

Software-Supportservice

Care Pack und Contractual Services, Bestandteil von HP Care



Vorteile des Service

- Zugriff auf technische HP Ressourcen für die Problemlösung
- Mögliche Senkung der Kosten für den Kauf von Software-Updates durch Einsparpotenzial bei Abonnements
- Kann zu einer besseren Systemleistung und weniger Ausfallzeiten aufgrund von Softwarefehlern beitragen
- Kalkulierbarer Kostenaufwand zum Erwerb der neuesten Softwareversionen von HP oder ausgewählten Drittanbietern

Serviceleistungen

- Zugriff auf technische Ressourcen
- Analyse und Behebung von Problemen
- Eskalationsmanagement
- Softwarelizenz-Updates
- Produkt- und Dokumentations-Updates für Software
- Installationsberatung
- Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software
- Remote-Zugriff
- Problemisolierung
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services
- Abdeckungsfenster
- Von HP empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates
- Zusätzliche benannte Anrufer

Der Software-Supportservice bietet umfassende Supportservices für Softwareprodukte von HP und ausgewählten Drittanbietern.

Der Software-Supportservice ermöglicht auch den Zugriff auf technische Ressourcen von HP, die Sie beispielsweise bei der Lösung von Problemen mit der Implementierung oder dem Betrieb der Software unterstützen.

HP veröffentlicht Updates für Software und Referenzhandbücher, sobald sie zur Verfügung gestellt werden. Dies umfasst auch Updates für ausgewählte und von HP unterstützte Softwareprodukte anderer Anbieter, nachdem die Updates vom ursprünglichen Softwareanbieter zur Verfügung gestellt wurden. Der 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 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.

Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmal	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. Ein autorisierter HP Ansprechpartner nimmt innerhalb von zwei Stunden nach der Registrierung Kontakt mit dem Kunden auf, um mit dem technischen Supportservice für die Software zu beginnen, sofern dieser im vertraglich vereinbarten Servicefenster liegt.
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 hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HP Mitarbeiter hinzu, um die Problembefehung 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 Problembefehung zu helfen.
Softwarelizenz-Updates	Der Kunden erhält die Softwarelizenz-Updates für HP Software oder von HP unterstützte Drittanbieter-Software für jedes System, jeden Prozessor und jede Endbenutzer-Softwarelizenz, die durch diesem 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 jeglicher zusätzlicher Software-Lizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmal	Servicebeschreibung
Produkt- und Dokumentations-Updates für Software	<p>Wenn HP Updates für HP Software veröffentlicht, werden dem Kunden die neuesten Versionen der Software und 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.</p> <p>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 mit der Betreffzeile „Software Updates Portal“ und dem Namen Ihrer Lösung als E-Mail-Text an die Adresse e-sw-ops-support@hp.com.</p> <p>Für andere von HP unterstützte Drittanbieter-Software muss der Kunde Updates eventuell direkt von der Website des Herstellers herunterladen.</p>
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, stehen Beratungsleistungen zur Verfügung. Außerdem wird Beratung für Softwareprodukte angeboten, 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>
Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software	<p>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.</p>
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 durchzuführen.</p> <p>Der Kunde kann eine Auswahl aus diesen Tools für den Remote-Zugriff treffen, die bei der Bearbeitung von Serviceanfragen helfen. Im Rahmen dieser Leistung dürfen ausschließlich von HP bereitgestellte und von HP zertifizierte Tools eingesetzt werden.</p>
Problemisolierung	<p>Der 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 HP 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 HP Servicevereinbarung für Hardwarewartung vor Ort fällt.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmal	Servicebeschreibung
Zugang zu elektronischen Supportinformationen und Services	<p>Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu bestimmten, auf dem Markt erhältlichen elektronischen und webgestützten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Problembeseitigung durch einen Vorqualifizierungsprozess, mit dem die Support- oder Serviceanfrage an den 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. Die E-Mail muss den Betreff „Software Updates Portal“ und den Namen Ihrer Lösung als E-Mail-Text enthalten.
Abdeckungsfenster	<p>Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services bereitgestellt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardgeschäftszeiten, Standardarbeitstage: Der Service ist montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr verfügbar (Feiertage ausgenommen). Diese Abdeckung gilt beim Kauf von HP Software Support 9x5. Außerhalb dieses Servicefensters entgegengenommene Anrufe werden für den nächsten Tag dokumentiert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat (abhängig vom geografischen Standort). • 24x7: Der Service steht 24 Stunden pro Tag von Montag bis Sonntag und auch an bei HP arbeitsfreien Tagen zur Verfügung. Diese Abdeckung gilt beim Kauf von HP Software Support 24x7.
Von HP empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates	<p>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 vom „Software Updates and Licensing Portal“ oder von der Website eines anderen Anbieters.</p>

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Die folgenden optionalen Serviceleistungen sind nur über HP Contractual Services verfügbar:	
Zusätzliche benannte Anrufer	Dieser Service beinhaltet den Support für drei benannte Anrufer von Kundenseite. Der Kunde kann optional Support für weitere Anrufer erwerben.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde bewahrt alle Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für Abonnement-services (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 anderen Softwareanbieters, falls anwendbar, 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

Die hier angegebenen Reaktionszeiten stellen typische initiale Reaktionszeiten bei Supportanfragen dar. 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.

Allgemeines

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

Bestellinformationen

Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Bestellung des Software-Supportservice erhalten Sie bei einem lokalen HP Vertriebsbeauftragten.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/cpc

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



An Kollegen weiterleiten

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 2005, 2016 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

4AA5-9599DEE, April 2016

