



IPG Enterprise Softwareunterstützung Kundenunterstützungsbedingungen und -konditionen



Mit über 20 Jahren der Kompetenz und Erfahrung, bietet der IPG Enterprise Software Support umfassende technische Unterstützung und Updates. Ihre IT-Mitarbeiter haben schnellen und zuverlässigen Zugriff auf gut ausgebildete Fachleute, die Beratung für Ihre Software-Features, Problemerkennung, Diagnose und Lösung bieten. Unser Team bietet mehr als Post-Sales Support, um Ihre Umgebung zu erhalten – wir tragen zur optimierten Verfügbarkeit bei, reduzieren den Total Cost of Ownership (TCO) und treiben effiziente Geschäftsergebnisse voran.

Merkmal	Beschreibung
Software abgedeckt durch HPs "9x5 Extended" Support-Angebot	Der "9x5 Extended"-Support ist das einzige und empfohlene Software-Unterstützungsangebot für die folgenden HP-Software-Produkte: <ul style="list-style-type: none">• HP Exstream Design and Production• AFP Studio• HP Exstream Remote Collaboration• Live/Interactive Documents• HP Output Server• Smart Office Delivery for the HP Output Server
Öffnungszeiten	<u>Severity (Dringlichkeit) 1*</u> - 24 Stunden pro Tag, Montag-Sonntag, einschliesslich Feiertage. <u>Severity 2, 3, und 4</u> - Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr für lokale Geschäftstage und –zeiten für die Region in der der Untertützungsvertrag Anwendung findet

Möglichkeiten des Zugriffs auf die Softwareunterstützung	Kunden können Fälle über den Online-Dienst SSO (Software Support Online) 24 Stunden pro Tag, 7 Tage in der Woche unterbreiten.
Sprachen	Die Hilfe durch die Softwareunterstützung ist in mehreren Sprachen verfügbar. HP kann normalerweise Unterstützung in den folgenden Sprachen anbieten: Englisch, Niederländisch, Französisch, Deutsch, Spanisch und Portugiesisch. Unterstützung außerhalb der lokalen Geschäftszeiten kann nur auf Englisch angeboten werden.
Reaktionszeit	Die Zielsetzung für die Reaktionszeit sind jeweils 2, 6, 8 Stunden und 1 Arbeitstag für die Dringlichkeiten 1 bis 4. Die Reaktionszeitzielsetzungen stellen in keiner Weise eine rechtliche Verbindlichkeit oder Verpflichtung seitens HP dar, diese Reaktionszeiten immer einzuhalten.

*NB: Für einen Fall mit Dringlichkeit 1 bietet HP eine 24/7 Unterstützung für Fälle, die eine vollständige oder teilweise Produktionsunterbrechung verursachen oder kritische Geschäftsauswirkungen haben.

In diesen Fällen wird der diensthabende Supportspezialist innerhalb von 2 Stunden, mithilfe der vom Kunden dem Service-Desk-Administratoren mitgeteilten oder in unserem Online Support System eingetragenen Informationen, Kontakt aufnehmen.