

HP Datacenter Care Service

HP Technology Services

Contractual Services



Der HP Datacenter Care Service ist der flexibelste HP Supportservice, der Ihnen dabei helfen soll, kontinuierlich Ihre Service-Level-Ziele und weitere Geschäftsziele zu erreichen. Der HP Datacenter Care Service kann an Ihre speziellen Anforderungen angepasst werden, die von der Unterstützung einer einzelnen IT-Lösung bis hin zur Unterstützung eines vollständigen Rechenzentrums mit Tausenden von Geräten reichen können.

Mit dem HP Datacenter Care Service können Sie Ihr eigenes Know-how ergänzen und alle HP Supportangebote mit verschiedenen Elementen Ihrer IT-Lösung oder Ihres Rechenzentrums kombinieren – je nach der Rolle und Wichtigkeit des betreffenden Geräts. IT-Umgebungen werden immer vielfältiger; kostengünstige virtualisierte und Blade-Technologie wird zusammen mit traditionelleren High-End-Geräten implementiert, wobei sich die reaktiven Supportanforderungen jedes Elements stark unterscheiden können. Für Anwendungs- und Datenbankserver wird möglicherweise ein schneller Support vor Ort und eine Reparatur innerhalb kurzer Zeit benötigt, während für die integrierten Hochverfügbarkeitsmerkmale, die viele Webserver zur Verfügung stellen, nur ein Support am nächsten Geschäftstag erforderlich ist.

Unabhängig von der standardmäßigen reaktiven Supportstufe, die Sie für bestimmte Geräte in Ihrer IT-Infrastruktur auswählen, können die durchgängigen IT Services, die diese Geräte unterstützen, für Ihr gesamtes Unternehmen kritisch sein; wenn das Unerwartete geschieht, benötigen Sie eventuell dennoch eine schnelle Eskalation und Vorfallobehandlung. Im Fall eines Servicevorfalls ermöglicht der HP Datacenter Care Service Zugang zu technischen HP Lösungsexperten, die Sie bei der schnellen Behebung kritischer Probleme unterstützen. Zur Lösung komplexer Vorfälle wendet HP beschleunigte Eskalationsverfahren an. Außerdem ist Ihr aus HP Experten bestehendes Support-Team mit Remote-Technologien und -Tools ausgerüstet, um die Ausfallzeit zu reduzieren und die Produktivität zu erhöhen.

Die Palette optionaler proaktiver Services reicht von technologiespezifischen Aktivitäten wie Analyse/Empfehlungen zu Firmware und Betriebssystem-Patches sowie Unterstützung für Change Management bis hin zu einem systematischen Ansatz zur kontinuierlichen Verbesserung auf der Basis von HP Best Practices zu IT Service Management (ITSM) einschließlich IT Infrastructure Library (ITIL), ISO/IEC 20000 und COBIT. Sie wurden entwickelt, um das Know-how Ihres eigenen IT-Teams zu erweitern und die reaktiven Supportoptionen zu ergänzen. Diese proaktiven Services sind für die flexible Auswahl konzipiert und für den Support verschiedener Lösungskomponenten oder Bereiche in Ihrem Rechenzentrum angepasst.

Der HP Datacenter Care Service wurde entwickelt, um Ihr eigenes Know-how zu ergänzen; Sie bei der Reduzierung der Risiken über Personen, Prozesse und Technologien hinweg zu unterstützen; die Servicequalität und Produktivität der IT zu steigern; und die Kosten zu senken.



Der HP Datacenter Care Service umfasst ein zugewiesenes Account-Team, das von einem HP Account Support Manager (ASM) geführt wird. Das Ziel des Teams ist es, in enger Zusammenarbeit mit benannten Mitgliedern Ihres IT-Teams ein klares Verständnis Ihrer Geschäftsziele, wichtigsten SLAs (Service-Level Agreements) und KPIs (Key Performance Indicators), die Sie erfüllen müssen, zu entwickeln. Die Bereitstellung der verschiedenen Supportoptionen, die Sie ausgewählt haben, wird vom ASM koordiniert und auf das Erreichen Ihrer Ziele abgestimmt.

Durch die Flexibilität und Anpassungsmöglichkeiten des HP Datacenter Care Service erhalten Sie eine kosteneffiziente Supportlösung, die für Ihre individuellen Anforderungen maßgeschneidert ist.

In einer gemeinsam vereinbarten und ausgeführten Leistungsbeschreibung sind die genaue Kombination aus reaktivem und proaktivem Support, die abgedeckten Geräte, die geografische Abdeckung und alle anderen Aspekte des Supports beschrieben. In der Anfangsphase des HP Datacenter Care Service bestätigt Ihr ASM alle diese Supportvereinbarungen in einem Account-Supportplan, dem Sie formell zustimmen müssen.

*Die IT-Umgebung ist die vom HP Datacenter Care Service unterstützte IT-Infrastruktur, deren direktes alltägliches Management in der Verantwortung eines einzigen IT-Managers in einem einzigen Land liegt, wie im Angebot für den Kunden oder in der Leistungsbeschreibung beschrieben.

Vorteile des Service

Der HP Datacenter Care Service soll Ihnen dabei helfen, kontinuierlich Ihre Service-Level-Ziele und weitere Geschäftsziele zu erreichen, und bietet die folgenden Vorteile:

- Kosteneffiziente Supportlösung, die exakt auf Ihre Anforderungen abgestimmt ist und verschiedene Technologien Ihrer IT-Lösungen und Ihres Rechenzentrums abdeckt
- Proaktive Problemidentifikation und Ratschläge zur Reduzierung von Risiken
- Zugriff auf HP Experten, die Ihr eigenes Know-how erweitern können und das übergeordnete Ziel verfolgen, Ihnen bei der Reduzierung der Risiken, Steigerung der Produktivität und Bewältigung von Arbeitsspitzen und neuen Projekten zu helfen
- Flexible reaktive Supportoptionen: Sie können jede Stufe für reaktiven HP Support auswählen – von Support am nächsten Geschäftstag bis zu Call-to-Repair und höher – und Ihren Produkten abhängig von ihrer Wichtigkeit in Ihren Lösungen zuordnen
- Konsistenter und zuverlässiger Remote-Support mit aktivem durchgängigem Vorfall-Management und Berichtswesen, um die überflüssige Eskalation von Routineproblemen zu vermeiden
- Schnelle Verbindung zu technischen HP Experten, die Sie bei der schnelleren Behebung kritischer Probleme unterstützen können
- Flexible Optionen für proaktive Supportleistungen, die von HP Experten erbracht werden. Diese können Ihr eigenes Know-how ergänzen und Ihnen dabei helfen, sich auf Innovation zu konzentrieren
- Erweiterte Remote-Technologien und -Tools, die Ausfallzeiten reduzieren und die Produktivität steigern.
- Ein zugewiesenes Account-Team, das auf Ihre IT-Umgebung und Ihre Geschäftsziele fokussiert ist und als ein Ansprechpartner innerhalb von HP dient, stellt sicher, dass Ihre Beziehung zu HP Ihren Erwartungen entspricht, und überprüft die Bereitstellung aller vereinbarten Serviceoptionen
- Zugriff auf Experten und Know-how zu HP IT Service Management (ITSM), das auf Best Practices für ITSM basiert, darunter ITIL V3, ISO/IEC 20000 und COBIT, bietet die Chance zur Verbesserung Ihrer IT-Prozesse über einen formellen Prozess für kontinuierliche Verbesserung

Überblick über die wichtigsten Serviceleistungen

Tabelle 1. Zentrale Leistungen

Zentrale Leistungen

- Beziehungsmanagement:
 - Zugewiesenes Account-Team
 - Account-Supportplan
 - Standortbeurteilung
 - Supportplanung und -überprüfung
 - Überprüfung der Supportaktivitäten
 - HP Support Center
 - HP Schulungsplanung und -unterstützung
- Erweiterte Anfrageverarbeitung:
 - Schnelle Reaktion auf kritische Hardware- und Softwarevorfälle (24x7)
 - Beschleunigtes Eskalationsmanagement
 - Remote-Diagnose und -Support bei Hardware- und Softwarevorfällen
 - Elektronische HP Remote-Supportlösung
 - Unterstützung für Nicht-HP Produkte
 - Zusammenarbeit bei Vorfällen mit Nicht-HP-Produkten
 - Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services

Tabelle 2. Optionale proaktive Leistungen

Optionale Leistungen

- Services für die Umgebung:
 - HP Proactive Select Service Credits
 - HP Education Credits
 - Operative und technische Unterstützung
 - Unterstützung bei der Umsetzung von Änderungen und Verbesserungen
 - Erweiterung Technical Account Manager (TAM)
 - Zugewiesener Business Critical Consultant (BCC)
 - Kundenvision und Zielfestlegung
 - Geschäftsplanung und -überprüfung
 - Risikoermittlung und Benchmarking
 - Serviceverbesserungsplanung
 - Verbesserungs-Scorecard
 - Analyse von Servicestörungen
 - Unterstützung bei der ISO/IEC 20000-Zertifizierung
 - Services für Server:
 - Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches
 - Analyse und Verwaltung der Server-Firmware und -Software
 - System Health Check
 - Erweiterung für SAP
 - Services für den Speicher:
 - Analyse und Verwaltung der Speicher-firmware und -software
 - Technische Untersuchung der Speicher-hochverfügbarkeit
 - 100% XP/P9000 Datenverfügbarkeits-garantie
 - Vorbeugende Wartung für Speicher-Arrays
 - Services für das SAN:
 - Analyse und Verwaltung der SAN-Firmware und -Software
 - Untersuchung der SAN-Supportfähigkeit
 - SAN Interconnect Garantie
 - Services für das Netzwerk:
 - Analyse und Verwaltung der Netzwerk-firmware und -software
 - Benachrichtigungen über kritische Probleme im Netzwerk
 - Bericht über Netzwerkkomponenten
 - Support für offene Netzwerkumge-bungen
-

Überblick über die wichtigsten Serviceleistungen *Forts.*

Tabelle 3. Optionale reaktive Leistungen

| Optionale Leistungen | Weitere optionale Leistungen |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Standardabdeckungsfenster für Serviceleistungen(rund um die Uhr)• Zu den Standardmerkmalen beim reaktiven Hardware-Support gehören:<ul style="list-style-type: none">– Hardware Support vor Ort– Reaktion vor Ort innerhalb von 4 Stunden– Ersatzteile und Material– Arbeit bis Erfolg• Zu den Standardmerkmalen beim reaktiven Software-Support gehören:<ul style="list-style-type: none">– Reaktion bei nicht kritischen Softwarevorfällen– Produkt- und Dokumentations-Updates für Software– License-to-Use Software-Updates– Von HP empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates | <ul style="list-style-type: none">• Zu den optionalen Merkmalen beim reaktiven Hardware-Support gehören:<ul style="list-style-type: none">– Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden– Vorab-Audit– Erweiterte Teilebestandsverwaltung– Reservierter Teilebestand– Einbehalt defekter Datenträger |

Tabelle 4. Service-Level-Optionen

| Abdeckungsfenster | Optionen für reaktiven Hardware-Support |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Standardabdeckungsfenster für Serviceleistungen:<ul style="list-style-type: none">– Rund um die Uhr• Optionen für das Abdeckungsfenster:<ul style="list-style-type: none">– Standardmäßige Geschäftszeiten, standardmäßige Geschäftstage (9x5)– 13 Stunden, standardmäßige Geschäftstage (13x5)– 16 Stunden, standardmäßige Geschäftstage (16x5)– 24 Stunden, standardmäßige Geschäftstage (24x5)– Erweiterung der Abdeckung um zusätzliche Stunden– Erweiterung der Abdeckung um zusätzliche Tage– Abdeckungsfenster mit separatem HP Vertrag oder separater HP Garantie | <ul style="list-style-type: none">• Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort• Optionen für die Vor-Ort-Reaktionszeit:<ul style="list-style-type: none">– Reaktion vor Ort innerhalb von 2 Stunden– Reaktion vor Ort innerhalb von 4 Stunden– Vor-Ort-Reaktion am nächsten Geschäftstag– Service-Level gemäß separatem Vertrag oder separater Garantie• Call-to-Repair-Zeit für Hardware (anstelle von Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware)• Optionen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware:<ul style="list-style-type: none">– Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden– Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden– Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden– Call-to-Repair-Zeit von 24 Stunden– Service-Level gemäß separatem Vertrag oder separater Garantie |

Tabelle 5. Erweiterungsoption mit Upgrade auf Call-to-Restoration

| Proaktive Leistungen | Reaktive Leistungen |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Erweiterung mit Upgrade auf Call-to-Restoration• ITSM Assessment• Vorab-Audit• Tägliche Prüfung auf kritische Patches• Monatliche Supportüberprüfungen• Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches alle zwei Wochen• Überprüfung der Supportprozesse• Konfigurationscheck• HP Proactive Select Service Credits | <ul style="list-style-type: none">• Call-to-Restoration-Zeit 4 Stunden• Problembehebungskontrolle• Reservierter Teilebestand• Angepasster Eskalationsprozess |

Spezifikationen

Tabelle 1. Zentrale Leistungen

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|---|--|
| Zentrale Leistungen | Die zentralen Leistungen dieses Angebots können Folgendes umfassen: |
| Beziehungsmanagement | Das Beziehungsmanagement des HP Datacenter Care Service umfasst ein zugewiesenes Account-Team, das die Geschäfts- und IT-Ziele des Kunden kennt und daraufhin arbeitet, dass diese erreicht werden. Die Leistungen des Beziehungsmanagements sind im Folgenden beschrieben: |
| Zugewiesenes Account-Team | <p>HP weist dem Kundenunternehmen ein Account-Team zu. Zu dem zugewiesenen HP Account-Team gehören folgende Personen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Account Support Manager (ASM)• Technical Account Manager (TAM)• Datacenter Hardware Specialist (DHS) <p>Das HP Account-Team unterstützt den Kunden und bildet die zentrale technische Anlaufstelle für den kontinuierlichen Support der IT-Umgebung, die vom HP Datacenter Care Service abgedeckt ist. Um zum Erreichen der Kundenziele beizutragen, erstellt das Team gemeinsam mit dem Kunden einen Account-Supportplan, dem beide Seiten zustimmen, und überprüft diesen regelmäßig ebenfalls gemeinsam mit dem Kunden. Zusätzliche Aktivitäten können Folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Besprechungen zur Supportplanung und -überprüfung sowie Überprüfungen der Supportaktivitäten• Koordination von optionalen proaktiven Aktivitäten und zusätzlichen HP Mitarbeitern, wenn besondere Fachkenntnisse benötigt werden (z. B. Spezialisten für Speicher/SAN oder Netzwerk)• Überwachung von Problemen, Patches und Hinweisen, die die Umgebung des Kunden betreffen könnten• Berichte zu Serviceaktivitäten und Trends bei Vorfällen• Überprüfung von HP Hardware Advisory Notifications |
| Account-Supportplan | Der ASM erstellt gemeinsam mit den IT-Mitarbeitern des Kunden einen Account-Supportplan und dokumentiert die erforderliche Kombination aus reaktivem und proaktivem Support, die Geräte, die geografische Abdeckung und alle anderen Supportaspekte, die der HP Datacenter Care Service bereitstellt. Im Account-Supportplan sind zudem die Rollen und Verantwortlichkeiten sowie die Kontaktinformationen und Eskalationsverfahren beschrieben. Der Plan wird in der Anfangsphase dieses Service formell vom Kunden genehmigt. |
| Standortbeurteilung | Zu Beginn des Supportzeitraums des HP Datacenter Care Service führt HP eine Untersuchung durch, um den genauen Hardware- und Softwarebestand des Kunden zu ermitteln und Informationen zur Hardware- und Betriebssystemkonfiguration zu erfassen. Diese Informationen unterstützen die HP Fehlerbehebungsprozesse, den normalen Betrieb beim Kunden und die Planungsaktivitäten. HP dokumentiert technische Konfigurationsinformationen im Account-Supportplan und legt sie im HP Dokumenten-Repository (www.hp.com/go/esmg) ab, wo HP und der Kunde auf sie zugreifen können. |
| Supportplanung und -überprüfung | <p>Der ASM führt vierteljährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) vor Ort Besprechungen zur Supportplanung und -unterstützung durch. Bei diesen besprechen der Kunde und der ASM den von HP im vorherigen Zeitraum erbrachten Support sowie wichtige Themen, die sich aus dem Bericht zu Supportaktivitäten und dem Ergebnis der Aktivitäten des HP Datacenter Care Service ergeben. Diese Überprüfungen bieten auch Gelegenheit, Trends, geplante Änderungen an der IT-Umgebung und den Geschäftsabläufen des Kunden und die Auswirkungen dieser Änderungen auf die Supportanforderungen zu besprechen. Zusätzliche Supportanforderungen können ebenfalls ermittelt und besprochen werden.</p> <p>Diese Besprechungen dienen als offenes Kommunikationsforum, um dem Kunden Gelegenheit zu geben, seine Geschäfts- und IT-Ziele mitzuteilen, und um den Service kontinuierlich auf die Anforderungen des Kunden abzustimmen. Im Rahmen dieser Besprechungen kann das HP Account-Team HP Best Practices vermitteln und IT-spezifische operative und technische Empfehlungen in Bezug auf aktuelle und künftige Betriebsanforderungen und Projekte des Kunden geben. An diesen Besprechungen können vom ASM bestimmte Mitglieder des HP Account-Teams teilnehmen.</p> |
| Überprüfung der Supportaktivitäten | HP stellt dem Kunden vierteljährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) einen Bericht zu Supportaktivitäten bereit, in dem Informationen zu reaktiven Supportanfragen in diesem Zeitraum dokumentiert sind. Der Bericht weist auf mögliche Risikofaktoren hin und enthält Empfehlungen für entsprechende Maßnahmen. |
| HP Support Center | HP stellt eine umfangreiche Onlineresource für sofortigen Zugriff auf angepasste Informationen, Tools und Services zur Verfügung. Diese IT-Website bietet Tools zur selbstständigen Fehlerbehebung; personalisierte, zuverlässige Unterstützung; Onlinehilfe und Foren; sowie direkten Zugang zu umfassenden IT-Inhalten für unterschiedliche Plattformen und Produkte verschiedener Anbieter. |
| HP Schulungsplanung und -unterstützung | Falls angefordert, kann der ASM eine allgemeine Überprüfung der Schulungs- und Entwicklungsanforderungen des Kunden durchführen. Der ASM kann den Kunden zudem bei der Kontaktaufnahme mit HP Customer Education unterstützen. Der Kunde kann auf Schulungspläne und detaillierte Kursbeschreibungen auf der Website zu den HP Education Services unter www.hp.com/learn zugreifen. Als separate optionale Aktivität können die Mitarbeiter des HP Education Services Teams angepasste Kurse oder durchgängige Schulungslösungen entwickeln, die an die speziellen Schulungsanforderungen des Kunden angepasst sind. |
| Erweiterte Anfrageverarbeitung | Die erweiterte Anfrageverarbeitung umfasst eine Reihe integrierter und beschleunigter reaktiver Prozesse zur Behebung von Hardware- und Softwarevorfällen. Bei diesen für die Anforderungen des Kunden maßgeschneiderten Prozessen werden entsprechende technische HP Experten hinzugezogen, um abgedeckte kritische Supportvorfälle schneller zu beheben. Die Leistungen der erweiterten Anfrageverarbeitung sind im Folgenden beschrieben: |

Spezifikationen

Tabelle 1. Zentrale Leistungen *Fortsetzung*

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|---|
| Zentrale Leistungen <i>Fortsetzung</i> | Die zentralen Leistungen dieses Angebots können Folgendes umfassen: |
| Schnelle Reaktion auf kritische Hardware- und Softwarevorfälle (24x7) | <p>Der Kunde kann sich 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche unter einer zugeordneten Telefonnummer an HP wenden. Wenn der Kunde sich telefonisch an den Support wendet, weil ein kritischer Hardware- oder Softwarevorfall (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) aufgetreten ist, wird er mit einem technischen HP Remote-Supportspezialisten im HP Global Mission Critical Solution Center verbunden, der auf die Wiederherstellung in Unternehmen mit komplexen IT-Umgebungen spezialisiert ist und Zugang zu den Informationen über die IT-Umgebung, Systeme und speziellen Supportanforderungen des Kunden hat. Bei Hardwarefehlern, zu deren Behebung möglicherweise ein Mitarbeiter vor Ort arbeiten muss, wird entsprechend dem reaktiven Service-Level für Hardware für das betroffene Gerät ein HP Hardware-Spezialist an den Kundenstandort entsendet. Neben der ersten Fehleranalyse sammelt der Spezialist Fehlerdaten und erstellt eine Problemdefinition. Der HP Spezialist greift auch auf Eskalationsverfahren zurück und zieht ggf. weitere technische Spezialisten hinzu.</p> <p>Bei kritischen Vorfällen (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) können nach Ermessen von HP eine nachträgliche Untersuchung und eine Ursachenanalyse durchgeführt werden. Dadurch sollen Verbesserungen ermittelt werden, die vom Kunden oder von HP durchgeführt werden könnten, um ähnliche Vorfälle künftig zu vermeiden oder deren Behebung zu verbessern.</p> <p>Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.</p> |
| Beschleunigtes Eskalationsmanagement | <p>HP wendet integrierte, beschleunigte Eskalationsverfahren an, um abgedeckte komplexe Supportvorfälle schneller zu beheben. Für kritische Vorfälle (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) wird ein Critical Event Manager (CEM) zugewiesen.</p> <p>Wenn die Situation zusätzliche Ressourcen oder Kenntnisse erfordert, koordiniert der CEM die Vorfalleskalation und zieht kurzfristig wichtige Spezialisten für die Behebung des Vorfalls aus dem ganzen Unternehmen hinzu.</p> <p>Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.</p> |
| Remote-Diagnose und -Support bei Hardware- und Softwarevorfällen | <p>Sobald der Kunde eine Serviceanfrage übermittelt und HP den Empfang dieser Anfrage bestätigt* hat, arbeitet HP während des Abdeckungsfensters für die Hardware oder Software daran, das Hardware- oder Softwareproblem einzugrenzen und per Remote-Zugriff gemeinsam mit dem Kunden zu beheben oder Gegenmaßnahmen einzuleiten. Vor einem Einsatz vor Ort kann HP Remote-Diagnosetests mit HP Insight Remote Support einleiten und ausführen, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>Vorfälle bei der abgedeckten Hardware oder Software können telefonisch, über ein Web-Portal (sofern lokal verfügbar) oder als automatisches Ereignis mithilfe von HP Insight Remote Support 24 Stunden am Tag montags bis sonntags an HP übermittelt werden. HP bestätigt den Erhalt der Serviceanforderungen, indem ein Fall eröffnet, eine Bearbeitungsnummer zugeordnet und dem Kunde die Bearbeitungsnummer mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor, die endgültige Behebung aller gemeldeten Störungen zu bestimmen.</p> <p>*Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Allgemeines“.</p> |
| Elektronische HP Remote-Supportlösung | <p>Die elektronische HP Remote-Supportlösung stellt zuverlässige Funktionen für Fehlerbeseitigung und Reparatur bereit und kann Lösungen für den Remote-Systemzugriff umfassen. Sie bietet eine komfortable zentrale Administration sowie eine Gesamtansicht aller geöffneten Vorfälle und der Berichtshistorie. Ein HP Supportspezialist nutzt den Remote-Systemzugriff nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Kunden. Über den Remote-Systemzugriff kann der HP Supportspezialist möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben.</p> |
| Unterstützung für Nicht-HP Produkte | <p>Wenn bei der Problembhebung für unterstützte Produkte festgestellt wird, dass die Ursache bei dem Produkt eines anderen Anbieters liegt, unterstützt HP (wenn möglich) den Kunden bei der Meldung des Problems an den betreffenden Anbieter, sofern der Kunde über eine gültige Supportvereinbarung mit diesem Anbieter verfügt.</p> |
| Zusammenarbeit bei Vorfällen mit Nicht-HP-Produkten: | <p>HP nimmt Anfragen für ausgewählte Softwareprodukte anderer Anbieter* entgegen, die auf HP Servern installiert sind, welche von einer HP Collaborative Support Service Vereinbarung abgedeckt sind. HP versucht, das Problem durch die Anwendung bekannter Gegenmaßnahmen zu beheben, die HP zur Verfügung stehen.</p> <p>Stellt HP fest, dass das Problem von einer bestimmten Software eines anderen Anbieters verursacht wird, und lässt das Problem sich nicht dadurch beheben, dass der Kunde bekannte, verfügbare Lösungen gemäß der Definition der Leistungen für Basic Software Support im Datenblatt zu HP Collaborative Support Service anwendet, leitet HP auf Anforderung des Kunden eine Serviceanfrage bei dem anderen Anbieter ein. Die Voraussetzung dafür ist, dass entsprechende Supportvereinbarungen zwischen dem Kunden und dem Anbieter in Kraft sind.</p> <p>Nachdem die Serviceanfrage bei dem Softwareanbieter eingeleitet wurde, schließt HP die HP Anfrage. Der Kunde kann die HP Serviceanfrage ggf. wieder öffnen, indem er die ursprüngliche Bearbeitungsnummer der Anfrage angibt. Weitere Informationen finden Sie im Datenblatt zu HP Collaborative Support Service.</p> <p>HP Datacenter Care Service umfasst die folgenden Produkte anderer Anbieter, da diese Produkte für die Bereitstellung des Lösungssupports kritisch sind und es nicht möglich ist, HP Support direkt für diese Produkte zu erwerben. Die folgenden Produkte sind abgedeckt:</p> <ul style="list-style-type: none">• SAP (alle Produkte)• Oracle (nur Oracle Datenbankprodukte und Betriebssystem Solaris) <p>Für diese ausgewählten Produkte anderer Anbieter kann HP gemeinsames Anfragemanagement bereitstellen, wenn der Kunde dies anfordert. Die Art der Zusammenarbeit zwischen HP und dem Drittanbieter ist vom Service-Level abhängig, den der Kunde mit diesem Anbieter vereinbart hat.</p> <p>*Weitere Informationen finden Sie auf der Website unter: www.hp.com/go/collaborativesupport</p> |

Spezifikationen

Tabelle 1. Zentrale Leistungen *Fortsetzung*

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|--|
| Zentrale Leistungen <i>Fortsetzung</i> | Die zentralen Leistungen dieses Angebots können Folgendes umfassen: |
| Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services | <p>Im Rahmen dieses Service gewährt HP Zugang zu bestimmten, auf dem Markt erhältlichen elektronischen und webgestützten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmte Funktionen für registrierte Benutzer, beispielsweise Herunterladen ausgewählter HP Firmware (möglicherweise ist eine zusätzliche Berechtigung über HP Software-Supportvereinbarungen erforderlich), Abonnement von hardwarebezogenen proaktiven Servicebenachrichtigungen und Teilnahme an Supportforen zur Lösung von Problemen und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern. • Erweiterte webgestützte Suche nach technischen Supportdokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen. • Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz. • Webbasiertes Tool für die Übermittlung von Fragen direkt an HP. Dieses unterstützt die schnelle Problembekämpfung durch einen Vorqualifizierungsprozess, mit dem die Support- oder Serviceanfrage an die entsprechende Ressource weitergeleitet wird. Zudem kann der Status jeder (auch per Telefon) übermittelten Support- oder Serviceanfrage angezeigt werden. • Durchsuchen von Wissensdatenbanken von HP und anderen Herstellern nach bestimmten Produkten anderer Hersteller, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu erhalten und an Supportforen teilzunehmen; dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein. |

Spezifikationen

Tabelle 2. Optionale proaktive Leistungen

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|---|
| Optionale Leistungen | Die unten aufgeführten optionalen Leistungen können ebenfalls diesem angepassten Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der normalen HP Geschäftszeiten erbracht, wenn keine Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurden. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen HP Ansprechpartner. |
| Allgemeine Beschreibung der optionalen proaktiven Leistungen | Der HP Datacenter Care Service umfasst eine umfangreiche Palette optionaler proaktiver Services zur Unterstützung des Kunden und seiner Geschäftsziele. Diese können ausgewählt werden, um das eigene Know-how des Kunden zu erweitern, und sie werden im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt. |
| Services für die Umgebung | Der Kunde kann aus den folgenden optionalen Services für die Umgebung auswählen, um seine Service-Level-Ziele und weitere Geschäftsziele zu erreichen. |
| HP Proactive Select Service Credits | Diese Option beinhaltet zehn (10) Proactive Select Service Credits. Der Kunde kann sich dabei für eine Maßnahme aus dem Proactive Select Services Katalog oder für eine Zusammenarbeit mit dem ASM bei der Entwicklung einer individuell angepassten Maßnahme auf der Grundlage der Anforderungen des Kunden entscheiden. Weitere Informationen finden Sie in Tabelle 8. |
| HP Education Credits | Der Kunde kann Credits für HP Education erwerben, damit seine Mitarbeiter ihre technischen und prozessbezogenen Kenntnisse ausbauen und vertiefen können. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen HP Ansprechpartner. |
| Operative und technische Unterstützung | Das HP Account-Team steuert aktiv Beratung und Unterstützung in Bezug auf die routinemäßige Bereitstellung der kritischen IT-Services des Kunden und die Ausführung von Prozessen und Technologien für Servicemanagement bei. Auf Wunsch des Kunden kann das HP Account-Team Aktivitäten wie technische Change Reviews und die Überprüfung von Ereignisschwellen in Überwachungstools unterstützen. |
| Unterstützung bei der Umsetzung von Änderungen und Verbesserungen | Das HP Account-Team entwickelt und implementiert gemeinsam mit dem Kunden Änderungen und Verbesserungen für Schwachstellen, die während der regelmäßigen Service- und Überprüfungsbesprechungen festgestellt wurden. |
| Erweiterung Technical Account Manager (TAM) | <p>Der zugewiesene Technical Account Manager (TAM) gehört zum zugewiesenen Account-Team und kann sich eingehender mit den IT-Prozessen befassen, die dem Unternehmen des Kunden einen Mehrwert bieten. Der zugewiesene TAM kann außerdem zusätzliche System Health Checks in der Umgebung sowie Aktivitäts- und Trendberichte, detaillierte technische Unterstützung und Best Practice-Empfehlungen bereitstellen.</p> <p>Der TAM steht von montags bis freitags – während der üblichen HP Geschäftszeiten – zur Verfügung.</p> |
| Zugewiesener Business-Critical Consultant (BCC) | Ein ITIL-zertifizierter Business-Critical Consultant (BCC), ein Spezialist für Verfügbarkeit und Service-Management Prozesse, kann dem IT-Team des Kunden zugewiesen werden, um Risiken in Bezug auf Technologie, Personen und Prozesse zu identifizieren und zu reduzieren, damit der Kunde seine Geschäftsziele erreicht. |
| Kundenvision und Zielsetzung | Das HP-Account-Team führt mit dem Kunden einen Workshop zur Kundenvision und der Ziele durch, um die Geschäfts- und IT-Infrastrukturziele sowie die wichtigsten SLAs und KPIs zu identifizieren. In diesem Workshop dokumentiert HP den Umfang des HP Datacenter Care Service in Bezug auf IT-Services, Personen, Prozesse und Technologie des Kunden. |

Spezifikationen

Tabelle 2. Optionale proaktive Leistungen *Fortsetzung*

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|---|
| Optionale Leistungen <i>Fortsetzung</i> | Die unten aufgeführten optionalen Leistungen können ebenfalls diesem angepassten Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der normalen HP Geschäftszeiten erbracht, wenn keine Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurden. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen HP Ansprechpartner. |
| Geschäftsplanung und -überprüfung | Der ASM hält halbjährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) Besprechungen zur Geschäftsplanung und -überprüfung ab, um die Aktivitäten des HP Account-Teams auf veränderte Geschäftsanforderungen und neue Technologie oder IT-Services abzustimmen. Der ASM dokumentiert die Veränderungen der Vision und der langfristigen Ziele des Kunden und erläutert etwaige Auswirkungen auf den Umfang des HP Datacenter Care Service und den Account-Supportplan. Diese Aktivität erleichtert es dem HP Account-Team und anderen HP Mitarbeitern, während der Bereitstellung dieses Service über die Anforderungen des Kunden informiert zu bleiben. |
| Risikoermittlung und Benchmarking | Das HP Account-Team konzipiert eine angepasste ITSM-Bewertung, die auf dem Umfang des HP Datacenter Care Service und wichtigen Zielsetzungen basiert, welche während des Workshops zur Definition von Vision und Zielen im Rahmen dieses Service oder ähnlicher Besprechungen mit dem Kunden festgehalten wurden. Das HP Account-Team führt diese angepasste Bewertung durch, um Problembereiche und Verbesserungsmöglichkeiten festzustellen. Anschließend diskutiert das Team die Ergebnisse der Bewertung mit dem Kunden und entwickelt gemeinsam mit dem Kunden eine Benchmark für die aktuelle Stufe der Risiken, des Reifegrads, der Effizienz und der Effektivität. In dieser Benchmark wird die Leistung des Kunden mit branchenüblichen Best Practices und den Anforderungen der SLAs und Geschäftsziele des Kunden verglichen. |
| Serviceverbesserungsplanung | Das HP Account-Team erstellt einen Serviceverbesserungsplan (SIP, Service Improvement Plan). Im Rahmen der Aktivität für Risikoermittlung und Benchmarking* führt das HP Account-Team eine angepasste ITSM-Bewertung durch. Das HP Account-Team bespricht das Ergebnis dieser Lückenanalyse mit dem Kunden, um Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Das Team hilft dem Kunden bei der Erstellung eines SIP, der die Prioritäten des Kunden widerspiegelt und die empfohlenen Aktivitäten enthält, um die identifizierten Risiken durch eine Kombination aus proaktiven Aktivitäten durch HP und durch das IT-Team des Kunden zu reduzieren. Nach der Ausarbeitung des SIP unterstützt das HP Account-Team den Kunden vierteljährlich bei der Aktualisierung des Plans, indem es Beratung und Unterstützung hinsichtlich der Umsetzung von Verbesserungen gewährt. Außerdem unterstützt das HP Account-Team den Kunden dabei, neue Themen zur Aufnahme in den SIP zu überprüfen und zu priorisieren. *Die Option Serviceverbesserungsplanung setzt die Option für Risikoermittlung und Benchmarking voraus. |
| Verbesserungs-Scorecard | Gemeinsam mit dem Kunden ermittelt und/oder entwickelt das HP Account-Team Verbesserungskennzahlen, Berichtsmechanismen und eine Verbesserungs-Scorecard, mit deren Hilfe der Kunde die Verbesserungen bei seinen IT-Services, Personen, Prozessen und Technologien systematisch verfolgen kann. Das HP Account-Team stellt dem Kunden anschließend vierteljährlich Informationen bereit, die dem Kunden bei der Aktualisierung der Verbesserungs-Scorecard helfen. Dazu werden Verbesserungsdaten verwendet, die bei den HP Datacenter Care Service Aktivitäten und den SIP-Überprüfungsbesprechungen* ermittelt wurden. *Die Option Verbesserungs-Scorecard setzt die Option Serviceverbesserungsplanung voraus. |
| Analyse von Servicestörungen | Das HP Account-Team arbeitet mit dem Kunden zusammen und gibt Empfehlungen, wie die geschäftlichen Auswirkungen von Störungen der IT-Services des Kunden verringert werden können. In der Analyse werden die Ursachen von Störungen der IT-Services des Kunden und der Zusammenhang zwischen den Ursachen und den geschäftlichen Auswirkungen der Störungen ermittelt. Bei der Analyse von Servicestörungen werden außerdem Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesse und Tools des Kunden ermittelt. Anschließend dokumentiert das HP Account-Team die Punkte und die Schlussfolgerungen im SIP des Kunden. Diese Analyse kann auch für Untersuchungen verwendet werden, um vom Kunden geplante Ausfallzeiten zu vermeiden oder deren Dauer oder Auswirkungen zu reduzieren. |
| Unterstützung bei der ISO/IEC 20000-Zertifizierung | Die proaktiven Aktivitäten des HP Datacenter Care Service können darauf abgestimmt werden, den Kunden bei der Implementierung der in ISO/IEC 20000, der internationalen Norm für das IT-Servicemanagement, festgeschriebenen Best Practices zu unterstützen. HP kann den Kunden bei der Erlangung einer formellen ISO/IEC 20000-Zertifizierung beratend und unterstützend begleiten, falls der Kunde diese Zertifizierung anstrebt. Die im Rahmen der Aktivität für Risikoermittlung und Benchmarking durchgeführte ITSM-Bewertung wird dann auf die Erkennung von Lücken bei der ISO/IEC 20000-Konformität ausgerichtet, und entsprechende Verbesserungen werden zur Priorisierung in den SIP aufgenommen. Der Planfortschritt wird bei den Besprechungen zur SIP*-Überprüfung diskutiert. *Die Option für Unterstützung bei der ISO/IEC 20000-Zertifizierung setzt die Option Serviceverbesserungsplanung voraus. |
| Services für Server | Der Kunde kann aus den folgenden optionalen Services für Server auswählen, um seine Service-Level-Ziele und weitere Geschäftsziele zu erreichen: |

Spezifikationen

Tabelle 2. Optionale proaktive Leistungen *Fortsetzung*

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|--|
| Optionale Leistungen <i>Fortsetzung</i> | Die unten aufgeführten optionalen Leistungen können ebenfalls diesem angepassten Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der normalen HP Geschäftszeiten erbracht, wenn keine Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurden. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen HP Ansprechpartner. |
| Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches (Server) | <p>Bei HP-UX, MPE, Tru64 UNIX®, NonStop Kernel und OpenVMS überwacht HP Patch-Benachrichtigungen zu bekannten kritischen Defekten des Betriebssystems oder zuvor veröffentlichten Patches, bewertet, ob der Defekt sich auf die durch den Service abgedeckte Umgebung auswirken könnte und setzt sich ggf. mit dem Kunden in Verbindung, um mögliche Maßnahmen abzuklären. Die Anzahl der zu unterstützenden Betriebssysteme, Hypervisoren und Server wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt.</p> <p>Vierteljährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) besprechen der Kunde und das HP Account-Team die empfohlenen Patches. Das HP Account-Team gibt Empfehlungen zur Unterstützung des erforderlichen Change Managements.</p> <p>Bei den proprietären Betriebssystemen HP-UX und NonStop stellt HP ein angepasstes Paket mit den empfohlenen Patches und einen entsprechenden Bericht zur Installation durch den Kunden zur Verfügung.</p> <p>Bei den Betriebssystemen Tru64 UNIX und OpenVMS stellt HP einen angepassten Bericht über die empfohlenen Patches zur Installation durch den Kunden zur Verfügung.</p> <p>Bei proprietären MPE Betriebssystemen stellt HP das neueste Power Patch Bundle mit den empfohlenen Patches zur Installation durch den Kunden zur Verfügung.</p> <p>Bei Microsoft® Betriebssystemen stellt HP ein schriftliches Microsoft Service Pack Briefing zur Verfügung, in dem die Funktionen der neuesten Service-Packs für Microsoft Betriebssysteme und Serveranwendungen aufgeführt sind. Darüber hinaus stellt HP monatlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) eine Benachrichtigung zu Microsoft Sicherheits-Releases zur Verfügung und vierteljährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) eine Benachrichtigung zu von HP und Microsoft unterstützten Produkten, die die im Account-Supportplan des Kunden angegebenen Server betreffen.</p> <p>Bei Linux-Betriebssystemen prüft HP Linux-Patch-Benachrichtigungen von Linux-Anbietern und empfiehlt Patches, die für die Kundenumgebung auf Basis von Red Hat oder SUSE Linux relevant sind, zur Installation durch den Kunden.</p> <p>Bei VMware und Microsoft Hyper-V Hypervisor prüft HP Patch-Benachrichtigungen von Anbietern und empfiehlt Patches, die für die Kundenumgebung relevant sind.</p> |
| Analyse und Verwaltung der Server-Firmware und -Software (Server) | <p>HP veröffentlicht in regelmäßigen Abständen Firmware-Updates für Server. Diese Updates können potenzielle Vorfälle beheben, zusätzliche Funktionen bereitstellen oder die Leistung verbessern. HP kann die entsprechenden Updates zusammen mit einer adäquaten Planung bereitstellen, um die Betriebsabläufe beim Kunden so wenig wie möglich zu beeinträchtigen. Vierteljährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) besprechen der Kunde und HP die empfohlenen Updates. Die Anzahl der zu unterstützenden Server wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt.</p> <p>Vor-Ort-Installationen werden für Firmware angeboten, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurde. HP installiert diese Firmware-Updates ohne Aufpreis auf Anforderung des Kunden entweder während oder außerhalb der üblichen HP Geschäftszeiten. HP stellt während des Abdeckungsfensters für Serviceleistungen auf Anforderung des Kunden telefonische Unterstützung für die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware bereit.</p> |
| System Health Check (Server) | <p>HP verwendet Diagnosetools, um die Computerumgebung für ein einziges Betriebssystem auf einem einzigen physischen Server oder einer einzigen Partition zu untersuchen. HP führt eine Reihe von Diagnosetests aus, um verschiedene Parameter mit anerkannten Systemmanagementverfahren zu vergleichen. HP stellt einen Bericht mit den Ergebnissen zur Verfügung, der auf die Probleme hinweist, die behoben oder untersucht werden müssen, und der entsprechende Maßnahmen empfiehlt. Die Anzahl und Häufigkeit der auszuführenden System Health Checks und die Anzahl der zu unterstützenden Server werden im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt.</p> |
| Erweiterung für SAP (Server) | <p>Systeme, auf denen SAP Produkte ausgeführt werden, sind kritisch für die Geschäftsabläufe. Um den Kunden dabei zu unterstützen, die SAP Infrastruktur so zu betreiben, dass sie ihre operativen und technischen Ziele erreicht, stellt die HP Datacenter Care Service Erweiterung für SAP optionalen proaktiven Support und integrierte Problembekämpfung durch HP und SAP bereit. Die Leistungen der HP Datacenter Care Service Erweiterung für SAP sind:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vierteljährliche (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) Unterstützung bei Betriebssystem-Patches, einschließlich der Koordinationsanalyse mit SAP Produkten unter Berücksichtigung der speziellen Kombination von Betriebssystem-, Datenbank- und SAP Komponenten• Monatliche (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) Trendanalyse, Berichte und Empfehlungen zur Leistung• Jährliche (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) Kapazitätsplanung• SAP-orientierte geschäftliche Kooperation <p>Die HP Remote-Supporttechnologien dienen als Plattform für eine erweiterte Kooperation, indem sie eine Anbindung zum SAP Solution Manager(SoLMan) am Kundenstandort bereitstellen für eine automatische Synchronisation von Störungsmeldungen. Kunden, die mit SAP SoLMan Service Desk arbeiten, können HP Remote-Supporttechnologien integrieren und profitieren von einem nahlosem Incident-Management in der gesamten SAP Umgebung. Wenn ein Problem auftritt, werden Supportprozesse bei HP und SAP miteinander verknüpft, um eine schnelle und integrierte Problemlösung zu ermöglichen. Die HP SAP-Kundensupportteams umfassen ASMs (von SAP qualifizierte und zertifizierte technische Berater), die die Interaktionen zwischen HP und SAP kennen und daher SAP bezogene Probleme effektiv verhindern und beheben können.</p> |
| Services für den Speicher | <p>Der Kunde kann aus den folgenden optionalen Services für den Speicher auswählen, um seine Service-Level-Ziele und weitere Geschäftsziele zu erreichen:</p> |

Spezifikationen

Tabelle 2. Optionale proaktive Leistungen *Fortsetzung*

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|---|---|
| Optionale Leistungen <i>Fortsetzung</i> | Die unten aufgeführten optionalen Leistungen können ebenfalls diesem angepassten Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der normalen HP Geschäftszeiten erbracht, wenn keine Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurden. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen HP Ansprechpartner. |
| Analyse und Verwaltung der Speicherfirmware und -software (Speicher) | Vierteljährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) führt HP eine Überprüfung auf potenzielle speicherbezogene Software- und Firmware-Updates durch. Das HP Account-Team empfiehlt relevante Software- und Firmware-Updates und unterstützt bei der Upgrade-Planung für die Empfehlungen. Vor-Ort-Installationen werden für Firmware und integrierte firmware-nahe Software angeboten, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurde. HP installiert diese Updates ohne Aufpreis auf Anforderung des Kunden entweder während oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HP. HP bietet während des Abdeckungsfensters für Serviceleistungen auf Anforderung des Kunden telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware und Software an, die vom Kunden installiert werden kann. Die Anzahl der zu unterstützenden Speichergeräte wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt. |
| Technische Untersuchung der Speicherhochverfügbarkeit (Speicher) | HP führt eine Untersuchung zur Hochverfügbarkeit für ein einziges Speicher-Array durch. Die Untersuchung umfasst die Analyse der physischen Umgebung sowie der Konfiguration und der Firmware- und Softwareversionen des Arrays. Die Verbindung des Arrays zum SAN wird in Bezug auf Kompatibilität und Verfügbarkeit geprüft. HP spricht mit den IT-Mitarbeitern des Kunden, um die Umsetzung von ITIL Best Practices beim Speichermanagement beurteilen zu können. Nach der Untersuchung stellt HP dem Kunden einen Bericht zur Verfügung und erläutert dem Kunden die Ergebnisse und Empfehlungen. Die Anzahl und Häufigkeit der Speicherbeurteilungen wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt. |
| 100% XP/P9000 Datenverfügbarkeitsgarantie (Speicher) | Die 100 % Datenverfügbarkeitsgarantie (Data Availability Guarantee) für das HP XP/P9000 Festplatten-Array stellt den unterbrechungsfreien Zugang zu den Kundendaten auf der Ebene der Logical Unit-Nummer (LUN) im Rahmen des Arrays sicher. Vor Aktivierung der Garantie müssen sowohl der Kunde als auch HP bestimmte Vorbereitungsmaßnahmen durchführen. Vor der Aktivierung der 100% Datenverfügbarkeitsgarantie muss eine Technische Untersuchung der Speicherhochverfügbarkeit durchgeführt werden. Die Empfehlungen aus dieser Untersuchung müssen ebenfalls vor Aktivierung der Garantie umgesetzt werden. Für die Garantie müssen außerdem auf Seiten des Kunden bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Zugänglichkeit für Remote-Support und bestimmte Change Management-Verfahren. Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie bei Ihrem zuständigen HP Ansprechpartner. Die Details werden in einem individuellen Service Level Agreement mit dem Kunden ausgearbeitet und dokumentiert. |
| Vorbeugende Wartung für Speicher-Arrays (Speicher) | Für die Produktfamilie der HP XP und P9000 Festplatten-Arrays führt HP jährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) proaktiv zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt einen Besuch vor Ort durch. Bei diesen Terminen vor Ort führt ein Hardwarespezialist gemäß den Betriebsspezifikationen des Speicher-Arrays vorbeugende Wartungsmaßnahmen an elektronischen Systemkomponenten durch. |
| Services für das SAN | Der Kunde kann aus den folgenden optionalen Services für das SAN auswählen, um seine Service-Level-Ziele und weitere Geschäftsziele zu erreichen: |
| Analyse und Verwaltung der SAN-Firmware und -Software (SAN) | Vierteljährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) führt HP eine Überprüfung auf potenzielle SAN-bezogene Software- und Firmware-Updates durch. Die Mitarbeiter des HP Account-Teams empfehlen relevante Software- und Firmware-Updates und unterstützen bei der entsprechenden Upgrade-Planung. Vor-Ort-Installationen werden für Firmware und integrierte firmware-nahe Software angeboten, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurde. HP installiert diese Updates ohne Aufpreis auf Anforderung des Kunden entweder während oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HP. HP bietet während des Abdeckungsfensters für Serviceleistungen auf Anforderung des Kunden telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware und Software an, die vom Kunden installiert werden kann. Die Anzahl der zu unterstützenden SAN-Geräte wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt. |
| Untersuchung der SAN-Supportfähigkeit (SAN) | HP untersucht die Supportfähigkeit des Kunden-SAN. Probleme, die sich auf die Stabilität oder Supportfähigkeit auswirken könnten, werden ermittelt und entsprechende Änderungen empfohlen. Zum Leistungsumfang gehört eine Erstbeurteilung der SAN-Supportfähigkeit bei der erstmaligen Wahl des SAN-Supports. In allen Folgejahren, in denen der SAN-Support fortgeführt wird, wird diese Beurteilung aktualisiert. |
| SAN Interconnect Garantie (SAN) | HP Datacenter Care Service Kunden mit SAN-Abdeckung wird eine SAN-Verbindungsgarantie (SAN Interconnect Garantie) angeboten. Diese Garantie stellt innerhalb einer zertifizierten SAN-Infrastruktur mindestens 1 (einen) Datenübertragungspfad von definierten Speichergeräteanschlüssen zu den Hostbusadaptern (HBAs) definierter, an das SAN angeschlossener Server sicher. Vor Aktivierung der Garantie müssen sowohl der Kunde als auch HP bestimmte Vorbereitungsmaßnahmen durchführen. Für die Garantie müssen außerdem auf Seiten des Kunden bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Zugänglichkeit für Remote-Support und bestimmte Change Management Verfahren. Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie bei Ihrem zuständigen HP Ansprechpartner. Die Anzahl der SAN-Geräte, die von der Garantie abgedeckt sind, wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt. |
| Services für das Netzwerk | Der Kunde kann aus den folgenden optionalen Services für das Netzwerk auswählen, um seine Service-Level-Ziele und weitere Geschäftsziele zu erreichen: |
| Analyse und Verwaltung der Netzwerkfirmware und -software (Netzwerk) | Neue Releases der Netzwerkfirmware und Software-Updates von HP und von Unternehmen, für die HP als autorisierter Serviceanbieter auftritt, können potenzielle Vorfälle beheben, weitere Funktionen bereitstellen und die Leistung erhöhen. Sofern die Updates für die HP Datacenter Care Service Umgebung des Kunden relevant sind, prüft das HP Account-Team sie gemeinsam mit dem Kunden im Rahmen der Supportplanung und -überprüfung. Die Anzahl der zu unterstützenden Netzwerkgeräte wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt. |

Spezifikationen

Tabelle 2. Optionale proaktive Leistungen *Fortsetzung*

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|---|--|
| Optionale Leistungen <i>Fortsetzung</i> | Die unten aufgeführten optionalen Leistungen können ebenfalls diesem angepassten Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der normalen HP Geschäftszeiten erbracht, wenn keine Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurden. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen HP Ansprechpartner. |
| Benachrichtigungen über kritische Probleme im Netzwerk (Netzwerk) | Falls notwendig, benachrichtigt HP den Kunden über kritische Softwarevorfälle, die den Netzwerkbetrieb beeinträchtigen können. Die Benachrichtigungen beziehen sich speziell auf Software für Netzwerkgeräte von HP und von Unternehmen, für die HP als autorisierter Serviceanbieter auftritt, wenn die Geräte Bestandteil der HP Datacenter Care Service Umgebung sind. Die Anzahl der zu unterstützenden Netzwerkgeräte wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt. |
| Bericht über Netzwerk-komponenten (Netzwerk) | Jährlich (oder in den Zeitabständen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart sind) kann das HP Account-Team ein Audit der Netzwerkgeräte ausführen, um die Netzwerktopologie des Kunden zu erfassen. Außerdem erhält der Kunde einen Bericht, in dem die Netzwerkhierarchie, Netzwerksoftware-Versionen, Hardwaregeräte und seit dem vorherigen Audit erfolgten Änderungen aufgeführt sind. Die Anzahl der zu unterstützenden Netzwerkgeräte wird im Account-Supportplan dokumentiert und bestätigt. |
| Support für offene Netzwerkumgebungen (Netzwerk) | HP kann auch eine zentrale Anlaufstelle für reaktiven und proaktiven Support für viele offene (Produkte verschiedener Hersteller umfassende) Netzwerke bereitstellen. HP identifiziert und isoliert Fehler im anbieterübergreifenden Netzwerk des Kunden und verwaltet die Problembehebung. Außerdem nimmt HP die Geräte verschiedener Hersteller in den Account-Supportplan, die Supportplanungen und -überprüfungen sowie die Überprüfungen der Supportaktivitäten für den Kunden auf. |

Spezifikationen

Tabelle 3. Optionale reaktive Leistungen

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|---|
| Optionale Leistungen | Die unten aufgeführten optionalen Leistungen können ebenfalls diesem angepassten Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. |
| Allgemeine Beschreibung der optionalen reaktiven Leistungen | Für alle IT-Infrastrukturen und Geräte, die durch den HP Datacenter Care Service unterstützt werden, muss eine gültige Vereinbarung für reaktiven Support mit HP bestehen. Diese Vereinbarung kann explizit durch Einschließen der Geräte in die Datacenter Care Service Vereinbarung erfolgen. Alternativ kann die Servicevereinbarung auf vorhandene HP Supportvereinbarungen oder HP Garantieabdeckungen aufsetzen. Die von diesem Service unterstützten IT-Infrastrukturen und Geräte werden in einem Angebot für den Kunden, einer Leistungsbeschreibung oder einem äquivalenten Dokument dokumentiert und vom Kunden gegenüber dem ASM zu Beginn des Service bestätigt. |
| Standardabdeckungs-fenster für Serviceleistungen (rund um die Uhr) | Das Abdeckungs-fenster gibt den Zeitraum an, in dem reaktive Services vor Ort oder remote erbracht werden. Das Standardabdeckungs-fenster für den HP Datacenter Care Service ist 24 Stunden am Tag montags bis sonntags, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen. Eine Reaktion auf kritische Vorfälle ist 24 Stunden am Tag montags bis sonntags verfügbar, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen. Sie ist oben im Rahmen der erweiterten Anfrageverarbeitung innerhalb der zentralen Leistungen beschrieben. |
| Standardmerkmale beim reaktiven Hardware-Support | Sind Hardwareprodukte explizit in die HP Datacenter Care Service Vereinbarung eingeschlossen, ist der standardmäßige Hardware-Support für diesen Service eine Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden mit dem Abdeckungs-fenster 24x7. Für das im Rahmen der HP Datacenter Care Service Vereinbarung unterstützte Hardwareprodukt kann das Abdeckungs-fenster und der Service-Level auch in einem separaten HP Vertrag oder in einer separaten HP Garantie festgelegt sein. |
| Hardware Support vor Ort | Bei Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HP nicht remote beheben lassen, stellt ein von HP autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte bereit, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. Bei bestimmten Produkten kann HP nach eigenem Ermessen festlegen, dass sie nicht repariert, sondern ersetzt werden. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über. „Fix bei Fehler“: HP kann zudem bei Erbringung des technischen Supports vor Ort: <ul style="list-style-type: none">• Verfügbare technische Verbesserungen installieren, um den Kunden bei der Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs der Hardwareprodukte zu unterstützen und die Kompatibilität mit von HP gelieferten Hardware-Ersatzteilen zu gewährleisten.• Verfügbare Firmware-Updates installieren, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und die nach Meinung von HP erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in den betriebsbereiten Zustand zu überführen oder um die HP Supportfähigkeit aufrechtzuerhalten. Der Kunde muss über die erforderliche Lizenz verfügen, falls anwendbar. „Fix auf Anforderung“: Darüber hinaus installiert HP auf Anforderung des Kunden während des Abdeckungs-fensters kritische Firmware-Updates, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und für die der Kunde über die erforderliche Lizenz verfügt, falls anwendbar. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, bei denen von der HP Produktabteilung die sofortige Installation empfohlen wird. Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Aussagen in diesem Dokument oder in den aktuellen HP Supportbedingungen ersetzt HP bei ausgewählten Speicher-Arrays und Bandlaufwerkprodukten fehlerhafte oder leere Batterien, sofern sie für den ordnungsgemäßen Betrieb des abgedeckten Produkts kritisch sind. |
| Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden | Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungs-fensters am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardwarewartungsservice zu beginnen. |

Spezifikationen

Tabelle 3. Optionale reaktive Leistungen *Fortsetzung*

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|---|---|
| Optionale Leistungen <i>Fortsetzung</i> | Die unten aufgeführten optionalen Leistungen können ebenfalls diesem angepassten Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. |
| Ersatzteile und Material | <p>HP stellt von HP unterstützte Ersatzteile und Material bereit, die benötigt werden, um das abgedeckte Hardwareprodukt in betriebsbereitem Zustand zu halten. Hierzu gehören auch Teile und Material für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Von HP bereitgestellte Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über. Kunden, die ersetzte Teile behalten möchten, müssen den Listenpreis abzüglich eventueller anwendbarer Rabatte für diese Teile bezahlen.</p> <p>Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt; für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung:</p> <p>Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ersetzt.</p> |
| Arbeit bis Erfolg | <p>Wenn ein von HP autorisierter Vertreter am Standort des Kunden eintrifft, erbringt er den Service nach Ermessen von HP entweder vor Ort oder remote, bis die Produkte repariert sind. Die Arbeit kann vorübergehend unterbrochen werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen benötigt werden, sie wird jedoch fortgesetzt, sobald diese verfügbar sind.</p> <p>„Arbeit bis Erfolg“ bezieht sich ausschließlich auf Hardware-Service-Level mit Vor-Ort-Reaktionszeit und nicht auf Vor-Ort-Support für Desktopsysteme, mobile Geräte und Endverbraucherprodukte.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HP geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde.</p> |
| Standardmerkmale beim reaktiven Software-Support | |
| Reaktion bei nicht kritischen Softwarevorfällen | <p>Wenn ein nicht kritischer Softwarevorfall (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) gemeldet wird, reagiert HP innerhalb von 2 Stunden nach der Erfassung der Serviceanfrage, sofern diese Zeit in das vertraglich festgelegte Abdeckungszeitfenster fällt. HP stellt Support bereit, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Probleme mit Softwareprodukten zu beheben. Außerdem unterstützt HP den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Der Kunde erhält Unterstützung bei der Fehlersuche und der Korrektur von Konfigurationsparametern.</p> <p>Informationen zum Support bei kritischen Softwarevorfällen (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) finden Sie in der Definition zur erweiterten Anfrageverarbeitung bei kritischen Hardware- und Softwarevorfällen.</p> <p>Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.</p> |
| Produkt- und Dokumentations-Updates für Software | <p>Wenn HP Updates für HP Software veröffentlicht, werden dem Kunden die neuesten Versionen der Software und Referenzhandbücher zur Verfügung gestellt. Für ausgewählte Software von Drittanbietern stellt HP Software-Updates bereit, die von dem Drittanbieter zur Verfügung gestellt werden, oder stellt eine Anleitung bereit, wie Software-Updates direkt beim Drittanbieter bezogen werden können. Falls zum Herunterladen, Installieren oder Ausführen der neuesten Softwareversion ein Lizenzschlüssel oder Zugangscode benötigt wird, stellt HP diesen oder eine Anleitung zu dessen Beschaffung dem Kunden bereit.</p> <p>Für die meiste HP Software und für ausgewählte, von HP unterstützte Drittanbieter-Software werden Updates über das „Software Updates and Licensing Portal“ im HP Support Center zur Verfügung gestellt. Das „Software Updates and Licensing Portal“ stellt dem Kunden den elektronischen Zugriff für den Empfang und das proaktive Management von Updates für Softwareprodukte und Dokumentation bereit.</p> <p>Für andere von HP unterstützte Drittanbieter-Software muss der Kunde Updates eventuell direkt von der Website des Herstellers herunterladen.</p> |
| License-to-Use Software-Updates | <p>Der Kunde erhält die License-to-Use Software-Updates für HP Software oder von HP unterstützte Drittanbietersoftware für jedes System, jeden Sockel, Prozessor, Prozessorkern oder jede Endbenutzer-Software-Lizenz, die bzw. der von diesem Service abgedeckt wird, sofern die ursprünglichen Softwarelizenzbestimmungen von HP oder dem Hersteller dies vorsehen.</p> <p>Als Lizenzbestimmungen gelten die Ausführungen in den HP Software-Lizenzbestimmungen der zugrunde liegenden Software-Lizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des Software-Drittanbieters, ggf. einschließlich jeglicher zusätzlicher Software-Lizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.</p> |
| Von HP empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates | <p>Die empfohlene Bereitstellungsmethode für Software- und Dokumentations-Updates für HP Software oder von HP unterstützte Drittanbietersoftware wird von HP bestimmt. Die primäre Bereitstellungsmethode für Software-Updates und Dokumentations-Updates ist der Download vom „Software Updates and Licensing Portal“ oder von der Website des Drittanbieters.</p> |
| Weitere optionale Leistungen | <p>Die folgenden weiteren optionalen Leistungen sind nur für bestimmte Produkte verfügbar:</p> |
| Optionale Merkmale beim reaktiven Hardware-Support | |

Spezifikationen

Tabelle 3. Optionale reaktive Leistungen *Fortsetzung*

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|---|
| Optionale Leistungen <i>Fortsetzung</i> | Die unten aufgeführten optionalen Leistungen können ebenfalls diesem angepassten Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. |
| Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden | <p>Der Kunde kann eine Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden mit dem Abdeckungsfenster 24x7 auswählen. Bei kritischen Vorfällen bei der durch den Service abgedeckten Hardware (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2), die nicht remote behoben werden können, leitet HP wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb der angegebenen Call-to-Repair-Zeit wieder betriebsbereit zu machen. Bei nicht kritischen Vorfällen (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) oder auf Anforderung des Kunden vereinbart HP zusammen mit dem Kunden einen Zeitpunkt, an dem die Maßnahmen zur Fehlerbehebung beginnen. Die Call-to-Repair-Zeit beginnt dann zu diesem Zeitpunkt. Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.</p> <p>Die Call-to-Repair-Zeit bezeichnet den Zeitraum, der beginnt, wenn die ursprüngliche Serviceanforderung von HP erhalten und bestätigt wurde, wie unter „Servicevoraussetzungen“ beschrieben. Die Call-to-Repair-Zeit endet, wenn HP feststellt, dass die Hardware repariert ist, oder wenn die gemeldete Serviceanforderung mit der Erläuterung geschlossen wird, dass gemäß der Einschätzung von HP zurzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p> <p>Die Reparatur gilt als abgeschlossen, wenn HP sich davon überzeugt hat, dass die Hardwarestörung behoben wurde, dass die Hardware ersetzt wurde oder dass (bei entsprechenden Speicherprodukten) der Zugriff auf die Daten des Kunden wiederhergestellt ist. HP ist nicht für die Wiederherstellung von Daten aus Sicherungen verantwortlich. Die Überprüfung kann in Form eines Selbsttests beim Hochfahren, durch Einzeldiagnostik oder durch visuelle Überprüfung des ordnungsgemäßen Betriebs erfolgen. Das erforderliche Testniveau zur Kontrolle der erfolgreichen Reparatur der Hardware wird von HP nach eigenem Ermessen bestimmt. HP kann das Produkt nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft ersetzen, um die Reparaturzeit einzuhalten. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> |
| Vorab-Audit | <p>HP kann nach eigenem Ermessen ein Audit der durch den Service abgedeckten Produkte verlangen. Wenn ein solches Audit erforderlich ist, nimmt ein von HP autorisierter Vertreter Kontakt mit dem Kunden auf, und der Kunde willigt ein, innerhalb des 30-tägigen Anfangszeitraums ein Audit zu ermöglichen. Bei dem Audit werden wichtige Informationen zur Systemkonfiguration gesammelt und eine Inventur der durch den Service abgedeckten Produkte durchgeführt. Auf der Grundlage der im Audit gesammelten Informationen kann HP den Bestand von Ersatzteilen in geeignetem Maß und am geeigneten Standort planen und verwalten. Zudem kann ein HP Supportspezialist mögliche künftige Hardwarevorfälle identifizieren und untersuchen und die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchführen. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird. Wenn HP ein Audit verlangt, tritt die Call-to-Repair-Zeit für Hardware erst fünf (5) Arbeitstage nach Abschluss des Audits in Kraft.</p> <p>Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und bis zu 5 weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HP Hardware Support vor Ort mit einer Reaktion innerhalb von 4 Stunden bereit.</p> <p>Außerdem behält sich HP das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erfolgt, es sei denn, die Verzögerung wird von HP verursacht.</p> |
| Erweiterte Teilebestandsverwaltung | Zur Unterstützung von HP Call-to-Repair-Zeiten wird für Call-to-Repair-Kunden ein Bestand von kritischen Ersatzteilen vorgehalten. Dieser Bestand wird an einem von HP benannten Ort gelagert. Diese Teile werden so verwaltet, dass der Bestand eine hohe Verfügbarkeit hat und von HP autorisierten Vertretern zur Verfügung steht, die entsprechende Supportanforderungen bearbeiten. |
| Reservierter Teilebestand | Der Kunde kann sich dafür entscheiden, einen für ihn reservierten Satz von kritischen Hardware-Ersatzteilen am eigenen Standort oder an einem HP Standort lagern zu lassen. Dieser Bestand, der Eigentum von HP ist, ist für das Unternehmen des Kunden reserviert und wird von HP aktiv verwaltet. Diese Option ist nur mit der Call-to-Repair-Zeit für Hardware erhältlich. |
| Einbehalt defekter Datenträger | Bei entsprechenden Produkten gestattet diese optionale Serviceleistung es dem Kunden, durch diesen Service abgedeckte defekte Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er aufgrund von auf der Festplatte (dem „Festplatten- oder „SSD/Flash-Laufwerk“) enthaltenen vertraulichen Daten nicht aushändigen möchte. Der Einbehalt defekter Datenträger muss für alle Festplatten- oder entsprechende SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten. Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Angaben in diesem Dokument oder in den aktuellen HP Supportbedingungen verzichtet HP im Fall der Lieferung eines Ersatzprodukts von HP an den Kunden auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ abgedeckt sind. Der Kunde behält alle defekten Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke, für die HP Supportleistungen im Rahmen der HP Supportvereinbarung bietet, ein, und bleibt in vollem Umfang für den Schutz der Daten verantwortlich, die sich auf einem defekten Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk befinden. |

Spezifikationen

Tabelle 4. Service-Level-Optionen

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|---|--|
| Verfügbarkeit von Service-Level-Optionen | Nicht alle Service-Level-Optionen sind für alle Produkte verfügbar. Die vom Kunden gewählten Service-Level-Optionen sind in den Vertragsunterlagen des Kunden aufgeführt. |
| Abdeckungsfenster | <p>Dies gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden.</p> <p>Anfragen, die außerhalb dieses Abdeckungsfensters eingehen, werden zwar zum Zeitpunkt des Eingangs aufgezichnet; ihre Bestätigung wie unter „Allgemeines“ beschrieben erfolgt jedoch erst am nächsten Tag, für den der Kunde über ein Abdeckungsfenster verfügt. Die für entsprechende Produkte verfügbaren Abdeckungsfenster sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Die Verfügbarkeit der Abdeckungsfenster ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p> |

Spezifikationen

Tabelle 4. Service-Level-Optionen Fortsetzung

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|--|
| Standardabdeckungsfenster für Serviceleistungen | |
| Rund um die Uhr | Das Standardabdeckungsfenster für den HP Datacenter Care Service ist 24 Stunden am Tag montags bis sonntags, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen. |
| Optionen für das Abdeckungsfenster: | |
| Standardmäßige Geschäftszeiten, standardmäßige Geschäftstage (9x5) | Der Service ist 9 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar. |
| 13 Stunden, standardmäßige Geschäftstage (13x5) | Der Service ist 13 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar. |
| 16 Stunden, standardmäßige Geschäftstage (16x5) | Der Service ist 16 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 24:00 Uhr Ortszeit verfügbar. |
| 24 Stunden, standardmäßige Geschäftstage | Der Service steht montags bis freitags rund um die Uhr, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung. |
| Erweiterung der Abdeckung um zusätzliche Stunden | Das Abdeckungsfenster wird erweitert, indem kundenspezifische Zeiträume, z. B. zusätzliche Stunden vor oder nach dem ausgewählten Abdeckungsfenster, aufgenommen werden. |
| Erweiterung der Abdeckung um zusätzliche Tage | Das Abdeckungsfenster wird erweitert, indem die gewählte Stundenzahl auf weitere Wochentage ausgedehnt wird, unter anderem: <ul style="list-style-type: none"> • Samstag, außer bei HP arbeitsfreie Tage • Sonntage (erfordert ein Abdeckungsfenster für Samstag und arbeitsfreie Tage) • Bei HP arbeitsfreie Tage, sofern diese auf einen Wochentag fallen, der sonst im gewählten Abdeckungsfenster liegt |
| Abdeckungsfenster mit separatem HP Vertrag oder separater HP Garantie | Der Service ist während des Abdeckungsfensters verfügbar, das in einem separaten HP Vertrag oder in einer separaten HP Garantie festgelegt ist. Weitere Informationen erhalten Sie bei einem lokalen HP Ansprechpartner. |
| Optionen für reaktiven Hardware-Support: | |
| Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort | <p>Für Vorfälle bei der durch den Service abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet HP wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um innerhalb des angegebenen Zeitraums vor Ort reagieren zu können.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die ursprüngliche Serviceanforderung von HP empfangen und bestätigt* wurde. Der Zeitraum endet, wenn ein von HP autorisierter Vertreter am Kundenstandort eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wird, dass gemäß der Einschätzung von HP zurzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p> <p>Reaktionszeiten werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungsfenster vereinbart wurde. Die für entsprechende Produkte verfügbaren Reaktionszeiten sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Die Verfügbarkeit der Reaktionszeiten ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p> <p>*Weitere Einzelheiten finden Sie unter „Servicevoraussetzungen“.</p> |
| Optionen für die Vor-Ort-Reaktionszeit: | |
| Reaktion vor Ort innerhalb von 2 Stunden | Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um innerhalb von 2 Stunden nach dem Empfang und der Bestätigung der Serviceanforderung durch HP den Hardware-Wartungsservice zu beginnen. |
| Reaktion vor Ort innerhalb von 4 Stunden | Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach dem Empfang und der Bestätigung der Serviceanforderung durch HP den Hardware-Wartungsservice zu beginnen. |
| Vor-Ort-Reaktion am nächsten Geschäftstag | Ein von HP autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um am nächsten Abdeckungstag nach dem Empfang und der Bestätigung der Serviceanforderung durch HP den Hardware-Wartungsservice zu beginnen. |
| Service-Level gemäß separatem HP Vertrag oder separater HP Garantie | Die Reaktionszeit für den reaktiven Hardware-Support vor Ort ist in einem separaten HP Vertrag oder einer separaten HP Garantie festgelegt. Weitere Informationen erhalten Sie bei einem lokalen HP Ansprechpartner. |
| Call-to-Repair-Zeit für Hardware (anstelle von Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware) | Für Vorfälle bei der durch den Service abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, trifft ein von HP autorisierter Vertreter am Standort des Kunden ein, um den Hardware-Wartungsservice zu beginnen, nachdem die Serviceanforderung von HP bestätigt wurde, wie unter „Servicevoraussetzungen“ beschrieben. |

Spezifikationen

Tabelle 4. Service-Level-Optionen Fortsetzung

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|--|
| Optionen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware: | |
| Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden | HP leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die abgedeckte Hardware innerhalb von 4 Stunden, nachdem der Vorfall von HP empfangen und bestätigt wurde, wieder betriebsbereit zu machen, wenn dieser Zeitraum innerhalb des Abdeckungsfensters liegt. |
| Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden | HP leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die abgedeckte Hardware innerhalb von 6 Stunden, nachdem der Vorfall von HP empfangen und bestätigt wurde, wieder betriebsbereit zu machen, wenn dieser Zeitraum innerhalb des Abdeckungsfensters liegt. |
| Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden | HP leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die abgedeckte Hardware innerhalb von 8 Stunden, nachdem der Vorfall von HP empfangen und bestätigt wurde, wieder betriebsbereit zu machen, wenn dieser Zeitraum innerhalb des Abdeckungsfensters liegt. |
| Call-to-Repair-Zeit von 24 Stunden | HP leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die abgedeckte Hardware innerhalb von 24 Stunden, nachdem der Vorfall von HP empfangen und bestätigt wurde, wieder betriebsbereit zu machen, wenn dieser Zeitraum innerhalb des Abdeckungsfensters liegt. |
| Service-Level gemäß separatem HP Vertrag oder separater HP Garantie | Die Call-to-Repair-Zeit für den reaktiven Hardware-Support ist in einem separaten HP Vertrag oder einer separaten HP Garantie festgelegt. Weitere Informationen erhalten Sie bei einem lokalen HP Ansprechpartner. |

Spezifikationen

Tabelle 5. Erweiterungsoption mit Upgrade auf Call-to-Restoration

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|--|
| Proaktive Leistungen | |
| Erweiterung mit Upgrade auf Call-to-Restoration | <p>Die Erweiterungsoption mit Upgrade auf Call-to-Restoration ist für Server mit dem Betriebssystem HP-UX verfügbar. Sie basiert auf den Leistungen des HP Datacenter Care Service und fügt weitere proaktive und reaktive Elemente für Unternehmen hinzu, deren Kundenbeziehungen oder Umsätze von jeder Sekunde Ausfallzeit beeinträchtigt werden.</p> <p>Call-to-Restoration bietet eine schnellere Behebung komplexer Probleme und eine engere Beziehung zu HP, sodass die Supportaktivitäten an der IT-Strategie und den Verfügbarkeitszielen des Kunden ausgerichtet werden.</p> |
| ITSM Assessment | <p>Vor der Implementierung einer Call-to-Restoration-Erweiterung führt HP eine ITSM-Bewertung durch. Bei dieser Untersuchung überprüfen IT-Mitarbeiter des Kunden und HP Experten gemeinsam Verfahren, Prozesse, Konfigurationen und Administrationspraktiken. HP analysiert die gesammelten Informationen und legt die Ergebnisse in einer Managementpräsentation und einem ausführlichen Bericht vor.</p> <p>Die Untersuchung dient dem Ziel, den Kunden bei der Implementierung geeigneter Prozesse für die Wiederherstellung der Systeme des Kunden zu unterstützen. Wenn in dem Bericht kritische Verbesserungen genannt werden, müssen diese umgesetzt werden, bevor die Erweiterung auf eine Call-to-Restoration-Zeit von 4 Stunden in Kraft tritt.</p> |
| Vorab-Audit | <p>HP kann nach eigenem Ermessen ein Audit der durch den Service abgedeckten Produkte verlangen. Wenn ein solches Audit erforderlich ist, nimmt ein von HP autorisierter Vertreter Kontakt mit dem Kunden auf, und der Kunde willigt ein, innerhalb des 30-tägigen Anfangszeitraums ein Audit zu ermöglichen. Bei dem Audit werden wichtige Informationen zur Systemkonfiguration gesammelt und eine Inventur der durch den Service abgedeckten Produkte durchgeführt. Auf der Grundlage der im Audit gesammelten Informationen kann HP den Bestand von Ersatzteilen in geeignetem Maß und am geeigneten Standort planen und verwalten. Zudem kann ein HP Supportspezialist mögliche künftige Hardwarevorfälle identifizieren und untersuchen und die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchführen. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird. Wenn HP ein Audit verlangt, tritt die Call-to-Restoration-Zeit erst fünf (5) Arbeitstage nach Abschluss des Audits in Kraft.</p> <p>Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und bis zu 5 weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HP Hardware Support vor Ort mit einer Reaktion innerhalb von 4 Stunden bereit.</p> <p>HP behält sich das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erfolgt; es sei denn, die Verzögerung wird von HP verursacht.</p> |
| Tägliche Prüfung auf kritische Patches | HP prüft täglich (montags bis freitags, außer an bei HP arbeitsfreien Tagen) auf neu veröffentlichte kritische HP Patches, bekannte kritische Probleme, die den Kunden betreffen könnten, und Statusänderungen bei Patches, die bereits auf dem Kundensystem installiert sind. Durch die tägliche Prüfung sollen kritische Patch-Informationen ermittelt werden, die eines sofortigen Handelns bedürfen, um das Auftreten eines schweren Problems zu verhindern. Wenn kritische Patch-Informationen ein Handeln erfordern, wird der Kunde unverzüglich benachrichtigt, um die Informationen zu besprechen und die zu ergreifenden Maßnahmen abzuklären. Wenn die Umgebung des Kunden mehr als eine Betriebssystemversion umfasst, prüft das Account-Team täglich die Patches für eine Version des Betriebssystems. |

Spezifikationen

Tabelle 5. Erweiterungsoption mit Upgrade auf Call-to-Restoration Forts.

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|---|--|
| Monatliche Supportüberprüfungen | Diese monatlichen Besprechungen ermöglichen es HP, sich mit den unterschiedlichsten Themen in der Ausführlichkeit zu befassen, die nötig ist, um die Umgebung und Risiken des Kunden genau zu verstehen. Diese Besprechungen konzentrieren sich in der Regel auf Themen wie Systemverfügbarkeit, Eskalation, Change Management, Patch-Strategie und Status offener Supportaufgaben. Der Kunde kann erwarten, dass bei dieser umfassenden Besprechung auch Fragen zu Backup- und Recovery-Prozessen, Performance, Sicherheit und Datenmanagement geklärt werden. In der Regel legt das HP Account-Team Fortschrittsberichte darüber vor, wie die Probleme des Kunden behoben werden, und gibt Empfehlungen für die Verbesserung der Kundenumgebung. |
| Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches alle zwei Wochen | Alle zwei Wochen kontrolliert das Account-Team das Erscheinen neuer Patches, überprüft diese Patches gemeinsam mit Mitarbeitern des Kunden und stellt dem Kunden die geeigneten und vereinbarten Patches als individuelles Paket zur Verfügung. |
| Überprüfung der Supportprozesse | Zweimal pro Jahr nimmt HP eine formelle Überprüfung der Supportprozesse für alle durchgeführten Supportaktivitäten vor. Diese Überprüfungen befassen sich mit Veränderungen an der Kundenumgebung und geben dem Kunden und HP Gelegenheit, sich über Geschäftsziele und IT-Prioritäten auszutauschen. Im Mittelpunkt steht dabei die Rolle des Supports beim Erreichen dieser Ziele. Bei dieser Überprüfung werden Technologietrends, der Status offener Serviceanfragen, Mängel in der Bereitstellung, Schulungsbedarfe und andere Bereiche ausgewertet, die die Bereitstellung der Services betreffen, welche die geschäftlichen Prioritäten des Kunden unterstützen. Die Überprüfung der Supportprozesse erfolgt normalerweise als Erweiterung ausgewählter Besprechungen zur Supportplanung und -überprüfung und unter Mitwirkung des IT Managements des Kunden. |
| Konfigurationscheck | Einmal pro Jahr prüft das HP Account-Team die Konfiguration ausgewählter Server auf Fehler, Bereiche mit Ausfallrisiko und eingeschränkte Supportfähigkeit. Das Team empfiehlt Rekonfigurationsmaßnahmen, um diese Risiken zu minimieren. |
| HP Proactive Select Service Credits | Kunden, die die Option für Upgrade auf Call-to-Restoration mit dem HP Datacenter Care Service erwerben, erhalten von HP 60 Credits pro Jahr, die für Leistungen aus dem Proactive Select Services Katalog eingelöst werden können. Der Kunde kann sich dabei für eine Maßnahme aus den vorab definierten Angeboten entscheiden, z. B. aus dem Bereich Virtualisierung, Speicherdatenmanagement, Infrastrukturoptimierung, Untersuchungen, Leistungsanalysen und Firmware-Management. Wahlweise kann sich der Kunde auch für eine Zusammenarbeit mit dem ASM entscheiden und die 60 Service-Credits zur Entwicklung einer individuell angepassten Maßnahme einsetzen. Näheres hierzu enthält Tabelle 8. |
| Reaktive Leistungen | |
| Call-to-Restoration-Zeit 4 Stunden | Bei Hardware- und Betriebssystemvorfällen erfolgt die Wiederherstellung innerhalb von 4 Stunden, nachdem der Anruf des Kunden im HP Global Mission Critical Solution Center eingegangen ist. Es gelten bestimmte Einschränkungen. Die Verbindung des Systems zum Netzwerk wird ebenfalls innerhalb dieses Zeitraums hergestellt. Die Call-to-Restoration-Zeit ist der Zeitraum zwischen dem Anruf beim HP Global Mission Critical Solution Center und der Wiederverfügbarkeit des Servers. Der Server gilt als verfügbar, wenn wieder ein Betriebssystemprompt zu sehen ist und das Betriebssystem mit dem Stand der letzten Kundenkonfiguration oder alternativ einer generischen Konfiguration für die betreffende Betriebssystemversion wiederhergestellt wurde. Hierzu zählt nicht die Zeit, die für die Wiederherstellung von Middleware, Anwendungssoftware oder Daten benötigt wird. HP kann das Produkt nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft ersetzen, um die Wiederherstellungszeit einzuhalten. |
| Problembhebungs-kontrolle | Bei allen kritischen Problemen mit HP Hardware und Software erfolgt eine formelle Nachkontrolle durch HP. Bei dieser Kontrolle wird jedes Problem analysiert und überprüft, ob es durch die abschließende Lösung tatsächlich behoben wurde. Wenn für die Wiederherstellung ein temporärer Fix oder ein Workaround erforderlich war, ist die Entwicklung und Bereitstellung einer besseren Lösung eine Priorität beim HP Support und in der HP Entwicklungsabteilung. Die Lösung kann die Erstellung von Betriebssystem-Patches und Serverfirmware-Updates umfassen. |
| Reservierter Teilebestand | Zum Leistungsumfang des Call-to-Restoration-Service gehört ein reservierter Bestand an kritischen Ersatzteilen. HP führt diesen reservierten Bestand an kritischen Ersatzteilen exklusiv für den Kunden. Die Teile werden so verwaltet, dass eine ständige Verfügbarkeit gegeben ist, um eine schnellere Behebung kritischer Hardwareprobleme zu ermöglichen. Der Kunde kann den reservierten Teilebestand wahlweise an einem HP Standort oder am eigenen Standort lagern lassen. |
| Angepasster Eskalationsprozess | HP konzipiert und testet einen maßgeschneiderten, beschleunigten Eskalationsprozess, in den das interne Problemmanagement, die Eskalationsprozesse und die entsprechenden Mitarbeiter des Kunden eingebunden werden. |

Spezifikationen

Tabelle 6. Serviceanfahrtszonen

| Merkmale | Servicebeschreibung | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| Geografische Abdeckung | Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren. | | | | |
| Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware | Alle Reaktionszeiten gelten für Standorte, die nicht weiter als 40 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind. Für die Anfahrt zu Standorten, die maximal 320 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Bei Standorten, die weiter als 320 km von dem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an. Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren. Als Reaktionszeiten für Standorte, die weiter als 40 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, gelten die für längere Anfahrt angepassten Reaktionszeiten, die in der nachstehenden Tabelle angegeben sind. | | | | |
| Anfahrtszonen-tabelle für Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware | Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub | 2 Stunden Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort | 4 Stunden Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort | Vor-Ort-Reaktion am nächsten Geschäftstag für Hardware | |
| | 0–40 km | 2 Stunden | 4 Stunden | Nächster Abdeckungstag | |
| | 41–80 km | Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit | 4 Stunden | Nächster Abdeckungstag | |
| | 81–160 km | Nicht verfügbar | 4 Stunden | Nächster Abdeckungstag | |
| | 161–320 km | Nicht verfügbar | 8 Stunden | 1 zusätzlicher Abdeckungstag | |
| | 321–480 km | Nicht verfügbar | Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit | 2 zusätzliche Abdeckungstage | |
| | Über 480 km | Nicht verfügbar | Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit | Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit | |
| Call-to-Repair-Zeit für Hardware | Eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist für Standorte verfügbar, die nicht weiter als 80 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind. Bei Standorten, die 81 bis 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, gilt eine angepasste Call-to-Repair-Zeit für Hardware gemäß nachstehender Tabelle. Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren. Beachten Sie, dass für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, keine Call-to-Repair-Zeit für Hardware verfügbar ist. | | | | |
| Tabelle der Anfahrtszonen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware | Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub | 4 Stunden Call-to-Repair-Zeit für Hardware | 6 Stunden Call-to-Repair-Zeit für Hardware | 8 Stunden Call-to-Repair-Zeit für Hardware | 24 Stunden Call-to-Repair-Zeit für Hardware |
| | 0–80 km | 4 Stunden | 6 Stunden | 8 Stunden | 24 Stunden |
| | 81–160 km | 6 Stunden | 8 Stunden | 10 Stunden | 24 Stunden |
| | Über 160 km | Nicht verfügbar | Nicht verfügbar | Nicht verfügbar | Nicht verfügbar |
| Call-to-Restoration-Zeit | Eine Call-to-Restoration-Zeit von 4 Stunden ist für Standorte verfügbar, die nicht weiter als 80 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind. Bei Standorten, die 81 bis 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, gilt eine angepasste Call-to-Restoration-Zeit für Hardware von 6 Stunden. Für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind, ist keine Call-to-Restoration-Zeit verfügbar. Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren. | | | | |
| Tabelle der Anfahrtszonen für Call-to-Restoration-Zeit | Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub | | 4 Stunden Call-to-Restoration-Zeit | | |
| | 0–80 km | | 4 Stunden | | |
| | 81–160 km | | 6 Stunden | | |
| | Über 160 km | | Nicht verfügbar | | |

Spezifikationen

Tabelle 7. Unterstützende Technologien und Tools

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|--|--|
| Unterstützende Technologien und Tools | <p>Bei der Unterstützung der HP Datacenter Care Service Kunden setzt HP leistungsfähige Tools und Technologien zur Verwaltung komplexer und vielfältiger IT-Umgebungen ein. Die Remote-Supporttechnologien von HP integrieren die Verwaltung mehrerer Server, Betriebssysteme, Netzwerk- und Speichergeräte.</p> <p>Dieses Paket von Remote-Support-Technologien stellt ein breites Spektrum von proaktiven Funktionen bereit, unter anderem kontinuierliche Ereignisüberwachung, automatische Erfassung von Konfigurations- und Topologiedaten sowie automatische Benachrichtigung bei möglichen Problemen. Diese Funktionen unterstützen den Kunden bei der Verbesserung der Systemverfügbarkeit und erleichtern es ihm, ungeplanten Ereignissen durch geplante Wartungsmaßnahmen zuvorzukommen und auftretende Vorfälle schneller zu beheben.</p> <p>Die elektronische Remote-Überwachung und -Unterstützung, die diese Remote-Supporttechnologien ermöglichen, erleichtern auch den Support-Technikern von HP die schnellere Problembeseitigung. Dies wird zum einen mithilfe von Remote-Tools für die Fehlersuche und Diagnose erreicht, zum anderen durch Funktionen, die spezielle Details zu den Konfigurationen des Kunden liefern, Konfigurationsänderungen identifizieren und die Kundenkonfigurationen systematisch mit standardmäßigen HP Best Practices vergleichen.</p> <p>Da HP sich bewusst ist, dass Remote-Supportlösungen die Sicherheit der IT-Umgebung des Kunden in keiner Weise beeinträchtigen dürfen, entsprechen diese Remote-Supporttechnologien dem Industriestandard für Sicherheitstools und -verfahren. Die streng geprüfte Sicherheitsarchitektur von HP sorgt sowohl für Datenintegrität als auch für Transaktionssicherheit. Hierfür kommt eine mehrschichtige Struktur mit Verschlüsselung, Authentifizierung, Sicherheitsprotokollen nach Industriestandard und Best Practices der Branche zum Einsatz, die auf physischer, Netzwerk-, Anwendungs- und operativer Ebene integriert ist.</p> <p>Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Kontaktdaten zu verwalten, die in der Remote-Supportlösung konfiguriert sind und die HP verwendet, um auf Ausfälle einzelner Komponenten zu reagieren.</p> |

Spezifikationen

Tabelle 8. HP Proactive Select Services

| Merkmale | Servicebeschreibung |
|-------------------------------------|--|
| HP Proactive Select Services | <p>HP Proactive Select Services unterstützen die Notwendigkeit beim Kunden, Effizienz, Kosteneffektivität und Qualität in seiner IT-Umgebung aufrechtzuerhalten. Der Kunde kann sich dabei für eine Reihe von Servicemaßnahmen entscheiden, z. B. aus dem Bereich Virtualisierung, Speicherdatenmanagement, Infrastrukturoptimierung, Stromversorgung und Kühlung, Untersuchungen, Sicherheit, Leistungsanalysen und Firmware-Management. Diese Servicemaßnahmen decken ein breites Spektrum von IT-Technologiedomänen ab, z. B. Server, Blades, Betriebssysteme, Speicher, SANs, Netzwerke und ISV-Software. Ziel der HP Proactive Select Services ist es, dem Kunden die nötige Flexibilität zu bieten, indem Ressourcenengpässe beseitigt werden und spezielles Know-how zur Verfügung gestellt wird, wann immer dies erforderlich ist.</p> <p>Der Account Support Manager (ASM) kann behilflich sein, diese Services gemäß den Anforderungen des Kunden auszuwählen. Eine vollständige Liste der verfügbaren Services erhalten Sie von einem HP Ansprechpartner.</p> |

Service-Rahmenbedingungen

Die im Rahmen eines Supportvertrags erbrachten Services beschränken sich auf die IT-Umgebung, deren direktes Management in der Verantwortung eines IT-Managers liegt und die sich an einem Standort befindet. Sofern nicht anders angegeben oder vereinbart, werden proaktive und beratende Services während der standardmäßigen HP Geschäftszeiten erbracht. Die Erbringung bestimmter Leistungen für Technologien in der Umgebung des Kunden (Server, Speicher, SAN und Netzwerke) setzt den vorherigen Erwerb der entsprechenden Technologiemodule voraus.

Dieser Service ist nur für ausgewählte Server, Software, Speichergeräte, Speicher-Arrays, Netzwerke und SANs verfügbar. Die Leistungen des Service können basierend auf bestimmten Produkten oder bestimmter Software variieren oder begrenzt sein. Erkundigen Sie sich bei einer HP Vertriebsniederlassung nach Einschränkungen oder der örtlichen Verfügbarkeit.

Die Mitarbeiter des HP Account-Teams stellen die erforderlichen proaktiven Leistungen im Ermessen von HP während der üblichen Geschäftszeiten von HP und an den üblichen Arbeitstagen entweder remote oder vor Ort zur Verfügung.

Die Bereitstellung proaktiver Supportleistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HP und außerhalb der üblichen Arbeitstage kann je nach lokaler Verfügbarkeit separat vereinbart werden.

HP behält sich das Recht vor, die endgültige Behebung aller gemeldeten Störungen zu bestimmen.

HP kann dem Kunden Ratschläge zu seinen Sicherheitsmaßnahmen geben, jedoch ist der Kunde allein verantwortlich für die Sicherheit seiner IT-Umgebung.

Der Support wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, Services, die vor Ort erbracht werden, und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können unter anderem der Versand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie etwa Tastatur oder Maus, sonstigen von HP entsprechend klassifizierten Teilen oder eines kompletten Ersatzprodukts sein. HP legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen zu können.

HP haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von Drittanbietern, deren Produkten oder deren Supportservices.

Folgende Maßnahmen sind unter anderem vom HP Datacenter Care Service ausgeschlossen:

- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde System-Fixes, -reparaturen, -Patches oder -modifikationen die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von HP angeratene Vorbeugungsmaßnahmen nicht umgesetzt hat
- Services, die nach Ermessen von HP erforderlich sind aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche von Dritten, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder geforderte Tests
- Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Services die, nach Einschätzung von HP, aufgrund von unsachgemäßer Handhabung oder Verwendung der Produkte oder Ausrüstung erforderlich werden

Call-to-Repair- und Call-to-Restoration-Zeit für Hardware

Nach Erwerb dieses Service benötigt HP 30 Tage, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit in Kraft tritt. Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und 5 weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HP Hardwaresupport vor Ort mit einer Reaktion innerhalb von 4 Stunden bereit.

Die möglichen Call-to-Repair-Zeiten für Hardware sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Die Verfügbarkeit der Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeiten ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit zu erfahren.

Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware kann sich je nach Produkt unterscheiden.

Eine Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit gilt nicht, wenn der Kunde sich dafür entscheidet, HP anstelle der empfohlenen Wiederherstellungsverfahren für Server eine ausführliche Diagnose durchführen zu lassen.

Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Reparaturzeitraum mit dem vereinbarten Reparaturtermin.

Falls nur ein vom Kunden austauschbares Teil benötigt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Call-to-Repair-Zeit (falls vorhanden) nicht. In diesen Fällen liefert HP durch den Kunden austauschbare Teile, die für den Betrieb des Produkts am Standort des Kunden von entscheidender Bedeutung sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart.

HP behält sich das Recht vor, die Call-to-Repair-Zeit anzupassen, wenn es die spezielle Produktkonfiguration, der Standort oder die Umgebung des Kunden erfordern. Dies wird zum Zeitpunkt der Supportvertragsbestellung festgelegt und ist abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen.

Eine Call-to-Restoration-Zeit ist vorgesehen für Server, die in einer Produktionsumgebung betrieben werden und gilt nur für die vereinbarte Serverhardware, HP-UX Betriebssystemsoftware und die Verbindung des Kundenservers zum Netzwerk.

Folgendes ist aus der Call-to-Repair- und Call-to-Restoration-Zeit (sofern zu treffend) ausgeschlossen:

- Disk-Rebuild oder -Sparing-Prozeduren
- Wiederherstellung von beschädigten Daten
- Situationen, in denen eine LUN (Logical Unit Number) blockiert sein kann, um die Datenintegrität zu gewährleisten
- Alle Nichtverfügbarkeitszeiten, die nicht direkt durch den Hardwarefehler verursacht wurden

Ebenfalls von der Call-to-Restoration-Zeit ausgeschlossen sind die Reparatur von Netzwerkhardware und die Behebung von netzwerkbezogenen Problemen sowie die Zeit, die zur Wiederherstellung von Middleware, Anwendungssoftware oder Daten benötigt wird. Die Wiederherstellung der letzten Betriebssystemkonfiguration setzt voraus, dass der Kunde bestimmte Sicherungsverfahren implementiert und ausführt. Fehlen solche Verfahren, wird eine generische Konfiguration wiederhergestellt.

Hardware-Support vor Ort

Die für den Vor-Ort-Support angegebene Reaktionszeit gilt nicht, wenn der Service per Remote Diagnose, Remote-Support oder durch andere, oben beschriebene Methoden erbracht werden kann.

Falls nur ein vom Kunden austauschbares Teil benötigt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Vor-Ort-Reaktionszeit (falls vorhanden) nicht. In diesen Fällen liefert HP das Ersatzteil oder eine Ersatzeinheit an den Standort des Kunden über die schnellste lokal verfügbare Versandart.

Support offener Netzwerkkomponenten

Die folgenden Services sind aus dem HP-Support für offene Netzwerkkomponenten ausgeschlossen:

- Abschluss eines Vertrags zwischen Drittanbieter und Endkunden
- Vereinbarung eines Service-Level-Agreement oder einer Leistungsvereinbarung für Produkte oder Services des Drittanbieters
- Zurücknahme von Änderungen an Drittanbieterprodukten; Reparaturen, die nötig sind, um die Lösung wieder in ihren ursprünglichen, betriebsbereiten Zustand zu überführen
- Auftragsvergabe an einen Drittanbieter und Abrechnung mit dem Anbieter im Namen des Kunden

HP kann Drittanbieter nur dann im Namen des Kunden kontaktieren, wenn dieser HP als Vertreter eingesetzt hat.

Software

Wenn der Kunde keine Betriebssystemlizenz und den zugehörigen reaktiven Support von einem Drittanbieter erworben hat, muss der Software-Support für alle Server in der HP Datacenter Care Service Umgebung für jede Lizenz und/oder jedes System, die bzw. das durch diesen Service abgedeckt wird, erworben werden. Wurde kein Software-Support bei HP erworben, wird kein Software-Support bereitgestellt.

Für Kunden, die mehrere Systeme am gleichen Standort betreiben, kann HP die Anzahl der physischen Mediensätze beschränken, auf denen Softwareprodukt- und Dokumentations-Updates im Rahmen dieses Service bereitgestellt werden.

Software-Updates sind nicht für alle Softwareprodukte verfügbar. Auf Wunsch des Kunden stellt HP diesem eine Liste der Softwareproduktfamilien zur Verfügung, für die es derzeit keine Software-Updates gibt. Wenn diese Serviceleistung nicht verfügbar ist, gehört sie nicht zum Umfang dieses Service.

Bei einigen Produkten enthalten Software-Updates nur geringfügige Funktionsverbesserungen. Neue Softwareversionen müssen separat erworben werden. Auf Wunsch des Kunden stellt HP diesem eine Liste der Softwareproduktfamilien bereit, bei denen dieser Service keinen Anspruch auf den Bezug und die Nutzung neuer Softwareversionen umfasst.

Einschränkungen der optionalen Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“

Die Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger bezieht sich nur auf Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gilt nicht für den Austausch von Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken, die nicht defekt sind.

SSD/Flash-Laufwerke, die von HP als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, sind nicht für die optionale Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger berechtigt.

Die Ausfallraten bei Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken werden kontinuierlich überwacht, und HP behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HP hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass der Kunde die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ übermäßig in Anspruch nimmt (beispielsweise, wenn der Austausch von defekten Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

HP HAFTET IN KEINEM FALL FÜR DEN INHALT ODER DIE VERNICHTUNG VON FESTPLATTENLAUFWERKEN ODER SSD/FLASH-LAUFWERKEN, DIE DER KUNDE EINBEHÄLT. ENTGEGEN JEDLICHER ANDERS LAUTENDER ANGABEN IN DEN HP SUPPORTBESTIMMUNGEN ODER DEM TECHNISCHEN DATENBLATT HAFTEN WEDER HP NOCH SEINE TOCHTERUNTERNEHMEN, SUBUNTERNEHMER ODER LIEFERANTEN FÜR ZUFÄLLIGE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN ODER SCHÄDEN, DIE DURCH VERLUST ODER MISSBRAUCH VON DATEN IM RAHMEN DES SERVICE „EINBEHALTUNG DEFEKTER DATENTRÄGER“ ENTSTEHEN.

Service-Voraussetzungen

Bei Vereinbarung einer Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit fordert HP möglicherweise vorab ein Audit. Nach Erwerb dieses Service benötigt HP 30 Tage, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit in Kraft tritt. Die Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit für Hardware tritt erst fünf Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits in Kraft. Bis dahin wird der Service mit dem Service-Level einer Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden für die durch den Service abgedeckte Hardware erbracht.

Für die Optionen des Hardware Support vor Ort mit Reaktionszeit empfiehlt HP dringend, dass der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen.

Für Call-to-Repair-Zeiten fordert HP, dass der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen.

Auch wenn HP feststellt, dass die beste Vorgehensweise zur Verwendung einer bestimmten Technologie darin besteht, Firmware- und integrierte firmware-nahe Software-Updates remote zu installieren, muss der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung installieren und einsetzen. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie von Ihrem örtlichen HP Ansprechpartner. Wenn der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung nicht implementiert, kann HP den Service möglicherweise nicht in der festgelegten Art und Weise bereitstellen und ist auch nicht hierzu verpflichtet. Für die manuelle Zusammenstellung von Systeminformationen für proaktive Maßnahmen können zusätzliche Gebühren erhoben werden. Zusätzliche Gebühren können für die Vor-Ort-Installation von nicht durch den Kunden installierbarer Firmware- und integrierter firmware-naher Software-Updates durch HP erhoben werden, wenn der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung trotz entsprechender Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementiert hat. Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware- und Software-Updates liegt in der Verantwortung des Kunden. Die Installation der Firmware- und Software-Updates kann gesondert bei HP erworben werden. Alle zusätzlichen Gebühren, die für den Kunden anfallen, werden nach Arbeitszeit und Material berechnet, wenn nicht schriftlich zwischen HP und dem Kunden anders vereinbart.

Eine Call-to-Restoration-Zeit von 4 Stunden setzt voraus, dass der Kunde für alle Hardwaregeräte, für die die Vereinbarung gilt, die Erweiterungsoption mit Upgrade auf Call-to-Restoration, die Technical Account Manager (TAM) Erweiterungsoption und den reaktiven Support mit Hardware Call-to-Restoration-Zeit von 4 Stunden erwirbt.

Die Call-to-Restoration-Zeit setzt voraus, dass für jede Betriebssystemversion auf allen Servern, die durch diese Serviceleistung abgedeckt sind, alle zwei Monate eine Analyse und Verwaltung der Betriebssystem-Patches durchgeführt wird und die erforderlichen Patches installiert werden.

HP bestätigt eine Anfrage, indem ein Fall dokumentiert, die zugehörige ID dem Kunden mitgeteilt und die Dringlichkeit für den aufgetretenen Vorfall und der Zeitraum zur Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt wird. Hinweis: Bei Ereignissen, die über die elektronische Remote-Supportlösung eingehen, muss HP mit dem Kunden Kontakt aufnehmen sowie die Dringlichkeit des Vorfalls und den Zugang zum System zusammen mit dem Kunden abstimmen, bevor die Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit für Hardware oder der Zeitraum für Vor-Ort-Reaktionen bei Hardwarefehlern beginnt. Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.

Als Voraussetzung für den Erwerb dieses Service 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.

Der optionale Service „Erweiterung für SAP“ erfordert, dass der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen.

Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) oder mit lizenzierte Firmware müssen zudem über eine aktive HP Software-Supportvereinbarung verfügen, falls verfügbar, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können. HP stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates wie oben in diesem Dokument beschrieben zur Verfügung bzw. installiert sie oder hilft dem Kunden bei ihrer Installation, wenn der Kunde über die Lizenz für die Verwendung der zugehörigen Software-Updates für jedes System, jeden Sockel, jeden Prozessor oder jeden Prozessorkern oder über die Softwarelizenz für Endbenutzer gemäß den Bestimmungen der Softwarelizenzbedingungen von HP oder dem anderen Hersteller verfügt.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde benennt einen Ansprechpartner und ein internes Team, das bei der Ausarbeitung, Umsetzung und regelmäßigen Überprüfung des Account-Supportplans mit dem HP Account-Team zusammenarbeitet.

Die Einhaltung der Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit hängt davon ab, ob der Kunde entsprechend der Aufforderung durch HP umgehend den uneingeschränkten Zugang zum System ermöglicht. Die Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit gilt nicht, wenn der Systemzugriff, auch für physische, Remote-Fehlerbehebungs- und diagnostische Hardwareuntersuchungen, verzögert oder verweigert wird. Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeitraum mit dem vereinbarten Reparaturtermin.

Auf Verlangen von HP muss der Kunde HP bei der Remote-Problembhebung unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Installation von kundeninstallierbaren Firmware-Updates und -Patches
- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
- Durchführung sonstiger vertretbarer Maßnahmen auf Verlangen von HP, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Der Kunde ist für die Installation der vorgesehenen HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP und die Bereitstellung aller erforderlichen Ressourcen, die in den HP Remote Support Solution Release Notes aufgeführt sind, um die Bereitstellung des Service und der Optionen zu ermöglichen, verantwortlich. Sobald eine HP Remote-Supportlösung installiert wurde, muss der Kunde darüber hinaus die in dieser Lösung konfigurierten Kontaktangaben verwalten, auf die HP bei Reaktionen auf ein an HP übermitteltes Ereignis zurückgreift. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie von Ihrem örtlichen HP Ansprechpartner. Bei geplanten Anrufen muss der Kunde zum vereinbarten Zeitpunkt die Komponenten umgehend für Maßnahmen zur Fehlerbehebung zur Verfügung stellen.

In Fällen, in denen vom Kunden austauschbare Teile oder Austauschprodukte geschickt werden, um einen Fehler zu beheben, ist der Kunde für die Rücksendung des fehlerhaften Teils oder Produkts innerhalb des von HP festgelegten Zeitraums verantwortlich. Falls das fehlerhafte Teil oder Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums bei HP eingeht oder das Teil oder Produkt bei Erhalt physisch beschädigt ist, muss der Kunde eine von HP festgelegte Gebühr für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

Um eine Zusammenarbeit bei Vorfällen mit Nicht-HP-Produkten bereitstellen zu können, muss der Kunde über eine aktive Supportvereinbarung mit dem Softwareanbieter verfügen, die den erforderlichen Service-Level und die notwendigen Leistungen umfasst, damit der Kunde Support bei dem Anbieter anfordern und beziehen kann. Der Kunde muss alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass HP anstelle des Kunden Serviceanfragen einleiten kann. Darüber hinaus muss der Kunde HP alle Informationen zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, damit HP anstelle des Kunden eine Serviceanfrage an den Softwareanbieter einleiten kann. HP ist nicht für den Transfer an die Softwareanbieter verantwortlich und übernimmt keine Haftung dafür. Die Verantwortlichkeit von HP ist auf die Einleitung von Supportanfragen beschränkt.

HP haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von Drittanbietern, ihren Produkten oder ihren Supportservices. Durch den Erwerb dieses Service wird die Supportvereinbarung zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter nicht auf HP übertragen. Der Kunde muss weiterhin seinen in diesen Vereinbarungen definierten Verantwortlichkeiten nachkommen, einschließlich der Zahlung sämtlicher anfallender Kosten, auch der Kosten, die möglicherweise durch die Einleitung von Serviceanfragen bei dem Anbieter verursacht werden.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, kritische kundeninstallierbare Firmware-Updates sowie ihm gelieferte vom Kunden austauschbare Teile und Ersatzprodukte zeitnah zu installieren.

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Registrierung zur Nutzung der elektronischen Einrichtungen von HP oder Drittanbietern, um Zugang zu Produktinformationen und Wissensdatenbanken zu erhalten. HP stellt dem Kunden nach Bedarf Registrierungsinformationen bereit. Zusätzlich muss der Kunde bei bestimmten Produkten ggf. anbieterspezifischen Bestimmungen für die Nutzung der elektronischen Einrichtung zustimmen.
- Aufbewahrung und auf Anforderung Bereitstellung aller Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für den Abonnementservice an HP, sofern für diesen Service zutreffend.
- Durchführung geeigneter Maßnahmen bei Updates für Softwareprodukte und Benachrichtigungen zur Außerbetriebnahme, die vom HP Support Center empfangen werden.
- Gebrauch aller Softwareprodukte gemäß den aktuellen HP Softwarelizenzbestimmungen, die für die zugrunde liegende, vorausgesetzte Softwarelizenz des Kunden gelten, oder, sofern zutreffend, gemäß den aktuellen Lizenzbestimmungen von Softwaredrittanbietern, einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbestimmungen für solche Software-Updates, die im Rahmen dieses Service bereitgestellt werden.

Bei der optionalen Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Physische Aufbewahrung der Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke während der gesamten Dauer des von HP durchgeführten Supports. HP ist nicht für die auf den Festplattenlaufwerken enthaltenen Daten verantwortlich.
- Sicherstellung, dass jegliche vertrauliche Daten des Kunden auf dem einbehaltenen Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Anwesenheit eines autorisierten Vertreters, der die defekten Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke an sich nimmt, die Ersatz-Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke entgegennimmt, HP Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk bereitstellt und, auf Verlangen von HP, ein von HP vorgelegtes Dokument unterzeichnet, das den Einbehalt der Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke bestätigt.
- Vernichtung der einbehaltenen Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass das Festplattenlaufwerk oder SSD/Flash-Laufwerk nicht wieder in Betrieb genommen wird.
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke unter Einhaltung der geltenden Umweltvorschriften.

Bei Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken, die dem Kunden von HP als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung gestellt wurden, ist der Kunde verpflichtet, die Ersatz-Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke bei Ablauf oder Kündigung des HP Supports unverzüglich zurückzugeben. Der Kunde ist für das Löschen aller sensiblen Daten vor der Rückgabe von geliehenen, gemieteten oder geleasten Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken an HP selbst verantwortlich. HP übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz sensibler Daten, die auf solchen Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken verbleiben.

Support offener Netzwerkumgebungen

Der Kunde benennt HP bei Support-Lieferanten als Vertreter und bevollmächtigt HP, im Rahmen der unten aufgeführten, eingeschränkten Zwecke für den Kunden und in dessen Namen zu handeln:

- Kontaktaufnahme mit Support-Lieferanten, um einen Serviceeinsatz für Remote-Unterstützung für das Produkt des Kunden in die Wege zu leiten
- Direkte Nachverfolgung bei Support-Lieferanten, bis das Problem behoben ist
- Kommunikation zwischen Support-Lieferanten und anderen Anbietern im Zusammenhang mit dem Netzwerk des Kunden oder zwischen Support-Lieferanten und HP während der Fehlerisolierung und Problembeseitigung
- Bereitstellung von Telefonnummern und Anweisungen zur Eröffnung von Supportfällen für jeden Anbieter, den HP im Auftrag des Kunden und in dessen Namen kontaktieren soll
- Bereitstellung von Vertragsinformationen, in denen das Service-Level des Anbieters beschrieben ist, auf das der Kunde Anspruch hat

Wenn der Kunde diese Verantwortlichkeiten nicht erfüllt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen.

Allgemeines

Die Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support, die Call-to-Repair- und Call-to-Restoration-Zeit und die Remote-Reaktionszeit für Software-Support sind je nach Dringlichkeit eines Vorfalles unterschiedlich. Die Dringlichkeitsstufe für einen Vorfall wird vom Kunden festgelegt.

Die Dringlichkeit von Vorfällen ist wie folgt definiert:

- Dringlichkeit 1 – Kritisch mit Ausfall: z. B. Ausfall der Produktionsumgebung: Produktionssystem oder -anwendung ist ausgefallen oder droht auszufallen, mögliche oder tatsächliche Datenkorruption oder -verluste, erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit, Sicherheitsrisiken
- Dringlichkeit 2 – Kritische Beeinträchtigungen: z. B. die Produktionsumgebung ist erheblich beeinträchtigt, Produktionssystem oder -anwendung unterbrochen/beeinträchtigt, Risiko eines erneuten Auftretens, spürbare Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
- Dringlichkeit 3 – Normal: z. B. Ausfall oder Beeinträchtigung eines Systems außerhalb der Produktionsumgebung (beispielsweise ein Testsystem), Produktionssystem oder -anwendung beeinträchtigt, es wurde jedoch eine provisorische Lösung eingerichtet, nicht kritische Funktionalität ausgefallen, begrenzte Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
- Dringlichkeit 4 – Gering: z. B. keine Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit

Proactive Select Service Credits

- HP Proactive Select Service Credits müssen gegen bestimmte Servicemaßnahmen im Rahmen eines Account-Supportplans eingelöst werden. Sie sind auf die IT-Umgebung begrenzt, die unter das direkte alltägliche Management eines einzigen IT-Managers in einem Land fallen.
- HP Proactive Select Service Credits sind weder abtretbar noch übertragbar.
- Die Gültigkeit der gekauften HP Proactive Select Service Credits endet mit Ablauf des erworbenen Vertrags. Proactive Service Credits, die am Ende der Laufzeit des erworbenen Vertrags nicht verbraucht wurden, können weder in eine andere Vertragsfrist noch auf einen anderen Vertrag übertragen werden. Unter keinen Umständen werden die Kosten für nicht verbrauchte Proactive Service Credits rückerstattet.
- Wenn der Kunde einen Vertrag vor Ende der Laufzeit kündigt, vergütet HP dem Kunden anteilig die nicht in Anspruch genommenen, vorab bezahlten Supportleistungen. Die Vergütung basiert auf den nicht eingelösten Proactive Select Service Credits, abzüglich aller anfallenden Gebühren für die vorzeitige Kündigung des Vertrags. Im Gegenzug stellt HP dem Kunden anteilig alle eingelösten Credits in Rechnung, die zum Zeitpunkt der Kündigung des Vertrags nicht bezahlt waren.

Bestellinformationen

Weitere Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung des HP Datacenter Care Service erhalten Sie unter Angabe der folgenden Produktnummern bei Ihrem örtlichen HP Vertriebsmitarbeiter:

HP Contractual Services: HP Datacenter Care Service H2T12AC

Durch die Flexibilität und Anpassungsmöglichkeiten des HP Datacenter Care Service erhalten Kunden eine Supportlösung, die für ihre individuellen Anforderungen maßgeschneidert ist. Die genaue Kombination aus reaktivem und proaktivem Support, die abgedeckten Geräte, die geografische Abdeckung und Details zu allen anderen Supportaspekten werden in einem Angebot für den Kunden, einer Leistungsbeschreibung oder einem äquivalenten Dokument dokumentiert. In der Anfangsphase dieses Service bestätigt der Account Support Manager (ASM) diese Supportvereinbarungen in einem Account-Supportplan, dem der Kunde formell zustimmen muss.

Der optionale Hardwaresupport vor Ort wird anstelle der Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit gewählt. Der Kunde kann für ein Gerät nicht gleichzeitig Vor-Ort-Support und eine Call-to-Repair- oder Call-to-Restoration-Zeit wählen.

Erweiterte Teilebestandsverwaltung und Vorab-Audit sind nur Bestandteil des Call-to-Repair-Service für Hardware und können nicht separat erworben werden.

Reservierter Teilebestand und Vorab-Audit sind Bestandteil der Erweiterungsoption mit Upgrade auf Call-to-Restoration.

Reservierter Teilebestand ist als zusätzliche Option nur für den Call-to-Repair-Service für Hardware verfügbar.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zum HP Datacenter Care Service und weiteren HP Support Services erhalten Sie in den weltweiten Vertriebsbüros oder auf der HP Website unter:

www.hp.com/de/services/always-on

