicht anders angegeben und im Rahmen des geltenden Rechts können neue HP Hardwareprodukte aus neuen Materialien oder neuen und gebrauchten Materialien, die hinsichtlich Leistung und Zuverlässigkeit qualitativ gleichwertig mit neuen Materialien sind, hergestellt werden. HP repariert oder ersetzt HP Hardwareprodukte (a) durch neue Produkte oder Teile bzw. gebrauchte Produkte oder Teile, die neuen hinsichtlich Leistung und Zuverlässigkeit gleichwertig sind, oder (b) durch Produkte, die einem aus der Produktion genommenen Originalprodukt entsprechen. Von der Herstellergarantie ist auch umfasst, dass Ersatzteile frei von Material- und Herstellungsfehlern sind, und zwar für den Zeitraum von neunzig (90) Tagen oder für die restliche Dauer der Garantie für das HP Hardwareprodukt, das ersetzt wird oder in das diese Ersatzteile eingebaut werden, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist.

Während des Garantiezeitraums repariert oder ersetzt HP nach eigenem Ermessen schadhafte Komponenten. Alle Komponenten oder Hardwareprodukte, die im Rahmen dieser Herstellergarantie ausgetauscht werden, sind Eigentum von HP. Im unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr HP Hardwareprodukt wiederholt einen Schaden aufweist, kann Ihnen HP nach eigenem Ermessen ersatzweise (a) ein HP Hardwareprodukt mit denselben oder entsprechenden Leistungsdaten zur Verfügung stellen oder (b) anstelle eines Ersatzgeräts den Kaufpreis oder die Leasingraten (abzüglich Zinsen) erstatten. Dies ist Ihr alleiniger Anspruch für schadhafte Produkte aus dieser Herstellergarantie.

## Ausschlüsse

HP GARANTIERT NICHT DEN UNTERBRECHUNGS- ODER FEHLERFREIEN BETRIEB DIESES PRODUKTS. HP IST NICHT FÜR SCHÄDEN VERANTWORTLICH, DIE INFOLGE DER MISSACHTUNG DER FÜR DAS HP HARDWAREPRODUKT ERSTELLTEN ANLEITUNGEN ENTSTEHEN.

Diese eingeschränkte Herstellergarantie gilt nicht für Verschleißteile sowie nicht für Produkte, von denen die Seriennummer entfernt wurde. Sie deckt außerdem keine Schäden ab, die (a) als Folge eines Unfalls, einer missbräuchlichen oder unsachgemäßen Verwendung, von Verschmutzung, einer unsachgemäßen Wartung oder Kalibrierung oder äußerer Faktoren, (b) durch den Betrieb außerhalb der Verwendungsparameter, die in der mit dem Produkt gelieferten Dokumentation beschrieben sind, (c) durch die Verwendung von Software, Schnittstellen, Zubehör oder Teilen, die nicht von HP gestellt wurden, (d) durch unsachgemäße Vorbereitung oder Wartung des Arbeitsplatzes, (e) durch Viren, (f) durch Schäden und Verlust während des Transports oder (g) durch die Änderung oder Wartung, die nicht von (i) HP, (ii) einem HP Servicepartner oder (iii) im Rahmen der zulässigen Installation von HP empfohlener Teile durch den Endbenutzer (sofern Ihr Produkt im jeweiligen Land/Region verfügbar), entstanden sind.

HP HAFTET NICHT FÜR DIE BESCHÄDIGUNG ODER DEN VERLUST VON PROGRAMMEN, DATEN ODER WECHSELMEDIEN. HP IST NICHT FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG ODER NEUINSTALLATION VON PROGRAMMEN BZW. DATEN VERANTWORTLICH, SOFERN ES SICH NICHT UM DIE VON HP VORINSTALLIERTE SOFTWARE HANDELT.

HP ist nicht für Betriebs- oder Kompatibilitätsprobleme verantwortlich, die entstehen, wenn (1) nicht von HP unterstützte Produkte, Software oder Optionen verwendet werden, (2) nicht von HP unterstützte Konfigurationen verwendet werden oder (3) Teile, die für ein bestimmtes System bestimmt sind, in einem System einer anderen Marke bzw. eines anderen Modells installiert werden.

## Ausschließlicher Anspruch

DIESE BESTIMMUNGEN GEBEN IM ZULÄSSIGEN UMFANG DES VOR ORT GELTENDEN RECHTS DIE VOLLSTÄNDIGE UND AUSSCHLIESSLICHEN RECHTE AUS DER HERSTELLERGARANTIE ZWISCHEN IHNEN UND HP BEZÜGLICH DES VON IHNEN ERWORBENEN ODER GELEASTEN HP HARDWAREPRODUKTS WIEDER. DIESE BESTIMMUNGEN HABEN VORRANG VOR JEDWEDEN FRÜHEREN VEREINBARUNGEN ODER ERKLÄRUNGEN, EINSCHLIESSLICH ERKLÄRUNGEN IN HP VERKAUFUNTERLAGEN ODER VON HP BZW. EINEM BEAUFTRAGTEN ODER MITARBEITER VON HP AN SIE ERTEILTEN RATSCHLÄGE, DIE IN VERBINDUNG MIT DEM KAUF ODER LEASING DES HP HARDWAREPRODUKTS GESCHLOSSEN BZW. VORGENOMMEN WURDEN. Änderungen der Bestimmungen dieser eingeschränkten Herstellergarantie sind nur dann gültig, wenn sie in schriftlicher Form vorliegen und von einem von HP autorisierten Bevollmächtigten unterschrieben sind.

## Haftungsbeschränkung

SOLLTE IHR HP HARDWAREPRODUKT NICHT WIE VORSTEHEND FUNKTIONIEREN, IST DIE MAXIMALE HAFTUNG VON HP IM RAHMEN DIESER EINGESCHRÄNKTEN HERSTELLERGARANTIE AUSDRÜCKLICH AUF DEN KAUFPREIS FÜR DAS PRODUKT ODER AUF DIE KOSTEN FÜR DIE REPARATUR ODER DEN AUSTAUSCH VON HARDWAREKOMPONENTEN, DIE BEI NORMALEM BETRIEB NICHT ORDNUNGSGEMÄSS FUNKTIONIEREN, BESCHRÄNKT, JE NACHDEM, WELCHER WERT NIEDRIGER IST.

AUSSER FÜR DIE OBEN AUFGEFÜHRTE VERPFLICHTUNGEN HAFTET HP – AUSSER IN FÄLLEN VON VORSATZ ODER GROBER FAHRLÄSSIGKEIT - IN KEINEM FALL FÜR SCHÄDEN, DIE DURCH DAS PRODUKT ODER DEN FUNKTIONSAUSFALL DES PRODUKTS ENTSTEHEN. DIES GILT INSBESONDERE FÜR ENTGANGENEN GEWINN, NICHT ERZIELTE EINSPARUNGEN, BETRIEBSUNTERBRECHUNGEN, DATENVERLUST, ENTGANGENE EINNAHMEN UND NUTZUNGS-AUSFALL, FÜR JEDWEDEN ANDERE WIRTSCHAFTLICHE SCHÄDEN SOWIE FÜR SPEZIELLE SCHÄDEN, SCHADENERSATZ UND FOLGESCHÄDEN. HP HAFTET NICHT FÜR ANSPRÜCHE, DIE DURCH DRITTE ODER DURCH SIE FÜR DRITTE GELTEND GEMACHT WERDEN.

DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG GILT UNABHÄNGIG DAVON, OB DIE ANSPRÜCHE AUS DER VORLIEGENDEN HERSTELLERGARANTIE ODER AUFGRUND EINER UNERLAUBTEN HANDLUNG (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT UND VERSCHULDENSUNABHÄNGIGE HAFTUNG), EINES VERTRAGS ODER AUS SONSTIGEN GRÜNDEN GELTEND GEMACHT WERDEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG KANN DURCH NIEMANDEN AUFGEHOBEN ODER GEÄNDERT WERDEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG IST AUCH DANN GÜLTIG, WENN SIE HP ODER EINEN HP PARTNER AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN HABEN ODER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN VORHERSEHBAR WAR. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG GILT JEDOCH NICHT FÜR PERSONENSCHÄDEN.

AUS DIESER HERSTELLERGARANTIE ERGEBEN SICH FÜR SIE BESTIMMTE GESETZLICHE RECHTE. DARÜBER HINAUS KÖNNEN WEITERE RECHTE BESTEHEN, DIE JE NACH LAND/REGION UNTERSCHIEDLICH SEIN KÖNNEN. ZUR UMFASSENDEN BESTIMMUNG IHRER RECHTE LESEN SIE DIE IN IHREM LAND/IHRER REGION GELTENDEN GESETZE.

# Verantwortlichkeiten des Kunden

Damit Ihnen HP während der Dauer der eingeschränkten Herstellergarantie die bestmögliche Unterstützung und Dienstleistung bieten kann, ist Folgendes erforderlich:

- Betreiben Sie das HP Hardwareprodukt in einer geeigneten Umgebung und entsprechend den Anweisungen in der mitgelieferten Dokumentation.
- Überprüfen Sie die Konfigurationen, installieren Sie die neueste Firmware, installieren Sie die Software-Patches, führen Sie die HP Diagnose- und Dienstprogramme aus, und führen Sie die vorübergehenden Maßnahmen zur Problembeseitigung durch, die von HP zur Verfügung gestellt werden, während HP an einer dauerhaften Lösung arbeitet.
- Gestatten Sie HP, dass auf Ihren Systemen oder an Ihren Standorten ständig System-, Netzwerkd Diagnose- und Wartungstools zur Erleichterung des Supports (zusammenfassend „HP-eigene Service-Tools“ genannt) vorhanden sind. Die HP-eigenen Service-Tools sind und bleiben ausschließliches Eigentum von HP. Außerdem müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:
  - Sie verwenden die HP-eigenen Service-Tools ausschließlich während des Garantiezeitraums, und nur in dem von HP gestatteten Umfang.
  - Sie installieren, pflegen und unterstützen die HP-eigenen Service-Tools, einschließlich aller erforderlichen Aktualisierungen und Patches.
  - Sie stellen eine Verbindung über eine von HP genehmigte Kommunikationsleitung her (falls erforderlich).
  - Sie helfen HP bei der Ausführung der HP-eigenen Service-Tools.
  - Sie informieren HP auf elektronischem Weg von Ereignissen, die von der Software gemeldet werden.
  - Sie kaufen von HP angegebene Kommunikationshardware für Systeme mit Fern Diagnoseservice (falls erforderlich).
  - Sie geben die HP-eigenen Service-Tools nach Ablauf des Garantiezeitraums zurück oder gestatten HP, die Tools zu entfernen.
  - Sie verpflichten sich, die HP-eigenen Service-Tools nicht zu verkaufen, zu verpfänden als bewegliche Sache zu belasten oder in irgendeiner Art weiterzugeben.

In manchen Fällen muss zusätzliche Software (z. B. Treiber oder Agenten) auf dem System installiert werden, damit diese Unterstützungslösungen und -funktionen verwendet werden können.

- Nehmen Sie die HP Lösungen zur Fernunterstützung in Anspruch. Es ist dringend zu empfehlen, dass Sie die verfügbaren Unterstützungstechnologien von HP nutzen. Wenn Sie die vorhandenen Möglichkeiten zur Fernunterstützung nicht verwenden, können Ihnen zusätzliche Kosten durch erhöhten Ressourcenaufwand beim Support entstehen.
- Arbeiten Sie mit HP telefonisch zusammen, um das Problem gemeinsam zu beheben. Dies kann Routine-Diagnoseverfahren, die Installation von Softwareaktualisierungen und -Patches, den Ausbau von Optionen anderer Hersteller und/oder den Austausch von Optionen beinhalten.
- Sichern Sie als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Defekte, Änderungen oder Datenverluste regelmäßig die Dateien, Daten und Programme, die sich auf der Festplatte oder auf anderen Speichergeräten befinden. Bevor Sie ein HP Hardwareprodukt zur Durchführung von Reparaturarbeiten übergeben, sichern Sie alle Dateien, Daten und Programme, und löschen Sie sämtliche vertraulichen und persönlichen Informationen.
- Richten Sie zur Wiederherstellung der verloren gegangenen oder geänderten Dateien, Daten und Programme ein Verfahren ein, das nicht von dem betroffenen HP Hardwareprodukt abhängig ist.
- Benachrichtigen Sie HP, wenn Sie HP Hardwareprodukte in einer Umgebung einsetzen, die für HP Mitarbeiter oder Subunternehmer eine mögliche Sicherheits- oder Gesundheitsgefährdung darstellt. HP kann Sie auffordern, solche Produkte unter Anleitung von HP selbst zu warten, und den Support aussetzen bis diese Gefährdungen beseitigt sind.
- Führen Sie die zusätzlichen Aufgaben des für Sie zutreffenden Services (siehe nächster Abschnitt) sowie alle anderen Maßnahmen durch, zu deren Umsetzung Sie von HP im vertretbaren Rahmen aufgefordert werden, damit HP die Garantieleistungen optimal ausführen kann.

# Arten von Hardware-Garantieservices

Im Folgenden werden die Arten von Serviceleistungen aufgeführt, die für das von Ihnen erworbene HP Hardware-Produkt zur Anwendung kommen können. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt „[Zeitraum der eingeschränkten Herstellergarantie](#)“.

## Reparatur durch den Kunden (Customer Self Repair)

In den HP Produkten befinden sich viele CSR-Teile (Customer Self Repair), die durch den Kunden ausgetauscht werden können. Sie ermöglichen die Minimierung der Reparaturzeit und eine größere Flexibilität beim Austausch defekter Komponenten. Wenn HP bei der Diagnose erkennt, dass das Problem durch ein CSR-Teil behoben werden kann, wird es Ihnen von HP direkt zugesandt, damit Sie den Austausch selbst vornehmen können. Es gibt zwei Kategorien von CSR-Teilen:

- Teile, die der Kunde selbst austauschen muss. Wenn Sie möchten, dass HP diese Teile austauscht, werden Ihnen die Reise- und Arbeitskosten in Rechnung gestellt.
- Teile, die der Kunde auf Wunsch selbst austauschen kann. Diese Teile sind auch für den Austausch durch den Kunden konzipiert. Wenn Sie jedoch möchten, dass HP diese Teile austauscht, werden Ihnen im Rahmen des Garantieservices für das Produkt keine zusätzlichen Kosten berechnet.

Wenn die CSR-Teile verfügbar sind und es der Bestimmungsort zulässt, werden sie so versandt, dass Sie am nächsten Werktag bei Ihnen ankommen. Es wird auch in Gebieten, in denen dies möglich ist, eine Lieferung am selben Tag oder innerhalb von vier Stunden gegen eine zusätzliche Gebühr angeboten. Wenn Sie Hilfe benötigen, rufen Sie die technische Kundenunterstützung von HP an, wo Ihnen ein Techniker telefonisch weiterhelfen wird. Im Begleitmaterial eines CSR-Ersatzteils ist angegeben, ob das defekte Teil an HP zurückgegeben werden muss. Sofern das defekte Teil an HP zurückgegeben werden muss, müssen Sie es innerhalb einer festgelegten Frist von normalerweise fünf (5) Werktagen an HP zurückschicken. Das defekte Teil muss samt Begleitdokumentation in der gelieferten Verpackung versendet werden. Sollten Sie das defekte Teil nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen das Ersatzteil von HP in Rechnung gestellt. Wenn Sie die Reparatur selbst vornehmen, übernimmt HP sämtliche Liefer- und Rücksendekosten und bestimmt die zu verwendende Versandart.

## Nur-Teile-Service

Ihre eingeschränkte HP Herstellergarantie kann einen Nur-Teile-Service beinhalten. Bei dieser Serviceart erhalten Sie die Ersatzteile kostenlos von HP. Wenn HP die Reparatur durchführt, werden Ihnen die Arbeits- und logistischen Kosten in Rechnung gestellt.

## Erweiterter Gerätetauschservice

Ihre eingeschränkte HP Herstellergarantie kann einen erweiterten Gerätetauschservice beinhalten. Bei dieser Serviceart wird Ihnen von HP ein Ersatzgerät zugesandt, wenn die Diagnose ergeben hat, dass Ihr HP Hardwareprodukt defekt ist. Nach Erhalt des Ersatzgeräts müssen Sie das defekte Gerät in der Verpackung des Ersatzgeräts an HP zurückschicken, und zwar innerhalb einer festgelegten Frist, die normalerweise fünf (5) Tage beträgt. HP übernimmt sämtliche Versand- und Versicherungskosten, die bei der Rücksendung des defekten Geräts an HP entstehen. Wenn Sie das defekte Gerät nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen das Ersatzgerät von HP in Rechnung gestellt.

## Vor-Ort-Service

Ihre eingeschränkte HP Herstellergarantie kann einen Vor-Ort-Service beinhalten. Bei dieser Serviceart kann HP nach eigenem Ermessen festlegen, ob ein Defekt repariert werden kann:

- Durch Fernunterstützung
- Durch ein CSR-Teil
- Durch einen Servicebesuch am Standort des defekten Geräts

Wenn HP letztendlich feststellt, dass ein Vor-Ort-Servicebesuch zur Reparatur des Defekts nötig ist, erfolgt der Besuch zu den üblichen Geschäftszeiten, sofern dies nicht für das von Ihnen erworbene HP Hardwareprodukt anders angegeben ist. Die üblichen Geschäftszeiten sind montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr, können jedoch je nach örtlichen Gegebenheiten abweichen. Wenn sich der Standort des defekten Geräts außerhalb des normalen HP Servicebereichs befindet (üblicherweise 50 km), kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Die Adresse des nächstgelegenen HP Servicepartners finden Sie auf der HP Website [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

Um Vor-Ort-Unterstützung zu erhalten, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Eine autorisierte Person ist anwesend, wenn HP den Vor-Ort-Service erbringt.
- Sie informieren HP, falls HP Hardwareprodukte in einer Umgebung eingesetzt werden, die für HP Mitarbeiter oder Subunternehmer eine mögliche Sicherheit- oder Gesundheitsgefährdung darstellt.
- Sie sorgen im Rahmen Ihrer eigenen, vertretbaren Sicherheitsanforderungen gegenüber HP für ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu und die Nutzung aller Einrichtungen, Informationen und Systeme, die HP für erforderlich erachtet, um rechtzeitige Unterstützung zu leisten.
- Sie gewährleisten, dass alle Etiketten des Herstellers (wie etwa Seriennummern) angebracht, zugänglich und lesbar sind.
- Sie tragen dafür Sorge, dass die Umgebung den Produktspezifikationen und unterstützten Konfigurationen entspricht.

## Service-Upgrades

HP bietet eine Reihe von zusätzlichen Unterstützungs- und Serviceleistungen für Ihr Produkt an, die vor Ort erworben werden können. Einige Leistungen und die entsprechenden Produkte sind möglicherweise nicht in allen Ländern/Regionen erhältlich. Informationen zur Verfügbarkeit von Service-Upgrades und ihren Preisen finden Sie auf der HP Website <http://www.hp.com/support>.

## Zeitraum der eingeschränkten Herstellergarantie

Der Garantiezeitraum für ein HP Hardwareprodukt ist ein bestimmter, fester Zeitraum, der zum Kaufdatum beginnt. Das Datum auf dem Kaufbeleg gilt als Kaufdatum, sofern Sie von HP oder Ihrem Händler keine anders lautenden schriftlichen Informationen erhalten.

| Produkte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zeitraum der eingeschränkten Herstellergarantie* und Art der Servicebereitstellung***                                                                                                                                              | Verfügbarkeit und Reaktionszeit**                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>EVA 3000 und 5000 Disk Array</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3 Jahre Ersatzteile<br>3 Jahre Reparaturarbeiten<br>3 Jahre Vor-Ort-Service<br><i>Bei EVA Produkten ist die Installation inbegriffen.</i>                                                                                          | Remotereaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr)                                                                      |
| <u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>EVA 4000 und 6000 Disk Array</li> <li>EVA FC-Laufwerksmodule</li> <li>XP Disk Array</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2 Jahre Ersatzteile<br>2 Jahre Reparaturarbeiten<br>2 Jahre Vor-Ort-Service<br><i>Bei EVA und XP Produkten ist die Installation inbegriffen.</i>                                                                                   | Remotereaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr)<br><br><i>(7x24) Verfügbarkeit/ Notfallschutz für XP Disk Arrays</i> |
| <u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disk Subsystem DS2405</li> <li>Virtual Array 71xx und 74xx</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2 Jahre Ersatzteile<br>2 Jahre Reparaturarbeiten<br>2 Jahre Vor-Ort-Service                                                                                                                                                        | Remotereaktionszeit 4 Stunden (übliche Geschäftszeiten)                                                              |
| <u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reference Information Storage System (RISS)</li> <li>Continuous Information Capture Solution (CIC)</li> <li>Medical Archive Solution (MAS)</li> <li>FSE Tiered Storage Server</li> <li>FSE Tiered Storage Archive Solution</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        | 1 Jahr Ersatzteile<br>1 Jahr Reparaturarbeiten<br>1 Jahr Vor-Ort-Service                                                                                                                                                           | Remotereaktionszeit 4 Stunden (übliche Geschäftszeiten)                                                              |
| <u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL380</li> <li>Tape Array 5300</li> </ul> <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>DL380 G4, DL580 G2, DL585, ML350 G4 und ML370 G4</li> <li>MSA 500</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    | 3 Jahre Ersatzteile<br>3 Jahre Reparaturarbeiten<br>3 Jahre Vor-Ort-Service                                                                                                                                                        | Reaktion bis zum nächsten Werktag (übliche Geschäftszeiten)                                                          |
| <u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>EMA 8000, 12000 und 16000</li> <li>MSA 1000/1500/1510i</li> <li>NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000</li> <li>HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL320</li> </ul> <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>DL100</li> </ul>                                                                                                                                                                                            | 3 Jahre Ersatzteile<br>1 Jahr Reparaturarbeiten<br>1 Jahr Vor-Ort-Service                                                                                                                                                          | Reaktion bis zum nächsten Werktag (übliche Geschäftszeiten)                                                          |
| <u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabric- und Infrastruktur-Switches und Directors</li> <li>VLS 6000 Virtual Tape</li> <li>Disk Subsystem DS2120</li> <li>Tape Libraries: ESL-e, EML, MSL5000/6000</li> <li>MSL8096</li> <li>EVA4000 &amp; EVA4000 SAN - Starter Bundles</li> <li>SVS200</li> <li>700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux und 7100ux (Optische Jukebox)</li> <li>NAS – 500s, S1000</li> </ul> <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ML310,110</li> </ul> | 1 Jahr Ersatzteile<br>1 Jahr Reparaturarbeiten<br>1 Jahr Vor-Ort-Service<br><br><i>Bei 1200mx und 2200mx Produkten ist ein Installationservice inbegriffen</i><br><br><i>Bei SVS200 Produkten ist die Installation inbegriffen</i> | Reaktion bis zum nächsten Werktag (übliche Geschäftszeiten)                                                          |
| <u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>DLT-, DLT VS-, DDS-, SDLT- und LTO-Laufwerke</li> <li>USB DAT 40, 72</li> <li>Ultrium 448c Tape Blade</li> <li>SCSI DAT 24</li> <li>Host Bus Adapter</li> <li>MSA20, 30, 50, 60, 70 und SFS20</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3 Jahre Ersatzteile<br><i>Telefonische Unterstützung beim Austausch von Teilen, wenn der Schaden an dem Teil durch einen Diagnosetest bestätigt wurde.</i>                                                                         | Reaktion bis zum nächsten Werktag<br><br><i>Erweiterte Garantie auf Austausch von Teilen/Geräten</i>                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                      |                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>HP StorageWorks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• USB DAT 24</li> <li>• VLS 1000, SSL1016, 1/8 und 1/8 G2 Tape Autoloader</li> <li>• MSL2024 Tape Library</li> <li>• 30ux (optisches Laufwerk)</li> <li>• NICs (Netzwerkkarten)</li> <li>• HP DAT 72x10 1U Tape Autoloader</li> <li>• Ultra 320 dual-channel HBA</li> <li>• D2D Backup System</li> </ul> | <p>1 Jahr Ersatzteile</p> <p><i>Telefonische Unterstützung beim Austausch von Teilen, wenn der Schaden an dem Teil durch einen Diagnosetest bestätigt wurde.</i></p> | <p>Reaktion bis zum nächsten Werktag</p> <p><i>Erweiterte Garantie auf Austausch von Teilen/Geräten</i></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

\* Die in dieser Tabelle aufgeführten Garantieleistungen entsprechen den Angeboten des Basissupport. Möglicherweise haben Sie Ihr HP Hardwareprodukt mit einem erweiterten Support erhalten. Informationen zu den aktuellen Garantieinhalten finden Sie in den Produktspezifikationen auf der Website [www.hp.com](http://www.hp.com).

\*\* Die Reaktionszeiten beruhen auf den vor Ort geltenden üblichen Werktagen und Arbeitszeiten. Sofern nicht anders angegeben, definieren sich die Reaktionszeiten ab dem Zeitpunkt des Kundenanrufs bis zu dem Zeitpunkt, an dem HP entweder eine für beide Seiten akzeptable Frist für die Unterstützung festgelegt oder HP mit der Unterstützung oder Ferndiagnose begonnen hat. Die Reaktionszeit basiert auf einem vertretbaren wirtschaftlichen Aufwand. In einigen Ländern/Regionen und bei bestimmten Einschränkungen seitens des Anbieters können die Reaktionszeiten abweichen. Wenn sich Ihr Standort außerhalb des üblichen Servicebereichs befindet, kann sich die Reaktionszeit verlängern, und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Wenden Sie sich bezüglich der Reaktionszeiten in Ihrem Gebiet an den örtlichen HP Service.

\*\*\* Für ausgewählte Komponenten sind Remoteproblemlösungen und Customer Self Repair (CSR) verfügbar. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Produktdokumentation.

## Eingeschränkte Herstellergarantie für Software

MIT AUSNAHME DER BESTIMMUNGEN IN DER JEWEILIGEN SOFTWARE-ENDBENUTZER- ODER PROGRAMMLIZENZVEREINBARUNG UND IM RAHMEN DES GELTENDEN RECHTS WERDEN SÄMTLICHE SOFTWAREPRODUKTE, EINSCHLIESSLICH FREEWARE (wie nachfolgend definiert) UND DEM VON HP VORINSTALLIERTEN BETRIEBSSYSTEM, SOWEIT IN IHRER LOKALEN RECHTSORDNUNG ZULÄSSIG OHNE MÄNGELGEWÄHR UND IN DER IST-BESCHAFFENHEIT GELIEFERT. HP SCHLIESST HIERMIT JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER KONKLUDENTE GEWÄHRLEISTUNG AUS, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE NICHTVERLETZUNG DER RECHTE DRITTER SOWIE STILLSCHWEIGENDE ZUSICHERUNG DER HANDELSÜBLICHEN QUALITÄT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND VIRENFREIHEIT. Einige Staaten/Rechtsordnungen lassen die Einschränkung der gesetzlichen Gewährleistung oder ihrer Dauer nicht zu. Insoweit treffen die oben genannten Einschränkungen möglicherweise für Sie nicht zu. IM RAHMEN DES GELTENDEN RECHTS SIND AUSSER FÜR VORSATZ UND GROBE FAHRLÄSSIGKEIT HP ODER DIE LIEFERANTEN AUF KEINEN FALL FÜR SPEZIELLE SCHÄDEN, SCHADENERSATZ ODER FOLGESCHÄDEN JEDWEDER ART HAFTBAR (INSBESONDERE NICHT FÜR ENTGANGENEN GEWINN, DEN VERLUST VON VERTRAULICHEN ODER ANDEREN INFORMATIONEN, DATENSCHUTZ-VERLETZUNGEN UND PERSONENSCHÄDEN), DIE SICH AUS DER VERWENDUNG ODER NICHT MÖGLICHEN VERWENDUNG DES SOFTWAREPRODUKTS ERGEBEN, AUCH WENN HP ODER EIN LIEFERANT AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE UND SELBST WENN DER EINGESETZTE RECHTSBEHÖRDE DEN WESENTLICHEN ZWECK NICHT ERFÜLLT. Einige Staaten/Rechtsordnungen lassen den Ausschluss oder die Beschränkung von Schadenersatz oder Folgeschäden nicht zu. Insoweit treffen die oben genannten Beschränkungen oder Ausschlüsse für Sie möglicherweise nicht zu.

Für die unter dem Markennamen HP vertriebene Software gelten ausschließlich die in der jeweiligen, mit dieser Software gelieferten Endbenutzer-Lizenzvereinbarung oder Programmlizenzvereinbarung aufgeführten Garantieverpflichtungen. Wenn die Wechselmedien, auf denen HP die Software vertreibt, innerhalb von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum Material- oder Verarbeitungsfehler aufweisen, besteht Ihr alleiniger Garantieanspruch in der Rückgabe der Wechselmedien an HP zum Austausch. Informationen zu leeren Bandmedien finden Sie auf folgender Website: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Wenden Sie sich bei Garantieansprüchen gegenüber anderen Herstellern oder Anbietern als HP an diese.

## Freeware-Betriebssysteme und –Anwendungen

HP bietet keine Unterstützung für Software, die von Dritten unter einer Public License bereitgestellt wird. Dies gilt auch für Betriebssysteme und Anwendungen („Freeware“). Sie erhalten Unterstützung für die Freeware, die mit HP Hardwareprodukten ausgeliefert wird, vom jeweiligen Freeware-Anbieter. Die entsprechenden Informationen sind in den Unterstützungshinweisen des Freeware-Betriebssystems bzw. der Freeware-Anwendungen zu finden.

## Unterstützung bei der Ersteinrichtung

Sie erhalten von HP auf elektronischem oder telefonischem Weg für neunzig (90) Tage ab Kaufdatum Unterstützung beim ersten Einrichten. Informationen zu den Online-Ressourcen und zur telefonischen Unterstützung finden Sie unter „[Kontaktaufnahme mit HP](#)“.

Folgende Unterstützung wird bereitgestellt:

- Beantworten von Fragen zur Installation (Anleitungen, erste Schritte und Voraussetzungen)
- Einrichten und Konfigurieren von Software und Optionen, die zusammen mit HP Hardwareprodukten geliefert oder gekauft wurden (Anleitungen und erste Schritte)
- Interpretieren von Systemfehlermeldungen
- Isolieren von Systemproblemen
- Support-Pack-Informationen oder Aktualisierungen für Software, die zusammen mit HP Hardwareprodukten geliefert oder gekauft wurde

In der Unterstützung ist KEINE Hilfestellung zu Folgendem inbegriffen:

- Generierung oder Diagnose von Quellcode oder Programmen, die vom Benutzer erstellt wurden
- Installation von Produkten, die nicht von HP hergestellt wurden
- Systemoptimierung, Anpassung und Netzwerkkonfiguration

## Kontaktaufnahme mit HP

Sollte Ihr Produkt während des Garantiezeitraums Störungen aufweisen, die durch die in der Produktdokumentation aufgeführten Maßnahmen nicht behoben werden können, erhalten Sie auf folgende Weise Unterstützung:

- Suchen Sie auf der folgenden Website nach der Adresse des nächstgelegenen HP Servicepartners:  
<http://www.hp.com/support>
- Wenden Sie sich an den nächstgelegenen HP Servicepartner, und halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Informationen bereit:
  - Seriennummer, Modellbezeichnung und Modellnummer des Produkts
  - Eventuell angezeigte Fehlermeldungen
  - Zusätzliche Optionen
  - Betriebssystem
  - Hardware oder Software von Drittanbietern
  - Detaillierte Fragen