

HP Software-Supportservice



HP Care Pack und Contractual Services, Bestandteil von HP Care



Zugriff auf technische Ressourcen von HP zur Problemlösung



Potenzielle Reduzierung der Kosten für den Kauf einzelner Software-Updates durch Einsparungen im Abonnement



Kann dazu beitragen, die Systemleistung zu verbessern und die Ausfallzeiten aufgrund von Softwarefehlern zu reduzieren



Kalkulierbarer Kostenaufwand zum Erwerb der neuesten Softwareversionen von HP oder ausgewählten Drittanbietern



Der HP Software-Supportservice bietet umfassenden Support für Softwareprodukte von HP und ausgewählten Drittanbietern. Mit dem HP Software-Supportservice erhalten Sie auch Zugriff auf technische Ressourcen von HP, die Sie beispielsweise bei Problemen bei der Implementierung oder dem Betrieb der Software unterstützen.

Serviceleistungen

- Zugriff auf technische Ressourcen
- Analyse und Behebung von Problemen
- Eskalationsmanagement
- Lizenzen zur Nutzung von Software-Updates
- Updates von Softwareprodukten und Dokumentationen
- Support für Funktionen und beim Betrieb der Software
- Remote-Zugriff
- Problemisolierung
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services
- Servicefenster
- Von HP empfohlene Methoden zur Aktualisierung von Software und Dokumentation
- Remote-Software-Installation

HP veröffentlicht Updates für Software und Referenzhandbücher, sobald sie zur Verfügung stehen. Dies umfasst auch Updates für ausgewählte und von HP unterstützte Softwareprodukte anderer Anbieter, nachdem die Updates vom ursprünglichen Softwareanbieter zur Verfügung gestellt wurden. Der HP Software-Supportservice beinhaltet auch Softwarelizenz-Updates für jedes System, jeden Prozessor und jede Endbenutzer-Softwarelizenz, sofern die ursprünglichen Softwarelizenzbestimmungen von HP oder dem Hersteller dies vorsehen.

Darüber hinaus beinhaltet der HP Software-Supportservice den elektronischen Zugriff auf zugehörige Produkt- und Supportinformationen, damit Ihre IT-Mitarbeiter alle wichtigen, auf dem Markt erhältlichen Informationen einsehen können. Bei Produkten anderer Anbieter ist der Zugriff davon abhängig, ob der jeweilige Anbieter diese Informationen zur Verfügung stellt.

Servicemerkmale

MERKMAL	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE LEISTUNGSERBRINGUNG
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 Implementierung oder beim Betrieb der Software zu erhalten. Ein autorisierter HP Ansprechpartner nimmt innerhalb von zwei Stunden nach Eingang der Serviceanfrage Kontakt mit dem Kunden auf, um mit dem technischen Supportservice für die Software zu beginnen, sofern die Anfrage im vertraglich vereinbarten Servicefenster erfolgt ist.
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.
Eskalationsmanagement	HP setzt formelle Eskalationsverfahren ein, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HP Mitarbeiter hinzu, um die Problembhebung zu unterstützen. Für ausgewählte Softwareprodukte anderer Anbieter, für die HP Software-Support und Update-Services erbringt, befolgt HP die zwischen HP und dem anderen Anbieter vereinbarten Eskalationsprozesse, um bei der Problembhebung zu helfen.
Lizenzen zur Nutzung von Software-Updates	Der Kunden erhält die Lizenz zur Nutzung von Software-Updates für HP Software oder von HP unterstützte Drittanbieter-Software für jedes System, jeden Prozessor und jede Endbenutzer-Softwarelizenz, die durch diesen Service abgedeckt sind, sofern die ursprünglichen Softwarelizenzbestimmungen von HP oder dem Hersteller dies vorsehen. Als Lizenzbestimmungen gelten die Ausführungen in den HP Software-Lizenzbestimmungen der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des Software-Drittanbieters, ggf. einschließlich aller zusätzlichen Software-Lizenzbestimmungen.
Updates von Softwareprodukten und Dokumentationen	Wenn HP Updates für HP Software veröffentlicht, werden dem Kunden die neuesten Versionen der Software und der Referenzhandbücher zur Verfügung gestellt. Für ausgewählte Software von Drittanbietern stellt HP Software-Updates bereit, die vom Drittanbieter zur Verfügung gestellt werden, oder stellt eine Anleitung bereit, wie Software-Updates direkt beim Drittanbieter bezogen werden können. Falls zum Herunterladen, Installieren oder Ausführen der neuesten Softwareversion ein Lizenzschlüssel oder Zugangscode benötigt wird, stellt HP diesen oder eine Anleitung zu dessen Beschaffung für den Kunden bereit. Für einen Großteil der HP Software und ausgewählte, von HP unterstützte Drittanbieter-Software werden Updates über den folgenden Prozess zur Verfügung gestellt: Senden Sie eine E-Mail an e-sw-ops-support@hp.com mit dem Betreff „Software Updates Portal“ und dem Namen Ihrer Lösung im Text der E-Mail. Für andere von HP unterstützte Drittanbieter-Software muss der Kunde Updates eventuell direkt von der Website des Herstellers herunterladen.

Servicemerkmale, Fortsetzung

MERKMAL	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE LEISTUNGSERBRINGUNG
Support für Funktionen und beim Betrieb der Software	HP stellt auf dem Markt verfügbare Informationen zu den aktuellen Produktmerkmalen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Beratung und Unterstützung zum Betrieb der Software bereit.
Remote-Zugriff	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 durchzuführen. Der Kunde kann jedes dieser Fernzugriffs-Tools nutzen, um damit die Behebung von Problemen zu unterstützen. Im Rahmen dieser Leistung dürfen ausschließlich von HP bereitgestellte und von HP zertifizierte Tools eingesetzt werden.
Problemissolierung	Der Leistungsumfang umfasst die Isolierung von Softwareproblemen. Der Kunde wird informiert, wenn ein Problem mit der Hardware vermutet wird. Besteht für die Hardware des Kunden eine HP Servicevereinbarung für Hardwarewartung vor Ort, wird im Namen des Kunden eine Serviceanfrage eingebucht. Besteht für eine Hardware keine HP Servicevereinbarung für Hardwarewartung vor Ort und der Kunde wünscht dennoch eine Behebung von Hardware-Problemen, wird ein Einzelauftrag im Namen des Kunden eingebucht.
Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services	Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu bestimmten, im Handel erhältlichen elektronischen und webgestützten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen: • Bestimmte Funktionen, die registrierten Benutzern zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise Herunterladen ausgewählter HP Software- und Firmware-Patches, Abonnement von hardwarebezogenen proaktiven Servicebenachrichtigungen und Beteiligung in Supportforen zur Lösung von Problemen und zum Austausch von optimalen Vorgehensweisen mit anderen registrierten Benutzern. • Erweiterte webgestützte Suche nach technischen Supportdokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen. • Webbasiertes Tool für die Übermittlung von Fragen direkt an das HP Global Solution Center; dieses Tool unterstützt die schnelle Problembehebung durch einen Vorqualifizierungsprozess, mit dem die Support- oder Serviceanfrage an einen entsprechenden Techniker weitergeleitet wird; zudem kann mit dem Tool der Status jeder (auch per Telefon) übermittelten Support- oder Serviceanfrage angezeigt werden. • Wissensdatenbanken von HP oder anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Kunden Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Supportfragen finden, sich in Supportforen beteiligen und Software-Patches herunterladen können. Wenn Sie eine Lösung von HP sowie einen Softwarevertrag oder ein Care Pack erworben haben, sind Sie zum Bezug von Updates berechtigt. So können Sie Updates erhalten oder Ihre Lizenz verlängern: Senden Sie eine E-Mail an e-sw-ops-support@hp.com mit dem Betreff „Software Updates Portal“ und dem Namen Ihrer Lösung im Text der E-Mail.
Servicefenster	Das Servicefenster ist der Zeitraum, in dem die Services bereitgestellt werden: • Normale Geschäftszeiten an Werktagen (Standardservice): Der Service ist montags bis freitags zwischen 8.00 und 17.00 Uhr verfügbar (Feiertage ausgenommen). Dieses Servicefenster gilt beim Kauf von HP Software Support 9x5. Außerhalb dieses Servicefensters entgegengenommene Anrufe werden für den nächsten Tag eingebucht, für den der Kunde ein Servicefenster hat (abhängig vom geografischen Standort). • 24x7 (optionaler Service): Der Service steht 24 Stunden pro Tag von Montag bis Sonntag und auch an bei HP arbeitsfreien Tagen zur Verfügung. Dieses Servicefenster gilt beim Kauf von HP Software Support 24x7.

Servicemerkmale, Fortsetzung

MERKMAL	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE LEISTUNGSERBRINGUNG
Support-Reaktionsstufen	HP bestimmt den Schweregrad einer Support-Anfrage. Für die Reaktion gelten die folgenden Support-Service-Levels (gerechnet ab dem Zeitpunkt, an dem HP das Ticket nach einem Kundenanruf einbucht, bis zu dem Zeitpunkt, an dem HP eine Rückmeldung an den Kunden gibt): • Schweregrad 1: Vier Werktagstunden • Schweregrad 2: Nächster Werktag • Schweregrad 3: Zwei Werktage Definitionen der Schweregrade für Reaktionsstufen: • Schweregrad 1: Ein katastrophales Problem, das die Fähigkeit des Kunden, seine Geschäfte zu führen, stark beeinträchtigen kann. Dies bedeutet, dass die Systeme und/oder das Produkt des Kunden ausgefallen sind oder nicht funktionieren, einschließlich der Fähigkeit des Kunden, zu drucken (über 50 % der Kundenstandorte sind betroffen), und wenn kein entsprechender Workaround möglich ist. • Schweregrad 2: Ein Problem mit großer Auswirkung, bei dem der Betrieb des Kunden gestört ist, aber die Möglichkeit zum Drucken besteht und die notwendigen Geschäftsabläufe aufrechterhalten werden können. Das Problem kann erfordern, dass vor der nächsten geplanten kommerziellen Veröffentlichung des Produkts ein Fix auf dem System des Kunden installiert wird. • Schweregrad 3: Ein Problem mit mittlerer bis geringer Auswirkung, das einen teilweisen Verlust von nicht relevanten Funktionen beinhaltet. Das Problem beeinträchtigt einige Abläufe, ermöglicht es dem Kunden aber, weiter zu arbeiten. Dabei kann es sich um ein kleineres Problem handeln, das den Betrieb des Kunden nur geringfügig oder gar nicht beeinträchtigt.
Von HP empfohlene Methoden zur Aktualisierung von Software und Dokumentation	Die empfohlene Bereitstellungsmethode für Software- und Dokumentations-Updates für HP Software oder von HP unterstützte Drittanbieter-Software wird von HP bestimmt. Die primäre Bereitstellungsmethode für Software- und Dokumentations-Updates ist der Download aus dem „Software Updates and Licensing Portal“ oder von der Website eines anderen Anbieters.
Remote-Software-Installation	HP bietet dem Kunden Remote-Software-Installationsservices sowohl für HP Software als auch für von HP unterstützte Fremdsoftware an. Ein HP Vertreter sorgt gemeinsam mit dem Kunden dafür, dass sichergestellt ist, dass die Lizenzregistrierungen und die Dokumentationen für das Lösungsdesign und die Bereitstellung rechtzeitig fertiggestellt werden und die Installationsvoraussetzungen erfüllt sind. Diese Installationsservices werden gemäß den in den Professional Services Care Packs definierten Leistungen erbracht. Diese Care Packs sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können separat bei HP erworben werden.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Dem Kunden obliegen folgende Verpflichtungen:

- 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 Verwendung aller Softwareprodukte die aktuellen HP Softwarelizenzbestimmungen der zugrunde liegenden Lizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des externen Softwareanbieters, sofern zutreffend, einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.
- Der Kunde übernimmt die Verantwortung für die Durchführung geeigneter Maßnahmen bei Updates für Softwareprodukte und Benachrichtigungen zur Außerbetriebnahme, die vom HP Support Center empfangen werden.
- Der Kunde ist für die Registrierung zur Verwendung einer von HP oder von einem anderen Anbieter betriebenen elektronischen Einrichtung verantwortlich, um Informationen zum Softwareprodukt zu erhalten oder Software-Patches herunterzuladen.

Serviceeinschränkungen

Bei den hier angegebenen Reaktionszeiten handelt es sich um typische Erstreaktionszeiten bei Supportanfragen. Mit den Angaben trifft HP keinerlei rechtlich bindende Zusagen und geht keinerlei rechtlich bindende Verpflichtungen ein, innerhalb der angegebenen Zeit zu reagieren.

Der Zugriff des Kunden auf technische Ressourcen von HP beim Support von Software mit befristeten Lizenzen ist u. U. auf webbasierte Anrufprotokollierung beschränkt.

Software-Updates sind nicht für alle Softwareprodukte verfügbar. Auf Anforderung des Kunden stellt HP diesem eine Liste der Softwareproduktfamilien zur Verfügung, für die es derzeit keine Software-Updates gibt. Wenn diese Serviceleistung nicht verfügbar ist, gehört sie nicht zum Umfang dieses Service.

Bei einigen Produkten enthalten Software-Updates nur geringfügige Funktionsverbesserungen. Neue Softwareversionen müssen separat erworben werden. Auf Anforderung des Kunden stellt HP diesem eine Liste der Softwareproduktfamilien bereit, bei denen dieser Service keinen Anspruch auf den Bezug und die Nutzung neuer Softwareversionen umfasst.

Servicevoraussetzungen

Ein Kunde ist nur dann zum Kauf dieses Service berechtigt, wenn er über eine gültige Lizenz für eine Version des Softwareprodukts verfügt, die zu Beginn der Supportvereinbarung unterstützt wird. Andernfalls 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.

Anstelle des Kaufs einer ursprünglichen Softwareproduktlizenz ermöglicht dieser Service dem Kunden für bestimmte Fremdprodukte den Download der aktuellen Softwareversion und aller Software-Updates, die während der Dauer der Supportvereinbarung veröffentlicht werden, von einer Website, die von HP oder einem anderen Anbieter betrieben wird.

Allgemeine Bestimmungen/ sonstige Ausschlüsse

Die Verteilung von Updates, Lizenzvereinbarungen und Lizenzschlüsseln für bestimmte Software anderer Anbieter kann direkt von dem anderen Anbieter an den Kunden erfolgen, sofern zutreffend.

Bestellinformationen

Um weitere Informationen zu erhalten oder den HP Software-Support-Service zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Vertriebskontakt.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/cpc

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 ein HP Produkt in keiner Weise berührt werden.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzlichen Garantieansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

4AA5-9599DEE, Oktober 2022, Rev. 1

