

# Leitfaden zur Kundendienstvereinbarung



Vielen Dank für Ihr Interesse an Hewlett-Packard Services. HP Services möchte Ihren Wartungsvertrag mit uns so einfach und effizient wie möglich gestalten. Mit Hilfe dieses Dokuments werden Sie durch Ihre Kundendienstvereinbarung geleitet. Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren HP Ansprechpartner.

**Die HP Kundendienstvereinbarung ist übersichtlich gestaltet und in vier Abschnitte unterteilt:**

## 1. Kundendienstvereinbarung - Gesamtübersicht

### Kundendienstvereinbarung (Anlage V) - Gesamtübersicht

HP Vertragsgruppe 71-xxxx

Verrechnungsadresse:

Unsere Adresse:

Ansprechpartnerin:

HP Ansprechpartnerin:

#### Ihre HP Support Kontaktstellen:

- 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)

System-Referenz	Service Agreement ID	Verrechnungsperiode von:	Verrechnungsperiode bis:	Beschreibung	Preis/EUR

Die Rechnungslegung erfolgt xxx im Voraus.

Gedruckt am: XX.XX.20XX

Seite X/X

## 2. Kundendienstvereinbarung - Details

### Kundendienstvereinbarung (Anlage V) - Detailübersicht

HP Vertragsgruppe:

Ihre HP SystemSupport Nr.: 71-xxxx

Ihre Referenz:

Service Agreement ID:

System-Referenz: Ax1234-xx

HP Referenz Nr.:

Standortadresse:

Software Lieferadresse:

System Ansprechpartnerin:

Software Ansprechpartnerin:

Verrechnungsperiode: 01.01.20xx bis 31.12.20xx

Ihre HP Support Kontaktstellen:

-web site: [www.itrc.hp.com](http://www.itrc.hp.com)

Produkt-Nr.	Beschreibung	Seriennummer	Verrechnungsbeginn	Verrechnungs-ende	Menge	Preis/EUR
<b>HA101AC</b>	<b>HW Support, am nächsten Arbeitstag</b>					
*** Hardware ***	Hardware Support, Vor Ort HW Problem Diagnose Vor Ort Unterstützung Ersatzteile Reaktionzeit: Nächster Arbeitst. Servicezeit: Mo-Fr, 8-17 Uhr					
AD296A	rx66cx IO Backplane PCI-X/PCI-Express				1	0,00
AB036B	rx3600/rx6600 storage core IO				1	0,00
AB037A	rx6600 2nd Storage Core IO				1	0,00
AB037A	rx6600 2nd Storage Core IO				1	0,00
AB565A	8GB DDR2 memory quad (4x2GB)				4	0,00
AD126A	rx6600 24-DIMM memory carrier				1	0,00
AD141A	73GB/10k SAS Hard Disk Drive				6	0,00
AD141A	73GB/10k SAS Hard Disk Drive				6	0,00
AD142A	rx3600/rx6600 DVD-ROM Drive				1	0,00
AB378B	HP PCI-X 2.0 1port 4Gb Fibre Channel HBA				2	0,00

Die Rechnungslegung erfolgt XXX im Voraus.

Gedruckt am: XX.XX.20XX

Seite X/X

## 3. Rechnungsübersicht

### Rechnungsübersicht xx.xx.20xx

HP Vertragsgruppe: 71-xxxx

HP Rechnungsgruppennr.:

Verrechnungsperiode von 01.04.20xx bis 31.12.20xx

System-Referenz:	01.04.200x	01.07.200x	01.10.200x
	30.06.200x	30.09.200x	31.12.200x
Ax1234-xx	1.633,47	1.633,47	1.719,04

Gedruckt am: 01.01.20xx

Seite: X/X

Die Rechnungslegung erfolgt XXX im Voraus. Alle Beträge in EUR, sofern nicht anders gekennzeichnet.

## 4. Kostenübersicht

### Kostenübersicht vom xx.xx.20xx

HP Vertragsgruppe: 71-xxxx

Preisdetails für den Zeitraum 01.01.20xx bis: 31.12.20xx

System-Referenz	01.03.200x	01.04.200x	01.05.200x	01.06.200x	01.07.200x	01.08.200x	01.09.200x	01.10.200x	01.11.200x	01.12.200x	01.01.200x	01.02.200x
Ax1234-xx												
Hardware	544,49	544,49	544,49	544,49	544,49	544,49	544,49	571,39	573,83	573,83	573,83	573,83
Software	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Summe	744,49	744,49	744,49	744,49	744,49	744,49	744,49	771,39	773,83	773,83	773,83	773,83

Gedruckt am: 01.01.20xx

Seite: X/X

Die Rechnungslegung erfolgt XXX im Voraus. Alle Beträge in EUR, sofern nicht anders gekennzeichnet.

# 1. Kundendienstvereinbarung - Gesamtübersicht

## 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 SAID, zur Produkt- 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 der Hard- und Software verwendet, für die HP 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 für die angeführte Verrechnungsperiode. Die detaillierte Aufschlüsselung der Gesamtsumme ist der Kostenübersicht zu entnehmen.
13. Häufigkeit der Rechnungsstellung. Die Rechnungsstellung erfolgt standardmäßig im Voraus, pro Quartal, halbjährlich oder jährlich.

**Kundendienstvereinbarung (Anlage V) - Gesamtübersicht**

**HP Vertragsgruppe: 71-** ← ①

**Verrechnungsadresse:** ← ②  
Name  
Straße  
PLZ Ort

**Unsere Adresse:** ← ③  
Name  
Straße  
PLZ Ort

**Ansprechpartnerin:** ← ④  
Name  
Telefonnummer:  
Faxnummer:  
E-mail:

**HP Ansprechpartnerin:** ← ⑤  
Name  
Telefonnummer:  
Faxnummer:  
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:	Verrechnungsperiode bis:	Beschreibung	Preis/EUR
Ax1234-xx	101000000000	xx.xx.xxxx	xx.xx.xxxx	Beschreibung	00.000,00

↑ ⑧      ↑ ⑨      ↑ ⑩      ↑ ⑪      ↑ ⑫

↓ ⑬

Die Rechnungslegung erfolgt XXX im Voraus.

## 2.1. Kundendienstvereinbarung - Detailübersicht: Kopfbereich

Die Details zur Kundendienstvereinbarung sind in zwei Abschnitte unterteilt: Kopfbereich und Produktebene.

Im Kopfbereich werden die Referenzen und Ansprechpartner auf Kunden- und HP-Seite sowie der Zeitraum aufgeführt, in dem der Kundendienst bereitgestellt wird.

Kundendienstvereinbarung (Anlage V) Detailübersicht					
HP Vertragsgruppe: Ihre HP SystemSupport Nr.:		Service Agreement ID: System-Referenz:		HP Referenz Nr.:	
Standortadresse:		Softwarelieferadresse:			
Ansprechpartner für Hardware:		Ansprechpartner für Software:			
Verrechnungsperiode: 01.03.20xx bis 31.12.20xx Ihre HP SystemSupport Nr. und Ihre HP Referenz Nr. sind hier: www.hp.com					
Produkt No.	Beschreibung	Serial No.	Verrechnungsbeginn	Verrechnungsende	Preis/Tag
<b>*** Hardware ***</b>					
HP Support Plus 24 Service					
HP Hardware Maintenance Onsite					
Hardware Refresh Program					
For On-Location					
Business - 4 Day					
24 Std. 4 Day					
24 Std. 7 Day					
30111-171	DL 380001 N2 4800 512 AP	ABC123456789	02.03.2015		1.000,00
30111-171	DL 380001 N2 4800 512 AP	DEF123456789	02.03.2015		1.000,00
30111-171	DL 380001 N2 4800 512 AP	GHI123456789		30.06.2015	1.000,00
<b>*** Software ***</b>					
HP Software Technical Extended Support					
SW Technical Support					
SW Extended Support					
24 Std. 4 Day					
24 Std. 7 Day					
Business Critical					
Standard Response					
AS070	HP 9000 N4000 Enterprise Server Solutions				1.000,00
AS070	HP 9000 N4000 Enterprise Server Solutions				1.000,00
AS070	HP 9000 N4000 Enterprise Server Solutions				1.000,00
AS070	HP 9000 N4000 Enterprise Server Solutions				1.000,00

### Kundendienstvereinbarung (Anlage V) - Detailübersicht

① →	<b>HP Vertragsgruppe:</b>	<b>Service Agreement ID: 101XXXXXXXXX</b>	← ②
③ →	Ihre HP SystemSupport Nr.: 71-XXXX	<b>System-Referenz: Ax1234-xx</b>	← ④
	Ihre Referenz: xxxxx	<b>Beschreibung</b>	
		HP Reference-Nr.: XXXXXXXXX	
⑤ →	<b>Standortadresse:</b>	<b>Software Lieferadresse</b>	
	Name	Name	← ⑥
	Straße	Straße	
	PLZ, Ort	PLZ, Ort	
⑦ →	<b>System AnsprechpartnerIn</b>	<b>Ansprechpartner für Software:</b>	← ⑧
	Name	Name	
	Tel.:	Tel.:	
	Fax:	Fax:	
⑨ →	<b>Verrechnungsperiode 01.03.20xx bis 30.06.20xx</b>		

### Definitionsschlüssel

- Die HP Vertragsgruppe (HP SystemSupport Nr.) wird von HP definiert und von der Vertragsverwaltung zur Bestimmung Ihres Vertrags verwendet.
- Die Service Agreement ID (SAID) wird von HP zur Bestimmung der Hard- und Softwareausstattung verwendet, für die HP 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.
- Referenz zur Angebotsannahme, z. B. Bestellnummer.
- Die System-Referenz kann vom Kunden definiert werden, um die Hard- und Softwareausstattung zu bestimmen, für die HP Kundendienst bereitstellt. Die System Referenz kann zusätzlich zur SAID, zur Produkt- und zur Seriennummer vom Kunden dazu verwendet werden, bei HP den Kundendienst in Anspruch zu nehmen.
- Standortadresse der Hardware.
- Kundenadresse, an die HP Softwareaktualisierungen sendet.
- Hauptansprechpartner für die Inanspruchnahme des Hardwarekundendienstes bei HP.
- Hauptansprechpartner für die Inanspruchnahme des Softwarekundendienstes bei HP.
- Zeitraum, in dem Kundendienst bereitgestellt wird.

## 2.2. Kundendienstvereinbarung - Detailübersicht: Produktebene

Die Details zur Kundendienstvereinbarung sind in zwei Abschnitte unterteilt: Kopfbereich und Produktebene.

In der Produktebene werden die Hard- und Softwareausstattungen des Kunden, für die HP Kundendienst bereitstellt sowie die Beschreibung der Serviceleistung angezeigt.

Produkt-Nr.	Beschreibung	Seriennummer	Verrechnungsbeginn	Verrechnungs-ende	Menge	Preis/EUR
HA101AC	HW Support, am nächsten Arbeitstag					
*** Hardware ***	Hardware Support, Vor Ort HW Problem Diagnose Vor Ort Unterstützung Ersatzteile Reaktionsz: Nächster Arbeitst. Servicezeit: Mo-Fr, 8-17 Uhr					
30111-371	DL380R03 X2 8/400 512 A/P	ABC123456789			1	1.000,00
30111-371	DL380R03 X2 8/400 512 A/P	DEF234567890	02.10.200X		1	300,00
30111-371	DL380R03 X2 8/400 512 A/P	GHI345678901		04.05.200X	1	100,00
*** Software ***	SW Support, Mo-Fr Telefonische SW Unterstützung SW Technical Support SW Electronic Support Servicezeit: Mo-Fr, 8-17 Uhr Standard Reaktionszeit					
A3639B	HP 9000 N4000 Enterprise Server Solution				1	100,00
A550A	Add CPU rp7400 - PCXW 440				1	50,00
B3919EA	HP-UX Operating System License Servers				1	0,00
B3919EA#UA1	2 User License				1	50,00
<b>Preisnachlass Zusammenfassung</b>						
Nachlass für Mehrjahresvertrag X %						
Sonderrabatt X %						

Produkt-Nr.	Beschreibung	Seriennummer	Verrechnungsbeginn	Verrechnungs-ende	Menge	Preis/EUR
HA101AC	<b>HW Support, am nächsten Arbeitstag</b>					
*** Hardware ***	<b>Hardware Support, Vor Ort</b> HW Problem Diagnose Vor Ort Unterstützung Ersatzteile Reaktionsz: Nächster Arbeitst. Servicezeit: Mo-Fr, 8-17 Uhr					
30111-371	DL380R03 X2 8/400 512 A/P	ABC123456789			1	1.000,00
30111-371	DL380R03 X2 8/400 512 A/P	DEF234567890	02.10.200X		1	300,00
30111-371	DL380R03 X2 8/400 512 A/P	GHI345678901		04.05.200X	1	100,00
*** Software ***	<b>SW Support, Mo-Fr</b> Telefonische SW Unterstützung SW Technical Support SW Electronic Support Servicezeit: Mo-Fr, 8-17 Uhr Standard Reaktionszeit					
A3639B	HP 9000 N4000 Enterprise Server Solution				1	100,00
A550A	Add CPU rp7400 - PCXW 440				1	50,00
B3919EA	HP-UX Operating System License Servers				1	0,00
B3919EA#UA1	2 User License				1	50,00
<b>Preisnachlass Zusammenfassung</b>						
Nachlass für Mehrjahresvertrag X %						
Sonderrabatt X %						







### Definitionsschlüssel

10. Beschreibung der Leistung.
11. Aufschlüsselung der Leistungsbeschreibung.
12. Produktnummer der Hardware, für die HP Kundendienst bereitstellt.
13. Seriennummer der Hardware, für die HP Kundendienst bereitstellt.
14. Produkte mit Datum in dieser Spalte verfügen über Gewährleistung oder Hinzunahme neuer Produkte. Die Rechnung wird ab diesem Datum gestellt.
15. Für Produkte mit Datum in dieser Spalte läuft zum angegebenen Zeitpunkt die Supportunterstützung (End of Support Life (EOSL)) von HP aus. Es erfolgt keine weitere Rechnungsstellung. Die Produkte werden aus dem Vertrag entfernt.
16. Produktnummer der Software, für die HP Kundendienst bereitstellt.
17. Monatlicher Betrag für den Posten, exklusive Steuern.
18. Rabatt in % auf den monatlichen Betrag (sofern zutreffend).



## 4. Kostenübersicht

Die Kostenübersicht führt die Kosten pro Monat für den Zeitraum auf, in dem Kundendienst bereitgestellt wird.

Kostenübersicht vom xx.xx.20xx												
HP Vertragsgruppe: 71-xxxx  ①												
Preisdetails für den Zeitraum 01.03.20xx bis 28.02.20xx  ②												
System-Referenz	01.03.20xx	01.04.20xx	01.05.20xx	01.06.20xx	01.07.20xx	01.08.20xx	01.09.20xx	01.10.20xx	01.11.20xx	01.12.20xx	01.01.20xx	01.02.20xx
	31.03.20xx	30.04.20xx	31.05.20xx	30.06.20xx	31.07.20xx	31.08.20xx	30.09.20xx	31.10.20xx	30.11.20xx	31.12.20xx	31.01.20xx	28.02.20xx
Ax1234-xx  ③												
Hardware	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00
Software	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Gesamtpreis	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
 ④							 ⑤			 ⑥		

Gedruckt am: 01.01.20xx Seite X/X

Die Rechnungslegung erfolgt XXX im Voraus. Alle Beträge in EUR, sofern nicht anders gekennzeichnet.

### Definitionsschlüssel

1. Die Vertragsgruppe wird von HP definiert.
2. Zeitraum, in dem Kundendienst geleistet wird.
3. Aufschlüsselung der Kosten nach System-Referenz.
4. Gesamtsumme der monatlichen Beträge für den Zeitraum, in dem Kundendienst bereitgestellt wird.
5. In diesem Beispiel kann die Gesamtsumme der monatlichen Beträge (exklusive Steuern) sinken, wenn Produkte das End of Support Life (EOSL) von HP erreicht haben.
6. In diesem Beispiel kann die Gesamtsumme der monatlichen Beträge (exklusive Steuern) steigen, wenn Produkte, bei denen die Gewährleistung abgelaufen ist, nun in Rechnung gestellt werden.

**Technology for better business outcomes**

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler.

Jänner 2010

