



Prior Software Version Support und Mature Software Product Support

Contractual Services, Bestandteil von HP Care

Vorteile des Service

- Zugang zu technischen HP Mitarbeitern für die Problembeseitigung
- Möglichkeit, bei einer älteren Softwareversion zu bleiben, während Sie die Umstellung auf eine neuere Version vorbereiten, die unter den technischen Softwaresupport von HP fällt
- Möglichkeit, ein unterstütztes voll entwickeltes Softwareprodukt zu verwenden, das für die Lösung Ihres geschäftlichen Problems erforderlich ist und das ggf. abhängige Anwendungen umfasst

Serviceleistungen

- Zugriff auf technische Ressourcen
- Analyse und Behebung von Problemen
- Problemisolierung
- Elektronischer Softwaresupport
- Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software
- Remote-Zugriff
- Installationsberatung
- Flexible Servicefenster
- Flexible Reaktionszeiten
- Eskalationsmanagement für nachhaltige Entwicklung
- Zusätzliche benannte Anrufer
- Vor-Ort-Support bei Anforderung durch Kunden

Prior Software Version Support und Mature Software Product Support stellen technischen Remote-Support für ausgewählte ältere Produkte oder ältere Versionen von HP Software bereit. Außerdem stehen sie ggf. für ausgewählte, von HP unterstützte Produkte anderer Hersteller zur Verfügung.

Bei früheren Versionen von Softwareprodukten handelt es sich um nicht mehr aktuelle Versionen, die aber weiterhin zum Kauf angeboten werden. Die Software wird für zukünftige Versionsreleases weiterentwickelt. Für frühere Versionen wird kein Software Update Service angeboten, aber er steht für die aktuelle Version zur Verfügung, sodass Sie in eigenem Ermessen eine Aktualisierung auf die neueste Version ausführen können. Obwohl der Software Updates Service keine Voraussetzung für den Prior Software Version Support ist, wird dieser nachdrücklich empfohlen. Wenn Sie sich später für eine Aktualisierung auf die aktuelle Version entscheiden, müssen Sie entweder über eine HP Supportvereinbarung verfügen, die den Software Updates Service umfasst, oder Sie werden ggf. aufgefordert, eine Return-to-Support-Gebühr zu zahlen.

Bei vollentwickelten (mature) Softwareprodukten handelt es sich um aktuelle Softwareprodukte, die nicht mehr für nachfolgende Versionen weiterentwickelt werden. Für vollentwickelte Produkte ist kein Software Updates Service verfügbar.

Prior Software Version Support und Mature Software Support Services ermöglichen auch den Zugang zu technischen Ressourcen von HP, die Sie bei der Lösung von Problemen bei der Implementierung oder beim Betrieb der Software unterstützen.

Über Prior Software Version Support und Mature Software Support Services erhalten Ihre IT-Mitarbeiter schnell und zuverlässig Zugang zu den HP Global Solution Centers. Supporttechniker des HP Global Solution Center kooperieren mit Ihrem IT-Team, um Beratung zu Softwarefunktionen und -verwendung, Problemdiagnose und -lösung sowie Hilfe zur Erkennung von Softwarefehlern bereitzustellen. Supportservices mit nachhaltiger Entwicklung umfassen auch die Möglichkeit, je nach Bedarf neue Patches zu erstellen.

Bei vielen Produkten umfassen diese Services eine nachhaltige Entwicklung, bei der HP das Know-how wichtiger HP Fachleute und ausgewählter Entwicklungsteams anderer Firmen in Sachen Problemlösung einsetzt. Der Support für andere Produkte wird ohne nachhaltige Entwicklung bereitgestellt, und er beschränkt sich auf die technischen Ressourcen, die in HP Global Solution Centern verfügbar sind.

Darüber hinaus beinhaltet dieser Service den elektronischen Zugriff auf zugehörige Produkt- und Supportinformationen, damit Ihre IT-Mitarbeiter alle wichtigen, auf dem Markt erhältlichen Informationen einsehen können.

Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Zentrale Serviceleistungen	
Zugriff auf technische Ressourcen	Der Kunde kann per Telefon, elektronischer Kommunikation oder Fax (sofern lokal verfügbar) auf technische Ressourcen von HP zugreifen, um Unterstützung bei der Lösung von Problemen bei der Installation oder beim Betrieb der Software zu erhalten.
Analyse und Behebung von Problemen	HP stellt Support bereit, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Probleme mit Softwareprodukten zu beheben. Außerdem unterstützt HP den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Zudem erhält der Kunde Unterstützung bei der Fehlersuche und bei der Bestimmung von Konfigurationsparametern für unterstützte Konfigurationen.
Problemissolierung	Der HP Leistungsumfang umfasst die Isolierung von Softwareproblemen. Der Kunde wird darüber informiert, ob das Problem auf die Hardware zurückzuführen ist. Wenn die Hardware des Kunden durch eine Servicevereinbarung für Hardwarewartung vor Ort abgedeckt ist, wird im Namen des Kunden eine Serviceanfrage registriert. Nach Einwilligung durch den Kunden wird ein Einzelauftrag im Namen des Kunden für Probleme registriert, die sich auf Hardware beziehen, die nicht unter eine Servicevereinbarung für Hardwarewartung vor Ort fällt.
Elektronischer Softwaresupport	<p>Im Rahmen dieses Service stellt HP, falls anwendbar, den Zugriff auf bestimmte softwarebezogene elektronische und webbasierte Tools und Services zur Verfügung.</p> <p>Der Kunde erhält Zugriff auf bestimmte Funktionen, die registrierten Benutzern zur Verfügung gestellt werden, wie die Suche nach technischen Supportdokumenten und Wissensdatenbanken. Dies ermöglicht eine schnellere Problemlösung, das Herunterladen bestimmter HP Software und Firmware-Patches, die Teilnahme an Supportforen zur Fehlerbehebung sowie den Austausch über Best Practices mit anderen Benutzern. Fragen können direkt an das HP Global Solution Center übermittelt werden, und der Status der einzelnen übermittelten Serviceanfragen wird über ein webbasiertes Tool angezeigt.</p>
Support für Softwarefunktionen und -verwendung	HP stellt auf dem Markt verfügbare Informationen zu den aktuellen Produktmerkmalen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Beratung und Unterstützung zum Betrieb bereit.
Remote-Zugriff	<p>Im Ermessen von HP und mit der Einwilligung des Kunden können bestimmte Tools für den Remote-Zugriff verwendet werden, um die Problemlösung zu ermöglichen. Diese Tools gestatten es HP, interaktiv mit dem Kunden zusammenzuarbeiten und eine Ferndiagnose der Probleme auf dem System des Kunden auszuführen.</p> <p>Der Kunde kann eine Auswahl aus diesen Remote-Zugriffs-Tools treffen, die bei der Bearbeitung von Serviceanfragen helfen. Im Rahmen dieser Funktion dürfen ausschließlich von HP bereitgestellte und von HP zertifizierte Tools eingesetzt werden.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
Installationsberatung	<p>Für Kunden, die Schwierigkeiten beim Installieren des Softwareprodukts haben oder Beratung in Bezug auf die geeigneten Installationsmethoden und zur Aktualisierung eigenständiger Anwendungen benötigen, steht eingeschränkte Beratung zur Verfügung. Außerdem wird Beratung für Softwareprodukte bereitgestellt, die in Netzwerkumgebungen installiert werden.</p> <p>Diese Serviceleistung umfasst nicht das Herunterladen der vollständigen Softwarepakete oder die schrittweise Begleitung des Kunden vom Beginn bis zur Fertigstellung der Installation. Diese Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können separat bei HP erworben werden.</p>
Flexible Servicefenster	Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services bereitgestellt werden. Dies sind flexible Zeitfenster verfügbar, die eine Anpassung an den geschäftlichen Bedarf des Kunden ermöglichen.
Flexible Reaktionszeiten	<p>Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der anfänglichen Serviceanfrage und deren Registrierung bei HP und endet mit der Aufforderung des autorisierten HP Repräsentanten an den Kunden, die Reaktion auf die Serviceanfrage zu prüfen, sofern dieser Zeitpunkt innerhalb des angegebenen Servicefensters liegt.</p> <p>Die folgenden Reaktionszeiten sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Stunden: Ein autorisierter HP Ansprechpartner nimmt innerhalb von 2 Stunden nach der Registrierung bei HP Kontakt mit dem Kunden auf, um mit dem technischen Supportservice für die Software zu beginnen, sofern dieser Zeitpunkt im vertraglich vereinbarten Servicefenster liegt. • 1 Stunde: Ein autorisierter HP Ansprechpartner nimmt innerhalb von 1 Stunde nach der Registrierung bei HP Kontakt mit dem Kunden auf, um mit dem technischen Supportservice für die Software zu beginnen, sofern dieser Zeitpunkt im vertraglich vereinbarten Servicefenster liegt.
Weitere Serviceleistungen	Zusätzliche Serviceleistung für Prior Software Version Support mit Sustaining Engineering und Mature Software Support mit Sustaining Engineering.
Eskalationsmanagement für nachhaltige Entwicklung	Für Prior Software Version Support oder Mature Software Support Services, die nachhaltige Entwicklung (Sustaining Engineering) umfassen, wurden von HP formelle Eskalationsverfahren etabliert, um die Lösung komplexer Probleme zu erleichtern. Das HP Management koordiniert die Problemeskalation. Dazu wird das Know-how von HP Spezialisten sowie ausgewählter Entwicklungsgruppen anderer Hersteller für die Problemlösung eingesetzt.

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Zusätzliche benannte Anrufer	Dieser Service beinhaltet den Support für drei benannte Anrufer von Kunden-seite. Der Kunde kann optional Support für weitere Anrufer erwerben.
Vor-Ort-Support bei Anforderung durch Kunden	Der Kunde kann Vor-Ort-Support-Services eines technischen HP Softwarespezialisten erwerben. Diese Option ist für Kunden verfügbar, für die technischer Remote-Support für Software keine akzeptable Alternative darstellt.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde bewahrt alle Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für Abonnementservices (falls für diesen Service anwendbar) auf und stellt sie HP auf Verlangen bereit.
- Der Kunde beachtet bei der Nutzung aller Softwareprodukte die aktuellen HP Softwarelizenzbestimmungen der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des anderen Softwareanbieters, falls anwendbar, einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.
- Der Kunde ist für die Registrierung zur Verwendung einer von HP oder von einem anderen Anbieter gehosteten elektronischen Einrichtung verantwortlich, um die Informationen zum Softwareprodukt zu erhalten oder Software-Patches herunterzuladen.

Serviceeinschränkungen

Die hier angegebenen Reaktionszeiten stellen typische initiale Reaktionszeiten bei Supportanfragen dar. Mit den Angaben trifft HP keinerlei rechtlich bindende Zusage und geht keinerlei rechtlich verbindende Verpflichtung ein, innerhalb der angegebenen Zeit zu reagieren.

Prior Software Version Support und Mature Software Product Support Services ohne nachhaltige Entwicklung sind auf die Ressourcen beschränkt, die über das weltweite HP Netzwerk zur Servicebereitstellung verfügbar sind.

Für Probleme, die sich nicht über Beratung oder die Lieferung eines kommerziell verfügbaren Software-Patches durch das Netzwerk zur Servicebereitstellung beheben lassen, erfolgt eine Alternativlösung, sofern HP eine derartige Alternativlösung bereitstellen kann. Probleme werden nicht an eine Entwicklungsgruppe bei HP oder einen Drittanbieter eskaliert.

Servicevoraussetzungen

Ein Kunde ist nur dann zum Kauf dieses Service berechtigt, wenn er über eine gültige Lizenz für eine Revision der Software verfügt, die zu Beginn der Supportvereinbarung unterstützt wird. Ansonsten fällt ggf. eine zusätzliche Gebühr an, damit der Kunde die Servicevoraussetzungen erfüllt.

Dieser Service muss für jedes System, jeden Prozessor oder jeden Endbenutzer in der Kundenumgebung erworben werden, für die Support erforderlich ist.

Der HP Software Updates Service ist keine Voraussetzung für den Prior Software Version Support. Er wird jedoch nachdrücklich empfohlen, da er den Wechsel zu einer Softwareversion ermöglicht, die unter den Software Technical Support fällt. Außerdem entfällt dadurch die Return-to-Support-Gebühr, die ansonsten zu diesem Zeitpunkt in Rechnung gestellt wird.

Bestellinformationen

Diese Service können über die folgenden Produktnummern erworben werden:

- Prior Software Version mit Sustaining Engineering Support (HJ903AC)
- Prior Software Version ohne Sustaining Engineering Support (HJ904AC)
- Mature Software Product mit Sustaining Engineering Support (HJ905AC)
- Mature Software Product ohne Sustaining Engineering Support (HJ906AC)

Weitere Informationen unter
hp.com/go/cpc

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. In Übereinstimmung mit dem geltenden Recht des jeweiligen Landes kann der Kunde weitere gesetzliche Rechte haben, die von den allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services oder der beschränkten HP Gewährleistung für Ihr HP Produkt in keiner Weise berührt werden.

© Copyright 2009, 2015 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiterreichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

