

Software Technical Support Service



Care Pack und Contractual Services, Bestandteil von HP Care

Vorteile des Service

- Zugriff auf spezielle technische Ressourcen von HP, um die Problemlösung zu beschleunigen
- Kann zu einer besseren Systemleistung und weniger Ausfallzeiten auf Grund von Softwarefehlern beitragen
- Zuverlässige Reaktionszeiten

Serviceleistungen

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

Der Software Technical Support Service bietet umfassende Remote-Supportservices für Softwareprodukte von HP und ausgewählten Drittanbietern.

Der HP Software Technical Support ermöglicht Ihren IT-Mitarbeitern schnellen und zuverlässigen Zugriff auf HP Global Support Center. Die technischen Mitarbeiter von HP arbeiten mit Ihrem IT-Team zusammen und bieten Beratung zu Softwarefunktionen und -verwendung sowie Hilfe bei der Problemdiagnose und Erkennung von Softwarefehlern.

Dieser Service ermöglicht auch den elektronischen Zugriff auf umfassende Supportinformationen, wodurch alle IT-Mitarbeiter wichtige Produkt- und Supportinformationen finden können.

Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
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.
Problemisolierung	Der HP Leistungsumfang umfasst die Isolierung von Problemen mit dem Softwareprodukt. 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. Falls verfügbar und 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. Der Preis für diesen Service wird anhand der Preise für Zeit- und Materialaufwand zum Zeitpunkt des Auftrags berechnet.
Eskalationsmanagement	HP hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HP Mitarbeiter und/oder ausgewählte Fremdfirmen hinzu, um die Problembefhebung zu unterstützen.
Elektronischer Softwaresupport	Im Rahmen dieses Service stellt HP den Zugriff auf bestimmte softwarebezogene elektronische und webbasierte Tools und Services zur Verfügung. Diese Tools ermöglichen dem Kunden den Zugriff auf bestimmte Funktionen, z. B. Suchen nach Dokumenten und Wissensdatenbanken des technischen Supports, um Probleme schneller lösen zu können. Zudem bieten sie die Möglichkeit zur Teilnahme an Supportforen für Hilfe bei der Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern. Außerdem haben Kunden die Möglichkeit, über ein webbasiertes Tool Fragen direkt an das HP Global Solution Center zu richten und den Status jeder gesendeten Serviceanforderung zu überprüfen.

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software	HP stellt allgemein verfügbare Informationen zu 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>
Installationsberatung	<p>Für Kunden, die Schwierigkeiten beim Installieren des Softwareprodukts haben oder die Beratung in Bezug auf die geeigneten Installationsmethoden und zur Aktualisierung eigenständiger Anwendungen benötigen, steht eine eingeschränkte grundlegende Beratung zur Verfügung. Außerdem wird eine eingeschränkte Beratung für Softwareprodukte bereitgestellt, die in Netzwerkkumgebungen installiert werden. Der Umfang dieser Beratung wird von HP festgelegt.</p> <p>Diese Beratungsleistung umfasst nicht das Herunterladen vollständiger 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	<p>Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die Services bereitgestellt werden. Es variiert je nach Art des vom Kunden erworbenen Service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software Technical Support Care Pack: <ul style="list-style-type: none"> – Standardgeschäftszeiten, Standardarbeitstage: Der Service ist zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, verfügbar. Diese Abdeckung gilt beim Kauf von Software Support M–F. – 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen. Diese Abdeckung gilt beim Kauf von Software Support 24x7. • Software Technical Support Contractual Services <ul style="list-style-type: none"> – Flexible Zeitfenster sind verfügbar und werden vom Kunden gemäß den Anforderungen ausgewählt. <p>Serviceanforderungen, die außerhalb des ausgewählten Servicefensters eingehen, werden für den nächsten Tag dokumentiert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat. Die Verfügbarkeit der Abdeckungsfenster ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zu den Servicefensteroptionen und zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>

Merkmale	Servicebeschreibung
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 vom Kunden ausgewählten Servicefensters liegt. Außerhalb dieses Servicefensters entgegengenommene Anrufe werden für den nächsten Tag dokumentiert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat (abhängig vom geografischen Standort).</p> <p>Die folgenden Reaktionszeiten sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardreaktion: Ein autorisierter HP Ansprechpartner nimmt innerhalb von 2 Stunden nach der Registrierung Kontakt mit dem Kunden auf, um mit dem technischen Supportservice für die Software zu beginnen, sofern dieser Zeitpunkt im vertraglich vereinbarten Servicefenster liegt. Dies ist die Standardreaktionszeit sowohl für Software Technical Support Care Pack Services, Software Technical Support Unlimited Contractual Services und Software Technical Support Incident Contractual Services. • 1 Stunde: Ein autorisierter HP Ansprechpartner nimmt innerhalb von 1 Stunde nach der Registrierung Kontakt mit dem Kunden auf, um mit dem technischen Supportservice für die Software zu beginnen, sofern dieser Zeitpunkt im vertraglich vereinbarten Servicefenster liegt. Diese Reaktionszeit ist optional und kann nur über den Software Technical Support Unlimited Contractual Service erworben werden.

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen für Contractual Services

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 Software-spezialisten erwerben. Diese Option ist für Kunden verfügbar, für die technischer Remote-Support für Software keine akzeptable Alternative darstellt.

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.
- Der Zugriff des Kunden auf technische Ressourcen von HP bei Softwaresupport mit befristeten Lizenzen ist u. U. auf webbasierte Anrufprotokollierung beschränkt.

Voraussetzungen

Damit dieser Service in Anspruch genommen werden kann, muss das HP Softwareprodukt, für das der Software Technical Support benötigt wird, von der HP Supportvereinbarung abgedeckt werden, die mit gewissen Ausnahmen den Software Updates Service einschließt. Der Software Updates Service ist keine Voraussetzung für die folgenden Produkte:

- Ein Produkt, für das der Software Updates Service nicht angeboten wird
- Ein Produkt, für das der Erwerb des Software Updates Service nicht nötig ist.

Für firmwarebasierte Software muss der Kunde berechtigt sein, die Firmware und firmwarebasierte Softwareupdates zu installieren. Bei bestimmten Hardwareprodukten werden für diese Berechtigung zudem Supportverträge sowohl für die Hardware als auch für die Software benötigt. Wenn das Update der Firmware nicht vom Kunden installiert werden kann, übernimmt HP die Installation nur in dem Umfang, wie es im zugrunde liegenden Datenblatt für den Hardware-support (oder der Supportbeschreibung der Garantie) beschrieben ist. Zudem muss der Kunde die geeignete Berechtigung und Lizenz für das Update der Firmware besitzen.

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.

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.
- Alle Softwareprodukte werden gemäß den aktuellen Softwarelizenzbedingungen von HP in Übereinstimmung mit der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder gemäß den aktuellen Lizenzbedingungen des Drittanbieters der Software verwendet (falls zutreffend)
- Übernahme der Verantwortung für die Durchführung geeigneter Maßnahmen bei Updates für Softwareprodukte und Benachrichtigungen zur Außerbetriebnahme, die vom HP Support Center empfangen werden.

Bestellinformationen

Wenden Sie sich an Ihren HP Vertriebsbeauftragten und geben Sie eine der folgenden Produktnummern an, um diesen Service zu bestellen:

Software Technical Support Care Pack:

- Kunden, die dieses Care Pack erwerben, können eine unbegrenzte Anzahl an Supportanrufen während der Vertragslaufzeit für das Paket tätigen.

Software Technical Support Contractual Services:

- HA158AC für Software Technical Support Unlimited – Der Support mit einer unbegrenzten Anzahl an Anrufen ist für Kunden ausgelegt, die ein festgelegtes Support-Budget bevorzugen und sich so wegen Softwareproblemen an HP wenden können ohne die erworbene Menge an Supportanfragen vor Ende der Vertragslaufzeit zu erschöpfen. Kunden mit uneingeschränktem Service können während der Vertragslaufzeit eine unbegrenzte Anzahl an Supportanrufen in Abhängigkeit von den ausgewählten Servicefenstern und Reaktionszeiten stellen.
- HA159AC für Software Technical Support Incident – Beim ereignisbasierten Support (nur verfügbar für ausgewählte Produkte von Microsoft®, Linux® und Novell) erwirbt der Kunde eine festgelegte Anzahl an Anrufen (Ereignisse) und kann diese während einer Vertragslaufzeit von einem Jahr verwenden. Bei Software Technical Support müssen mindestens 10 Ereignisse erworben werden. Nicht verwendete Ereignisse verfallen am Ende der Laufzeit. Ein Ereignis, bei dem es um ein einziges Problem geht, wird als verwendet angesehen, wenn ein bestimmtes Supportproblem nach Ansicht von HP gelöst wurde, unabhängig von der Anzahl an benötigten Anrufen. Die folgende Liste enthält Beispiele dafür, wann ein Ereignis als behoben gilt:
 - HP hat dem Kunden die verfügbaren Informationen zur Lösung eines Problems bereitgestellt.
 - Der Kunde hat Software-Patches zur Lösung des Problems erhalten oder Informationen dazu, wo ein Patch verfügbar ist.
 - Dem Kunden wurde mitgeteilt, dass das Softwareproblem von einem bekannten, aber ungelösten Fehler in der Software verursacht wird.
 - Dem Kunden wurde mitgeteilt, dass es sich um ein Hardwareproblem handelt.
 - Dem Kunden wurde mitgeteilt, dass das Problem in einer neuen Version des Produkts behoben wurde.

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 2005, 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 weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

Linux ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern. Microsoft, Encarta, MSN und Windows sind Marken oder eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

