

HPE Software Technical Support

HPE Contractual Support Services

Vorteile des Service

- Konzentration Ihrer IT-Ressourcen auf ihre Kernaufgaben und Prioritäten
- Zugriff auf spezielle technische Ressourcen von Hewlett Packard Enterprise, um die Problemlösung zu beschleunigen
- Kann zu einer besseren Systemleistung und geringeren Ausfallzeiten aufgrund von Softwarefehlern beitragen
- Zuverlässige Reaktionszeiten

Serviceüberblick

- Kontakt zu technischen Experten
- Analyse und Behebung von Problemen
- Problemisolierung
- Eskalationsmanagement
- Elektronischer Softwaresupport
- Support für Funktionalität und Einsatz der Software
- Fernzugriff
- Installationsberatung
- Flexible Servicefenster
- Flexible Reaktionszeiten
- Zusätzliche benannte Anrufer (optional)
- Vor-Ort-Support bei Anforderung durch Kunden (optional)

Der HPE Software Technical Support bietet umfassende Remote-Supportservices für Softwareprodukte von Hewlett Packard Enterprise und von ausgewählten Drittanbietern.

Der HPE Software Technical Support ermöglicht Ihren IT-Mitarbeitern schnellen und zuverlässigen Zugriff auf das HPE Global Support Center. Die technischen Mitarbeiter von Hewlett Packard Enterprise

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 erhalten können.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Kontakt zu technischen Experten	Der Kunde kann per Telefon, elektronischer Kommunikation oder Fax (sofern lokal verfügbar) auf technische Ressourcen von Hewlett Packard Enterprise zugreifen, um Unterstützung bei der Lösung von Problemen bei der Installation oder beim Betrieb der Software zu erhalten.
Analyse und Behebung von Problemen	Hewlett Packard Enterprise stellt Support bereit, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Probleme mit Softwareprodukten zu beheben. Außerdem unterstützt HPE 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	Problemisolierung für das Softwareprodukt ist enthalten. Der Kunde wird informiert, wenn vermutlich ein Problem mit der Hardware vorliegt. Wenn die Hardware des Kunden durch eine Hewlett Packard Enterprise 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 Hewlett Packard Enterprise 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	Hewlett Packard Enterprise hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche Management von Hewlett Packard Enterprise koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HPE Mitarbeiter und/oder ausgewählte Fremdfirmen hinzu, um die Problembehebung zu unterstützen.

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmal	Servicebeschreibung
Elektronischer Softwaresupport	<p>Im Rahmen dieses Service ermöglicht Hewlett Packard Enterprise bei Bedarf Zugriff auf bestimmte softwarebezogene elektronische und webbasierte Tools und Services.</p> <p>Der Kunde hat Zugriff auf bestimmte Leistungen, die registrierten Benutzern zur Verfügung stehen. Hierzu gehören das Durchsuchen technischer Supportdokumente und Wissensdatenbanken, um die Problemlösung zu erleichtern, das Herunterladen ausgewählter HPE Software-Patches, die Teilnahme an Support-Foren für die Problemlösung und die gemeinsame Nutzung bewährter Verfahren mit anderen registrierten Benutzern. Hinzu kommt die Nutzung eines webbasierten Tools für das Einreichen von Fragen direkt an HPE und zum Anzeigen des Status jeder eingereichten Serviceanfrage.</p>
Support für Funktionalität und Einsatz der Software	<p>Hewlett Packard Enterprise stellt kommerziell verfügbare Informationen zu aktuellen Produktmerkmalen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Beratung und Unterstützung zum Betrieb bereit.</p>
Fernzugriff	<p>Nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise und mit der Einwilligung des Kunden können bestimmte Tools für den Remote-Zugriff verwendet werden, um die Problemlösung zu ermöglichen. Diese Tools gestatten es HPE, 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 HPE bereitgestellte und von HPE zertifizierte Tools eingesetzt werden.</p>
Installationsberatung	<p>Für Kunden, die Schwierigkeiten beim Installieren eines Softwareprodukts haben oder Beratung in Bezug auf die geeigneten Installationsmethoden und die Aktualisierung eigenständiger Anwendungen benötigen, steht eine eingeschränkte grundlegende Beratung zur Verfügung. Außerdem wird eine eingeschränkte Beratung für Softwareprodukte bereitgestellt, die in Netzwerkumgebungen installiert werden. Der Umfang dieser Beratung wird von Hewlett Packard Enterprise festgelegt.</p> <p>Ausgeschlossen von dieser Beratungsleistung sind unter anderem 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 HPE erworben werden.</p>
Flexible Servicefenster	<p>Das Servicefenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services bereitgestellt werden. Flexible Zeitfenster sind verfügbar und werden vom Kunden gemäß den Anforderungen ausgewählt. 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 Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um Näheres zu den Optionen des Servicefensters und zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
Flexible Reaktionszeiten	<p>Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der anfänglichen Serviceanfrage und deren Registrierung bei Hewlett Packard Enterprise und endet mit der Aufforderung des autorisierten Hewlett Packard Enterprise 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 Hewlett Packard Enterprise Ansprechpartner nimmt innerhalb von 2 Stunden nach der Registrierung der Serviceanfrage 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 HPE Software Technical Support Unlimited als auch für Software Technical Support Incident. • 1 Stunde: Ein autorisierter Hewlett Packard Enterprise Ansprechpartner nimmt innerhalb von 1 Stunde nach der Registrierung der Serviceanfrage 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 erworben werden.

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Zusätzliche benannte Anrufer	Dieser Service beinhaltet den Support für drei benannte Anrufer von Kundenseite. 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 Hewlett Packard Enterprise Softwarespezialisten erwerben. Diese Option ist für Kunden verfügbar, für die technischer Remote-Support für Software keine akzeptable Alternative darstellt.

Service-Einschränkungen

- Die hier angegebenen Reaktionszeiten stellen typische initiale Reaktionszeiten bei Supportanfragen dar. Mit den Angaben trifft Hewlett Packard Enterprise 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 Hewlett Packard Enterprise bei Softwaresupport mit befristeten Lizenzen ist u. U. auf webbasierte Anrufprotokollierung beschränkt.

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 Hewlett Packard Enterprise die Installation nur in dem Umfang, wie es im zugrunde liegenden Datenblatt für den Hardwaresupport (oder der Supportbeschreibung der Garantie) beschrieben ist. Zudem muss der Kunde die geeignete Berechtigung und Lizenz für das Update der Firmware besitzen.

Voraussetzungen

Damit dieser Service in Anspruch genommen werden kann, muss das Hewlett Packard Enterprise Softwareprodukt, für das der Software Technical Support benötigt wird, vom HPE Support Agreement abgedeckt werden, das mit gewissen Ausnahmen den HPE Software Updates Service einschließt. Der HPE Software Updates Service ist keine Voraussetzung für die folgenden Produkte:

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

Service-Voraussetzungen

- Um zum Erwerb dieses Service berechtigt zu sein, muss der Kunde über die richtige Lizenz für die Verwendung der Version des Softwareprodukts verfügen, die zu Beginn der Supportvertragslaufzeit aktuell ist. Andernfalls kann eine zusätzliche Gebühr erhoben werden, um dem Kunden die Serviceberechtigung zu verschaffen.
- Dieser Service muss für jedes System, jeden Sockel, jeden Prozessor, jeden Prozessorkern oder jeden Endbenutzer in der Kundenumgebung erworben werden, für die Support erforderlich ist.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Aufbewahrung und, falls angefordert, Bereitstellung aller Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Abonnementservice-Registrierungsdaten für Hewlett Packard Enterprise, sofern für diesen Service zutreffend
- Alle Softwareprodukte werden gemäß der aktuellen Softwarelizenzbedingungen von Hewlett Packard Enterprise in Übereinstimmung mit der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder gemäß der aktuellen Lizenzbedingungen des Drittanbieters der Software verwendet (falls zutreffend)

Bestellinformationen

Wenden Sie sich an Ihren Hewlett Packard Enterprise Vertriebsbeauftragten und geben Sie eine der unten aufgeführten Produktnummern an, um diesen Service zu bestellen:

- HA158AC für HPE Software Technical Support Unlimited – Der Support mit einer unbegrenzten Anzahl an Anrufen ist für Kunden konzipiert, die ein festgelegtes Support-Budget bevorzugen und sich so wegen Softwareproblemen an Hewlett Packard Enterprise wenden können ohne die erworbene Menge an Supportanfragen vor Ende der Vertragslaufzeit zu erschöpfen. Kunden mit uneingeschränktem Service können während der Vertragslaufzeit eine unbegrenzte Menge an Supportanfragen in Abhängigkeit von den ausgewählten Servicefenstern und Reaktionszeiten stellen.

- HA159AC für HPE 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 HPE 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 Hewlett Packard Enterprise gelöst wurde, unabhängig von der Anzahl an benötigten Anrufen. Die folgende Liste enthält Beispiele dafür, wann ein Ereignis als behoben gilt:

– HPE hat dem Kunden die verfügbaren Informationen zur Lösung eines Problems bereitgestellt.

– Der Kunde hat 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

Weitere Informationen zu Support-Services von Hewlett Packard Enterprise erhalten Sie bei einem unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf der folgenden Website:

hpe.com/services/support



Melden Sie sich noch heute an.