

HP StorageWorks Division (SWD)

Weltweit gültige eingeschränkte Herstellergarantie und
technischer Support

Deutsch

321708-447

Februar 2008

Weltweit gültige eingeschränkte Herstellergarantie und technischer Support

Die vorliegende eingeschränkte Garantie gilt für die hier aufgeführten Produkte, sofern sie nach dem 14. Februar 2008 erworben wurden.

DIESE ERKLÄRUNG ZUR WELTWEIT GÜLTIGEN EINGESCHRÄNKTEN HERSTELLERGARANTIE UND ZUM TECHNISCHEN SUPPORT BIETET WICHTIGE INFORMATIONEN ZUR ANWENDBARKEIT UND ZUM UMFANG DER EINGESCHRÄNKTEN GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS HP PRODUKT. AUSSERDEM ENTHÄLT SIE BESTIMMTE HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE UND EINSCHRÄNKUNGEN DER HAFTUNG DURCH HP, MIT WESENTLICHER AUSWIRKUNG AUF IHRE RECHTE. DAHER WIRD IHNEN NACHDRÜCKLICH EMPFOHLEN, DIESE ERKLÄRUNG ZUR WELTWEIT GÜLTIGEN EINGESCHRÄNKTEN HERSTELLERGARANTIE UND ZUM TECHNISCHEN SUPPORT SORGFÄLTIG ZU LESEN, BEVOR SIE IHR HP PRODUKT VERWENDEN. DURCH VERWENDUNG DES HP PRODUKTS AKZEPTIEREN SIE DIE IN DIESER ERKLÄRUNG ZUR WELTWEIT GÜLTIGEN EINGESCHRÄNKTEN HERSTELLERGARANTIE UND ZUM TECHNISCHEN SUPPORT DARGELEGTEN BEDINGUNGEN.

Eingeschränkte Hardwaregarantie

Allgemeine Bestimmungen

Durch die vorliegende HP Hardwaregarantie erhalten Sie als Kunde ausdrückliche Garantierechte vom Hersteller HP. Darüber hinaus haben Sie unter Umständen gemäß anwendbarem örtlichen Recht oder einer besonderen schriftlichen Vereinbarung mit HP weitergehende Rechte.

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 GENANNTEN 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 EINGESCHRÄNKTEN GEWÄHRLEISTUNG NICHT FÜR SIE ZU.

FÜR KAUFGESCHÄFTE IN AUSTRALIEN UND NEUSEELAND GILT FOLGENDES: SOFERN GEMÄSS GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, 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, 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.

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

Im Rahmen der weltweit gültigen eingeschränkten Herstellergarantie von HP 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 Garantie erlischt. Die Garantieleistungsbestimmungen, 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 Ausfuhrbeschränkungen der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderer Staaten unterliegen.

Die vorliegende eingeschränkte Garantie gilt nur für Hardwareprodukte von HP und Compaq (in dieser eingeschränkten Garantie zusammenfassend "HP Hardwareprodukte" genannt), die von der Hewlett-Packard Company, deren weltweiten Niederlassungen, Tochtergesellschaften, Partnern oder nationalen Handelspartnern (in dieser eingeschränkten 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, Bildschirme, Drucker oder andere Peripheriegeräte, werden "ohne Garantie" seitens HP zur Verfügung gestellt. Andere Hersteller oder Anbieter als HP bieten jedoch möglicherweise eine eigene Garantie.

HP garantiert, dass die HP Hardwareprodukte, die Sie von HP erworben oder geleast haben, für die Dauer der Garantie bei üblicher Nutzung frei von Material- und Herstellungsfehlern sind. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Datum des mit HP abgeschlossenen Kauf- bzw. Leasingvertrags 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. Leasingdatum. Die Vorlage eines solchen Nachweises kann Voraussetzung für die Beanspruchung von Garantieleistungen sein. Sie haben gemäß den Bestimmungen dieses Dokuments einen Anspruch auf Garantieleistungen für Hardware, wenn innerhalb des Garantiezeitraums eine Reparatur Ihres HP Hardwareprodukts erforderlich wird.

Soweit nicht anders angegeben und in dem durch die örtlichen Gesetze vorgegebenen Rahmen 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 wird, 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 Garantie 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 Garantie.

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.

Die vorliegende beschränkte Garantie gilt nicht für Verbrauchsgüter und deckt keine Produkte ab, deren Seriennummer entfernt oder die aus folgenden Gründen beschädigt wurden: (a) in Folge eines Unfalls oder durch Zweckentfremdung, Missbrauch, Verschmutzung, unsachgemäße oder unangemessene Wartung oder Kalibrierung oder andere externe Ursachen; (b) durch den Betrieb außerhalb der Verwendungsparameter, die in der mit dem Produkt gelieferten Dokumentation beschrieben sind; (c) durch die Verwendung von Software, Schnittstellen, Teilen oder Zubehör die nicht von HP gestellt wurden; (d) durch unsachgemäße Standortvorbereitung oder Wartung; (e) durch Vireninfektion; (f) aufgrund von Verlust oder Schäden während des Transports; (g) durch Änderungen oder Kundendienstleistungen eines anderen Herstellers als (i) HP, (ii) eines autorisierten HP Servicepartners oder (iii) Ihre eigene Installation von HP Teilen oder von HP genehmigten Teilen, sofern diese im Serviceland/in der Serviceregion verfügbar sind.

HP HAFTET NICHT FÜR DIE BESCHÄDIGUNG ODER DEN VERLUST VON PROGRAMMEN, DATEN ODER WECHSELMEDIEN. HP IST NICHT VERANTWORTLICH FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG ODER NEUINSTALLATION VON PROGRAMMEN BZW. DATEN, SOWEIT 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 JEDLICHEN 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 Garantie sind nur dann gültig, wenn sie in schriftlicher Form vorliegen und von einem autorisierten Vertreter von HP unterschrieben sind.

Haftungsbeschränkung

SOLLTE IHR HP HARDWAREPRODUKT NICHT WIE VORSTEHEND GARANTIERT 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 AUFGEFÜHRTEN 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 GARANTIE 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 Garantie den bestmöglichen Support und Service 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 Servicetools ausschließlich während des Garantiezeitraums, und nur in dem von HP gestatteten Umfang.
 - Sie installieren, warten und unterstützen die HP eigenen Servicetools, einschließlich aller erforderlichen Aktualisierungen und Patches.
 - Sie stellen eine Verbindung über eine von HP zugelassene Kommunikationsleitung her (falls erforderlich).
 - Sie helfen HP bei der Ausführung der HP eigenen Servicetools.
 - Sie informieren HP auf elektronischem Weg von Ereignissen, die von der Software gemeldet werden.
 - Sie erwerben von HP angegebene Kommunikationshardware für Systeme mit Remotediagnoseservice (falls erforderlich).
 - Sie geben die HP eigenen Servicetools zurück oder gestatten HP, die Tools nach Ablauf des Garantiezeitraums zu entfernen.
 - Sie verpflichten sich, die HP eigenen Servicetools 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 Supportlösungen und -funktionen verwendet werden können.

- Nehmen Sie die HP Lösungen zum Remotesupport in Anspruch. Es ist dringend zu empfehlen, dass Sie die verfügbaren Supporttechnologien von HP nutzen. Wenn Sie die vorhandenen Möglichkeiten zum Remotesupport 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 Routinediagnoseverfahren, 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 Sicherheits- oder Gesundheitsgefährdung darstellen. 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 Garantieservices (siehe nächster Abschnitt) sowie alle anderen Maßnahmen durch, zu deren Umsetzung Sie von HP im vertretbaren Rahmen aufgefordert werden, um den Garantiesupport optimal auszuführen.

Arten von Hardwaregarantieservices

Im Folgenden werden die Arten von Serviceleistungen aufgeführt, die für das von Ihnen erworbene HP Hardwareprodukt zur Anwendung kommen können. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt Begrenzter Garantiezeitraum.

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 Teile. 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 den technischen Support von HP an. Ein Techniker wird Ihnen telefonisch weiterhelfen. 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 Produkt muss mit der dazugehörigen Dokumentation in der Originalverpackung zurückgesandt werden. Sollten Sie das defekte Produkt nicht an HP zurückschicken, wird Ihnen das Austauschprodukt von HP in Rechnung gestellt. Wenn Sie die Reparatur selbst vornehmen, übernimmt HP sämtliche Liefer- und Rücksendekosten und bestimmt die zu verwendende Transportart.

Für einen schnellen und einfachen Überblick bietet HP Tabellen zu den für Ihr Produkt verfügbaren CSR-Teilen. Weitere Details finden Sie unter <http://www.hp.com/go/csraparts>.

Nur-Teile-Service

Ihre eingeschränkte HP Garantie beinhaltet möglicherweise einen Nur-Teile-Service. 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 Garantie beinhaltet möglicherweise einen erweiterten Einheiten austauschservice. 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 Garantie kann einen Vor-Ort-Service beinhalten. Bei dieser Serviceart kann HP nach eigenem Ermessen festlegen, ob ein Defekt repariert werden kann:

- Durch Remotesupport
- 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 unter <http://www.hp.com/support>.

Um Vor-Ort-Support 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 Sicherheits- oder Gesundheitsgefährdung darstellen.
- 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 rechtzeitigen Support zu leisten.
- Sie stellen sicher, 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 Support- und Serviceleistungen für Ihr Produkt, 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 unter <http://www.hp.com/support>.

Begrenzter Garantiezeitraum

Der Garantiezeitraum für ein HP Hardwareprodukt umfasst einen bestimmten, festgelegten Zeitraum, der mit dem Kaufdatum beginnt. Das Datum auf dem Kaufbeleg gilt als Kaufdatum, sofern Sie von HP oder dem Händler keine anderslautenden schriftlichen Informationen erhalten.

| Produkte | Begrenzter Garantiezeitraum ¹ , und Art der Bereitstellung des Services ² | Verfügbarkeit & Reaktionszeit ³ |
|---|---|--|
| HP StorageWorks EVA 3000, 5000 Disk Array | 3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Reparaturarbeiten 3 Jahre Vor-Ort-Service <i>Bei vielen EVA-Produkten ist die Installation inbegriffen. Detailliertere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Händler.</i> | Remotereaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr) |
| HP StorageWorks EVA 4000, 6000, 8000 Disk Array EVA 4100, 6100, 8100 Disk Array EVA FC-Laufwerksmodule XP Disk Array Disk System DS2500 | 2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Reparaturarbeiten 2 Jahre Vor-Ort-Service <i>Bei vielen EVA- und XP-Produkten ist die Installation inbegriffen. Detailliertere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Händler.</i> | Remotereaktionszeit 4 Stunden (rund um die Uhr) <i>(7x24) Verfügbarkeit/ Notfallschutz für XP Disk Arrays</i> |
| HP StorageWorks EVA 4400 Disk Array | 2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Reparaturarbeiten 2 Jahre Vor-Ort-Service | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag |
| HP StorageWorks Disk Subsystem DS2405 Virtual Array 71xx, 74xx | 2 Jahre Ersatzteile 2 Jahre Reparaturarbeiten 2 Jahre Vor-Ort-Service | Übliche Geschäftszeiten Remotereaktionszeit 4 Stunden |
| HP StorageWorks Continuous Information Capture Solution (CIC) Medical Archive Solution (MAS) FSE Tiered Storage Server FSE Tiered Storage Archive Solution | 1 Jahr Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service | Übliche Geschäftszeiten Remotereaktionszeit 4 Stunden |
| HP StorageWorks Enterprise File System Clustered Gateway | 1 Jahr Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service Software ist kein Bestandteil der Garantie | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag |
| HP StorageWorks Tape Array 5300 | 3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Reparaturarbeiten 3 Jahre Vor-Ort-Service | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag |
| ProLiant Storage Server DL380 G4, DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML370 G4, MSA 500, ML350 G5, DL380 G5, AiO600, AiO1200, AiOSB600c, DL380G5 DPSS | 3 Jahre Ersatzteile 3 Jahre Reparaturarbeiten 3 Jahre Vor-Ort-Service | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag |
| HP StorageWorks MSA 1000, 1500, 1510i NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000 AiO400 DL320S DL100G2 DPSS | 3 Jahre Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag |
| ProLiant Storage Server DL100 G1, DL100 G2 | 3 Jahre Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag |

| Produkte | Begrenzter Garantiezeitraum ¹ und Art der Bereitstellung des Services ² | Verfügbarkeit & Reaktionszeit ³ |
|--|---|---|
| HP StorageWorks Fabric- und Infrastruktur-Switches und Directors VLS 3xx/12xxx Series Virtual Tape Library EVA Gateway VLS 6xxx/9xxx Series Virtual Tape Library Disk Subsystem DS2120 Tape Libraries: ESL-e, EML, MSL5000 und 6000 MSL8096 Tape Library EVA4000, EVA4000 SAN – Starter Bundles SVS200 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux, 7100ux (Optische Jukebox) NAS – 500s, S1000 | 1 Jahr Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service <i>Bei SVS200-Produkten ist die Installation möglicherweise inbegriffen. Detailliertere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Händler.</i> | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag |
| ProLiant Storage Server ML310 ML110 ML310G3 DPSS | 1 Jahr Ersatzteile 1 Jahr Reparaturarbeiten 1 Jahr Vor-Ort-Service | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag |
| HP StorageWorks DLT-, VS-, DDS-, SDLT- und LTO/Ultrium-Laufwerke ⁴ DAT 40-, 72- und 160-Laufwerke ⁴ Ultrium Tape Blades SCSI DAT 24 ⁴ Host Bus Adapter (HBA) MSA20, 30, 50, 60, 70, SFS20 MSA2000 | 3 Jahre Ersatzteile <i>Telefonischer Support beim Austausch von Teilen, wenn der Schaden an dem Teil durch einen Diagnosetest bestätigt wurde.</i> | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag <i>Erweiterte Garantie auf Austausch von Teilen/Einheiten</i> |
| HP StorageWorks USB DAT 24 ⁴ VLS 1000i, SSL1016, 1/8 und 1/8 G2 Tape Autoloaders MSL2024, MSL4048 Tape Library 30ux (optisches Laufwerk) NICs (Netzschnittstellenkarten) HP DAT 72x10 1U Tape Autoloader Ultra 320 Dual-Channel HBA D2D Backup System 110, 120 ⁵ SKM-Schlüsselmanagementgerät | 1 Jahr Ersatzteile <i>Telefonischer Support beim Austausch von Teilen, wenn der Schaden an dem Teil durch einen Diagnosetest bestätigt wurde.</i> | Übliche Geschäftszeiten Reaktion bis zum nächsten Werktag <i>Erweiterte Garantie auf Austausch von Teilen/Einheiten</i> |

¹Der in dieser Tabelle aufgeführte Garantiefumfang spiegelt Basisgarantieleistungen wider. Möglicherweise weist Ihr HP Hardwareprodukt eine erweiterte Basisgarantie auf. Informationen zu den aktuellen Garantieinhalten finden Sie in den Produktspezifikationen unter www.hp.com.

²Für eine Vielzahl von Produkten stehen Remotesupport und Customer Self Repair (CSR) zur Verfügung und sind für ausgewählte Komponenten möglicherweise obligatorisch. CSR-Details zu Komponenten finden Sie in der Produktdokumentation oder unter <http://www.hp.com/go/csrsupport>.

³Die Reaktionszeiten beruhen auf den vor Ort geltenden üblichen Geschäftstagen und -zeiten. 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 den Support festgelegt oder HP mit dem Support oder der Remotediagnose 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.

⁴Ein in einem HP Server integriertes Speicherbandprodukt unterliegt anderen Bestimmungen zu Basisgarantieleistungen als der Server (beispielsweise ist Vor-Ort-Service nicht enthalten).

⁵Wenn ein HP StorageWorks-Bandlaufwerk an das D2D-Sicherungssystem angeschlossen ist, unterliegt dies eigenen Garantiebestimmungen. Informationen zum Garantiefumfang des Bandlaufwerks finden Sie in dieser Tabelle unter dem entsprechenden Bandlaufwerksmodell.

Eingeschränkte Softwaregarantie

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 JEDWACHE 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 Länder oder Gerichtsbezirke 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 RECHTSBEHOLF DEN WESENTLICHEN ZWECK NICHT ERFÜLLT. Einige Länder oder Gerichtsbezirke 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 unter dem Markennamen HP vertriebene Software gelten ausschließlich die im entsprechenden mit dieser Software gelieferten Endbenutzer-Lizenzvertrag oder im Programm-Lizenzvertrag 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 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=lp50101>

Bei Garantieansprüchen gegenüber anderen Herstellern oder Anbietern als HP nehmen Sie mit diesen Kontakt auf.

Freeware-Betriebssysteme und -Anwendungen

HP bietet keinen Support für Software, die von Dritten unter öffentlicher Lizenz bereitgestellt wird. Dies gilt auch für Betriebssysteme und Anwendungen ("Freeware"). Sie erhalten Support für die Freeware, die mit HP Hardwareprodukten ausgeliefert wird, vom jeweiligen Freewareanbieter. Die entsprechenden Informationen sind in den Supporthinweisen des Freewarebetriebssystems bzw. der Freewareanwendung zu finden.

Support bei der Ersteinrichtung

Sie erhalten von HP auf elektronischem oder telefonischem Weg für neunzig (90) Tage ab Kaufdatum Support beim ersten Einrichten. Informationen zu den Online-Ressourcen und zum telefonischen Support finden Sie unter "Kontaktaufnahme mit HP".

Folgender Support 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 erworben 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 erworben wurde

Der Support schließt KEINE Hilfestellung zu Folgendem ein:

- 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 Support:

- 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
 - Relevante Fehlermeldungen
 - Zusätzliche Optionen
 - Betriebssystem
 - Hardware oder Software von Drittanbietern
 - Detaillierte Fragen