

# INFORM

## **Technology Services Informationspaket**

Wir schätzen Sie als Kunde! Wir wissen, dass Sie die Wahl haben. Danke, dass Sie sich für HP Technology Services entschieden haben. Dieses Informationspaket wurde zusammengestellt, um Ihnen die Zusammenarbeit mit HP zu erleichtern. Beim Vermeiden von Ausfallzeiten und bei der Sicherstellung der Betriebsbereitschaft Ihrer Technologie können Sie sich auf HP verlassen.





## Inhalt des Informationspaketes

<b>Melden von Hardware und/oder Softwarefehlern</b> .....	3
<b>Servicefenster und Reaktionszeiten</b> .....	4
<b>Verfügbare Webtools für HP Servicesupport</b> .....	5
<b>Informationen zu Services von HP</b> .....	6
<b>Kundendienstvereinbarung – Übersicht</b> .....	7
<b>Häufig gestellte Fragen</b> .....	8

Die elektronische Version dieses Dokuments finden Sie auch auf der HP Österreich webpage [www.hp.com/at](http://www.hp.com/at)

# Melden von Hardware und/oder Softwarefehlern

## Melden eines Servicefalles

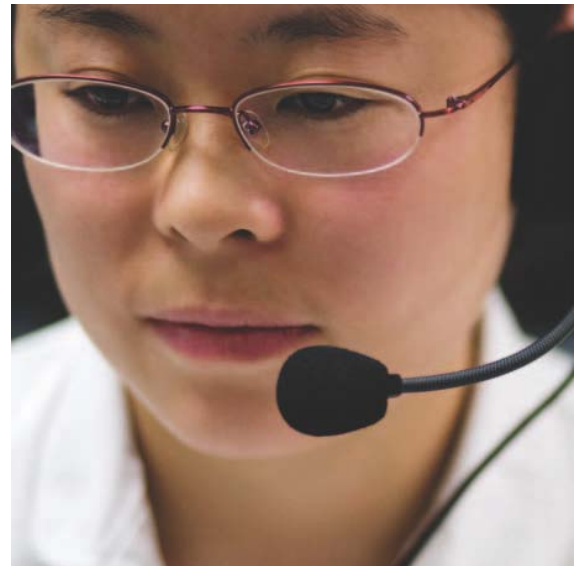
Bei HP können Sie einen Servicefall flexibel melden. Die beiden Möglichkeiten umfassen die elektronische Übermittlung über das preisgekrönte HP IT Resource Center (ITRC) oder - alternativ - eine telefonische Meldung.

## Über das IT Resource Center

- Rufen Sie folgende Website auf:  
[www.itrc.hp.com](http://www.itrc.hp.com)
- Bei erstmaliger Nutzung ist eine Registrierung notwendig
- Wählen Sie den Menüpunkt „Support Case Manager“ und folgen Sie den Anweisungen
- Halten Sie bitte folgende Informationen bereit:
  - Service Agreement ID, Produkt- und Seriennummer
  - Name des Unternehmens
  - Ansprechpartner und Telefonnummer
  - Standort des defekten Systems
  - Fehlerbeschreibung
- Übermitteln Sie Logfiles unmittelbar nach Erhalt der Bearbeitungsnummer
- Sie erhalten eine sogenannte Case ID. Bitte bewahren Sie diese Nummer solange auf, bis der Case geschlossen ist.

## Per Telefon (alternativ)

- Wählen Sie die Telefonnummer: 08 1000 2000 und folgen Sie den telefonischen Menüoptionen
- Halten Sie für das direkte Gespräch mit einem Mitarbeiter bitte folgende Informationen bereit:
  - Service Agreement ID, Produkt- und Seriennummer
  - Name des Unternehmens
  - Ansprechpartner und Telefonnummer
  - Standort des defekten Systems
  - Fehlerbeschreibung
- Sie erhalten eine sogenannte Case ID. Bitte bewahren Sie diese Nummer solange auf, bis der Case geschlossen ist.



## Automatische Störungsmeldung durch Ihr IT System (Insight Remote Support)

Als erweiterte Alternative zur manuellen Übermittlung Ihres Servicefalles bietet HP eine intelligente Technologie zur Remotediagnose, die Sie im Rahmen Ihrer Supportservices ohne zusätzliche Kosten nutzen können.

HP Insight Remote Support (Insight RS) überwacht proaktiv Ihre IT-Systeme, erkennt eine potentielle Störung und übermittelt diese an HP.

Vorteil für Sie: reduzierte Ausfallzeit und Kostenersparnis. Besuchen Sie HP Insight RS unter:  
<http://h18004.www1.hp.com/products/servers/management/insight-remote-support/overview.html>

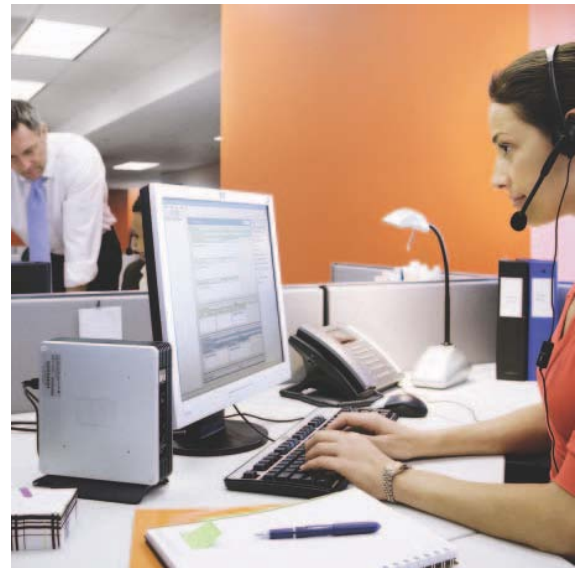
Falls Sie vor Ort Unterstützung bei der Aktivierung von Insight RS benötigen, steht Ihnen das österreichische Installations-Planungs Team unter [installation.austria@hp.com](mailto:installation.austria@hp.com) gerne zur Verfügung.

## Eskalation eines Servicefalles

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr Servicefall nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet wird, können Sie jederzeit den HP Eskalationsprozess einleiten. Zur Einleitung einer Eskalation gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie die folgende Telefonnummer: 081000 2000 + Option, unter der Sie den Servicefall gemeldet haben
- Nennen Sie die Case ID, verlangen Sie eine Eskalation und bitten Sie um einen Rückruf vom Service- oder Duty Manager
- Alle weiteren Aktionen werden mit dem Service- oder Duty Manager abgestimmt.

# Servicefenster und Reaktionszeiten



Wenn Sie eine Serviceanfrage übermittelt haben, arbeitet HP während des vertraglich festgelegten Servicefensters mit Ihnen an der Nachverfolgung und Behebung der Störung. Unabhängig von den in der Kundendienstvereinbarung festgelegten Servicezeiten können Sie Servicefälle, die dem Supportvertrag unterliegen, rund um die Uhr und an sieben Tagen die Woche vorzugsweise elektronisch mittels IT Resource Center oder alternativ telefonisch melden.

## Servicefenster

Die vereinbarten Servicezeiten geben an, zu welchen Zeiten die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden können. Die außerhalb dieser vereinbarten Servicezeiten eingehenden Serviceanfragen werden registriert und innerhalb des nächsten Servicefensters bearbeitet. Die Servicefenster werden in den standardmäßigen Kundendienstvereinbarungen beschrieben:

---

**9x5** Montag bis Freitag, Standardgeschäftszeiten von 8 bis 17 Uhr \*

---

**13x5** Montag bis Freitag, Standardgeschäftszeiten von 8 bis 21 Uhr \*

---

**24x7** Montag bis Sonntag, 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche

---

\* Ausgenommen gesetzlich anerkannte Feiertage

Für benutzerspezifische Supportvereinbarungen gelten möglicherweise abweichende Servicezeiten.

## Reaktionszeit für Hardware-/ Softwaresupport

Die Reaktionszeit entspricht dem Zeitraum zwischen der Registrierung der Serviceanfrage und der Reaktion eines autorisierten HP Kundendiensttechnikers entsprechend der vereinbarten Servicezeiten.

## Customer Self Repair (CSR)

Komponenten (z. B. Festplatten, Tastatur, Maus) die mit einfachen Mitteln ersetzt werden können, werden per Kurierdienst zwecks Selbstaustausch zugesandt.

## Beispiele für vertraglich vereinbarte Reaktionszeiten

<b>Vor-Ort-Service am nächsten Tag</b>	Ein autorisierter HP Kundendiensttechniker findet sich am nächsten Tag nach Eingehen der Serviceanfrage innerhalb des Servicefensters am Standort des Kunden ein, um mit der Instandsetzung der Hardware zu beginnen
<b>Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden</b>	Bei kritischen Problemen wird HP im handelsüblich angemessenen Rahmen die Betriebsbereitschaft der abgedeckten Hardware innerhalb von 6 Stunden nach der ersten Serviceanfrage beim HP Response Center wiederherstellen. Ausnahme siehe CSR
<b>Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden</b>	Ein autorisierter HP Kundendiensttechniker findet sich spätestens 4 Stunden nach Eingang der Serviceanfrage innerhalb des Servicefensters am Standort des Kunden ein, um mit der Instandsetzung der Hardware zu beginnen
<b>Reaktionszeit für Software innerhalb von 2 Stunden</b>	Softwaresupport steht für verschiedene HP Betriebssysteme und ISV-Anwendungen wie Microsoft® und Linux zur Verfügung. HP reagiert innerhalb von 2 Stunden nach Registrierung Ihrer Serviceanfrage. Jeglicher Softwaresupport umfasst Softwareupdateservice und die Lizenz zur Nutzung, sofern zutreffend

Beispiel:

Servicefenster 13x5 (werktags Montag bis Freitag, von 8 bis 21 Uhr) mit einer Vor-Ort Reaktionszeit von 4 Stunden:

- Störungsmeldung am Freitag um 12 Uhr:  
Die Anfrage wird registriert und ein autorisierter HP Kundendiensttechniker beginnt vor 16 Uhr mit der Reparatur vor Ort, wenn das HP Solution Center einen „vor Ort“ Besuch qualifiziert.
- Störungsmeldung am Freitag um 18 Uhr:  
Die Anfrage wird registriert und ein autorisierter HP Kundendiensttechniker beginnt am nächsten Werktag vor 9 Uhr mit der Reparatur vor Ort, wenn das HP Solution Center einen „vor Ort“ Besuch qualifiziert.

# Verfügbare Webtools für HP Servicesupport

## HP IT Resource Center (ITRC)

Das Webportal mit Informationen und Tools für Vertragskunden:

- Suchen nach umfassendem, technischem Fachwissen
- Recherchieren und Herunterladen von Patches
- Online-Registrierung und -Überwachung von Hardware- und Softwarevorfällen
- Chat mit Supportexperten von HP über das Internet
- Führen von technischen Diskussionen in unserem Kunden-Support Forum

Besuchen Sie das ITRC unter: [www.itrc.hp.com](http://www.itrc.hp.com)

## HP Business Support Center (BSC)

Das Webportal mit Informationen und Tools für Garantie-Kunden:

- Suchen nach aktuellen Supportinformationen
- Herunterladen von Software und Treibern
- Einrichten von proaktiven Benachrichtigungen
- Online-Registrierung und Überwachung Ihrer Supportanfragen
- Chat mit Supportexperten von HP über das Internet
- Führen von technischen Diskussionen in unserem Kunden-Support Forum

Besuchen Sie das BSC unter: [www.hp.com/go/bsc](http://www.hp.com/go/bsc)

## HP Insight Remote Support (Insight RS)

HP Insight Remote Support Software bietet Remote-Support für HP Server, Speicher, Netzwerke und ausgewählte Produkte anderer Anbieter. Dies ermöglicht es Ihnen, weniger Zeit für die Behebung von Problemen aufzuwenden und sich stärker auf Ihr Business zu konzentrieren. Sie können Ihre Geräte rund um die Uhr reaktiv und proaktiv mit sicherer Technologie auf Hardwarefehler überwachen lassen, die sich in tausenden von Unternehmen auf der ganzen Welt bewährt hat.

Laden Sie HP Insight RS unter folgender Adresse herunter: [www.hp.com/go/insightremotesupport](http://www.hp.com/go/insightremotesupport)

## HP Support Agreement Manager (SAM)

Online-Zugriff für die Verwaltung Ihrer Supportumgebung durch:

- **Express:** Einfache und intuitive Funktionalität für kleine Vertragsumgebungen
- **Support Contract Assistant (SCA):** Umfassende Funktionalität wie Suchen/Sortieren/Herunterladen für große Vertragsumgebungen
- **Partner Workbench:** Umgebung mit vollständiger SCA-Funktionalität und Self-Service für Channel-Partner plus Möglichkeit zur unabhängigen Erstellung von Angeboten

Alle drei Tools bieten dieselbe grundlegende Funktionalität:

- Mögliche Prüfung, Überarbeitung und Erneuerung von Kundendienstvereinbarungen über das Internet
- Übermittlung von Online-Änderungsanfragen
- „Einkaufswagen“ zur benutzerfreundlichen Nutzung bei Erneuerungen
- Vom Benutzer online anpassbares Kundenprofil
- Automatisierte E-Mail-Benachrichtigung bei künftigen Erneuerungen
- Elektronische Genehmigung von Zahlungen für Supportererneuerungen und Angebote
- Anzeigen von Verlauf und Status durchgeführter Transaktionen

Registrieren Sie sich für den HP Support Agreement Manager (SAM) unter: [www.esca.hp.com](http://www.esca.hp.com)

Weitere Details und eine Demonstration von SCA finden Sie unter:

<http://h10076.www1.hp.com/education/sca/sca.htm>

## HP Systems Insight Manager (SIM)

HP Systems Insight Manager ist ein leistungsfähiges und benutzerfreundliches Systemverwaltungstool mit integrierter Geräteerkennung und -identifizierung, Einzelansicht von Ereignissen, Bestandsdatenerfassung und Berichterstellung, das die Integration mit anderen Verwaltungsprodukten und Plug-Ins ermöglicht.

Informationen zu SIM finden Sie unter:

<http://h18013.www1.hp.com/products/servers/management/hpsim/index.html?jumpid=go/hpsim>



**Technologie- und Enterprise-Services:**

<http://h20219.www2.hp.com/services/us/en/business-it-services.html>

**Services für unterbrechungsfreien Geschäftsbetrieb:**

[www.hp.com/services/always-on](http://www.hp.com/services/always-on)

**Konsolidierungs- und Virtualisierungsservices:**

[www.hp.com/services/consolidation-virtualization](http://www.hp.com/services/consolidation-virtualization)

**Energie- und Ressourceneffizienz:**

[www.hp.com/services/energyresourceefficiency](http://www.hp.com/services/energyresourceefficiency)

**Vereinheitlicht und vernetzt:**

[www.hp.com/services/unified](http://www.hp.com/services/unified)

**Supportservices mit erweiterter Garantie:**

[www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack)

# Kundendienstvereinbarung – Übersicht

HP Services möchte, dass Ihr Vertragsverhältnis mit uns so einfach und effizient wie möglich ist. Dieser Leitfaden soll Sie durch Ihre Kundendienstvereinbarung führen. Wenn Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren HPAnsprechpartner.



## Definitionsschlüssel

1. Die HP Vertragsgruppe wird von HP definiert und von der Vertragsverwaltung zur Bestimmung Ihres Vertrags verwendet.
2. Kundenadresse für die gesamte Kommunikation durch HP, einschließlich Rechnungen.
3. HP Adresse.
4. Hauptansprechpartner des Kunden im Hinblick auf den Vertrag.
5. Hauptansprechpartner bei HP im Hinblick auf den Vertrag.
6. Möglichkeiten für den Kunden, den HP Kundendienst in Anspruch zu nehmen.
7. Möglichkeit für den Kunden, die Kundendienstvereinbarung zu verwalten.
8. Die System-Referenz kann zusätzlich zur Produktnummer und zur Seriennummer vom Kunden dazu verwendet werden, bei HP den Kundendienst in Anspruch zu nehmen.
9. Die Service Agreement ID (SAID) wird von HP zur Bestimmung des Hard- und Softwarevertrages verwendet, für die HP einen Kundendienst bereitstellt. Die SAID kann zusätzlich zur System-Referenz, zur Produktnummer und zur Seriennummer vom Kunden dazu verwendet werden, bei HP den Kundendienst in Anspruch zu nehmen.
10. Zeitraum, in dem der Supportvertrag Gültigkeit hat.
11. Die Beschreibung kann vom Kunden definiert werden, um ggf. eine kundeninterne Zuordnung treffen zu können (z.B. Seriennummer, Servername). Die maximale Beschreibungsmöglichkeit beschränkt sich auf 20 Zeichen.
12. Gesamtsumme des Vertragszeitraumes. Die detaillierte Aufschlüsselung der Gesamtsumme ist der Kostenaufstellung zu entnehmen.
13. Häufigkeit der Rechnungsstellung. Die Rechnungsstellung erfolgt standardmäßig im Voraus, pro Quartal, halbjährlich oder jährlich.

### Kundendienstvereinbarung (Anlage V) – Gesamtübersicht

HP Vertragsgruppe: 71-XXXXXX ← 1

Verrechnungsadresse: ← 2      Unsere Adresse: ← 3

Name      Name

Straße      Straße

PLZ Ort      PLZ Ort

AnsprechpartnerIn: ← 4      HP AnsprechpartnerIn: ← 5

Name      Name

Telefonnummer:      Telefonnummer:

Faxnummer:      Faxnummer:

E-mail:      E-mail:

Ihre HP Support Kontaktstellen: ← 6  
 – web site: [www.itrc.hp.com](http://www.itrc.hp.com)  
 – das Technische Zentrum Wien, Tel: 0810 00 2000  
 Bitte halten Sie bei der Störungsmeldung Ihre HP Service Agreement ID, Produkt- und Seriennummer bereit.

Sie können Ihren Vertrag online ansehen. Verwenden Sie den SUPPORT CONTRACT ASSISTANT (SCA):  
[www.esca-hp.com](http://www.esca-hp.com) ← 7

System-Referenz	Service Agreement ID	Verrechnungsperiode von:	Bis:	Beschreibung	Preis/EUR
Name	101000000000	xx.xx.xxxx	xx.xx.xxx	Beschreibung	00.000,00
↑ 8	↑ 9	↑ 10	↑ 11	↑ 12	
	↓ 13				

Die Rechnungslegung erfolgt XXX im Voraus

# Häufig gestellte Fragen

## 1. Wie kann ich eine Systemfehlfunktion melden?

Bei HP können Sie einen Servicevorfall flexibel melden. Die beiden Möglichkeiten umfassen die elektronische Übermittlung über das preisgekrönte HP IT Resource Center (ITRC) oder - alternativ - eine telefonische Meldung. Weitere Informationen zu beiden Methoden finden Sie im Abschnitt „[Melden von Hardware und/oder Softwarefehlern](#)“ oder melden Sie sich über den folgenden Link am ITRC an:

[www.itrc.hp.com/service/ciss/register.do](http://www.itrc.hp.com/service/ciss/register.do)

Möglicherweise möchten Sie HP Insight Remote Support (Insight RS) in Zukunft zur ununterbrochenen Überwachung (24x7) nutzen.

Besuchen Sie Insight RS unter:

[www.hp.com/go/insightremotesupport](http://www.hp.com/go/insightremotesupport)

## 2. An wen kann ich mich bei Fragen zu meiner Kundendienstvereinbarung wenden?

Wenn Sie Fragen zu Ihrer Kundendienstvereinbarung haben, wenden Sie sich bitte entweder an den lokalen Vertreter für Vertrieb oder Kundenverwaltung.

## 3. Was bedeutet die folgende Aussage auf meiner Kundendienstvereinbarung? „Beachten Sie, dass dieses Produkt nach dem [DATUM] nicht länger von HP unterstützt wird.“

Diese Aussage gibt das Ende der Servicelebensdauer (End of Service Life; EOSL) wieder, also den letzten Tag an dem HP für dieses Produkt Support bietet. Nach diesem Datum werden für dieses Produkt keine Servicegebühren mehr verrechnet.

## 4. Woher beziehe ich Softwareupdates und an wen wende ich mich, wenn bei der Bestellung ein Problem auftritt?

IT Resource Center (ITRC) steht für Online-Softwareupdates und -Support zur Verfügung.

Besuchen Sie das ITRC unter: [www.itrc.hp.com](http://www.itrc.hp.com)

## 5. Kann ich meine Kundendienstvereinbarung elektronisch einsehen und aktualisieren?

Ja. Sie können Ihren Vertrag mit HP über den HP Support Agreement Manager (SAM) einsehen und aktualisieren.

Registrieren Sie sich für den Support Agreement Manager unter: [www.esca.hp.com](http://www.esca.hp.com)

## 6. Wie kontaktiere ich meinen Vertragsverwalter?

Die Kontaktdaten für Ihren Vertragsverwalter finden Sie auf Ihrer Kundendienstvereinbarung und/ oder im Begrüßungsbrief, der in diesem Paket enthalten ist.

## 7. Kann ich meine Garantie erweitern?

Ja. Wenn Sie die Garantie für Ihren Hardware-/ Softwaresupport erweitern möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsvertreter oder Ihren Vertragsverwalter.

## 8. Werde ich bei Erneuerung hinsichtlich meiner Kundendienstvereinbarung benachrichtigt?

Ja. HP wird sich bemühen, Ihnen vor dem Beginn Ihrer Kundendienstvereinbarung Informationen zu Services und Kosten zu Verfügung zu stellen. Informationen werden an den Namen und die Adresse des in der Kundendienstvereinbarungsübersicht ausgewiesenen Kundenkontakts gesendet.

## 9. Ist es möglich, eine Version der Kundendienstvereinbarung als Excel-Datei zu erhalten?

Ja. Sie können eine Excel-Version Ihrer Kundendienstvereinbarung über das Tool Support Agreement Manager (SAM) herunterladen und ausdrucken. Registrieren Sie sich für den SAM unter:

[https://esca3.europe.hp.com/sca/index.do?cty\\_id=11](https://esca3.europe.hp.com/sca/index.do?cty_id=11)

Weitere Details und eine Demonstration von SCA finden Sie unter:

<http://h10076.www1.hp.com/education/sca/sca.htm>

## 10. Wie kann ich meine Meinung zur Administration meiner Kundendienstvereinbarung mitteilen?

HP ist Ihre Meinung wichtig und wir nehmen das Feedback unserer Kunden ernst. Wenden Sie sich mit Anmerkungen/Meinungen an Ihren Vertriebsvertreter. Eventuell erhalten Sie eine Webeinladung, um nach dem Erwerb, der Änderung oder der Erneuerung einer Kundendienstvereinbarung an einer kurzen Umfrage teilzunehmen. Wir bitten Sie, sich ein paar Minuten Zeit zu nehmen, und Ihre Erfahrung mit uns zu teilen.



### Get connected

[www.hp.com/go/getconnected](http://www.hp.com/go/getconnected)

Get the insider view on tech trends, alerts, and HP solutions for better business outcomes

© Copyright 2010 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. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Hinweise zu Marken, sofern erforderlich.

4AA0-2725DEAT, Version 1.2 Mai 2010

