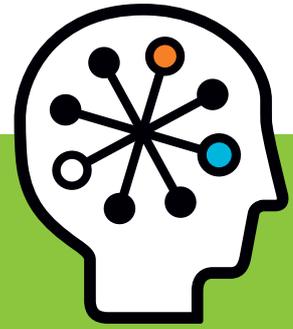




HP Proactive 24 Service

HP Technology Services



HP Proactive 24 Service (P24) ist eine integrierte Hardware- und Software-Supportlösung, die technische Unterstützung mit proaktiven Account-Services für Ihre Infrastruktur kombiniert und Ihnen hilft, die Stabilität, Verfügbarkeit und geschäftliche Effizienz Ihrer IT-Umgebung zu verbessern.

Mit P24 erhalten Sie Zugang zu hochqualifizierten IT-Fachleuten, die Ihnen mit HP Best Practices zur Seite stehen. Ein zugewiesener Account Support Manager (ASM) bildet in der HP Supportorganisation Ihre primäre Anlaufstelle für proaktive Services und koordiniert bei Bedarf den Einsatz zusätzlicher, spezialisierter Mitarbeiter. Als Erstes knüpft der zuständige Account Support Manager eine enge Arbeitsbeziehung mit von Ihnen benannten Mitarbeitern im IT-Management und macht sich ein genaues Bild von der IT-Infrastruktur*, den IT-Zielen und den Geschäftszielen. Diese Informationen fließen in einen Account-Supportplan ein, der Ihnen beim Support Ihrer IT-Infrastruktur den Weg weisen soll, potenzielle Lücken der Supportfähigkeit aufzeigt und den Fortschritt im Hinblick auf Ihre Geschäfts- und IT-Ziele erfasst. Anschließend setzt sich der zuständige ASM halbjährlich mit den zugewiesenen Mitarbeitern im IT-Management zusammen, um die Umsetzung zu prüfen und notwendige Anpassungen vorzunehmen.

Obwohl P24 dafür vorgesehen ist, Probleme durch vorausschauende Maßnahmen zu vermeiden, umfasst der Service auch eine umfassende Unterstützung, falls ein Hardware- oder Softwareproblem auftritt. Außerdem verfügen die HP Spezialisten über moderne Remote-Technologien und -Tools, mit denen bei Bedarf bestimmte Abläufe überwacht werden können, damit Sie Ausfallzeiten vermeiden und IT-Probleme schneller beheben können.

HP weiß, dass sich Ihre IT-Infrastruktur* aus den unterschiedlichsten Komponenten und Technologien zusammensetzt, beispielsweise Servern,

Speichergeräten, SANs, Netzwerken und Betriebssystemen. Um die Anforderungen dieser vielfältigen IT-Infrastruktur* zu erfüllen, ist P24 modular aufgebaut und skalierbar. Die Hauptkomponente von P24 ist ein Modul für Umgebungsservices, zu dem zuverlässige, proaktive Leistungen gehören, die auf die Anforderungen Ihrer IT-Infrastruktur* insgesamt ausgerichtet sind. Darüber hinaus beinhaltet P24 verschiedene Module mit Technologieservices, die jeweils auf die proaktiven Anforderungen der Server, Speichergeräte, SANs, Netzwerke, Betriebssysteme und Hypervisor zugeschnitten sind, die zu Ihrer IT-Infrastruktur* gehören. Jedes Modul mit Technologieservices kann (falls geeignet) für das erste Gerät jedes Technologietyps erworben werden. Die Leistungen der verschiedenen Module mit Technologieservices werden von Spezialisten des jeweiligen technischen Bereichs erbracht.

Wenn Sie proaktiven Support für zusätzliche Geräte in Ihrer IT-Infrastruktur* benötigen, bietet P24 technologiespezifische Service-Erweiterungen speziell für zusätzliche Server, Speicher-, SAN- und Netzwerk-Geräte, Betriebssysteme und Hypervisortypen an. Diese Erweiterungen können nach Bedarf erworben werden.

Als Ergänzung des P24 Service können zudem optionale proaktive Services speziell für SAP, ITSM-Verbesserungen, HP Education oder HP Proactive Select Services (diese sind z. B. auf die Bereiche Virtualisierung, Speicherdatenmanagement, Infrastrukturoptimierung, Untersuchungen, Sicherheit, Leistungsanalysen und Firmware-Management abgestimmt) erworben werden. Mit diesen zusätzlichen optionalen Services können Sie P24 noch besser an Ihre Geschäfts- und IT-Anforderungen anpassen.

*Die im Rahmen des Leistungsumfangs von P24 abgedeckte IT-Infrastruktur oder -Umgebung.

Vorteile des Service

P24 trägt zu einer größeren Effektivität Ihrer IT-Umgebung durch folgende Leistungen bei:

- Zugewiesener Account Support Manager (ASM), der sich speziell um die operative und technische Verbesserung Ihrer Umgebung kümmert*
- Vermittlung von HP Best Practices
- Proaktive Services für Ihre gesamte IT-Infrastruktur*

P24 bietet sich aufgrund folgender Merkmale für die schnelle Lösung komplexer Probleme an:

- Integrierte Prozesse und Problemdiagnose für Ihre IT-Infrastruktur*
- Zentrale Supportanlaufstelle
- Schnelle Reaktion bei Software- und Hardwareproblemen

*Die im Rahmen des Leistungsumfangs von P24 abgedeckte IT-Infrastruktur oder -Umgebung.

Spezifikationen

Tabelle 1. HP Account-Team

Merkmale

- Zugewiesener ASM

Tabelle 2. Proaktive Leistungen

Hauptmerkmale

- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Umgebungsservices:
 - Operative und technische Unterstützung
 - Account-Supportplan
 - Supportplanung und -überprüfung
 - Überprüfung der Supportaktivitäten
 - Prüfung der Umgebungsbedingungen
 - HP IT Resource Center
 - HP Education Planungsunterstützung
- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Serverservices:
 - Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches
 - System Health Check
 - HP Proactive Select Service Credits
- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Speicherservices:
 - Analyse und Verwaltung der Speicherfirmware und -software
 - Bewertung der Speicherhochverfügbarkeit
 - Vorbeugende Wartung für Speicher-Arrays
- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für SAN-Services:
 - Analyse und Verwaltung der SAN-Firmware und -Software
 - Untersuchung der SAN-Supportfähigkeit
- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Netzwerkservices:
 - Analyse und Verwaltung der Netzwerkfirmware und -software
 - Benachrichtigungen über kritische Probleme im Netzwerk
 - Bericht über Netzwerkkomponenten

Optionale Leistungen

- Zusätzliche Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches
- Zusätzliche Beratung und Unterstützung
- Zusätzliche Beratung und Unterstützung für Hardware
- Zusätzliche HP Proactive Select Service Credits
- HP Education Credits
- Technologiespezifische Service-Erweiterungen:
 - Erweiterung für proaktive Serverservices
 - Erweiterung für proaktive Betriebssystemservices
 - Erweiterung für proaktive Speicherservices
 - Erweiterung für proaktive SAN-Services
 - Erweiterung für proaktive Netzwerk-Services

Tabelle 3. Reaktive Leistungen

Zentrale Leistungen (mit P24 Care Pack Services und P24 Contractual Service verfügbar)

- Standard-Abdeckungsfenster für Serviceleistungen (rund um die Uhr)
- Flexible Kontaktmöglichkeiten
- Eskalationsmanagement
- Remotediagnose und -Support bei Hardware- und Softwarefehlern
- Elektronische Remote-Supportlösung
- Unterstützung für Nicht-HP Produkte
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services
- Zu den Standardmerkmalen beim reaktiven Hardwaresupport gehören:
 - Hardwaresupport vor Ort
 - Standardmäßige Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort, innerhalb 4 Stunden, rund um die Uhr
 - Teile und Material
 - Arbeit bis Erfolg
- Zu den Standardmerkmalen beim reaktiven Softwaresupport gehören:
 - Softwaresupport, Reaktionszeit innerhalb von 2 Stunden (remote), rund um die Uhr
 - Produkt- und Dokumentations-Updates für Software
 - License-to-Use Software-Updates
 - Von HP empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates

Zusätzliche zentrale Leistung für P24 Care Pack Services mit Einbehalt defekter Datenträger

- Zu den Merkmalen beim reaktiven Hardwaresupport gehören:
 - Einbehalt defekter Datenträger

Optionale Leistungen (NUR mit P24 Contractual Service verfügbar)

- Zu den optionalen Merkmalen beim reaktiven Hardwaresupport gehören:
 - Upgrade auf Hardwaresupport vor Ort mit Reaktion innerhalb 2 Stunden
 - Call-to-Repair-Zeit für Hardware
 - Vorab-Audit (nur bei Call-to-Repair-Option)
 - Erweiterte Teilebestandsverwaltung (nur bei Call-to-Repair-Option)
 - Einbehalt defekter Datenträger
- Optionale Merkmale beim reaktiven Softwaresupport:
 - Upgrade auf Softwaresupport mit Reaktion innerhalb 30 Minuten bei kritischen Problemen
 - Zusätzliche benannte Anrufer
 - Optionen für Software- und Dokumentations-Updates

Tabelle 4. Service-Level-Optionen (nur bei P24 Contractual Service verfügbar)

Abdeckungsfenster

- Standard-Abdeckungsfenster für Serviceleistungen:
 - Rund um die Uhr
- Optionen für das Abdeckungsfenster:
 - 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

Optionen für reaktiven Hardwaresupport

- Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort
- Optionen zur Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort:
 - Reaktion vor Ort innerhalb von 4 Stunden (Standard)
 - Reaktion vor Ort innerhalb von 2 Stunden
- Call-to-Repair-Zeit für Hardware
- Optionen für Call-to-Repair-Zeit:
 - Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden
 - Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden
 - Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden

Tabelle 5. Optionale Erweiterungen (mit P24 Care Pack Services und P24 Contractual Service verfügbar, sofern nicht anders angegeben)

- Erweiterung für SAP
- Grundlegender HP ITSM Improvement Service
- Support für offene SAN-Umgebungen (nur mit P24 Contractual Services verfügbar)
- Support für offene Netzwerke (nur mit P24 Contractual Services verfügbar)

Spezifikationen

Tabelle 1. HP Account-Team

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

Merkmale

Zugewiesener ASM

HP weist dem Kundenunternehmen einen ASM zu. Der ASM ist der zentrale technische Ansprechpartner für den Kunden in Bezug auf den kontinuierlichen Support der IT-Umgebung. Zusammen mit qualifizierten IT-Fachleuten bildet der ASM das HP Account-Team. Der ASM fungiert als Leiter dieses HP Teams und erstellt gemeinsam mit dem Kunden einen Account-Supportplan, dem beide Seiten zustimmen und der das Erreichen der IT-Ziele des Kunden unterstützen soll. Der Plan wird regelmäßig vom ASM und dem Kunden gemeinsam überprüft. Weitere Aktivitäten:

- Operative und technische Unterstützung und Vermittlung von HP Best Practices
- Koordination von proaktiven Maßnahmen
- Koordination zusätzlicher HP Mitarbeiter, wenn besondere Fachkenntnisse benötigt werden (z. B. Spezialisten für Speichergeräte oder Netzwerk)
- Planung und Überprüfung von Supportleistungen
- Überprüfung der Supportaktivitäten
- Überwachung von Problemen, Patches und Hinweisen, die die Umgebung des Kunden betreffen könnten
- Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches
- Firmwareanalyse und -empfehlung (für Speicher- und SAN-Geräte)
- Berichterstellung über Trends und Serviceaktivitäten
- Empfehlung von vorbeugenden Maßnahmen

Nach Ermessen von HP werden die zu erbringenden Leistungen entweder remote oder vor Ort zur Verfügung gestellt. Das Account-Team ist von montags bis freitags – während der üblichen HP Geschäftszeiten verfügbar. Auf Wunsch kann das Team auch zu anderen Zeiten zur Verfügung stehen, sofern dies vorab von beiden Seiten vereinbart und eingeplant wird. (Support außerhalb der üblichen Geschäftszeiten muss separat erworben werden und ist nicht überall verfügbar. Näheres hierzu erfahren Sie von Ihrer örtlichen HP Niederlassung.)

Spezifikationen

Tabelle 2. Proaktive Leistungen

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

Merkmale

Allgemeine Beschreibung der proaktiven Hauptmerkmale

P24 umfasst eine Reihe proaktiver Services für geschäftskritische IT-Infrastrukturen. Dieser Service ist modular aufgebaut und skalierbar. Die Hauptkomponente von P24 ist ein Umgebungsmodul, das die proaktiven Anforderungen der abgedeckten geschäftskritischen IT-Infrastruktur des Kunden erfüllt.

P24 umfasst darüber hinaus verschiedene technologiespezifische Module, die auf die proaktiven Anforderungen von Servern, Speichergeräten, Speichernetzwerken (SANs), Netzwerken und Betriebssystemen zugeschnitten sind.

Während der Erwerb des P24 Umgebungsmoduls obligatorisch ist, können alle technologiespezifischen Module einzeln wie vom Kunden gewünscht und für die vom Kunden definierte geschäftskritische IT-Infrastruktur geeignet erworben werden.

In den folgenden Abschnitten in Tabelle 2 ist nach jedem Untertitel der Titel eines proaktiven Moduls in Klammern angegeben, z. B. „Operative und technische Unterstützung (Umgebung)“. Dies soll den Überblick darüber erleichtern, welche Maßnahmen im Rahmen des jeweiligen proaktiven P24 Moduls ausgeführt werden.

Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Umgebungsservices

HP führt die folgenden zentralen Leistungen im Rahmen des Moduls für Umgebungsservices als Teil von P24 durch.

Operative und technische Unterstützung (Umgebung)

Der ASM knüpft eine enge Arbeitsbeziehung mit den zuständigen Mitarbeitern im IT-Management des Kunden und hilft dabei, die IT-Ziele und die Ressourcen des Kunden aufeinander abzustimmen und gleichzeitig die Funktionalität der IT-Infrastruktur des Kunden zu verbessern. Neben der Beratung und Unterstützung, die der ASM für den laufenden Betrieb gibt, kann HP auch mittels Hilfestellung beim Change Management dazu beitragen, Risiken und potenzielle Störungen der Geschäftsabläufe zu minimieren.

Account-Supportplan (Umgebung)

Der Account-Supportplan wird vom ASM nach Besprechung mit den zuständigen Mitarbeitern im IT-Management des Kunden entwickelt. Er ist auf die Geschäftsziele, IT-Ziele und entscheidenden Erfolgsfaktoren des Kunden ausgerichtet, um den Betrieb der IT-Umgebung beim Kunden zu verbessern. In dem Plan wird im Detail aufgeführt, welche Services HP erbringen wird. Hierzu wird die Umgebung des Kunden dokumentiert und der ausführliche Plan aufgestellt, um den Kunden bei der Erfüllung interner Service-Level-Agreements zu unterstützen. Die Hauptzielsetzungen des Account-Supportplans bestehen darin, den Kunden bei der Risikominderung zu unterstützen und stetige Verbesserungen voranzutreiben. Der Plan wird während der Vertragslaufzeit halbjährlich aktualisiert, um ihn an veränderte IT- und Geschäftsziele des Kunden anzupassen und sicherzustellen, dass der Service entsprechend ausgerichtet wird.

Am Anfang des Supportzeitraums des P24 Service erfasst HP die technischen Konfigurationsdaten der durch den Service abgedeckten Umgebung. Hierzu gehören Informationen zu Host-Hardware, Betriebssystemen und Speicher-LUN-Maps sowie Topologien von SAN- und IP-Netzwerken, sofern vorhanden. Diese Informationen unterstützen die täglichen Abläufe beim Kunden, erleichtern weitere Planungsvorhaben und ermöglichen eine schnellere Eingrenzung von Fehlern. Die technischen Konfigurationsinformationen werden halbjährlich aktualisiert, im Account-Supportplan dokumentiert und im HP Dokumenten-Repository (www.hp.com/go/esmg) abgelegt, wo der Kunde auf sie zugreifen kann.

Spezifikationen

Tabelle 2. Proaktive Leistungen Forts.

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

Merkmale Forts.

| | |
|--|---|
| Supportplanung und -überprüfung (Umgebung) | <p>Der ASM führt halbjährlich die Supportplanung und -überprüfung vor Ort durch. In diesem Rahmen prüfen der Kunde und der ASM die von HP im vorherigen Zeitraum bereitgestellten Supportleistungen, z. B. wichtige Aspekte aus dem Bericht zu den Supportaktivitäten und das Ergebnis der P24 Servicemaßnahmen. Die Überprüfung bietet 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 ermittelt und besprochen werden.</p> <p>Die Überprüfungen dienen als offenes Kommunikationsforum, um dem Kunden Gelegenheit zu geben, Geschäfts- und IT-Ziele mitzuteilen, und um den P24 Service kontinuierlich auf die Anforderungen des Kunden abzustimmen. Im Rahmen der Überprüfungen kann der ASM HP Best Practices vermitteln und IT-spezifische operative und technische Empfehlungen im Zusammenhang mit aktuellen und künftigen geschäftlichen Anforderungen und Projekten des Kunden geben.</p> |
| Überprüfung der Supportaktivitäten (Umgebung) | <p>HP erstellt für den Kunden vierteljährlich einen Supportaktivitätsbericht, in dem die reaktiven Supporteinsätze im betreffenden Zeitraum dokumentiert sind. Der Bericht weist auf mögliche Risikofaktoren hin und enthält Empfehlungen für entsprechende Maßnahmen.</p> |
| Prüfung der Umgebungsbedingungen (Umgebung) | <p>Beim Betrieb von HP Produkten müssen bestimmte Grenzwerte bzgl. Stromversorgung, Temperatur, Schad- und Schwebstoffgehalt der Luft und Luftfeuchtigkeit eingehalten werden. Während allein der Kunde dafür verantwortlich ist, dass die IT-Umgebung diese Spezifikationen erfüllt, überwacht HP in regelmäßigen Abständen (meistens im Rahmen anderer planmäßiger Aktivitäten vor Ort) die Umgebungsbedingungen am Kundenstandort und empfiehlt dem Kunden ggf. Veränderungen.</p> |
| HP IT Resource Center (Umgebung) | <p>HP bietet umfangreiche Onlineresourcen für sofort zugängliche individuell zugeschnittene Wissenstools und Service. Diese IT-Website ist die zentrale Quelle für Tools zur selbstständigen Fehlerbehebung, personalisierte, zuverlässige Unterstützung, neue Onlineschulungen und -foren sowie direkten Zugang zu einer Vielzahl von IT-Informationen für unterschiedlichste Plattformen und Produkte verschiedener Hersteller.</p> |
| HP Education Planungsunterstützung (Umgebung) | <p>Im Rahmen der oben beschriebenen Maßnahme „Operative und technische Unterstützung“ kann der Kunde eine Prüfung der Schulungen und Maßnahmen zur Weiterentwicklung anfordern, die zu einer Erweiterung des technischen und prozessspezifischen Know-hows der IT-Mitarbeiter beitragen würden. Auf Anforderung ermittelt der ASM in einer kurzen Besprechung mit dem Kunden dessen Schulungsanforderungen und erarbeitet anschließend einen Schulungsplan. Der ASM unterstützt den Kunden zudem bei der Kontaktaufnahme mit dem HP Customer Education Center. Der Kunde kann auf Schulungspläne und detaillierte Kursbeschreibungen auf der Website zu den HP Education Services unter www.hp.com/learn zugreifen.</p> <p>Als separate optionale Maßnahme können die Mitarbeiter des HP Education Services Teams bei der Erarbeitung individueller Kurse oder durchgängiger Schulungslösungen helfen, die auf die Schulungsanforderungen des Kunden angepasst sind.</p> |
| Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Serverservices | <p>HP führt beim Erwerb des Moduls für proaktive Serverservices folgende zentrale Leistungen durch. Das Modul für Serverservices beinhaltet den ersten Server und eine Betriebssysteminstanz auf diesem Server.</p> |
| Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches (Server) | <p>Die Analyse und Verwaltung von Patches wird durchgeführt für ein Betriebssystem oder einen Hypervisor auf einem einzigen Server oder in einer einzigen Partition.</p> <p>HP überprüft halbjährlich gemeinsam mit dem Kunden alle Patches, die seit der letzten Patch-Analyse veröffentlicht wurden, und gibt Patch-Empfehlungen für die vom Supportvertrag abgedeckte Umgebung. Außerdem gibt HP Empfehlungen zur Unterstützung des erforderlichen Change Managements.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• Bei den Betriebssystemen Tru64 UNIX® und OpenVMS stellt HP einen angepassten Bericht über die empfohlenen Patches zur Installation durch den Kunden zur Verfügung.• Bei proprietären MPE Betriebssystemen stellt HP das neueste Power Patch Bundle mit den empfohlenen Patches zur Installation durch den Kunden zur Verfügung.• 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. Zudem benachrichtigt HP den Kunden monatlich über Microsoft Sicherheitsreleases und vierteljährlich über von HP und Microsoft unterstützte Produkte, die die Server betreffen, die im Account-Supportplan des Kunden angegeben sind.• 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.• Bei VMware und Microsoft Hyper-V Hypervisor prüft HP Patch-Benachrichtigungen von Anbietern und empfiehlt Patches, die für die Kundenumgebung relevant sind. <p>Es können weitere Patchanalysen bestellt werden, um solche Analysen häufiger durchzuführen oder die Analysen auch auf andere Versionen von Betriebssystemen oder Hypervisor in der P24 Service-Umgebung des Kunden auszuweiten.</p> |
| System Health Check (Server) | <p>Einmal pro Jahr setzt HP Diagnosetools ein, um ein einzelnes Betriebssystem auf einem einzelnen physischen Server oder einer einzelnen Partition zu untersuchen*. HP führt eine Reihe von Diagnosetests durch, um verschiedene Parameter mit Best Practice Werten zu vergleichen. Anschließend stellt HP einen Bericht bereit, in dem die Befunde aufgeführt sind, speziell auf Bedingungen hingewiesen wird, die einer Korrektur oder näheren Untersuchung bedürfen, und Empfehlungen für geeignete Maßnahmen gegeben werden.</p> <p>(*): Zusätzliche System Health Checks sind (als Option) verfügbar, um zusätzliche Server oder Betriebssysteme in der P24 Umgebung des Kunden zu bewerten. Der ASM bietet auf der Grundlage der Anforderungen des Kunden weitere Unterstützung.</p> |
| HP Proactive Select Service Credits (Server) | <p>Kunden, die P24 Services mit Servern in ihrer Systemumgebung erwerben, erhalten 30 Credits pro Jahr für die Angebotspalette der Proactive Select Services. Der Kunde kann sich dabei für eine Maßnahme aus dem Proactive Select Services Katalog 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 30 Service-Credits zur Entwicklung einer individuell angepassten Maßnahme einsetzen. Näheres hierzu enthält Tabelle 7.</p> |
| Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Speicherservices | <p>HP führt beim Erwerb des Moduls für proaktive Speicherservices folgende zentrale Leistungen durch.</p> |

Spezifikationen

Tabelle 2. Proaktive Leistungen Forts.

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

Merkmale Forts.

| | |
|---|--|
| Analyse und Verwaltung der Speicherfirmware und -software (Speicher) | HP überprüft halbjährlich speicherbezogene Software- und Firmware-Updates und empfiehlt Updates, die für die durch den P24 Service abgedeckte Umgebung des Kunden relevant sind. Außerdem unterstützt HP bei der entsprechenden Upgrade-Planung. Auf Anforderung des Kunden bietet HP grundlegende telefonische Unterstützung bei der Installation der empfohlenen Updates. |
| Bewertung der Speicherhochverfügbarkeit (Speicher) | HP führt jährlich eine Bewertung der Hochverfügbarkeit eines einzelnen Speicher-Arrays des Kunden durch. Die Bewertung umfasst die Analyse der physischen Umgebung sowie der Konfiguration und der Firmware- und Softwareversionen des Array. Abschließend stellt HP dem Kunden einen Bericht zur Verfügung und erläutert dem Kunden die Ergebnisse und Empfehlungen. |
| Vorbeugende Wartung für Speicher-Arrays (Speicher) | Für die HP StorageWorks XP Festplatten-Array Produktfamilie bietet HP jährlich einen proaktiven Ortstermin zu einem mit dem Kunden vereinbarten Zeitpunkt an. Bei diesen Ortsterminen führt ein Hardwarespezialist gemäß den Speicher-Array-Betriebspezifikationen vorbeugende Wartungsmaßnahmen an elektronischen Systemkomponenten durch. |
| Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für SAN-Services | HP führt beim Erwerb des Moduls für proaktive SAN-Services folgende zentrale Leistungen durch. |
| Analyse und Verwaltung der SAN-Firmware und -Software (SAN) | HP überprüft halbjährlich SAN-bezogene Software- und Firmware-Updates und empfiehlt Updates, die für die durch den P24 Service abgedeckte Umgebung des Kunden relevant sind. Außerdem unterstützt HP bei der entsprechenden Upgrade-Planung. Auf Anforderung des Kunden bietet HP grundlegende telefonische Unterstützung bei der Installation der empfohlenen Updates. |
| 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. |
| Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Netzwerkservices | HP führt beim Erwerb des Moduls für proaktive Netzwerkservices folgende zentrale Leistungen durch. |
| Analyse und Verwaltung der Netzwerkfirmware und -software (Netzwerk) | In regelmäßigen Abständen gibt es neue Netzwerkfirmware-Releases und Software-Updates von HP und Unternehmen, für die HP als autorisierter Serviceanbieter fungiert. Diese Updates beheben mögliche Probleme, stellen zusätzliche Funktionen bereit und verbessern die Leistung. Sofern sie für die P24 Umgebung des Kunden zutreffen, prüfen die Mitarbeiter des HP Account-Teams die neuen Releases gemeinsam mit dem Kunden im Rahmen der Supportplanung und -überprüfung. |
| Benachrichtigungen über kritische Probleme im Netzwerk (Netzwerk) | HP benachrichtigt den Kunden bei kritischen Software-Problemen, die sich auf den Netzwerkbetrieb auswirken können, wenn HP dies als erforderlich erachtet. Die Benachrichtigungen beziehen sich speziell auf Software für Netzwerkeinheiten von HP und von Unternehmen, für die HP als autorisierter Serviceanbieter auftritt, wenn alle Einheiten Bestandteil der P24 Umgebung sind. |
| Bericht über Netzwerk-komponenten (Netzwerk) | HP führt jährlich ein Audit der Netzwerkkomponenten durch, um die Netzwerktopologie des Kunden abzubilden. Außerdem erhält der Kunde einen Bericht, in dem die Netzwerkhierarchie, Netzwerksoftware-Versionen, Hardwaregeräte und seit dem vorherigen Audit erfolgten Änderungen aufgeführt sind. |
| Optionale Leistungen | Optionale Leistungen stehen gegen Aufpreis zur Verfügung. |
| Zusätzliche Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches (Server) | Wenn in der IT-Umgebung des Kunden mehrere Versionen eines Betriebssystems oder eines Hypervisors installiert sind, bietet HP auf Anforderung des Kunden die zusätzliche Analyse oder Verwaltung von Patches an. Diese Option umfasst eine einzelne Analyse und Verwaltung von Patches für ein Betriebssystem oder einen Hypervisor. |
| Zusätzliche Beratung und Unterstützung (Umgebung) | Kunden, die zusätzliche proaktive Unterstützung benötigen, können zusätzliche Beratung und Unterstützung durch die Mitarbeiter des HP Account-Teams erwerben. Abgedeckt werden technische wie auch operative Fragen. Der Account Support Manager (ASM) ist dabei behilflich, diese Aktivitäten entsprechend dem Bedarf des Kunden zu bestimmen. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der üblichen HP Geschäftszeiten erbracht, sofern keine Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurde. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen HP Ansprechpartner. |
| Zusätzliche Beratung und Unterstützung für Hardware (Umgebung) | Es kann zusätzliche proaktive, angepasste Hardwareunterstützung erworben werden. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der üblichen HP Geschäftszeiten erbracht, sofern keine Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurde. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen HP Ansprechpartner. |
| Zusätzliche HP Proactive Select Service Credits (Umgebung) | 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 7. |
| HP Education Credits (Umgebung) | Der Kunde kann Credits für HP Education erwerben, damit seine Mitarbeiter ihre technischen und prozessbezogenen Kenntnisse ausbauen und vertiefen können. |
| Technologiespezifische Service-Erweiterungen | In den IT-Umgebungen vieler Kunden gibt es unterschiedlichste Hardware- und Softwareprodukte, die proaktiv unterstützt und in der IT-Gesamtplanung berücksichtigt werden müssen. HP bietet die in den Technologiemodulen beschriebenen proaktiven Leistungen für die erste Einheit jedes Technologietyps an. Jede zusätzliche Einheit wird als Erweiterung bezeichnet. Die unten aufgeführten technologiespezifischen Service-Erweiterungen sind dafür konzipiert, die zusätzlichen in solchen Umgebungen enthaltenen Hardware- und Softwareprodukte einheitlich proaktiv zu unterstützen. Vor dem Erwerb technologiespezifischer Service-Erweiterungen muss das zugehörige Technologiemodul (wie unten in Klammern angegeben) erworben werden. |
| Erweiterung für proaktive Serverservices (Server) | Bei dieser Erweiterung wird ein zusätzlicher Server in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu halbjährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten und die halbjährliche Analyse und Verwaltung von Patches für eine Betriebssysteminstanz auf dem Server. |

Spezifikationen

Tabelle 2. Proaktive Leistungen Forts.

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

| | |
|--|--|
| Erweiterung für proaktive Betriebssystemservices (Server) | Bei dieser Erweiterung wird ein zusätzliches Betriebssystem oder ein zusätzlicher Hypervisor-Typ in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu halbjährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten, jährliche System Health Checks und die halbjährliche Analyse und Verwaltung von Patches. |
| Erweiterung für proaktive Speicherservices (Speicher) | Bei dieser Erweiterung wird eine zusätzliche Speichereinheit in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu halbjährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten, halbjährliche Analysen und Verwaltung der Speicherfirmware und -software sowie jährliche Beurteilungen zur Hochverfügbarkeit der Speichereinheit. |
| Erweiterung für proaktive SAN-Services (SAN) | Bei dieser Erweiterung werden zusätzliche SAN-Einheiten in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu halbjährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten, halbjährliche Analysen und Verwaltung der SAN-Firmware und -Software sowie Untersuchungen zur SAN-Supportfähigkeit. |
| Erweiterung für proaktive Netzwerkservices (Netzwerk) | Bei dieser Erweiterung werden zusätzliche Netzwerkeinheiten in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu halbjährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten, regelmäßige Analysen und Verwaltung der Netzwerk-Firmware und -Software, Benachrichtigungen über kritische Netzwerkprobleme und jährliche Berichte über Netzwerkkomponenten. |

Spezifikationen

Tabelle 3. Reaktive Leistungen

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

| | |
|---|---|
| P24 Care Pack Services und P24 Contractual Service – Leistungen | Die folgenden Leistungen sind sowohl für P24 Care Pack Services als auch für P24 Contractual Service verfügbar. |
| Standard-Abdeckungsfenster für Serviceleistungen (rund um die Uhr) | Dies gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen reaktiven Services vor Ort oder remote erbracht werden. Das Standard-Abdeckungsfenster für P24 Service ist montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen. |
| Flexible Kontaktmöglichkeiten | Probleme mit durch den Service abgedeckter HP Hardware, HP Software oder HP Software-Updates können dem HP Solution Center per Telefon, Internet, E-Mail oder Fax (wie örtlich verfügbar) gemeldet werden. HP bestätigt den Eingang der Anfrage, behält sich jedoch das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Vorfälle als endgültig behoben gelten. Je nach Präferenz des Kunden können die Antworten per Telefon, Internet, E-Mail oder Fax (wie örtlich verfügbar) übermittelt werden. Die Vor-Ort-Reaktionszeit bei elektronisch gestellten Hardware-Serviceanfragen kann variieren. |
| Eskalationsmanagement | HP hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HP Mitarbeiter und/oder ausgewählte Fremdfirmen hinzu, um die Problembehebung zu unterstützen. |
| Remotediagnose und -Support bei Hardware- und Softwarefehlern | <p>Sobald der Kunde eine Serviceanforderung übermittelt und HP den Erhalt der Anforderung bestätigt hat*, arbeitet HP während des Abdeckungsfensters daran, den Hardware- oder Softwarefehler einzugrenzen, den Fehler per Remotezugriff zu beheben, Gegenmaßnahmen einzuleiten oder den Fehler gemeinsam mit dem Kunden zu beheben. Vor einem Einsatz vor Ort kann HP eine Remote-Diagnose einleiten und durchführen. Hierbei werden Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die durch den Service abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HP andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>Fehler bei der durch Service abgedeckten Hardware oder Software können telefonisch, über ein Web-Portal (sofern lokal verfügbar), oder als automatisches Ereignis mithilfe der elektronischen Remote-Supportlösung rund um die Uhr an HP gemeldet werden. HP bestätigt den Erhalt der Serviceanforderungen, indem ein Fall eröffnet, eine ID zugeordnet und dem Kunde die ID mitgeteilt wird. HP behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Vorfälle als endgültig behoben gelten.</p> <p>* Weitere Einzelheiten werden unter „Servicevoraussetzungen“ erläutert.</p> |
| Elektronische Remote-Supportlösung | Die elektronische Remote-Supportlösung bietet zuverlässige Fehlerbehebungs- und Reparaturfunktionen und kann Lösungen mit Remote-Systemzugriff umfassen. Sie ermöglicht darüber hinaus eine komfortable zentrale Administration und bietet Einblick in nicht abgeschlossene und bereits abgeschlossene Vorfälle. Ein HP Servicespezialist nutzt den Remote-Systemzugriff entsprechend den Vereinbarungen im Account-Supportplan nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch den Kunden. Über den Remote-Systemzugriff kann der HP Servicespezialist effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben. |
| Unterstützung für Nicht-HP Produkte | Wenn bei der Problembehebung für unterstützte Produkte festgestellt wird, dass die Ursache bei dem Produkt eines anderen Anbieters liegt, unterstützt HP wann immer möglich den Kunden bei der Meldung des Problems an den betreffenden Anbieter, sofern der Kunde über eine gültige Supportvereinbarung mit diesem verfügt. |
| 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, die registrierten Benutzern zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise Herunterladen ausgewählter HP Software- und Firmware-Patches, Abonnement von hardwarebezogenen proaktiven Servicebenachrichtigungen und Beteiligung in 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.• Einsatz bestimmter HP proprietärer Servicediagnosetools mit Kennwortzugriff.• Support Case Manager, ein Tool zur Einsendung von Fragen direkt an das HP Global Solution Center. Support Case Manager erleichtert die schnelle Behebung von Problemen durch einen Vorqualifizierungsprozess, über den die Support- oder Serviceanfrage an einen Techniker mit entsprechender Qualifikation weitergeleitet wird. Mit dem Tool kann außerdem der Status aller gestellten Support- und Serviceanfragen angezeigt werden, einschließlich der telefonisch erfolgten Anfragen.• Suche in HP Wissensdatenbanken oder von Drittanbietern betriebenen Wissensdatenbanken zu Fremdprodukten, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu finden, sich in Supportforen zu beteiligen und Software-Patches herunterzuladen. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein. |

Spezifikationen

Tabelle 3. Reaktive Leistungen Forts.

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

Merkmale beim reaktiven Hardwaresupport

| | |
|--|---|
| Hardwaresupport vor Ort | <p>Bei technischen Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HP nicht schnell remote beheben lassen, wird ein HP Kundensupport-techniker hinzugezogen und bei Bedarf zum Standort des Kunden geschickt, um vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte bereitzustellen, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. Bei bestimmten Druckern, PCs, ProLiant Servern, Servern mit Intel® Pentium® und Xeon® Prozessoren sowie Netzwerk- und Speicherprodukten kann HP nach eigenem Ermessen Produkte ersetzen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>HP kann zudem 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. HP kann nach eigenem Ermessen Firmware-Updates installieren, die nach Einschätzung von HP erforderlich sind, um das durch den Service abgedeckte Produkt wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen oder die Supportfähigkeit durch HP zu erhalten. Die Installation von technischen Verbesserungen und Firmware-Updates fällt nicht unter eine etwaige erworbene Call-to-Repair-Zeit.</p> |
| Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort: Innerhalb von 4 Stunden, rund um die Uhr | <p>Die standardmäßige Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort beim P24 Service liegt rund um die Uhr bei 4 Stunden. Bei Problemen mit der durch den Service abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, beginnt ein von HP autorisierter Mitarbeiter am Standort des Kunden den Hardware-Wartungsservice innerhalb von 4 Stunden, sobald die Serviceanforderung von HP bestätigt und dokumentiert wurde (siehe „Servicevoraussetzungen“).</p> |
| Teile und Material | <p>HP stellt von HP unterstützte Teile 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. Ersatzteile sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HP über.</p> |
| Arbeit bis Erfolg | <p>Wenn ein von HP autorisierter Vertreter zum Standort des Kunden geschickt wird, erbringt er den Service, im Ermessen von HP entweder vor Ort oder remote, bis die Produkte repariert sind. Die Arbeit kann vorübergehend unterbrochen werden, wenn zusätzliche Teile oder Mitarbeiter benötigt werden, sie wird jedoch fortgesetzt, sobald diese verfügbar sind.</p> <p>„Arbeit bis Erfolg“ bezieht sich ausschließlich auf Hardware-Servicelevel 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 Softwaresupport

| | |
|--|---|
| Softwaresupport | <p>Wenn ein Softwareproblem gemeldet wird, reagiert ein Techniker des HP Solution Center innerhalb von 2 Stunden. Anfragen, die außerhalb des jeweiligen Abdeckungsfensters eingehen, werden am nächsten Tag erfasst, für den ein Abdeckungsfenster besteht (abhängig von der Region). 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. Außerdem erhält der Kunde Unterstützung bei der Fehlersuche und bei der Bestimmung von Konfigurationsparametern für unterstützte Konfigurationen.</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 Drittanbietersoftware werden Updates über eine HP Software-Download-Funktion wie Software Update Manager (SUM) bereitgestellt. Mit SUM kann der Kunde Updates herunterladen, physische Medien bestellen (sofern verfügbar), Bestellstatus und -verlauf anzeigen sowie Benachrichtigungen über Software-Updates per E-Mail erhalten. SUM erleichtert dem Kunden die proaktive Verwaltung und Planung von Software-Updates.</p> <p>Bei anderer von HP unterstützter Drittanbietersoftware muss der Kunde Updates ggf. direkt von der Website des Anbieters herunterladen.</p> <p>Bei bestimmten Produkten stellt HP dem Kunden Software- und Dokumentations-Updates automatisch, sobald diese im Handel oder allgemein verfügbar sind, auf physischen Medien bereit.</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-Softwarelizenz, 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 Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des Software-Drittherstellers, 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 Software- und Dokumentations-Updates können von einer von HP oder einem Drittanbieter betriebenen Website heruntergeladen oder auf physischen Medien (in der Regel CD oder DVD) bereitgestellt werden.</p> |
| Zusätzliche zentrale Leistung für P24 Care Pack Services mit Einbehalt defekter Datenträger | <p>Beachten Sie, dass diese Leistung für P24 Care Pack Services mit Einbehalt defekter Datenträger verfügbar ist. Sie ist nicht für standardmäßige P24 Care Pack Services verfügbar.</p> |

Spezifikationen

Tabelle 3. Reaktive Leistungen *Forts.*

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

Reaktiver Hardwaresupport

| | |
|---------------------------------------|--|
| Einbehalt defekter Datenträger | Bei entsprechenden Produkten gestattet es diese Serviceleistung dem Kunden, defekte, durch diesen Service abgedeckte Festplattenlaufwerke oder Solid-State-/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er aufgrund von auf der Festplatte (dem „Festplattenlaufwerk“ oder „SSD/Flash-Laufwerk“) enthaltenen vertraulichen Daten nicht aushändigen möchte. Der Einbehalt defekter Datenträger muss für alle Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke, die zu einem durch den Service abgedeckten System gehören, gelten. Entgegen etwaiger anders lautender Angaben in diesem Dokument oder HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge verzichtet HP im Fall der Lieferung eines Ersatzprodukts von HP an den Kunden auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ abgedeckt werden. 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. |
|---------------------------------------|--|

| | |
|--|--|
| P24 Contractual Service – optionale Leistungen (nur für entsprechende Produkte) | Die folgenden optionalen Leistungen stehen für entsprechende Produkte zur Verfügung und sind nur im Rahmen des P24 Contractual Service verfügbar. Optionale Leistungen stehen gegen Aufpreis zur Verfügung. |
|--|--|

Optionale Merkmale beim reaktiven Hardwaresupport

| | |
|---|--|
| Upgrade auf Hardwaresupport vor Ort mit Reaktion innerhalb 2 Stunden | Dieses Upgrade ändert die Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort von 4 Stunden auf 2 Stunden. Ein von HP autorisierter Vertreter sucht den Kundenstandort innerhalb des erworbenen Zeitraums auf, um innerhalb von 2 Stunden nach Erfassung der Serviceanfrage den Hardware-Wartungsservice zu beginnen. |
|---|--|

| | |
|---|--|
| Call-to-Repair-Zeit für Hardware | Anstelle der Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort kann für bestimmte Produkte eine Call-to-Repair-Option erworben werden. Bei kritischen Fehlern 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 Fehlern (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 Fehlern werden unter „Allgemeines“ erläutert. |
|---|--|

Die Call-to-Repair-Zeit bezieht sich auf den Zeitraum, der mit dem Erhalt der ursprünglichen Serviceanforderung beginnt und von HP bestätigt wird (siehe „Servicevoraussetzungen“). Die Call-to-Repair-Zeit endet, wenn HP feststellt, dass die Hardware repariert oder die gemeldete Serviceanforderung mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass HP festgestellt hat, dass derzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.

Die Reparatur gilt als abgeschlossen, wenn HP sich davon überzeugt hat, dass die Hardwarestörung behoben wurde oder die Hardware ersetzt wurde bzw., bei entsprechenden Speicherprodukten, der Zugang zu den Daten des Kunden wiederhergestellt ist. 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.

| | |
|--------------------|--|
| Vorab-Audit | 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 Techniker mögliche künftige Hardwarefehler erfassen 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. |
|--------------------|--|

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.

| | |
|---|---|
| Erweiterte Teilebestandsverwaltung | Zur Unterstützung von 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 höhere Verfügbarkeit hat und HP Supporttechnikern zur Verfügung steht, die entsprechende Serviceanfragen bearbeiten. |
|---|---|

| | |
|---------------------------------------|---|
| Einbehalt defekter Datenträger | Bei entsprechenden Produkten gestattet es diese Serviceleistung dem Kunden, defekte, durch diesen Service abgedeckte Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er aufgrund von auf der Festplatte (dem „Festplattenlaufwerk“ oder „SSD/Flash-Laufwerk“) enthaltenen vertraulichen Daten nicht aushändigen möchte. Der Einbehalt defekter Datenträger muss für alle Festplattenlaufwerke oder SSD/Flash-Laufwerke, die zu einem durch den Service abgedeckten System gehören, gelten. Entgegen etwaiger anders lautender Angaben in diesem Dokument oder HP Supportbestimmungen für Einzelaufträge verzichtet HP im Fall der Lieferung eines Ersatzprodukts von HP an den Kunden auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplattenlaufwerken oder SSD/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ abgedeckt werden. 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. |
|---------------------------------------|---|

Optionale Merkmale beim reaktiven Softwaresupport

| | |
|---|---|
| Upgrade auf Softwaresupport mit Reaktion innerhalb 30 Minuten bei kritischen Problemen | Dieses Upgrade verkürzt die Rückrufzeit auf 30 Minuten bei Serviceanfragen aufgrund kritischer Softwareprobleme (Dringlichkeitsstufe 1 und 2). Diese Abdeckung ist für alle ausgewählten Abdeckungsfenster verfügbar. |
|---|---|

| | |
|-------------------------------------|--|
| Zusätzliche benannte Anrufer | Dieser Service beinhaltet den Support für drei benannte Anrufer von Kundenseite. Der Kunde kann optional Support für weitere Anrufer erwerben. |
|-------------------------------------|--|

| | |
|--|--|
| Optionen für Software- und Dokumentations-Updates | Der Kunde kann die Bereitstellung neuer Software-Updates oder die Benachrichtigungen hierzu ablehnen, wenn dies bereits durch eine andere Supportvereinbarung abgedeckt ist. |
|--|--|

Bei bestimmten Produkten kann der Kunde wählen, Software- und Dokumentations-Updates auf physischen Medien (in der Regel CD oder DVD) zu erhalten. Wenn der gewählte Medientyp nicht verfügbar ist, werden die Updates mit der von HP empfohlenen Methode für Software- und Dokumentations-Updates bereitgestellt.

Spezifikationen

Tabelle 4. Service-Level-Optionen (Die folgenden Service-Level-Optionen sind nur im Rahmen des P24 Contractual Service verfügbar)

Service-Level-Option Spezifikationen zur Bereitstellung

| | |
|---|---|
| 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 | Das Abdeckungsfenster gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden. Serviceanfragen außerhalb dieses Abdeckungsfensters werden am nächsten Tag erfasst, für den ein Abdeckungsfenster besteht. 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. |
| Standard-Abdeckungsfenster für Serviceleistungen: | |
| Rund um die Uhr | Der Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung. |
| 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 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 |
| Optionen für reaktiven Hardwaresupport | |
| Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort | <p>Bei Problemen mit 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 ist der Zeitraum, der beginnt, sobald die ursprüngliche Serviceanforderung von HP erhalten und bestätigt wurde*. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, sobald der von HP autorisierte Mitarbeiter am Standort des Kunden eintrifft oder der gemeldete Fehler mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass HP festgestellt hat, dass derzeit 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 besteht. 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 werden unter „Servicevoraussetzungen“ erläutert.</p> |

Spezifikationen

Tabelle 4. Service-Level-Optionen (Die folgenden Service-Level-Optionen sind nur im Rahmen von P24 Contractual Service verfügbar) Forts.

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

Optionen zur Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort:

| | |
|--|--|
| Support vor Ort mit Reaktion innerhalb von 4 Stunden (Standard) | Die standardmäßige Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort liegt beim P24 Service bei 4 Stunden. Ein von HP autorisierter Vertreter sucht den Kundenstandort innerhalb des Abdeckungsfensters auf, um innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung und Erfassung der Serviceanfrage durch HP den Hardware-Wartungsservice zu beginnen. |
| Reaktion vor Ort innerhalb von 2 Stunden | Ein von HP autorisierter Vertreter sucht den Kundenstandort innerhalb des Abdeckungsfensters auf, um innerhalb von 2 Stunden nach Erfassung der Serviceanfrage den Hardware-Wartungsservice zu beginnen. |
| Anfahrtszonen – Hardware-support vor Ort | Alle Reaktionszeiten für Hardwaresupport vor Ort 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. |

| Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub | Reaktionszeit von 2 Stunden für Hardwaresupport vor Ort | Reaktionszeit von 4 Stunden für Hardwaresupport vor Ort |
|--|---|---|
| 0-40 km | 2 Stunden | 4 Stunden |
| 41-80 km | Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit | 4 Stunden |
| 81-160 km | Nicht verfügbar | 4 Stunden |
| 161-320 km | Nicht verfügbar | 8 Stunden |
| Über 320 km | Nicht verfügbar | Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit |

Call-to-Repair-Zeit für Hardware Anstelle der Reaktionszeit für Hardwaresupport vor Ort kann für bestimmte Produkte eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware gewählt werden. Bei Problemen mit der durch den Service abgedeckten Hardware beginnt ein von HP autorisierter Mitarbeiter am Standort des Kunden den Hardware-Wartungsservice, sobald die Serviceanforderung von HP bestätigt und dokumentiert wurde (siehe „Servicevoraussetzungen“).

Optionen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware:

| | |
|--|--|
| Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden | HP leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb von 4 Stunden wieder betriebsbereit zu machen, sobald die Serviceanforderung von HP bestätigt und dokumentiert wurde, wenn dieser Zeitraum innerhalb des festgelegten Abdeckungsfensters liegt. |
| Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden | HP leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb von 6 Stunden wieder betriebsbereit zu machen, sobald die Serviceanforderung von HP bestätigt und dokumentiert wurde, wenn dieser Zeitraum innerhalb des festgelegten Abdeckungsfensters liegt. |
| Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden | HP leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb von 8 Stunden wieder betriebsbereit zu machen, sobald die Serviceanforderung von HP bestätigt und dokumentiert wurde, wenn dieser Zeitraum innerhalb des festgelegten Abdeckungsfensters liegt. |

Anfahrtszonen – 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 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 verfügbar ist.

| Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub | Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden | Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden | Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 0-80 km | 4 Stunden | 6 Stunden | 8 Stunden |
| 81-160 km | 6 Stunden | 8 Stunden | 10 Stunden |
| Über 160 km | Nicht verfügbar | Nicht verfügbar | Nicht verfügbar |

Spezifikationen

Tabelle 5. Optionale Erweiterungen (mit P24 Care Pack Services und P24 Contractual Service verfügbar, sofern nicht anders angegeben)

Leistung oder Service Spezifikationen zur Bereitstellung

| | |
|---|--|
| Hinweis | Beachten Sie, dass die Erbringung einiger dieser Leistungen in bestimmten Technologiebereichen (Server, Speicher, SAN, Netzwerk) der IT-Umgebung des Kunden den VORHERIGEN Erwerb der entsprechenden Technologiemodule voraussetzt. Weitere Einzelheiten werden unter „Servicevoraussetzungen“ erläutert. |
| Erweiterung für SAP (Server) | <p>Systeme, auf denen SAP läuft, sind unerlässlich für die Geschäftsabläufe. Um den Kunden dabei zu unterstützen, die SAP-Infrastruktur so zu betreiben, dass sie ihre operativen und technischen Aufgaben erfüllt, steht über die P24 Erweiterung für SAP optionaler proaktiver Support und integrierte Problembehebung durch HP und SAP zur Verfügung. Zu den Leistungen der Erweiterung für SAP gehören:</p> <ul style="list-style-type: none">• Halbjährliche Unterstützung bei Betriebssystem-Patches, einschließlich der Abstimmung mit SAP-Produkten unter Berücksichtigung der speziellen Kombination von Betriebssystem-, Datenbank- und SAP-Komponenten• Vierteljährliche Leistungstrendanalyse, -berichte und -empfehlungen• Jährliche Kapazitätsplanung• SAP-orientierte operative und technische Unterstützung <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 einer nahtlosen Fehlerverwaltung 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 SAP-Technikberater), die die Interaktionen zwischen HP und SAP kennen und so SAP-bezogene Probleme effektiv verhindern und beheben können.</p> |
| Grundlegender HP ITSM Improvement Service (Umgebung) | <p>Dieser optionale Service beginnt mit einer ITSM-Untersuchung, um potenzielle Risiken in den Bereichen Serviceunterstützung, Servicebereitstellung und Technologiemanagement zu ermitteln. Ausgehend von den Untersuchungsergebnissen wird ein Serviceverbesserungsplan aufgestellt, mit dessen Hilfe die in der ITSM-Untersuchung ermittelten Risiken gemindert werden. Solange dieser Service beauftragt ist, unterstützt und berät HP außerdem den Kunden, um diesem das Erreichen der im Serviceverbesserungsplan definierten Ziele zu erleichtern.</p> |
| Support für offene SAN-Umgebungen (SAN)* | <p>HP stellt eine zentrale Anlaufstelle für reaktiven und proaktiven Support für viele offene (Produkte verschiedener Hersteller umfassende) SAN-Infrastrukturen bereit. HP identifiziert und isoliert Fehler in der anbieterübergreifenden SAN-Infrastruktur des Kunden und verwaltet die Problembehebung. Außerdem nimmt HP die SAN-Infrastrukturgeräte verschiedener Hersteller in den Account-Supportplan, die Supportplanungen und -prüfungen sowie die Prüfungen der Supportaktivitäten des Kunden auf.</p> |
| Support für offene Netzwerkumgebungen (Netzwerk)* | <p>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 -prüfungen sowie die Prüfungen der Supportaktivitäten des Kunden auf.</p> |
| | <p>* Die Leistungen „Support für offene SAN-Umgebungen“ und „Support für offene Netzwerkumgebungen“ sind nur im Rahmen des P24 Contractual Service verfügbar.</p> |

Spezifikationen

Tabelle 6. Unterstützende Technologien und Tools

Serviceschwerpunkt Beschreibung

| | |
|--|--|
| Unterstützende Technologien und Tools | <p>Bei der Unterstützung von P24 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-Supporttechnologien stellt ein breites Spektrum von proaktiven Funktionen bereit, unter anderem kontinuierliche Ereignisüberwachung, automatische Erfassung von Konfigurations- und Topologiedaten sowie automatische Benachrichtigung bei möglichen Problemen. Zusammen unterstützen diese Funktionen den Kunden bei der Verbesserung der Systemverfügbarkeit und erleichtern es ihm, ungeplanten Ereignissen durch geplante Wartungsmaßnahmen zuvorzukommen und auftretende Probleme schneller zu beheben.</p> <p>Die elektronische Remote-Überwachung und -Unterstützung, die diese Remote-Supporttechnologien ermöglichen, erleichtern auch den Servicespezialisten von HP die schnelle Problembehebung. Dies wird zum einen mithilfe von Remote-Fehlersuch- und -Diagnosetools erreicht, zum anderen durch Funktionen, die spezielle Details zur Konfiguration 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 und Best Practices nach Industriestandard 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 7. HP Proactive Select Services

Serviceschwerpunkt Beschreibung

| | |
|-------------------------------------|---|
| HP Proactive Select Services | <p>HP Proactive Select Services unterstützen die Notwendigkeit beim Kunden, Effizienz, Kosteneffektivität und Qualität in der 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 umfassen ein breites Spektrum von IT-Technologiedomänen, 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. 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> |
|-------------------------------------|---|

Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen zu allen Leistungen, die im Rahmen der HP P24 Care Pack Services und des HP P24 Contractual Service verfügbar sind. Einzelheiten zu zusätzlichen Leistungen, die nur im Rahmen des HP P24 Contractual Service verfügbar sind, finden Sie in den Spezifikationstabellen 3, 4 und 5.

Service-Einschränkungen

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 erworben werden.

HP behält sich das Recht vor, die endgültige Lösung aller gemeldeten Vorfälle zu bestimmen.

Der Umfang des optionalen grundlegenden HP ITSM Improvement Service schließt keine Korrekturmaßnahmen, Konfigurationsänderungen, spezielle Systemkonfigurationsanalyse oder Patch- oder Firmware-Analyse ein.

HP handelt nicht in der Funktion und übernimmt nicht die Verantwortung einer Versicherung gegen Sicherheitsrisiken und weist ausdrücklich darauf hin, dass keine Sicherheitsmaßnahmen absoluten Schutz bieten.

Folgende Maßnahmen sind vom P24 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

Hardwaresupport vor Ort

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 u. a. der Versand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie etwa Tastatur oder Maus, von HP entsprechend klassifizierten Teilen oder eines kompletten Ersatzprodukts sein. HP bestimmt die jeweilige Bereitstellungsmethode für einen effektiven und zeitnahen Kundensupport.

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 durch den Kunden austauschbare Teil oder eine Ersatzeinheit an den Standort des Kunden über die schnellste lokal verfügbare Versandart.

Call-to-Repair-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-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-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-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.

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 u. a. 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 und die Call-to-Repair-Zeit einzuhalten (falls zutreffend).

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.

Folgendes ist aus der Call-to-Repair-Zeit (sofern zutreffend) 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

Support offener SAN-Umgebungen und offener Netzwerkumgebungen

Die folgenden Services sind aus dem HP-Support für offene SAN-Umgebungen und offene Netzwerkumgebungen ausgeschlossen:

- Abschluss eines Vertrags zwischen Drittanbieter und Kunden
- 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 Softwaresupport für alle Server in der P24-Umgebung für jede Lizenz und/oder jedes System, die bzw. das durch diesen Service abgedeckt wird, erworben werden.

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.

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 FESTPLATTEN-LAUFWERKEN ODER SSD/FLASH-LAUFWERKEN, DIE DER KUNDE EINBEHÄLT. ENTGEGEN JEDLICHER ANDERS LAUTENDER ANGABEN IN DEN HP SUPPORTBESTIMMUNGEN FÜR EINZELAUFTRÄGE 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 einer Call-to-Repair-Zeit oder einer Vor-Ort-Reaktionszeit von weniger als 4 Stunden 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-Zeit in Kraft tritt. Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware oder die Vor-Ort-Reaktionszeit von weniger als 4 Stunden 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.

Bei Optionen zur Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort 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.

Eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware 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. 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.

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-Zeit für Hardware oder der Zeitraum für Vor-Ort-Reaktionen bei Hardwarefehlern beginnt. Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter

„Allgemeines“ erläutert. Als Voraussetzung zum 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.

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-Zeit hängt davon ab, ob der Kunde entsprechend der Aufforderung durch HP umgehend den uneingeschränkten Zugang zum System ermöglicht. Die Call-to-Repair-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-Zeitraum mit dem vereinbarten Reparaturtermin.

Auf Verlangen von HP muss der Kunde HP bei der Remote-Problembeseitigung 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 P24 erfordert, dass der Kunde die vorgesehene HP Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und alle erforderlichen Ressourcen bereitstellt, die in den HP Remote Support Solution Release Notes aufgeführt sind, um die Bereitstellung des Service und der Optionen zu ermöglichen. Der Kunde muss außerdem die Hardware bereitstellen, die für die Remote-Supportlösung erforderlich ist. 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.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich für die Nutzung der elektronischen Einrichtungen von HP zu registrieren, um Zugang zu vertraulichen Produktinformationen und proaktive Benachrichtigungen oder andere ihm verfügbare Services zu erhalten.

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.

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 von Anweisungen zum Herunterladen von Software-Updates oder Anfordern von Medien mit dem neuen Software-Update (sofern diese Option verfügbar ist), die der Kunde per Post oder E-Mail erhalten hat.
- 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 SAN-Umgebungen und 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 Fehlerisolierung und Problembehebung
- 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 Hardwaresupport, die Call-to-Repair-Zeit und die Remote-Reaktionszeit für Softwaresupport sind je nach Dringlichkeit eines Vorfalls 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

Bestellinformationen

Weitere Informationen und Möglichkeit zur Bestellung des HP Proactive 24 Service erhalten Sie unter Angabe der folgenden Produktnummern bei Ihrem örtlichen HP Vertriebsmitarbeiter:

- HP Care Pack Services: HP Proactive 24 Service HA111Ax oder HP Proactive 24 Service mit Einbehalt defekter Datenträger HG931Ax (x steht für die Servicelaufzeit in Jahren: möglich sind 1, 3, 4 oder 5 Jahre)
- HP Contractual Services: HP Proactive 24 Service HA111AC

Die Serviceabdeckung setzt das Vorhandensein eines gültigen Proactive 24 Umgebungsmoduls während der gesamten Dauer voraus.

Bei HP Proactive 24 Contractual Service (HA111AC) bitte Folgendes beachten:

- Optionale Call-to-Repair-Zeiten für Hardware werden anstelle von Reaktionszeiten für Hardwaresupport vor Ort gewählt. Der Kunde kann für ein Gerät nicht gleichzeitig Vor-Ort-Support und eine Call-to-Repair-Zeit wählen.
- Erweiterte Teilebestandsverwaltung und Vorab-Audit sind Bestandteil des Call-to-Repair-Service für Hardware und können nicht separat erworben werden.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Proactive 24 Service und weiteren HP System Support Services erhalten Sie in den weltweiten Vertriebsbüros oder auf der HP Website unter:

www.hp.com/de/missioncritical

www.hp.com/de/carepack

Technologien für Ihren Geschäftserfolg

Weitere Informationen unter www.hp.com/de/service

© Copyright 2010, 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service. Hinweis: Alle genannten Warenzeichen sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

Dieses Dokument beschreibt mögliche Leistungsinhalte. Konkrete Eigenschaften und Leistungsverpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus dem Angebot bzw. aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

4AA0-1614DEE, Februar 2011

