

Storage Works Division (SWD)

Weltweit gültige eingeschränkte Gewährleistung
und technische Unterstützung

321708-441

Juni 2005

Weltweit gültige eingeschränkte Gewährleistung und technische Unterstützung

Die vorliegende eingeschränkte Gewährleistung gilt für die hier aufgeführten Produkte, sofern sie nach dem 1. Juli 2005 erworben wurden.

Eingeschränkte Hardware-Gewährleistung

Allgemeine Bestimmungen

Durch die vorliegende HP Hardware-Gewährleistung werden Ihnen (Kunde) ausdrücklich eingeschränkte Gewährleistungsansprüche von HP (Hersteller) eingeräumt. Sie können darüber hinaus gemäß dem geltenden Recht oder einer besonderen schriftlichen Vereinbarung mit HP weitergehende Rechte haben.

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

DURCH DIE IN DIESER ERKLÄRUNG ENTHALTENEN GEWÄHRLEISTUNGSBEDINGUNGEN 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 Gewährleistung gilt in allen Ländern/Regionen und wird überall anerkannt, wo HP bzw. dessen autorisierte Servicepartner Garantieleistungen für das Produktmodell anbieten, das Gegenstand der vorliegenden Gewährleistung ist.

Im Rahmen der weltweiten eingeschränkten HP Gewährleistung 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 Gewährleistung erlischt. Die Gewährleistungsbestimmungen, 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 Gewährleistung seitens HP geliefert. Andere Hersteller oder Anbieter als HP übernehmen jedoch möglicherweise eine eigene Gewährleistung.

HP garantiert, dass die HP Hardwareprodukte, die Sie von HP erworben oder geleast haben, für die Dauer der Gewährleistung bei üblicher Nutzung frei von Material- und Herstellungsfehlern sind. Der Gewährleistungszeitraum 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 Gewährleistungszeitraums 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. HP garantiert, 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 Gewährleistungszeitraums repariert oder ersetzt HP nach eigenem Ermessen schadhafte Komponenten. Alle Komponenten oder Hardwareprodukte, die im Rahmen dieser Gewährleistung 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 Gewährleistung.

Ausschlüsse

HP GEWÄHRLEISTET 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 Gewährleistung 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 für 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 STELLEN IM ZULÄSSIGEN UMFANG DES VOR ORT GELTENDEN RECHTS DIE VOLLSTÄNDIGE UND AUSSCHLIESSLICHE GEWÄHRLEISTUNGSVEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND HP BEZÜGLICH DES VON IHNEN ERWORBENEN ODER GELEASTEN HP HARDWAREPRODUKTS DAR. DIESE BESTIMMUNGEN HABEN VORRANG VOR JEDWELCHEN 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 Gewährleistung 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 GARANTIERTE FUNKTIONIEREN, IST DIE MAXIMALE HAFTUNG VON HP IM RAHMEN DIESER EINGESCHRÄNKTEN GEWÄHRLEISTUNG 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 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 JEDWELCHE 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 GEWÄHRLEISTUNGSVEREINBARUNG 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 GEWÄHRLEISTUNG 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 Gewährleistung 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 und Problembehebungen 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 der Gewährleistungsunterstützung (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 Gewährleistungszeitraums, 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 Ferndiagnoseservice (falls erforderlich).
 - Sie geben die HP-eigenen Service-Tools zurück oder gestatten HP, die Tools nach Ablauf des Gewährleistungszeitraums zu entfernen.
 - Sie verpflichten sich, die HP-eigenen Service-Tools nicht zu verkaufen, zu verpfänden als bewegliche Sache zu belasten oder auf jegliche 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 zurückgeben, 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 Sicherheit- oder Gesundheitsgefährdung darstellt. HP fordert Sie möglicherweise auf, solche Produkte unter Leitung von HP zu warten, und der Garantieservice kann aufgeschoben werden, bis diese Gefährdungen beseitigt sind.

- Führen Sie die zusätzlichen Aufgaben des für Sie zutreffenden Gewährleistungsservices (siehe nächster Abschnitt) sowie alle anderen Maßnahmen durch, zu deren Umsetzung Sie von HP im vertretbaren Rahmen aufgefordert werden, um die Gewährleistungsunterstützung optimal auszuführen.

Arten von Hardware-Gewährleistungsservices

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 „**Begrenzter Gewährleistungszeitraum**“.

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 Gewährleistungsservices 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 Gewährleistung 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 Einheiten austauschservice

Ihre eingeschränkte HP Gewährleistung kann einen erweiterten Einheiten austauschservice beinhalten. Bei dieser Serviceart wird Ihnen von HP eine Ersatzeinheit zugesandt, wenn die Diagnose ergeben hat, dass Ihr HP Hardwareprodukt defekt ist. Nach Erhalt der Ersatzeinheit müssen Sie die defekte Einheit in der Verpackung der Ersatzeinheit 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 der defekten Einheit an HP entstehen. Wenn Sie die defekte Einheit nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen die Ersatzeinheit von HP in Rechnung gestellt.

Vor-Ort-Service

Ihre eingeschränkte HP Gewährleistung 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 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.

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>.

Begrenzter Gewährleistungszeitraum

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

Produkte	Begrenzter Gewährleistungszeitraum und Art der Servicebereitstellung *	Reaktionszeit **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA 3000 und 5000 Disk Array (<i>bei EVA Produkten ist die Installation inbegriffen</i>) HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Reparaturarbeiten 3 Jahre Vor-Ort-Service	Reaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA 4000, 6000 und 8000 Disk Array (<i>bei EVA Produkten ist die Installation inbegriffen</i>) XP Disk Array (<i>bei XP Produkten ist die Installation inbegriffen</i>) 	2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Reparaturarbeiten 2 Jahre Vor-Ort-Service	Reaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx und 74xx 	2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Reparaturarbeiten 2 Jahre Vor-Ort-Service	Reaktionszeit 4 Stunden (übliche Geschäftszeiten)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000, 12000 und 16000 MSA 1000/1500 NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000, e7000 (Version 1)*** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL100 	3 Jahre Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service *** Version 1-Produkte unterscheiden sich durch das Compaq Logo in der oberen linken Ecke der Bedienerkonsole.	Reaktion bis zum nächsten Werktag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (Version 2)**** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 und ML370 G4 	3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Reparaturarbeiten 3 Jahre Vor-Ort-Service *** Version 2-Produkte unterscheiden sich durch das HP Logo in der oberen linken Ecke der Bedienerkonsole.	Reaktion bis zum nächsten Werktag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric- und Infrastruktur-Switches und Directors 	1 Jahr Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service	Reaktion bis zum nächsten Werktag
StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Tape Libraries: ESLxxxx, EMLxxxx, MSLxxxx, VLSxxxx, SSL2020 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx, 2200mx, 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux und 7100ux (optische Jukebox) NAS – 500s, S1000 ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> ML110 	1 Jahr Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service <i>Bei 1200mx und 2200mx ist ein Installationservice inbegriffen</i>	Reaktion bis zum nächsten Werktag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> AIT-, DLT-, DLT VS-, DDS-, SDLT- und LTO-Laufwerke Host-BUS-Adapter 	3 Jahre telefonische Unterstützung beim Austausch von Teilen, wenn der Schaden an dem Teil durch einen Diagnosetest bestätigt wurde	Reaktionszeit bis zum nächster Werktag, erweiterter Einheiten austauschservice
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> 1/8 Autoloader, 1/16 Tape Superloader SSL1016 Tape Autoloader, AIT Autoloader 30ux und 9100mx (optisches Laufwerk) 	1 Jahr Ersatzteile	Reaktion bis zum nächsten Werktag

* Die in dieser Tabelle aufgeführten Garantieleistungen entsprechen den Angeboten der Basisgewährleistung. Möglicherweise haben Sie Ihr HP Hardwareprodukt mit einer erweiterten Basisgewährleistung erhalten. Aktuelle Gewährleistungsinformationen erhalten Sie von Ihrem HP Händler.

** 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 zuständigen HP Servicepartner.

Eingeschränkte Software-Gewährleistung

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, OHNE MÄNGELGEWÄHR UND MIT ALLEN FEHLERN GELIEFERT. HP SCHLIESST HIERMIT JEGLICHE GESETZLICH VORGESCHRIEBENE ODER KONKLUDENTE GEWÄHRLEISTUNG AUS, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE WAHRUNG DER EIGENTUMSRECHTE UND NICHTVERLETZUNG DER RECHTE DRITTER SOWIE DIE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER HANDELSÜBLICHEN QUALITÄT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND VIRENFREIHEIT. Einige Bundesstaaten oder richterliche Zuständigkeitsbereiche lassen die Einschränkung der gesetzlichen Gewährleistung oder deren Dauer nicht zu. Insoweit treffen die oben genannten Einschränkungen möglicherweise für Sie nicht zu. IM RAHMEN DES GELTENDEN RECHTS SIND HP ODER DIE LIEFERANTEN AUF KEINEN FALL FÜR SPEZIELLE SCHÄDEN, SCHADENERSATZ ODER FOLGESCHÄDEN JEDWEDER ART HAFTBAR (EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF ENTGANGENEN GEWINN, DEN VERLUST VON VERTRAULICHEN ODER ANDEREN INFORMATIONEN, DATENSCHUTZVERLETZUNGEN 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 RECHTSBEHELF DEN WESENTLICHEN ZWECK NICHT ERFÜLLT. Einige Bundesstaaten oder richterliche Zuständigkeitsbereiche lassen den Ausschluss oder die Beschränkung von Schadenersatz oder Folgeschäden nicht zu. Insoweit treffen die oben genannte 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 Gewährleistungsverpflichtungen. Wenn die Wechselmedien, auf denen HP die Software vertreibt, innerhalb von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum Material- oder Verarbeitungsfehler aufweisen, besteht Ihr alleiniger Anspruch in der Rückgabe der Wechselmedien an HP zum Austausch. Gewährleistungsinformationen zu leeren Bandmedien finden Sie auf folgender Website: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpjg50101>

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

Freeware-Betriebssysteme und -Anwendungen

HP bietet keine Unterstützung für Software, die von Dritten unter öffentlicher Lizenz 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 Gewährleistungszeitraums 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

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Gedruckt in den USA