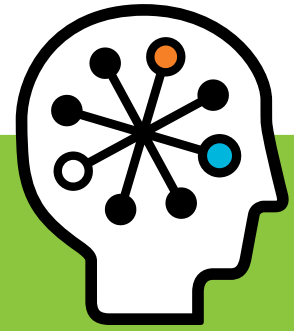




## HP Prior Software Version Support HP Mature Software Support Service

HP Technology Services – Vertragsservices



HP Prior Software Version Support und HP Mature Software Support Services stellen technischen Remote-Support für ausgewählte ältere Produkte und 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 HP Software Updates 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 HP Software Updates Service keine Voraussetzung für den HP 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 HP 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 HP Software Updates Service verfügbar.

HP Prior Software Version Support und HP 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 HP Prior Software Version Support und HP Mature Software Support Services erhalten Ihre IT-Mitarbeiter schnell und zuverlässig Zugang zu technischen Ressourcen von HP. Supporttechniker kooperieren mit Ihrem IT-Team, um Beratung zu Softwarefunktionen und deren 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.

### Vorteile des Service

- Zugriff auf technische Ressourcen zur Problembhebung
- 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 vollentwickeltes Softwareprodukt zu verwenden, das für die Lösung Ihres geschäftlichen Problems erforderlich ist und das ggf. abhängige Anwendungen umfasst

### Serviceüberblick

- Zugriff auf technische Ressourcen
- Analyse und Behebung von Problemen
- Problemissolierung
- Elektronischer Softwaresupport
- Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software
- Remote-Zugriff
- Installationsberatung
- Flexible Servicefenster
- Flexible Reaktionszeiten

## Spezifikationen

Tabelle 1: Serviceleistungen

### Merkmale

### Servicebeschreibung

#### Zentrale Serviceleistungen

<b>Zugriff auf technische Ressourcen</b>	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.
<b>Analyse und Behebung von Problemen</b>	HP stellt korrigierende Maßnahmen bereit, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Probleme mit Softwareprodukten zu lösen. Gleichzeitig hilft HP den Kunden auch, Probleme zu isolieren, die sich nur schwer reproduzieren lassen. Darüber hinaus erhält der Kunde Unterstützung bei der Fehlerbehebung und bei der Ermittlung der Konfigurationsparameter unterstützter Konfigurationen.
<b>Problemisolierung</b>	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.
<b>Elektronischer Softwaresupport</b>	<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 einen Supporttechniker übermittelt werden, und der Status der einzelnen übermittelten Serviceanfragen wird über ein webbasiertes Tool angezeigt.</p>
<b>Support für Softwarefunktionen und-verwendung</b>	HP stellt auf dem Markt verfügbare Informationen zu den neuesten Produktmerkmalen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Beratung und Unterstützung bereit.
<b>Remote-Zugriff</b>	<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>
<b>Installationsberatung</b>	<p>Kunden, die Schwierigkeiten beim Installieren des Softwareprodukts haben oder die Beratung in Bezug auf die geeigneten Installationsmethoden und zur Aktualisierung eigenständiger Anwendungen benötigen, können diese Beratung nutzen. Außerdem wird Beratung für Softwareprodukte bereitgestellt, die in Netzwerkumgebungen installiert werden.</p> <p>In dieser Serviceleistung sind weder das Herunterladen der vollständigen Softwarepakete noch die schrittweise Begleitung des Kunden vom Beginn bis zur Fertigstellung der Installation enthalten. Diese Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können separat bei HP erworben werden.</p>
<b>Flexible Servicefenster</b>	Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services bereitgestellt werden. Es sind flexible Zeitfenster verfügbar, die eine Anpassung an den geschäftlichen Bedarf des Kunden ermöglichen.
<b>Flexible Reaktionszeiten</b>	<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 nachfolgende Reaktionszeit ist in Deutschland verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 Stunde: Ein autorisierter HP Repräsentant 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.</li></ul>
<b>Zusätzliche Serviceleistung</b>	<b>Zusätzliche Serviceleistung für HP Prior Software Version Support mit Sustaining Engineering und HP Mature Software Support mit Sustaining Engineering</b>
<b>Eskalationsmanagement für nachhaltige Entwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Für HP Prior Software Version Support oder HP 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.</li></ul>

## Spezifikationen

Tabelle 2: Optionale Serviceleistungen

### Merkmale

### Servicebeschreibung

<b>Zusätzlich benannte Anrufer</b>	Dieser Service umfasst Support für drei namentlich festgelegte Anrufer des Kunden. Der Kunde kann optional Support für weitere Berechtigte erwerben.
<b>Vor-Ort-Support bei Anforderung durch Kunden</b>	Der Kunde kann Vor-Ort-Support-Services eines technischen HP Softwarepezialisten 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:

- Aufbewahrung und auf Verlangen von HP die Bereitstellung aller Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für den Abonnementservice an HP, sofern dieser Service vorliegt.
- Nutzung aller Softwareprodukte gemäß den jeweils gültigen HP Softwarelizenzierungsbestimmungen, die der vorausgesetzten, zugrunde liegenden Softwarelizenz für den Kunden entsprechen, oder gemäß den aktuellen Lizenzierungsbedingungen des Drittherstellers der Software, sofern anwendbar, einschließlich zusätzlicher Softwarelizenzierungsbedingungen, die ggf. Softwareaktualisierungen im Rahmen dieses Services begleiten.
- Registrierung zur Verwendung einer von HP oder einem Dritten gehosteten elektronischen Einrichtung, um die Informationen zum Softwareprodukt abzurufen und Software-Patches oder neue Versionen des Softwareprodukts herunterzuladen

## Service-Einschränkungen

Die Vorgaben für die Reaktionszeiten geben die typischen Anfangszeiten für die Reaktion bei Supportanfragen an. Mit den Vorgaben trifft HP keinerlei rechtlich bindende Zusage und geht keinerlei rechtlich verbindende Verpflichtung ein, innerhalb der angegebenen Zeit zu reagieren.

HP Prior Software Version Support und HP Mature Software 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 einem Dritthersteller eskaliert.

## Service-Voraussetzungen

Für den Erwerb dieses Services muss der Kunde ordnungsgemäß für die Verwendung der Version des Softwareprodukts lizenziert sein, die zu Beginn der Servicevereinbarungsfrist aktuell ist. Ansonsten fällt ggf. eine zusätzliche Gebühr an, damit der Kunde die Service-Voraussetzungen erfüllt.

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

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

## Bestellinformationen

Diese Services können unter den folgenden Produktnummern erworben werden:

- HP Prior Software Version mit Sustaining Engineering Support: HJ903AC
- HP Prior Software Version ohne Sustaining Engineering Support: HJ904AC
- HP Mature Software mit Sustaining Engineering Support: HJ905AC
- HP Mature Software ohne Sustaining Engineering Support: HJ906AC

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über HP Technology Services erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihr HP Vertriebsbüro, oder besuchen Sie uns im Internet unter:

HP Support Services: [www.hp.com/de/support](http://www.hp.com/de/support)

---

## Technologien für Ihren Geschäftserfolg

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.hp.com/de/service](http://www.hp.com/de/service)

© Copyright 2009 Hewlett-Packard 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. Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service. Hinweis: Alle genannten Warenzeichen sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

Dieses Dokument beschreibt mögliche Leistungsinhalte. Konkrete Eigenschaften und Leistungsverpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus dem Angebot bzw. aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

