



Der HP Software Support Service bietet umfassende Serviceleistungen für Software von HP und ausgewählten Drittanbietern.

HP Software Support Service bietet Zugang zu technischen Ressourcen von HP, um bei der Behebung von Problemen bei der Implementierung und Nutzung von Software zu helfen.

Sobald Updates von Software und Referenzhandbüchern verfügbar sind, bringt HP diese heraus. Updates für ausgewählte von HP unterstützte Drittanbieterprodukte sind enthalten, sofern diese vom betreffenden Softwarehersteller verfügbar sind. Dieser Service beinhaltet ebenfalls das Recht auf Software-Updates für alle Systeme, jeden Prozessor, Prozessorkern oder Endbenutzer, auf die sich die ursprüngliche Softwarelizenz von HP oder des betreffenden Originalherstellers bezieht.

Zusätzlich beinhaltet dieser Service den elektronischen Zugriff auf zugehörige Produkt- und Support-Informationen, sodass Ihre IT-Mitarbeiter alle wichtigen auf dem Markt erhältlichen Informationen einsehen können. Bei Produkten von Drittanbietern richtet sich der Zugriff nach der Verfügbarkeit der Informationen beim jeweiligen Hersteller.

Vorteile des Service

- Beschleunigung der Problembhebung durch qualifizierte technische Mitarbeiter von HP
- Software-Updates sind im Abonnement potenziell preisgünstiger als im Einzelkauf
- Höhere Systemleistung und Reduzierung von Ausfallzeiten infolge von Softwarefehlern
- Kalkulierbarer Kostenaufwand zum Erwerb der neuesten Software-Versionen von HP oder ausgewählten Drittanbietern

Serviceüberblick

- Zugriff auf technische Ressourcen
- Analyse und Behebung von Problemen
- Eskalationsmanagement
- Updates von Software und Dokumentation
- Nutzungslizenz für Software-Updates
- Installationsberatung
- Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software
- Remote-Zugriff
- Problemissolierung
- Zugriff auf elektronische Support-Informationen und Services
- Servicefenster
- Von HP empfohlene Methode für Software-Updates
- Von HP empfohlene Methode für Dokumentations-Updates
- Zusätzliche benannte Anrufer
- Optionen für Software-Updates
- Dokumentation von Update-Optionen

Leistungsumfang im Detail
Tabelle 1: Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Zugriff auf technische Ressourcen	Der Kunde kann auf die technischen Ressourcen von HP über Telefon, elektronische Kommunikation oder Fax zugreifen, um Probleme bei der Implementierung und Nutzung von Software zu beheben. Ein von HP bevollmächtigter Vertreter setzt sich innerhalb von 2 Stunden nach Aufnahme der Service-Anforderung mit dem Kunden in Verbindung, um mit dem technischen Software-Support zu beginnen, wenn diese Zeit in das vertraglich vereinbarte Servicefenster fällt.
Analyse und Behebung von Problemen	HP bietet korrektiven Support zur Behebung identifizierbarer und vom Kunden reproduzierbarer Probleme in Verbindung mit Software-Produkten. Ferner unterstützt HP den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Zusätzlich erhält der Kunde Unterstützung bei der Behebung von Problemen und der Festlegung von Konfigurationsparametern.
Eskalationsmanagement	HP hat formale Eskalationsverfahren eingerichtet, um die Lösung komplexer Probleme zu erleichtern. Die zuständigen HP Mitarbeiter vor Ort koordinieren die Problemeskalation und entscheiden, welche HP Spezialisten oder externen Mitarbeiter über das erforderliche Know-how für die Problembehandlung verfügen.
Updates von Software und Dokumentation	<p>Wenn HP neue Updates seiner Software herausbringt, werden die neuesten Versionen von Software und Referenzhandbüchern dem Systemmanager oder Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung gestellt. Bei ausgewählter Software von Drittanbietern stellt HP die Software-Updates bei deren Erscheinen bereit oder informiert den Kunden, wie er Software-Updates direkt vom betreffenden Hersteller beziehen kann. Ferner erhalten die Kunden einen Zugangscode oder Lizenzschlüssel bzw. Anleitungen zu deren Bezug, wenn dies zur Installation oder Ausführung der neuesten Softwareversion erforderlich ist.</p> <p>Für bestimmte HP Produkte und HP unterstützte Drittanbieterprodukte können Updates über den Software Update Manager (SUM), einen Online-Dienst für Software-Updates, verfügbar sein. Der SUM ermöglicht den Download von Software- und Dokumentations-Upgrades, die Bestellung physischer Medien, die Anzeige von Bestellstatus und -historie sowie den Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen über neue Software-Updates. SUM unterstützt den Kunden beim proaktiven Verwalten und Planen von Software-Updates.</p> <p>Für andere von HP unterstützte Drittanbietersoftware muss der Kunde Updates eventuell direkt von der Website des Herstellers herunterladen.</p>
Nutzungslizenz für Software-Updates	<p>Bei einigen Produkten liefert HP dem Kunden automatisch die Software- und Dokumentations-Updates, sobald neue Versionen verfügbar sind. Der Kunde erhält die Lizenz zum Nutzen von Software-Updates für HP oder Drittanbieter-Software für jedes System, jeden Prozessor, Prozessorkern oder Endbenutzer (mit den ursprünglichen Softwarelizenzen), die durch diesen Service abgedeckt sind.</p> <p>Die Lizenzbestimmungen werden in den HP Software-Lizenzierungsbestimmungen gemäss der erforderlichen Lizenz für die ursprüngliche Software oder in den zugrunde liegenden aktuellen Lizenzbedingungen des Drittanbieters sowie ggf. in etwaigen zusätzlichen Software-Lizenzierungsbestimmungen für die gemäss diesem Service bereitgestellten Software-Updates beschrieben.</p>
Installationsberatung	<p>Kunden, die Schwierigkeiten bei der Installation eines Produkts haben oder Hinweise zu vorschrittmässigen Installationsverfahren und zur Aktualisierung von Einzelanwendungen benötigen, können den Beratungs-Support nutzen. Beratungs-Support steht auch für Produkte zur Verfügung, die in einer Netzwerkumgebung installiert sind.</p> <p>Diese Serviceleistung umfasst nicht das Herunterladen vollständiger Softwarepakete oder schrittweises Begleiten des Kunden bei einer Installation vom Beginn bis zum Ende. Solche Serviceleistungen stehen gegen zusätzliche Gebühren zur Verfügung und können separat bei HP erworben werden.</p>
Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software	Sofern verfügbar, stellt HP Informationen zu den neuesten Funktionen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Empfehlungen und Unterstützung zum Softwarebetrieb bereit.
Remote-Zugriff	<p>Nach Einschätzung von HP und mit Zustimmung des Kunden können ausgewählte Remote-Zugangs-Tools, z. B. für den Telefon-Support, zur leichteren Problemlösung eingesetzt werden. Der Einsatz dieser Tools ermöglicht HP die interaktive Zusammenarbeit mit dem Kunden und erleichtert die Ferndiagnose von Problemen, die im Netzwerk des Kunden auftreten.</p> <p>Der Kunde kann wählen, welches dieser Remote-Zugangs-Tools zur Lösung von Serviceanforderungen eingesetzt werden soll. Nur von HP bereitgestellte und genehmigte Tools können hierzu verwendet werden.</p>
Problemisolierung	Der Leistungsumfang umfasst zudem die Isolierung von Softwareproblemen. Der Kunde wird informiert, wenn das Problem auf die Hardware zurückzuführen ist. Wenn die Hardware des Kunden in einem HP Servicevertrag zur Hardwarewartung vor Ort abgedeckt ist, wird im Namen des Kunden eine Serviceanforderung an den DBD-Desk (Diagnose-before-Dispatch) übermittelt. Mit Zustimmung des Kunden wird für Hardwareprobleme, die nicht durch einen solchen Vertrag abgedeckt sind, im Namen des Kunden eine Per-Call-Serviceanforderung übermittelt.

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmal	Servicebeschreibung
Zugriff auf elektronische Support-Informationen und Services	<p>Im Rahmen dieses Services stellt HP den Zugriff auf bestimmte auf dem Markt erhältliche elektronische und webbasierte Tools zur Verfügung. Der Kunde kann auf Folgendes zugreifen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bestimmte Leistungen und Funktionen, die registrierten Benutzern zugänglich sind. Dazu zählen das Herunterladen von ausgewählten HP Software- und Firmware-Patches, die Aktivierung proaktiver Servicebenachrichtigungen und der Zugang zu Support-Foren zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.• Umfangreiche webbasierte Suchfunktionen für technische Support-Dokumente für eine schnellere Problembefehung.• Support Case Manager – ein Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an das HP Solution Center. Support Case Manager Center – zur Unterstützung des Kunden bei einer schnellen Problembefehung, indem Support- oder Serviceanfragen vorab analysiert und automatisch an einen für die Beantwortung der Frage qualifizierten Techniker weitergeleitet werden. Das Tool bietet zudem eine Statusanzeige für übermittelte Support- oder Serviceanfragen (einschliesslich der telefonisch eingegangenen Vorfälle).• Die „HP Live“-Funktion zum direkten Online-Austausch mit einem HP Supporttechniker während der standardmässigen Servicefensterzeiten (montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit) – gesetzliche Feiertage ausgenommen. Durch die gemeinsame Nutzung von Browserinhalten hilft der HP Supporttechniker dem Kunden bei der Navigation zu relevanten Online-Inhalten, die bei der Problembefehung nützlich sein können. Der Zugriff auf diese Echtzeit-Unterstützung erfolgt über die „HP Live“-Schaltfläche auf der ausgewählten Website.• Suchfunktionen in von HP oder Drittanbietern gehosteten Wissensdatenbanken für bestimmte Drittanbieterprodukte, um Produktinformationen oder Antworten auf Fragen zu erhalten, an Support-Foren teilzunehmen und Software-Patches herunterzuladen.
Servicefenster	<p>Das Servicefenster bestimmt die Zeiten, in denen die Services verfügbar sind.</p> <ul style="list-style-type: none">• Übliche lokale Geschäftszeiten an den üblichen lokalen Geschäftstagen: Der Service ist montags bis freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit (gesetzliche Feiertage ausgenommen) verfügbar. Dieses Servicefenster gilt für den Software-Support „M-F“ (montags-freitags). Ausserhalb dieses Servicefensters eingegangene und entgegengenommene Anrufe werden am nächsten Tag registriert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat (kann je nach Standort variieren).• 24x7: Der Service ist täglich 24 Stunden verfügbar, Montag bis Sonntag inklusive aller gesetzlichen Feiertage. Dieses Servicefenster gilt für den 24x7-Software-Support.
Von HP empfohlene Methode für Software-Updates	<p>Bei Updates von Software von HP oder Drittanbietern wird die Methode zur Bereitstellung von HP festgelegt. Die Bereitstellung von Software-Updates kann durch Medien (in der Regel DVD oder CD) oder via Download von einer von HP oder einem Drittanbieter gehosteten Website erfolgen.</p>

Leistungsumfang im Detail (Optional)

Tabelle 2: Optionale Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Zusätzliche benannte Anrufer	<p>Dieser Service beinhaltet den Support für drei namentlich festgelegte Anrufer des Kunden. Der Kunde kann optional Support für weitere Anrufer erwerben.</p>
Optionen für Software-Updates	<p>Der Kunde kann die Lieferung der Software-Updates ablehnen.</p> <p>Für einige Produkte kann der Kunde alle Software-Updates auf CD-ROM, DVD, DDS (DAT)-Band oder Magnetband 6250 BPI erhalten, sofern diese Optionen angeboten werden. Wenn das gewählte Medium nicht verfügbar ist, werden die Software-Updates mit der von HP empfohlenen Software-Update-Methode geliefert.</p>
Dokumentation von Update-Optionen	<p>Der Kunde kann die Lieferung der Dokumentations-Updates ablehnen.</p> <p>Für einige Produkte kann der Kunde alle Dokumentations-Updates auf CD-ROM, DVD, CD-ROM und Papier, DVD und Papier oder nur in Papierform erhalten, sofern diese Optionen angeboten werden. Wenn das gewählte Medium nicht verfügbar ist, werden die Dokumentations-Updates mit der von HP empfohlenen Dokumentations-Update-Methode geliefert.</p>

Mitwirkungspflicht

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Aufbewahrung und Bereitstellung von Original-Softwarelizenzen, Lizenzverträgen, Lizenzschlüsseln und ggf. von Registrierungsinformationen für ein Abonnement (sofern für diesen Service vorhanden) auf Verlangen von HP.
- Die Nutzung der Software-Produkte durch den Kunden unterliegt den jeweils gültigen HP Software-Lizenzierungsbestimmungen gemäss der erforderlichen Lizenz für die ursprüngliche Software bzw. den aktuellen Lizenzbedingungen von Drittanbietern sowie etwaigen zusätzlichen Software-Lizenzierungsbedingungen für die gemäss diesem Service bereitgestellten Software-Updates.
- Der Kunde ist verpflichtet, auf jede Benachrichtigung in gedruckter Form oder per E-Mail zu reagieren, die er zum Download des Software-Updates oder ggf. für die Bestellung des neuen Software-Updates auf einem Medium erhält.
- Der Kunde muss sich elektronisch bei HP registrieren, um Informationen zu Software-Produkten zu erhalten und HP Software-Patches herunterladen zu können.

Einschränkungen

Nicht für alle Software-Produkte sind Software-Updates verfügbar. HP stellt dem Kunden auf Anforderung eine Liste von Software-Produkten zur Verfügung, für die derzeit keine Software-Updates vorhanden sind. Wenn diese Servicefunktion nicht zur Verfügung steht, ist sie von diesem Service ausgeschlossen. Dieser Service muss für alle Computersysteme in der IT-Umgebung des Kunden erworben werden, für die Support erforderlich ist.

Bei manchen Produkten enthalten die Software-Updates nur geringfügige Funktionsverbesserungen. Neue Versionen oder Revisionen müssen separat erworben werden. HP stellt dem Kunden auf Anforderung eine Liste von Software-Produkten zur Verfügung, bei denen neue Versionen oder Revisionen nicht im Update-Preis enthalten sind. Der Preis für neue Versionen oder Revisionen solcher Software-Produkte ist nicht im Umfang des HP Software-Updates-Service enthalten.

Für Kunden, die mehrere Systeme an einem Standort betreiben, kann HP die Anzahl physischer Mediensätze mit den im Rahmen dieses Software-Update-Service bereitgestellten Aktualisierungen von Software und Dokumentation beschränken.

Servicevoraussetzungen

Als Voraussetzung für den Erwerb dieses Service muss der Kunde eine gültige Lizenz für die Nutzung der zum Beginn der Support-Vereinbarung aktuellen Version der betreffenden Software besitzen. Anderenfalls muss der Kunde unter Umständen eine zusätzliche Gebühr zahlen, um die Servicevoraussetzungen zu erfüllen.

Der Service muss für alle Computersysteme, Prozessoren, Prozessorkerne und Endbenutzer in der IT-Umgebung des Kunden erworben werden, für die Support erforderlich ist.

Für bestimmte Drittanbieterprodukte bietet dieser Service anstelle des Erwerbs einer anfänglichen Softwareprodukt-Lizenz dem Kunden die Möglichkeit, die aktuelle Software-Version und alle Software-Updates, die im Verlauf der Servicevereinbarung erschienen sind, von einer von HP oder einem Drittanbieter gehosteten Website herunterzuladen.

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann entsprechend lokaler Ressourcen variieren und auf bestimmte Produkte und geographische Standorte begrenzt sein.

Allgemeine Bestimmungen

Wenn ein Kunde diesen Service erwirbt, kann HP zusätzlich zum möglichen Software-Download die aktuellen Versionen bestimmter Software-Produkte auf Medien bereitstellen.

Wenn dieser Service für eine Lösung angeboten wird, die sich aus mehreren Produkten von HP und/oder Drittanbietern zusammensetzt, wird Software-Support nur für Updates angeboten, die von HP für diese Lösung verfügbar gemacht wurden.

Die Bereitstellung bestimmter Software-Updates, Lizenzverträge und Lizenzschlüssel von Drittanbietern kann ggf. direkt vom Drittanbieter an den Kunden erfolgen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter:
www.hp.com/ch/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschliesslich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten, weder ausdrücklich noch stillschweigend. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.