

HP Proactive Care Advanced Service



HP Services



Der HP Proactive Care Advanced Service erweitert den HP Proactive Care Service und soll Sie dabei unterstützen, alle Vorteile Ihrer IT-Investitionen zu nutzen, die Stabilität der IT-Infrastruktur zu erhöhen, geschäftliche Ziele und die Ziele der IT-Projekte zu erreichen, die Betriebskosten zu senken und Ihre IT-Mitarbeiter zu entlasten, sodass diese sich auf wichtige Aufgaben konzentrieren können. Ihr zugewiesener HP Account Support Manager (ASM) berät Sie personalisiert zu technischen und operativen Belangen und vermittelt Ihnen HP Best Practices, die aus der umfangreichen HP Supporterfahrung gewonnen wurden. HP Proactive Care Advanced umfasst die Echtzeitüberwachung und -analyse Ihrer Geräte, die mit HP verbunden sind, sowie die Erstellung personalisierter proaktiver Berichte mit Empfehlungen, die zur Vermeidung von Problemen in Ihrer IT-Infrastruktur beitragen – so sparen Sie Zeit. Ihr ASM kann Ihnen auch Ressourcen vermitteln, die durch spezialisierte technische Beratung und Unterstützung für bestimmte Projekte, zur Leistungserhöhung oder für andere technische Anforderungen Ihr eigenes IT-Know-how erweitern.

Wenn eine Störung auftritt, ist eine schnelle und umfassende Behebung erforderlich, um die geschäftlichen Auswirkungen zu minimieren. Ein HP Technical Solution Specialist (TSS) bietet einen erweiterten Support, der die Behebung der Störung beschleunigen soll. Für Störungen der Dringlichkeitsstufe 1 wird ein Critical Event Manager (CEM) zugewiesen, der den Fall bearbeitet und Ihnen regelmäßig Informationen zu Status und Fortschritt zukommen lässt.

Bei HP Proactive Care Advanced wird HP Technologie für Remote-Support¹ zur Überwachung der Geräte und Erfassung von Daten verwendet, um die Erbringung der Support- und Serviceleistungen zu beschleunigen. Der Betrieb der aktuellen Version der HP Technologie für Remote-Support ist erforderlich, damit dieser Supportservice vollständig erbracht werden kann.

¹ HP Technologie für Remote-Support bezieht sich auf proprietäre HP Service-Tools, mit denen HP Produkte für die Serviceerbringung mit HP verbunden werden. Zu diesen Tools gehören HP Insight Remote Support, HP STaTS und HP Direct Connect.

Vorteile des Service

Die Leistungen von HP Proactive Care Advanced zur Verwaltung Ihrer Infrastruktur bieten die folgenden Vorteile:

- Zentraler Ansprechpartner und Personalisierung durch einen zugewiesenen ASM, der mit Ihrem IT-Team zusammenarbeitet, um diesem mit HP Best Practices und technischer Beratung speziell für Ihre IT-Anforderungen und -Projekte zur Seite zu stehen
- Schnellere Störungsbehebung durch speziell geschulte, lösungsorientierte Experten, die den Fall von Anfang bis Ende betreuen
- Ein CEM, der für Störungen der Dringlichkeitsstufe 1 zugewiesen wird, um die Problembeseitigung zu beschleunigen und Sie regelmäßig über den Fortschritt zu informieren
- Empfehlungen zu Firmware-Version und Software-Patches für unterstützte Produkte, um Probleme zu vermeiden²
- Identifikation von Risiken und Problemen durch regelmäßige proaktive Scans auf Gerätebasis, die dazu beitragen, dass die Konfigurationen den HP Best Practices entsprechen²
- Zugriff auf technische Beratung und Services von HP Spezialisten, die das Know-how und die Kapazität Ihres Teams erweitern

HP Proactive Care Advanced beinhaltet Credits, die Sie verwenden können, um die jeweiligen spezialisierten Services auszuwählen und zu bezahlen, wenn Sie sie benötigen. Dabei können Sie aus einer Reihe vordefinierter technischer Services aus dem HP Proactive Select Angebot wählen, oder Ihr ASM kann gemeinsam mit Ihnen die spezielle Beratung oder Unterstützung definieren, die Sie brauchen. Weitere Informationen zu Proactive Select finden Sie unter hp.com/de/services/support.

²Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die HP Technologie für Remote-Support mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

Serviceleistungen

Tabelle 1. Überblick über die Serviceleistungen.

HP Supportmitarbeiter (Details enthält Tabelle 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Account Support Manager (ASM) • Technical Solution Specialist (TSS) • Critical Event Manager (CEM) • Kundendiensttechniker (Customer Engineer, CE)
Problemvermeidung und personalisiertes technisches Know-how (Details enthält Tabelle 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Bericht zu Firmware- und Softwareversion³ • Proactive Scan-Bericht³ • Störungsbericht • Berichtsverteilung • Credits für technische Beratung und Services • Supportplanung und -überprüfungen • HP Technologie für Remote-Support
Störungsmanagement (Details enthält Tabelle 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Erweiterte Anfragebearbeitung • Erweitertes Management für kritische Störungen • Funktion für automatische Falleröffnung³ • Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement für ausgewählte Software anderer Anbieter auf berechtigten HP Hardwareprodukten • Wissensdatenbank und Zugriff auf HP Support Center • Ersatzteile und Material • Zugriff auf Firmware-Updates (für berechnigte Produkte)
Servicelevel für das Störungsmanagement (Details enthält Tabelle 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Drei Optionen für reaktiven Hardware-Support: <ul style="list-style-type: none"> – HP Proactive Care Advanced Service am nächsten Arbeitstag – HP Proactive Care Advanced Service innerhalb von 4 Stunden 24x7 – HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden • Reaktiver Software-Support: <ul style="list-style-type: none"> – 24x7 Software-Support – Produkt- und Dokumentations-Updates für Software – Lizenz für Software Updates – Von HP empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates
Optionale weitere Leistungen für HP Proactive Care Advanced mit Einbehalt defekter Medien (Details enthält Tabelle 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Einbehalt defekter Medien • Erweiterter Einbehalt defekter Materialien
Optionaler Zugriff auf zusätzliches technisches Know-how (Details enthält Tabelle 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Proactive Select und technische Services

³Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die HP Technologie für Remote-Support mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

Spezifikationen

Tabelle 2. HP Supportmitarbeiter.

Merkmale	Servicebeschreibung
Supportmitarbeiter	Der Kunde hat Zugriff auf die folgenden geschulten technischen Experten.
Account Support Manager (ASM)	Der Account Support Manager ist ein dem Kunden zugewiesener Supportmitarbeiter, der mit dem Kunden zusammenarbeitet, um die speziellen Anforderungen des Kunden zu verstehen und den Support genau darauf abzustimmen. Dabei kann der ASM nach Bedarf spezialisierte Ressourcen hinzuziehen, um die Kundenanforderungen zu erfüllen. HP Technologie für Remote-Support wird verwendet, um dem Kunden produktbasierte proaktive Berichte nach Zeitplan bereitzustellen. Der ASM bespricht diese Berichte und Empfehlungen mit dem Kunden. Die Besprechungen finden während der lokalen HP Geschäftszeiten mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage statt. Der ASM kann die Services nach Ermessen von HP vor Ort oder remote erbringen.
Technical Solution Specialist (TSS)	Ein Technical Solution Specialist leistet Remote-Support bei Störungen und bearbeitet Fälle vom Empfang bis zum Schließen der Anfrage. Ein TSS kann nach Bedarf weitere spezialisierte Ressourcen hinzuziehen, um das Problem zu beheben. Der TSS bearbeitet den Fall von der Erstellung bis zum Abschluss, um einen durchgängigen Support für den Kunden sicherzustellen.
Critical Event Manager (CEM)	Critical Event Manager werden Fällen mit der Dringlichkeitsstufe 1 gemäß der Definition im Abschnitt Allgemeines zugewiesen. Ein CEM ist ein Mitarbeiter des Solution Centers, der für das Management des Störungsprozesses verantwortlich ist. Er zieht nach Bedarf weitere Ressourcen hinzu, führt den Eskalationsprozess aus und informiert den Kunden regelmäßig über den Fortschritt. Die Zuweisung eines CEM soll die Behebung der Störung beschleunigen und die Kommunikation mit dem Kunden verbessern.
Kundendiensttechniker (Customer Engineer, CE)	Ein Kundendiensttechniker repariert die Hardware vor Ort, wenn dies zur Behebung einer Störung erforderlich ist. Für Kunden mit der Servicestufe HP Proactive Care Advanced Service am nächsten Arbeitstag und 24x7 wird der nächste verfügbare CE bereitgestellt. Kunden mit der Servicestufe HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden verfügen über einen zugewiesenen CE, der bei Störungen bereitgestellt wird, falls er verfügbar ist. Falls dieser CE nicht verfügbar ist, wird die Störung an den nächsten verfügbaren CE weitergeleitet.

Tabelle 3. Problemvermeidung und personalisiertes technisches Know-how.

Merkmale	Servicebeschreibung
	HP veröffentlicht eine Reihe von Berichten zu den Geräten, die von der HP Proactive Care Advanced Supportvereinbarung abgedeckt sind. Diese Berichte werden im HP Support Center für den Kunden bereitgestellt. HP Technologie für Remote-Support wird verwendet, um die Versions- und Konfigurationsdaten zu erfassen, die für die Analyse und Berichterstellung erforderlich sind. Nach der Veröffentlichung eines Berichts bespricht der ASM den Bericht mit dem Kunden, um die Auswirkungen der festgestellten Probleme und die Priorität der im Bericht enthaltenen Empfehlungen zu erläutern. Die Besprechung findet an einem vereinbarten Termin während der lokalen HP Geschäftszeiten statt.
Bericht zu Firmware- und Softwareversion	<p>Die IT-Zuverlässigkeit und -Stabilität kann durch die Versionsstände von Software und Firmware des Kunden beeinträchtigt werden. Zweimal pro Jahr überprüft HP die vom HP Proactive Care Advanced Vertrag abgedeckten Produkte, um festzustellen, ob sie die empfohlenen Versionsstände aufweisen. HP stellt dem Kunden einen Bericht mit Empfehlungen zu anwendbaren Softwareversionen, Patches und Firmware-Versionen für jedes abgedeckte Gerät bereit. Der ASM bespricht diese Empfehlungen mit dem Kunden.</p> <p>HP erbringt im Rahmen der Aktivitäten zur Empfehlung von Firmware- und Softwareversionen die folgenden zentralen Leistungen mithilfe der HP Technologie für Remote-Support.⁴</p> <p>Empfehlungen zur Firmware-Version</p> <p>Im Bericht sind die installierten und empfohlenen Firmware-Versionen für die Geräte aufgeführt, die vom HP Proactive Care Advanced Vertrag abgedeckt sind. Die Firmware-Analyse ist auf diese abgedeckten Geräte begrenzt.</p> <p>Zudem wird Firmware installiert, die von HP als nicht vom Kunden installierbar definiert wurde. HP installiert diese Firmware-Updates auf Anforderung des Kunden ohne Aufpreis während des jeweiligen Supportabdeckungsfensters für die Hardware. Stellt HP fest, dass das Firmware-Update für die Remote-Installation konzipiert ist, können zusätzliche Kosten für die Vor-Ort-Installation des nicht vom Kunden installierbaren Firmware-Updates anfallen. Für Firmware, die als vom Kunden installierbar definiert wurde, kann HP telefonische Unterstützung während des jeweiligen Supportabdeckungsfensters der Hardware bereitstellen. Der Kunde kann zusätzliche Services für die Installation der von Kunden installierbaren Firmware erwerben.</p> <p>Empfehlungen zur Softwareversion</p> <p>HP stellt dem Kunden eine Patch-Analyse und Update-Empfehlungen für alle unterstützten Serverbetriebssysteme und sämtliche Virtualisierungssoftware oder Software für den Betrieb von Speichergeräten bereit, die von der HP Proactive Care Advanced Supportvereinbarung abgedeckt sind.⁵ Update-Empfehlungen basieren auf dem Vergleich der aktuellen Version des Kunden mit den neuesten unterstützten Versionen. HP Proactive Care Advanced stellt dem Kunden allgemeine Empfehlungen von HP zur Verfügung, um kritische Punkte bei einzelnen Geräten oder Produkten zu adressieren.</p> <p>HP stellt auf Anforderung telefonische Unterstützung bereit, um bei der Installation der Software-Patches für unterstützte Software zu helfen. Der Kunde kann zusätzliche Services für die Installation der unterstützten Softwareversionen und Patches durch HP erwerben.</p> <p>Für ausgewählte Betriebssysteme oder Virtualisierungssoftware⁵, die nicht direkt von einer HP Proactive Care Advanced Vereinbarung abgedeckt sind, jedoch auf einem von der HP Proactive Care Advanced Supportvereinbarung abgedeckten Server ausgeführt wird, stellt HP einen jährlichen Bericht mit den neuesten verfügbaren Softwareversionen zur Verfügung.</p> <p>Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner oder autorisierten HP Channel Partner.</p>

⁴Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die HP Technologie für Remote-Support mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

⁵Eine Liste der vom HP Proactive Care Advanced Service unterstützten Produkte einschließlich ausgewählter Betriebssystem- und Virtualisierungssoftware finden Sie unter hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology.

Tabelle 3. Problemvermeidung und personalisiertes technisches Know-how (Fortsetzung).

Merkmale	Servicebeschreibung
Proactive Scan-Bericht	<p>Zweimal jährlich führt HP einen proaktiven Scan der Geräte in der IT-Umgebung des Kunden aus, die von HP Proactive Care Advanced unterstützt werden. Für HP Server und bestimmte Speicher- und Netzwerkprodukte bietet dieser Service eine technische Beurteilung des Geräts, die dazu beitragen soll, potenzielle Systemkonfigurationsprobleme zu erkennen, bevor sie die Geschäftsabläufe des Kunden beeinträchtigen.</p> <p>Mithilfe der HP Technologie für Remote-Support werden Konfigurations- und Versionsdaten erfasst, übertragen und analysiert, um Trends, Versionen oder Parameter zu ermitteln, die den Betrieb beeinträchtigen können. Bei diesen Analysen werden Diagnosetools und Verfahren zum Vergleich der Geräte mit den HP Management Best Practices oder Support Advisories eingesetzt. Anschließend bereitet HP einen Bericht vor, der eine detaillierte Beschreibung der Ergebnisse sowie der potenziellen Risiken und Probleme enthält, die untersucht oder behoben werden müssen. Außerdem sind in dem Bericht die Abweichungen von HP Best Practices aufgeführt und es werden geeignete Gegenmaßnahmen empfohlen.⁶</p> <p>Der Kunde erhält einen Bericht zu den unterstützten HP Servern, Speichergeräten und Netzwerkprodukten. Der ASM bespricht die möglichen Auswirkungen und die Empfehlungen von HP mit dem Kunden. Die Implementierung der Empfehlungen liegt in der Verantwortung des Kunden; weitere Unterstützung kann jedoch bei HP erworben werden.</p>
Störungsbericht	<p>Der Kunde erhält einen vierteljährlichen Bericht, der eine Beschreibung der Fallhistorie des Kunden und der Trends enthält. Der ASM bespricht den Inhalt des Berichts, die Störungsdetails, die Problembehebung und die langfristigen Trends mit dem Kunden.</p>
Berichtsverteilung	<p>Die Berichte zu Firmware- und Softwareversion, Proactive Scan-Berichte und Störungsberichte werden im Rahmen dieses Service in elektronischer Form bereitgestellt. Die Verteilung der Berichte erfolgt über das HP Support Center (HPSC) Portal. Dabei werden Sicherheitsfunktionen angewendet, mit denen die Vertraulichkeit gewahrt wird. Die Berichte werden im HP Support Center Konto des Kunden veröffentlicht. Der Zugriff auf diese Berichte ist für Mitarbeiter des Kunden mit entsprechender Berechtigung möglich.</p>
Credits für technische Beratung und Services	<p>HP Proactive Care Advanced bietet Zugriff auf Spezialkenntnisse nach Bedarf. Auf diese Weise lassen sich die Kenntnisse und Kapazität des internen IT-Teams des Kunden flexibel erweitern und ergänzen. Zu diesem Zweck beinhaltet die Supportvereinbarung des Kunden für jedes konfigurierte Gerät 10 Credits für jedes Jahr. Mit diesen Credits können technische Services, Beratung und Unterstützung bezahlt werden. Ein konfiguriertes Gerät ist definiert als Chassis mit konfigurierten Komponenten und Software. Eine Liste der Kategorien konfigurierter Geräte, die Credits beinhalten, finden Sie unter hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology.</p> <p>Kunden, die über die im Standardangebot enthaltenen Credits hinaus weitere Credits benötigen, können diese über HP Proactive Select zusammen mit der Supportvereinbarung oder während der Vertragslaufzeit bequem erwerben. Die in der HP Proactive Care Advanced Vereinbarung enthaltenen Credits können jährlich für technische Services und Unterstützung für die Produkte und Systeme verwendet werden, die von HP Proactive Care Advanced unterstützt werden. Der ASM arbeitet gemeinsam mit dem Kunden aus, wie die Credits des Kunden verwendet werden sollen. Diese jährlichen Credits verfallen am Ende jeden Jahres am Jahrestag des Abschlusses der Proactive Care Advanced Supportvereinbarung des Kunden. Nicht verwendete Credits können nicht in das folgende Jahr der Supportvereinbarung übertragen oder zurückerstattet werden.</p>
Supportplanung und -überprüfungen	<p>Der ASM und der Kunde arbeiten zusammen, um einen Supportplan zu entwickeln und zu dokumentieren. Der ASM bespricht mit dem Kunden die zukünftigen IT-Prioritäten und legt dar, wie mithilfe der HP Serviceleistungen und der auf Credits basierenden Services das optimale Ergebnis erzielt werden kann. Da die Anforderungen und Rahmenbedingungen der IT-Abteilung sich laufend verändern, wird dieser Prozess alle sechs Monate wiederholt, um den Plan kontinuierlich anzupassen und die Ergebnisse zu überprüfen. Bei den halbjährlichen Besprechungen kann der ASM HP Best Practices vermitteln und IT-spezifische operative und technische Empfehlungen für die Supportplanung geben.</p>
HP Technologie für Remote-Support	<p>Beim HP Proactive Care Advanced Service werden proprietäre HP Service-Tools verwendet, die in diesem Datenblatt als „HP Technologie für Remote-Support“ bezeichnet werden. Die HP Technologie für Remote-Support ist das wichtigste Verfahren für die Bereitstellung der Ereignisüberwachung, automatischen Falleröffnung und einer Reihe proaktiver Berichte. Die aktuelle Version der HP Technologie für Remote-Support mit aktivierter Datenerfassungsfunktion ist eine Voraussetzung für die Erbringung des HP Proactive Care Advanced Service. Wenn der Kunde die aktuelle Version der HP Technologie für Remote-Support nicht installiert und betreibt, erbringt HP die folgenden Leistungen des Proactive Care Advanced Service nicht: Bericht zu Firmware- und Softwareversion, Proactive Scan-Bericht, Call-to-Repair-Zeit für Hardware, Remote-Überwachung und automatische Falleröffnung.</p> <p>Unterstützung für die Installation der HP Technologie für Remote-Support</p> <p>Die HP Technologie für Remote-Support wird HP Supportkunden im Rahmen des Proactive Care Advanced Service zur Verfügung gestellt.</p> <p>Der Kunde ist für die Installation der HP Technologie für Remote-Support verantwortlich. Zur Unterstützung des Kunden bei der erfolgreichen Installation und Konfiguration der HP Technologie für Remote-Support stellt HP auf Anforderung des Kunden bei der Erstinstallation bis zu 8 Stunden technischer Remote-Beratung bereit. Am Anfang der Vertragslaufzeit bespricht der ASM dies mit dem Kunden, um zu ermitteln, ob Unterstützung erforderlich ist. Ist dies der Fall, hilft der ASM bei der Organisation der Unterstützung.</p> <p>Im Rahmen dieser Aktivität erläutert HP die Merkmale und Vorteile der HP Technologie für Remote-Support und empfiehlt auf der Basis des Typs und der Anzahl der Geräte, die in der HP Proactive Care Advanced Umgebung des Kunden unterstützt werden, die geeignete Konfiguration.</p> <p>Voraussetzung für die weitere Inanspruchnahme dieses Service ist, dass der Kunde die Übertragung der Daten an HP ermöglicht, der Konfiguration korrekt weitere Geräte hinzufügt, zukünftige Upgrades installiert und die in der HP Technologielösung für Remote-Support konfigurierten Kontaktdetails des Kunden pflegt.</p> <p>Der Kunde stimmt zu, die HP Technologie für Remote-Support während der Anfangsphase des Service zu installieren.</p>

⁶Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die HP Technologie für Remote-Support mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

Tabelle 4. Störungsmanagement.

Merkmale	Servicebeschreibung
Erweiterte Anfragebearbeitung	<p>Der Kunde kann sich 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche an HP wenden. Wenn der Kunde eine kritische Störung meldet, wird der Kunde entweder mit einem TSS verbunden oder erhält innerhalb von 15 Minuten einen Rückruf.</p> <p>Der TSS ist für die Bearbeitung von Problemen in komplexen IT-Umgebungen geschult und hat Zugriff auf die gesamte Palette der technischen Fachkenntnisse und Ressourcen von HP, um bei der schnellen Diagnose und Behebung der Probleme zu helfen. Bei Hardwarefehlern, zu deren Behebung die Erbringung eines Service vor Ort erforderlich ist, wird entsprechend der für das betroffene Gerät gekauften Stufe des reaktiven Vor-Ort-Hardwareservice ein CE an den Kundenstandort gesendet. Neben der Durchführung der Fehlerbeseitigung wendet der TSS konsequentes Fallmanagement sowie Eskalationsverfahren an und zieht nach Bedarf weitere technische Experten hinzu.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit und die Call-to-Repair-Zeit für den Hardware-Support sowie die Remote-Reaktionszeit für den Software-Support sind je nach Dringlichkeit der Störung und der gekauften Abdeckungsstufe für den Vor-Ort-Support unterschiedlich. Der Kunde bestimmt die Dringlichkeitsstufe der Störung, wenn er eine Supportanfrage an HP richtet. Die Dringlichkeitsstufen von Störungen sind im Abschnitt Allgemeines definiert.</p> <p>Sobald eine Serviceanforderung übermittelt wurde und HP den Empfang des Falls bestätigt⁷ hat, versucht HP, das Hardware- oder Softwareproblem einzugrenzen und per Remote-Zugriff gemeinsam mit dem Kunden zu beheben oder Gegenmaßnahmen einzuleiten. Vor einem Einsatz vor Ort kann HP Remote-Diagnosetests einleiten und ausführen. Hierbei werden innovative Automatisierungstools eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HP andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>Störungsfälle für Produkte, die über HP Technologie für Remote-Support mit HP verbunden sind, können rund um die Uhr automatisch erstellt werden. Kunden können HP auch über eine spezielle Telefonnummer oder elektronisch über das HPSC Probleme melden.</p> <p>HP behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.</p>
Erweitertes Management für kritische Störungen	<p>HP nutzt integrierte Fallmanagement-Tools und wendet erweiterte Eskalationsverfahren an, um komplexe Supportfälle zu lösen. Bei Störungen der Dringlichkeitsstufe 1 schaltet HP einen CEM ein, der den gesamten Prozess intern überwacht und koordiniert sowie zusätzliche Fachkompetenz schnell und effektiv einbezieht, um die Störungsbehebung zu beschleunigen. Der CEM sendet regelmäßig Informationen zum Fortschritt direkt an den Kunden. Bei Störungen der Dringlichkeitsstufe 1 kann nach Ermessen von HP eine nachträgliche Untersuchung durchgeführt werden. Durch diese Aktivität sollen Verbesserungen ermittelt werden, die vom Kunden oder von HP durchgeführt werden könnten, um ähnliche Störungen künftig zu vermeiden oder deren Behebung zu verbessern.</p> <p>Die Dringlichkeitsstufen von Störungen sind im Abschnitt Allgemeines definiert.</p>
Funktion für automatische Falleröffnung⁸	<p>Für unterstützte Geräte sind Funktionen für die automatische Falleröffnung aktiviert, sodass diese Geräte Störungen über die HP Technologie für Remote-Support direkt an HP übermitteln.⁸ Störungen werden einschließlich der verfügbaren Fehlerdaten rund um die Uhr übermittelt. Die Bearbeitung der Störungen erfolgt auf der Basis der Servicestufe für das jeweilige Gerät. Bei entsprechender Konfiguration bietet HP Insight Online eine zentrale Ansicht für Störungen und Behebung.</p>
Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement für ausgewählte Software anderer Anbieter auf berechtigten HP Hardwareprodukten⁹	<p>Hat der Kunde nicht HP Proactive Care Advanced Support für bestimmte Softwareprodukte anderer Anbieter erworben, die sich auf berechtigter, von HP Proactive Care Advanced Support abgedeckter Hardware befindet, stellt HP keinen HP Proactive Care Advanced Software-Support gemäß der Beschreibung im Abschnitt „Support bei Softwarestörungen“ in Tabelle 4 bereit. Stattdessen erbringt HP die Leistungen Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement wie im Folgenden beschrieben.</p> <p>Basis-Software-Support für ausgewählte Softwareprodukte anderer Anbieter ist auf Folgendes begrenzt: HP versucht, Probleme bei diesen Produkten zu beheben, indem Fixes angewendet werden bzw. der Kunde aufgefordert wird, Fixes anzuwenden, die HP zur Verfügung gestellt wurden oder bekannt sind. In einigen Fällen kann die Unterstützung auf die Kommunikation eines bekannten Fix beschränkt sein, der über die Installation eines Software-Updates oder Patch verfügbar ist. In diesen Fällen wird der Kunde auf verfügbare Quellen für die jeweiligen Updates oder Patches hingewiesen, da der Zugriff auf den bekannten Fix zusätzliche Serviceverträge mit dem betreffenden Softwareanbieter erfordert. Ist das Problem dann noch immer nicht behoben, kann auf Anforderung des Kunden gemeinsames Anfragemanagement eingeleitet werden. Basis-Software-Support ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar.</p> <p>Stellt HP fest, dass ein Problem durch ein bestimmtes Produkt eines unabhängigen Softwareanbieters (ISV) verursacht wird, und lässt das Problem sich nicht durch die Anwendung bekannter, verfügbarer Fixes beheben, leitet HP auf Anforderung des Kunden ein gemeinsames Anfragemanagement mit dem ISV ein.</p> <p>Gemeinsames Anfragemanagement kann nur bereitgestellt werden, wenn entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit den ISVs bestehen und der Kunde alle erforderlichen Schritte ausgeführt hat, um sicherzustellen, dass HP im Namen des Kunden Supportanfragen bei den Anbietern einleiten kann. HP kontaktiert den ISV und stellt die Informationen zu dem Problem des Kunden zur Verfügung, die bei der Erbringung des Basis-Software-Supports gesammelt wurden. Die bevorzugte Zusammenarbeitsmethode ist eine Telefonkonferenz des TSS mit dem ISV. Der Prozess ist jedoch von der Teilnahme des Anbieters abhängig und kann je nach ISV verschieden sein. Nachdem die Anfrage an den ISV übergeben wurde, liegt die Behebung des Kundenproblems in der Verantwortung des ISV. Nachdem die Anfrage an den ISV übergeben wurde, gelten die Servicelevel der Vereinbarung zwischen dem Kunden und diesem ISV für die Anfrage. Nachdem die Anfrage bei dem ISV eingeleitet wurde, schließt HP die HP Anfrage. Der Kunde oder der ISV kann die HP Serviceanfrage bei Bedarf jedoch wieder öffnen, indem er die ursprüngliche Bearbeitungs-ID des Falls angibt.</p>

⁷Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Allgemeines“.

⁸Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die HP Technologie für Remote-Support mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

⁹Eine Liste der Softwareprodukte anderer Anbieter, die für Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement berechtigt sind, finden Sie unter hp.com/go/collaborativesupport. Neben den abgedeckten Produkten in dieser Liste sind weitere ISV-Produkte und abweichende Leistungen unter hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology aufgeführt.

Tabelle 4. Störungsmanagement (Fortsetzung).

Merkmale	Servicebeschreibung
Wissensdatenbank und Zugriff auf HP Support Center	<p>Im Rahmen des HP Proactive Care Advanced Service stellt HP Zugriff auf das HPSC bereit. Das HPSC ist das HP Supportportal der nächsten Generation, das eine hilfreiche Onlineressource darstellt. Zu den wichtigsten Funktionen dieses personalisierten Portals gehören HP Insight Online (personalisiertes Dashboard), Supportforen, Meldung von Supportfällen, Treiber, Patch-Verwaltung, Produktseiten, geführte Fehlerbehebung, Informationen zu den häufigsten Problemen, Garantie- und Vertragsdetails sowie Software-Updates. Service-Credits können ebenfalls über das HPSC verwaltet werden. Der Zugriff auf das HPSC und die Funktionalität des HPSC werden durch Verbindung des HP Passport des Kunden mit Servicevereinbarungen aktiviert. Dieser Schritt ist zur Aktivierung aller verfügbaren Funktionen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter hp.com/go/hpsc.</p> <p>Das HPSC bietet dem Kunden Zugriff auf folgende Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veröffentlichte Proactive Care-Berichte für den Kunden. • Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen zu Hardware sowie Teilnahme an Supportforen für die Problembehebung und den Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern. • Erweiterte Web-basierte Suche nach technischen Supportdokumenten, für die eine Berechtigung besteht, um die Problembehebung zu beschleunigen. • Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz. • Ein Web-basiertes Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an HP. Das Tool beschleunigt die Problembehebung durch eine Vorsortierung, über die die Support- oder Serviceanforderung an den Mitarbeiter mit dem entsprechenden Know-how weitergeleitet wird. Mit dem Tool kann außerdem der Status aller übermittelten Support- oder Serviceanforderungen angezeigt werden, einschließlich der telefonischen Anfragen. • HP Wissensdatenbanken und verfügbare Wissensdatenbanken anderer Anbieter, die nach bestimmten Drittanbieterprodukten durchsucht werden können, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu erhalten und an Supportforen teilzunehmen. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein. • Services, die der Kunde mithilfe von Credits, auswählen und terminieren kann, sowie Abrufen der Anzahl verfügbarer Credits.
Ersatzteile und Material	<p>HP stellt Ersatzteile und Material bereit, die benötigt werden, um das abgedeckte Hardwareprodukt in betriebsbereitem Zustand zu halten. Hierzu gehören auch Teile und Material für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Von HP bereitgestellte Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Alle ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von HP über, wenn nicht die Option für den Einbehalt defekter Medien oder für den erweiterten Einbehalt defekter Materialien gekauft wurde. Kunden, die ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen den Listenpreis für das Ersatzteil bezahlen.</p> <p>Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt; für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen. Die Reparatur oder der Austausch von Verbrauchsmaterialien oder Verschleißteilen liegt in der Verantwortung des Kunden. Möglicherweise gibt es hierbei einige Ausnahmen; weitere Informationen erhalten Sie von HP. Wenn ein Verschleißteil nach Ermessen von HP für die Abdeckung qualifiziert ist, gelten Call-to-Repair-Zeiten und Vor-Ort-Reaktionszeiten nicht für die Reparatur oder den Austausch des abgedeckten Verschleißteils.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung</p> <p>Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht.</p>
Zugriff auf Firmware-Updates für qualifizierte Produkte	<p>Wenn HP berechtigte Firmware-Updates zu HP Hardwareprodukten veröffentlicht, werden diese Updates nur Kunden mit einer aktiven Vereinbarung zur Verfügung gestellt, die sie für den Zugriff auf diese Updates berechtigt.</p> <p>Kunden mit HP Proactive Care Advanced sind für den Download, die Installation und die Nutzung von Firmware-Updates für Hardwareprodukte berechtigt, die von diesem Service abgedeckt sind. Dabei gelten alle anwendbaren Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HP Supportbedingungen. HP überprüft die Update-Berechtigung durch angemessene Maßnahmen (z. B. durch einen Zugriffscode oder eine andere Kennung), und der Kunde ist entsprechend den Bestimmungen in diesem Datenblatt und anderen anwendbaren Vereinbarungen mit HP für die Verwendung solcher Zugriffstools verantwortlich.</p> <p>HP kann weitere angemessene Schritte einschließlich Audits durchführen, um zu überprüfen, ob der Kunde die Bestimmungen seiner Vereinbarungen mit HP einschließlich dieses Datenblatts einhält.</p> <p>Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) müssen zudem über eine aktive HP Software-Supportvereinbarung verfügen, falls verfügbar, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können. HP stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates wie oben in diesem Dokument beschrieben zur Verfügung bzw. installiert sie oder hilft dem Kunden bei ihrer Installation, wenn der Kunde über die Lizenz für die Verwendung der zugehörigen Software-Updates für jedes System, jeden Sockel, Prozessor, Prozessorkern oder jede Endbenutzer-Softwarelizenz gemäß der Softwarelizenzbestimmungen von HP oder dem anderen Anbieter verfügt.</p>
Servicelevel für das Störungsmanagement	
Support bei Hardware- und Softwarestörungen	<p>Jede HP Proactive Care Advanced Servicestufe beinhaltet Support für Problemvermeidung und Störungsmanagement zu Hardware- und Softwareprodukten. Für jede HP Proactive Care Advanced Servicestufe stellt HP alle zentralen Serviceleistungen für Problemvermeidung wie in den Tabellen 2 und 3 beschrieben sowie die zugehörigen zentralen Serviceleistungen für Störungsmanagement wie in Tabelle 4 beschrieben bereit. Für Hardwareprodukte umfasst das HP Proactive Care Advanced Portfolio drei verschiedene Hardwareservicelevel.¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • HP Proactive Care Advanced Service am nächsten Arbeitstag • HP Proactive Care Advanced Service innerhalb von 4 Stunden 24x7 • HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden <p>Das HP Proactive Care Advanced Portfolio beinhaltet zudem dieselben drei Servicelevel einschließlich der optionalen Leistungen Einbehalt defekter Medien (Defective Media Retention, DMR) und erweiterter Einbehalt defekter Materialien (Comprehensive Defective Material Retention, CDMR), die der Kunde auf der Basis seiner Anforderungen erwerben kann.</p> <p>Wurde für qualifizierte Produkte die optionale Serviceleistung DMR gekauft, kann der Kunde durch diesen Service abgedeckte defekte Festplatten- oder qualifizierte SSD/Flash-Laufwerke einbehalten, die er aufgrund von auf der Festplatte (dem „Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerk“) enthaltenen vertraulichen Daten nicht aushändigen möchte. DMR muss für alle Festplatten- oder qualifizierten SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten. Neben DMR kann der Kunde mit der optionalen Serviceleistung CDMR, sofern erworben, weitere Komponenten einbehalten, die gemäß HP Definition Funktionen für die Datenspeicherung umfassen, z. B. Speichermodule. CDMR muss für alle qualifizierten datenspeichernden Komponenten in einem abgedeckten System gelten. Die Komponenten, die im Rahmen dieser Serviceleistung einbehalten werden können, sind in dem Dokument unter hp.com/services/cdmr beschrieben.</p>

¹⁰Nicht alle Servicelevel sind für alle Produkte verfügbar.

Tabelle 4. Störungsmanagement (Fortsetzung).

Merkmale	Servicebeschreibung
	<p>Für Softwareprodukte stellt der HP Proactive Care Advanced Service Software-Support 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche bereit, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen. Wenn eine nicht kritische Softwareserviceanforderung (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) empfangen wird, beantwortet HP die Anfrage innerhalb von 2 Stunden, nachdem die Serviceanforderung aufgezeichnet wurde. HP stellt Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung bereit, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Probleme mit Softwareprodukten zu beheben. Außerdem hilft HP dem Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Der Kunde erhält Unterstützung bei der Fehlersuche und der Korrektur von Konfigurationsparametern. Informationen zur Reaktion bei kritischen Softwarestörungen (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) finden Sie weiter oben in diesem Dokument in der Beschreibung des Merkmals „Erweiterte Anfragebearbeitung“.</p> <p>Die Unterschiede zwischen den verschiedenen reaktiven HP Proactive Care Advanced Servicelevel für Hardware sind im Folgenden beschrieben. Die Verfügbarkeit der Abdeckungsfenster ist lokal verschieden.</p> <p>Wenden Sie sich an eine lokale HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
<p>Optionen für reaktiven Hardware-Support</p>	
<p>HP Proactive Care Advanced Service am nächsten Arbeitstag</p>	<p>HP stellt die folgenden reaktiven Servicelevel für die Geräte bereit, die durch diese Option abgedeckt sind:</p> <p>Abdeckungsfenster für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> Standardmäßige Geschäftszeiten, standardmäßige Geschäftstage (9x5): Der Vor-Ort-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. <p>Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag: Ein von HP autorisierter Vertreter (CE) trifft innerhalb des Vor-Ort-Abdeckungsfensters am nächsten Abdeckungstag nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP am Kundenstandort ein, um mit dem Hardwarewartungsservice zu beginnen. Die Serviceleistungen sind im Bereich Hardware-Support vor Ort des Abschnitts „Serviceeinschränkungen“ definiert. Die Verfügbarkeit von Reaktionszeiten ist von der Entfernung des Kundenstandorts von dem von HP benannten Support-Hub abhängig. Weitere Informationen enthält Tabelle 6. Wenden Sie sich an HP, um weitere Informationen zu erhalten.
<p>HP Proactive Care Advanced Service innerhalb von 4 Stunden 24x7</p>	<p>HP stellt die folgenden reaktiven Servicelevel für die Geräte bereit, die durch diese Option abgedeckt sind:</p> <p>Abdeckungsfenster für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen. <p>Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden: Ein von HP autorisierter Vertreter (CE) trifft innerhalb des Vor-Ort-Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP mit dem Hardwarewartungsservice zu beginnen. Die Serviceleistungen sind im Bereich Hardware-Support vor Ort des Abschnitts „Serviceeinschränkungen“ definiert. Die Verfügbarkeit von Reaktionszeiten ist von der Entfernung des Kundenstandorts von dem von HP benannten Support-Hub abhängig. Weitere Informationen enthält Tabelle 6. Wenden Sie sich an HP, um weitere Informationen zu erhalten.
<p>HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden</p>	<p>HP stellt die folgenden reaktiven Servicelevel für die Geräte bereit, die durch diese Option abgedeckt sind:</p> <p>Abdeckungsfenster für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an bei HP arbeitsfreien Tagen. <p>Call-to-Repair-Zeit für Hardware:</p> <p>Bei kritischen Störungen (Dringlichkeitsstufe 1 und 2) versucht HP mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, den betriebsbereiten Zustand der abgedeckten Hardware innerhalb von 6 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HP wiederherzustellen. Die Serviceleistungen sind in den Bereichen Hardware-Support vor Ort und Call-to-Repair-Zeit für Hardware des Abschnitts „Serviceeinschränkungen“ definiert. Die Verfügbarkeit von Reaktionszeiten und Call-to-Repair-Zeiten ist von der Entfernung des Kundenstandorts von dem von HP benannten Support-Hub abhängig. Weitere Informationen enthält Tabelle 6. Wenden Sie sich an HP, um weitere Informationen zu erhalten.</p> <p>Bei nicht kritischen Störungen (Dringlichkeitsstufe 3 und 4) oder auf Anforderung des Kunden vereinbart HP 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 Störungen sind im Abschnitt Allgemeines definiert.</p> <p>Die Call-to-Repair-Zeit bezeichnet den Zeitraum, der beginnt, wenn die ursprüngliche Anfrage empfangen und von HP bestätigt wurde. Für die Instandsetzung, die gemeinsam mit dem Kunden terminiert wurde, beginnt die Call-to-Repair-Zeit zu dem festgelegten Zeitpunkt, wie im Abschnitt Allgemeines angegeben. Die Call-to-Repair-Zeit endet, wenn HP feststellt, dass die Hardware repariert wurde, oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wird, dass nach Ermessen von HP derzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p> <p>Die Reparatur gilt als abgeschlossen, wenn HP sich davon überzeugt hat, dass die Hardwarestörung behoben wurde oder dass die Hardware ersetzt wurde. HP haftet nicht für eventuelle Datenverluste. Der Kunde ist für die Implementierung geeigneter Sicherungsprozeduren verantwortlich. Die Überprüfung durch HP 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 austauschen, um die Call-to-Repair-Zeit einzuhalten. Austauschprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ausgetauschten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Nach dem Erwerb dieses Service benötigt HP 30 Tage, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft treten kann. Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und bis zu 5 weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Audits stellt HP eine Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden bereit.</p> <p>Erweiterte Teilebestandsverwaltung (nur bei Call-to-Repair-Zeit)</p> <p>Zur Unterstützung von HP Call-to-Repair-Zeiten wird ein Bestand von kritischen Ersatzteilen für Kunden verwaltet, die die Call-to-Repair-Option ausgewählt haben. Dieser Bestand wird an einem von HP benannten Ort gelagert. Diese Teile werden so verwaltet, dass der Bestand eine hohe Verfügbarkeit hat und von HP autorisierten Vertretern zur Verfügung steht, die entsprechende Anfragen bearbeiten.</p>
<p>Produkt- und Dokumentations-Updates für Software</p>	<p>Wenn HP Updates für HP Software veröffentlicht, werden dem Kunden die neuesten Versionen der Software und Referenzhandbücher zur Verfügung gestellt. Für ausgewählte Software anderer Anbieter stellt HP Software-Updates bereit, die von dem Anbieter zur Verfügung gestellt werden, oder stellt eine Anleitung bereit, wie Software-Updates direkt beim Anbieter bezogen werden können. Falls zum Herunterladen, Installieren oder Ausführen der neuesten Softwareversion ein Lizenzschlüssel oder Zugangscode benötigt wird, stellt HP dem Kunden diesen oder eine Anleitung zu dessen Beschaffung bereit.</p>

Tabelle 4. Störungsmanagement (Fortsetzung).

Merkmale	Servicebeschreibung
	Für die meiste HP Software und für ausgewählte, von HP unterstützte Software anderer Anbieter werden Updates über das „Software Updates and Licensing Portal“ im HPSC zur Verfügung gestellt. Das „Software Updates and Licensing Portal“ stellt dem Kunden den elektronischen Zugriff für den Empfang und das proaktive Management von Produkt- und Dokumentations-Updates für Software bereit. Für sonstige von HP unterstützte Software anderer Anbieter muss der Kunde Updates eventuell direkt von der Website des Anbieters herunterladen
Lizenz für Software Updates	Der Kunde erhält die Lizenz für Software Updates für HP Software oder für von HP unterstützte Software anderer Anbieter 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. Als Lizenzbestimmungen gelten die Ausführungen in den HP Softwarelizenzbestimmungen der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des anderen Softwareanbieters, ggf. einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.
Von HP empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates	Die empfohlene Bereitstellungsmethode für Software- und Dokumentations-Updates für HP Software oder für von HP unterstützte Software anderer Anbieter wird von HP bestimmt. Die primäre Bereitstellungsmethode für Software-Updates und Dokumentations-Updates ist der Download vom „Software Updates and Licensing Portal“ oder von der Website eines anderen Anbieters.

Tabelle 5. Optionaler Zugriff auf zusätzliches technisches Know-how.

Merkmale	Servicebeschreibung
Proactive Select und technische Services	Die Bereitstellung von zusätzlichem technischem Know-how ist eine optionale Leistung und stellt eine flexible Möglichkeit dar, um die Kenntnisse und Kapazität des eigenen IT-Teams des Kunden nach Bedarf zu erweitern und zu ergänzen. Wenn der Kunden auf technische Services von HP zugreifen möchte, können solche Services über das Per-Event HP Technical Services Portfolio oder durch den Kauf von HP Proactive Select bereitgestellt werden. HP Proactive Care Advanced Kunden können HP Proactive Select verwenden, um weitere Credits zu erwerben. Weitere Informationen zu HP Proactive Select finden Sie unter hp.com/de/services/support .

Tabelle 6. Serviceanfahrtszonen.

Merkmale	Servicebeschreibung															
Geografische Standorte	Falls anwendbar, können die Anfahrtszonen und -kosten je nach Region variieren.															
Tabelle der Anfahrtszonen für Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub</th> <th>Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support innerhalb 4 Stunden</th> <th>Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support am nächsten Arbeitstag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-160 km</td> <td>4 Stunden</td> <td>Nächster Abdeckungstag</td> </tr> <tr> <td>161-320 km</td> <td>8 Stunden</td> <td>1 zusätzlicher Abdeckungstag</td> </tr> <tr> <td>321-480 km</td> <td>Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit</td> <td>2 zusätzliche Abdeckungstage</td> </tr> <tr> <td>Über 480 km</td> <td>Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit</td> <td>Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit</td> </tr> </tbody> </table>	Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support innerhalb 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support am nächsten Arbeitstag	0-160 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag	161-320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag	321-480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage	Über 480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit
Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support innerhalb 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support am nächsten Arbeitstag														
0-160 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag														
161-320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag														
321-480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage														
Über 480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit														
Call-to-Repair-Zeit für Hardware	Eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist für Standorte verfügbar, die nicht weiter als 80 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind. Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren. Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist nicht für Standorte verfügbar, die mehr als 160 km von einem von HP benannten Support-Hub entfernt sind. Für Standorte, 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.															
Tabelle der Anfahrtszonen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub</th> <th>6 Stunden Call-to-Repair-Zeit für Hardware</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-80 km</td> <td>6 Stunden</td> </tr> <tr> <td>81-160 km</td> <td>8 Stunden</td> </tr> <tr> <td>Über 160 km</td> <td>Nicht verfügbar</td> </tr> </tbody> </table>	Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub	6 Stunden Call-to-Repair-Zeit für Hardware	0-80 km	6 Stunden	81-160 km	8 Stunden	Über 160 km	Nicht verfügbar							
Entfernung zu dem von HP benannten Support-Hub	6 Stunden Call-to-Repair-Zeit für Hardware															
0-80 km	6 Stunden															
81-160 km	8 Stunden															
Über 160 km	Nicht verfügbar															

Serviceeinschränkungen

Die im Rahmen eines HP Proactive Care Advanced Supportvertrags erbrachten Services beschränken sich auf die IT-Umgebung, deren direktes Management in der Verantwortung eines einzigen IT-Managers liegt und die sich an einem Standort befindet. Sofern nicht anders angegeben oder vereinbart, werden proaktive und beratende Services während der standardmäßigen lokalen HP Geschäftszeiten mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage erbracht. Wenn in diesem Dokument nicht anders angegeben, ist der Umfang des HP Proactive Care Advanced Service auf die Produkte begrenzt, die vom HP Proactive Care Advanced Supportvertrag abgedeckt sind.

Falls der Kunde zusätzlichen HP Proactive Care Advanced Support kauft, werden die proaktiven Serviceleistungen für die zusätzlichen Geräte gemeinsam mit den Leistungen für die bisher vom Vertrag abgedeckten Geräte erbracht.

Für den Bericht zu Firmware- und Softwareversion und den Proactive Scan-Bericht ist die Installation und der Betrieb der aktuellen Version der HP Technologie für Remote-Support mit aktivierter Datenerfassungsfunktion erforderlich. Sollte ein Gerät zurzeit nicht von der HP Technologie für Remote-Support unterstützt werden, wird der Kunde zur manuellen Erfassung der Daten aufgefordert, die für den Einschluss des Geräts in die oben aufgeführten Berichte erforderlich sind. In diesem Fall liefert HP dem Kunden klare Anweisungen dazu, wie und wann die notwendigen Daten manuell zu erfassen und zu übertragen sind. Diese Daten müssen innerhalb des angegebenen Zeitrahmens an HP übermittelt werden, damit HP sie in die oben aufgeführten Berichte integrieren kann; andernfalls ist HP nicht verpflichtet, die oben aufgeführten Berichte für diese Geräte bereitzustellen. Die Kosten für den HP Proactive Care Advanced Service reduzieren sich in diesem Fall nicht.

Eine Liste der aktuell unterstützten Geräte enthalten die Release-Hinweise zu Insight Remote Support, die Sie unter hp.com/go/insightremotesupport finden.

Umfang der abgedeckten Produkte

Dieser Service ist nur für ausgewählte Server, Software, Speichergeräte, Speicher-Arrays, Netzwerkgeräte und SANs (Storage Area Networks) verfügbar, wie auf der Website hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology angegeben.

Die Leistungen dieses Service können basierend auf bestimmten Geräten oder bestimmter Software variieren oder eingeschränkt sein. Erkundigen Sie sich bei einer HP Vertriebsniederlassung oder einem HP Vertriebsbeauftragten nach Einschränkungen und der lokalen Verfügbarkeit.

Generelle Einschränkungen

Die HP Serviceexperten erbringen die erforderlichen proaktiven Serviceleistungen, die in Tabelle 3 definiert sind, nach Ermessen von HP entweder remote oder vor Ort während der standardmäßigen lokalen HP Geschäftszeiten mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage. Wenn es notwendig ist, dass diese Leistungen außerhalb der standardmäßigen Geschäftszeiten erbracht werden, können zusätzliche Kosten anfallen. Außerdem ist dies von der lokalen Verfügbarkeit abhängig.

HP behält sich für alle Serviceanforderungen das Recht vor, zu bestimmen, wann sie endgültig abgeschlossen sind.

Folgende Aktivitäten sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil nicht von HP autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder angeforderte Tests
- Services, die nach Einschätzung von HP aufgrund unsachgemäßer Handhabung oder Verwendung der Produkte oder Ausrüstung erforderlich sind
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von HP angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Implementierung sämtlicher HP Empfehlungen, die im Rahmen dieses Service bereitgestellt werden
- Installation sämtlicher vom Kunden installierbarer Firmware- und/oder Software-Updates

Call-to-Repair-Zeit für Hardware

Falls HP ein Vorab-Audit fordert, tritt die Call-to-Repair-Zeit für Hardware erst fünf (5) Geschäftstage nach Abschluss dieses Audits in Kraft. Außerdem behält HP sich das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgesehenen Zeitraums erfolgt.

Die Optionen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware sind im Abschnitt „HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden“ angegeben (siehe Tabelle 4). Alle Call-to-Repair-Zeiten sind von der lokalen Verfügbarkeit abhängig. Wenden Sie sich an Ihre lokale 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 wünscht, dass HP anstelle der empfohlenen Serverwiederherstellungsverfahren eine ausführliche Diagnose ausführt.

Eine Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Kunde die aktuelle Version der HP Technologie für Remote-Support nicht auf allen Geräten installiert und betreibt. Eine Call-to-Repair-Zeit ist außerdem nicht für Geräte verfügbar, die nicht von der HP Technologie für Remote-Support unterstützt werden. Der Kunde ist jedoch zur vollständigen Zahlung sämtlicher Kosten verpflichtet, die durch die Bereitstellung der HP Proactive Care Advanced Services entstehen.

Call-to-Repair-Zeiten und Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten bei bestimmten Enterprise-Speicher-Arrays und Enterprise-Bandlaufwerkprodukten nicht für die Reparatur oder den Austausch fehlerhafter oder leerer Batterien.

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

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Kurierversand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie Tastatur, Maus, bestimmten Festplattenlaufwerken und sonstigen von HP als Customer Self Repair (CSR) klassifizierten Teilen oder eines kompletten Austauschprodukts sein. HP legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen und die Call-to-Repair-Zeit einhalten zu können, falls zutreffend.

Stimmt der Kunde der empfohlenen CSR zu und wird ein CSR-Teil bereitgestellt, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Call-to-Repair-Zeit nicht. In diesen Fällen sendet HP die CSR-Teile, die kritisch für den Betrieb des Produkts sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Kundenstandort. Weitere Informationen zu CSR-Prozess und -Teilen finden Sie unter hp.com/go/selfrepair.

Bei den folgenden Aktivitäten oder Situationen wird die berechnete Call-to-Repair-Zeit ausgesetzt (falls anwendbar), bis sie abgeschlossen oder behoben sind:

- Jede Aktion oder Untätigkeit des Kunden oder Dritter, die sich auf den Reparaturprozess auswirkt
- Alle automatischen Wiederherstellungsprozesse, die die Hardwarestörung auslöst, z. B. Disk-Rebuild oder Disk-Sparing-Prozeduren
- Alle anderen Aktivitäten, die zwar nicht durch den Hardwarefehler verursacht werden, jedoch erforderlich sind, um sicherzustellen, dass der Hardwarefehler behoben wurde; beispielsweise ein Neustart des Betriebssystems

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 Bestellung der Supportvereinbarung festgelegt und ist abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit.

Hardware-Support vor Ort

Der Service wird nach Ermessen von HP als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Kurierversand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie Tastatur, Maus, sonstigen als Customer Self Repair (CSR) klassifizierten Teilen oder eines kompletten Austauschprodukts sein. HP legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen zu können.

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

Die Reaktionszeit ist von der Entfernung des Kundenstandorts zu einer von HP benannten Supporteinrichtung abhängig. Informationen zur Serviceverfügbarkeit erhält der Kunde bei seinem lokalen HP Services Ansprechpartner.

Bei technischen Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HP nicht remote beheben lassen, stellt ein von HP autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für abgedeckte Hardwareprodukte bereit, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. Bei bestimmten Produkten kann HP nach eigenem Ermessen festlegen, dass sie nicht repariert, sondern ausgetauscht werden. Austauschprodukte sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ausgetauschten Produkte gehen in das Eigentum von HP über.

Wenn ein von HP autorisierter Vertreter am Standort des Kunden eintrifft, erbringt er den Service nach Ermessen von HP entweder vor Ort oder remote, bis die Produkte repariert sind. Die Arbeit kann vorübergehend unterbrochen werden, wenn Teile oder zusätzliche Ressourcen benötigt werden; sie wird jedoch fortgesetzt, sobald diese verfügbar sind. Dieser Servicebestandteil findet möglicherweise keine Anwendung für den Vor-Ort-Support für Desktop-, Mobil- und Consumer-Produkte. Die Reparatur gilt als abgeschlossen, wenn HP sich davon überzeugt hat, dass die Hardwarestörung behoben wurde oder dass die Hardware ersetzt wurde.

Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Aussagen in diesem Dokument oder in den aktuellen HP Supportbedingungen ersetzt HP bei ausgewählten Enterprise-Speicher-Arrays und Enterprise-Bandlaufwerkprodukten fehlerhafte oder leere Batterien, sofern sie für den ordnungsgemäßen Betrieb des abgedeckten Produkts kritisch sind.

Für Störungen bei abgedeckter Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet HP wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um entsprechend der Stufe des gekauften reaktiven Hardwareservice vor Ort für das betroffene Gerät reagieren zu können.

Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die ursprüngliche Anfrage von HP empfangen und bestätigt wurde, wie im Abschnitt **Allgemeines** beschrieben. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, wenn der von HP autorisierte Vertreter am Standort des Kunden eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wird, dass gemäß der Einschätzung von HP zurzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.

Reaktionszeiten werden nur während des Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungsfenster besteht. Die für berechnete Produkte verfügbaren Reaktionszeitoptionen sind in der Tabelle der Servicestufenoptionen angegeben. Die Verfügbarkeit der Reaktionszeiten ist lokal verschieden. Wenden Sie sich an eine lokale HP Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.

Falls ein CSR-Teil bereitgestellt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Vor-Ort-Reaktionszeit (falls vorhanden) nicht. In diesen Fällen sendet HP die CSR-Teile, die kritisch für den Betrieb des Produkts sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Kundenstandort. Weitere Informationen zu CSR-Prozess und -Teilen finden Sie unter: hp.com/go/selfrepair.

Software

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

Software-Updates sind nicht für alle Softwareprodukte verfügbar. 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.

Einschränkungen der optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Medien und zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien

Die optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Medien und zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien beziehen sich nur auf berechnete datenspeichernde Komponenten, die von HP aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gelten nicht für den Austausch von datenspeichernden Komponenten, bei denen kein Fehler aufgetreten ist.

Datenspeichernde Komponenten, die von HP als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer bzw. die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, sind nicht von diesem Service abgedeckt.

Leistungen zum Einbehalt defekter Medien und dem erweiterten Einbehalt defekter Materialien sind Serviceerweiterungen, die separat eingekauft und konfiguriert werden müssen.

Die Ausfallraten bei diesen Komponenten 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 zum Einbehalt defekter Medien oder zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien übermäßig in Anspruch nimmt (beispielsweise wenn der Austausch von defekten datenspeichernden Komponenten die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

Servicevoraussetzungen

HP kann nach eigenem Ermessen ein Audit der 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 abgedeckten Produkte durchgeführt. Auf der Grundlage der im Audit gesammelten Informationen kann HP den Ersatzteilbestand in geeignetem Maß und am geeigneten Standort planen und verwalten. Zudem kann HP mögliche künftige Hardwarestörungen identifizieren und untersuchen, sodass die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchgeführt werden kann. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird.

Falls HP ein Audit verlangt, benötigt HP 30 Tage ab dem Kauf dieses Service, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft treten kann. Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware tritt erst fünf (5) Geschäftstage nach Abschluss des Audits in Kraft. Bis dahin wird der Service für die abgedeckte Hardware mit der Servicestufe einer Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden erbracht.

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.

Für Call-to-Repair-Zeiten für Hardware erfordert HP, dass alle Geräte und Konfigurationen von der HP Technologie für Remote-Support unterstützt werden und dass der Kunde die aktuelle Version der HP Technologie für Remote-Support mit einer sicheren Verbindung zu HP installiert und betreibt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen.

Die Installation und Verwendung der HP Technologie für Remote-Support einschließlich der Installation und Aktivierung eventueller Agenten sowie der Datenübertragung zu HP ist erforderlich, um folgende Leistungen des HP Proactive Care Advanced Service bereitzustellen: Bericht zu Firmware- und Softwareversion, Proactive Scan-Bericht, Call-to-Repair-Zeit für Hardware, Remote-Überwachung und automatische Falleröffnung. Solange der Kunde die HP Technologie für Remote-Support nicht implementiert hat oder wenn die Konfigurationen/Geräte des Kunden von der HP Technologie für Remote-Support nicht unterstützt werden und der Kunde nicht die notwendigen Schritte unternimmt, um HP die erforderlichen Daten bereitzustellen, ist HP nicht verpflichtet, die betroffenen Leistungen zu erbringen. Der Kunde ist jedoch dennoch zur vollständigen Zahlung sämtlicher Kosten verpflichtet, die durch die Bereitstellung des HP Proactive Care Advanced Service entstehen.

Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware und Software liegt in der Verantwortung des Kunden. Es entstehen zusätzliche Kosten, wenn der Kunde die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware- und Software-Updates durch HP anfordert. Alle zusätzlichen Kosten, die für den Kunden anfallen, werden nach Zeit und Material berechnet, wenn nicht zuvor schriftlich zwischen HP und dem Kunden anders vereinbart. Ein Kunde ist nur dann zum Kauf dieses Service berechtigt, wenn er über eine gültige Lizenz für die Version des Softwareprodukts verfügt, die zu Beginn der Supportvereinbarung aktuell ist; andernfalls kann eine zusätzliche Gebühr erhoben werden, um dem Kunden die Serviceberechtigung zu verschaffen.

Der Kunde muss die Lizenz für sämtliche zugrunde liegende Firmware, die von diesen Services abgedeckt werden soll, rechtmäßig erworben haben.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, kann HP entscheiden, i) ob HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter nicht verpflichtet ist, die beschriebenen Services bereitzustellen, oder ii) ob dem Kunden die Bereitstellung dieser Services gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Material in Rechnung gestellt wird.

Der Kunde muss präzise und vollständige Informationen zeitnah zur Verfügung stellen, damit HP die Services erbringen kann.

Für die proaktiven Services, die zum HP Proactive Care Advanced Service gehören, stellt der Kunde HP die Kontaktinformationen des hauptsächlich zuständigen Systemadministrators (Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer) zur Verfügung, der für die durch HP Proactive Care Advanced abgedeckte Infrastruktur verantwortlich ist. Der Kunde benennt einen zentralen Ansprechpartner und ein internes Kundenteam, das mit dem von HP zugewiesenen ASM zusammenarbeitet.

Die Call-to-Repair-Zeit hängt davon ab, ob der Kunde auf Anforderung von HP umgehend den uneingeschränkten Zugang zum System ermöglicht. Die Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Systemzugriff (auch physisch), die Remote-Fehlerbehebung und die Hardwarediagnose verzögert oder verweigert wird. Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Auf Verlangen von HP wird der Kunde HP bei der Remote-Problembhebung sowie bei der Erbringung proaktiver Serviceleistungen unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde startet Selbsttests. Außerdem installiert er sonstige Diagnosetools und -programme und führt sie aus.
- Der Kunde installiert die vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches.
- Der Kunde führt für HP Skripts zur Datenerfassung aus, wenn diese nicht über die HP Technologie für Remote-Support eingeleitet werden können.
- Der Kunde stellt alle Informationen bereit, die HP benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln.
- Der Kunde führt auf Verlangen von HP sonstige angemessene Aktivitäten durch, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern.

Der Kunde ist für die Installation und Konfiguration aller unterstützten Geräte sowie für die Verwaltung der entsprechenden HP Technologie für Remote-Support mit einer sicheren Verbindung zu HP verantwortlich. Der Kunde ist für die Bereitstellung sämtlicher Ressourcen gemäß den Release-Hinweisen für die HP Technologie für Remote-Support verantwortlich, die erforderlich sind, um den Service und die optionalen Serviceleistungen zu erbringen. Der Kunde muss außerdem die Hardware bereitstellen, die für die HP Technologie für Remote-Support erforderlich ist. Wenn eine HP Remote-Supportlösung installiert ist, muss der Kunde darüber hinaus die in der Version der HP Technologie für Remote-Support konfigurierten Kontaktangaben pflegen, die HP verwendet, um auf einen Gerätefehler zu reagieren. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhält der Kunde bei seinem lokalen HP Ansprechpartner. Bei Anrufen nach Vereinbarung muss der Kunde die Geräte zum vereinbarten Zeitpunkt umgehend für Maßnahmen zur Fehlerbehebung zur Verfügung stellen.

In Fällen, in denen CSR-Teile oder Austauschprodukte gesendet 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 entmagnetisiert oder auf andere Weise physisch beschädigt ist, muss der Kunde den HP Listenpreis für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

Damit HP gemeinsames Anfragemanagement bereitstellen kann, muss der Kunde über eine aktive Supportvereinbarung mit dem Softwareanbieter verfügen, die die erforderliche Servicestufe und die notwendigen Leistungen umfasst, damit der Kunde Support bei dem Anbieter anfordern und beziehen kann. Falls der Anbieter dies anfordert, ergreift der Kunde sämtliche notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass HP anstelle des Kunden Serviceanfragen übermitteln kann. Darüber hinaus muss der Kunde HP alle Informationen zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, damit HP anstelle des Kunden eine Serviceanfrage bei dem Softwareanbieter einleiten kann. Wenn der Kunde diese Anforderungen nicht erfüllt, kann HP keine Anfragen an den Anbieter übertragen und übernimmt keine Verantwortung für die Folgen, die sich daraus ergeben. Die Verantwortlichkeit von HP ist auf die Einleitung von Supportanfragen beschränkt. Durch den Erwerb des gemeinsamen Anfragemanagements wird die Supportvereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter nicht auf HP übertragen. Der Kunde muss weiterhin seinen in diesen Vereinbarungen definierten Verantwortlichkeiten nachkommen, einschließlich der Zahlung sämtlicher anfallender Kosten, auch der Kosten, die möglicherweise durch die Einleitung von Supportanfragen bei dem Anbieter verursacht werden. HP haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern, deren Produkten oder deren Supportservices.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, kritische vom Kunden installierbare Firmware-Updates sowie ihm gelieferte CSR-Teile und Austauschprodukte zeitnah zu installieren.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, sämtliche Empfehlungen zu vorbeugenden Maßnahmen vor der Implementierung in die Produktionsumgebung zu testen, um die Interoperabilität mit der eigenen IT-Umgebung sicherzustellen und zu bestätigen. Vor der Implementierung von Empfehlungen muss der Kunde mit sämtlichen Voraussetzungen, Prozeduren oder Anforderungen vertraut sein, die in der zum Update gehörigen Dokumentation angegeben sind.

Der Kunde arbeitet mit HP zusammen, um Termine für die Erbringung der Leistungen des HP Proactive Care Advanced Service zu vereinbaren, die jährlich in bestimmten Intervallen zu erbringen sind. Die Erbringung wird für jeden 12-Monats-Zeitraum terminiert, der durch die Supportvereinbarung abgedeckt ist. Es werden keine Leistungen oder Berechtigungen in den nächsten 12-Monats-Zeitraum übernommen.

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde ist für die Registrierung zur Nutzung der elektronischen Einrichtungen von HP oder anderen Anbietern verantwortlich, um Zugang zu Wissensdatenbanken und Produktinformationen zu erhalten. Bei Bedarf stellt HP dem Kunden Registrierungsinformationen bereit. Darüber hinaus muss der Kunde möglicherweise für bestimmte Produkte anbieterspezifische Nutzungsbedingungen für die elektronischen Einrichtungen akzeptieren.
- Der Kunde bewahrt alle Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für Abonnementservices (falls für diesen Service anwendbar) auf und stellt sie HP auf Verlangen bereit.
- Es liegt in der Verantwortung des Kunden, auf von ihm empfangene Hardcopy- oder E-Mail-Benachrichtigungen zu reagieren, um das Software-Update herunterzuladen oder das neue Software-Update auf Medien anzufordern, wenn diese Option verfügbar ist.
- Der Kunde beachtet bei der Nutzung aller Softwareprodukte die aktuellen HP Softwarelizenzbestimmungen der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des anderen Softwareanbieters, falls anwendbar, einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.

Bei Aufforderung durch HP muss der Kunde oder ein von HP autorisierter Vertreter das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von 10 Tagen nach Erwerb dieses Service aktivieren lassen. Dabei sind die Registrierungsanweisungen innerhalb der von HP bereitgestellten Care Pack Dokumentation oder des von HP per E-Mail gesendeten Dokuments oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HP zu befolgen. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die Aktivierung und Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung der vorhandenen HP Registrierung) innerhalb von 10 Tagen ab der Änderung erfolgen.

Der Kunde ist für die Sicherheit seiner proprietären und vertraulichen Informationen verantwortlich. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Bereinigung oder Entfernung der Daten auf Produkten verantwortlich, die möglicherweise während des Reparaturprozesses ausgetauscht und an HP zurückgesendet werden, um den Schutz der Kundendaten sicherzustellen. Weitere Informationen zur Mitwirkungspflicht des Kunden, darunter die Verantwortlichkeiten, die in der „HP Media Sanitization Policy“ und in der „HP Media Handling Policy for Healthcare Customers“ beschrieben sind, finden Sie unter hp.com/go/mediahandling.

Wenn der Kunde Reparaturteile einbehält, die von der optionalen Serviceleistung zum Einbehalt defekter Medien bzw. zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien abgedeckt sind, liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde behält abgedeckte datenspeichernde Komponenten ein, die während der Servicebereitstellung von HP ausgetauscht werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle vertraulichen Kundendaten auf der einbehaltenen, abgedeckten datenspeichernden Komponente vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Der Kunde beauftragt einen autorisierten Vertreter, der anwesend ist, um die defekte datenspeichernde Komponente einzubehalten, die Austauschkomponente entgegenzunehmen, HP Identifikationsinformationen wie die Seriennummer zu jeder einbehaltenen datenspeichernden Komponente zur Verfügung zu stellen sowie auf Anforderung von HP ein von HP bereitgestelltes Dokument zur Bestätigung der Einbehaltung der datenspeichernden Komponente zu unterzeichnen.
- Der Kunde vernichtet die einbehaltene datenspeichernde Komponente und/oder stellt sicher, dass sie nicht erneut in Betrieb genommen wird.
- Der Kunde entsorgt alle einbehaltenen datenspeichernden Komponenten in Übereinstimmung mit geltenden Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen.

Bei datenspeichernden Komponenten, die dem Kunden von HP als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung gestellt wurden, ist der Kunde verpflichtet, die Austauschkomponenten bei Ablauf oder Kündigung des HP Supports unverzüglich zurückzugeben. Ausschließlich der Kunde ist für das Löschen aller vertraulichen Daten vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasten Komponenten oder Produkte an HP verantwortlich. HP übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz sensibler Daten, die auf solchen Komponenten verbleiben.

Allgemeines

HP bestätigt eine Anfrage, indem ein Fall aufgezeichnet, die zugehörige Bearbeitungsnummer dem Kunden mitgeteilt und die vom Kunden angegebene Dringlichkeit für die aufgetretene Störung sowie der Zeitraum für die Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt werden. Hinweis: Bei Ereignissen, die über die elektronischen HP Remote-Supportlösungen eingehen, muss HP mit dem Kunden Kontakt aufnehmen und die Dringlichkeit der Störung sowie den Zugang zum System mit dem Kunden abstimmen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware oder die Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware beginnen kann.

Die Vor-Ort-Reaktionszeit und die Call-to-Repair-Zeit für den Hardware-Support sowie die Remote-Reaktionszeit für den Software-Support sind je nach Dringlichkeit einer Störung unterschiedlich. Die Dringlichkeitsstufe für eine Störung wird vom Kunden festgelegt.

Die Dringlichkeitsstufen für Störungen sind wie folgt definiert:

Tabelle 7. Dringlichkeitsstufen von Störungen

Dringlichkeit 1	Kritischer Ausfall	Beispielsweise ist die Produktionsumgebung ausgefallen; ein Produktionssystem oder eine Produktionsanwendung ist ausgefallen oder droht auszufallen; Datenbeschädigungen oder -verluste sind möglich oder aufgetreten; die Geschäftstätigkeit ist sehr stark beeinträchtigt; es bestehen Sicherheitsprobleme.
Dringlichkeit 2	Kritische Beeinträchtigung	Beispielsweise ist die Produktionsumgebung erheblich beeinträchtigt; ein Produktionssystem oder eine Produktionsanwendung ist unterbrochen oder beeinträchtigt; es besteht das Risiko des erneuten Auftretens; die Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit sind erheblich.
Dringlichkeit 3	Normal	Beispielsweise ist ein nicht produktiv genutztes System (z. B. ein Testsystem) ausgefallen oder beeinträchtigt; ein Produktionssystem oder eine Produktionsanwendung ist beeinträchtigt und eine provisorische Lösung ist implementiert; nicht kritische Funktionen sind ausgefallen; die Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit sind begrenzt.
Dringlichkeit 4	Niedrig	Die Geschäftstätigkeit oder die Benutzeraktionen sind nicht beeinträchtigt.

Bestellinformationen

Alle Einheiten und Optionen mit einzeln verkauften HP Care Pack oder Contractual Services müssen mit derselben Servicestufe wie das Produkt oder das Enclosure bestellt werden, in dem sie installiert sind, sofern diese Servicestufe für diese Einheiten verfügbar ist.

HP Proactive Care Advanced ist nicht für reine Softwarekonfigurationen konzipiert, da die Serviceleistungen eine integrierte Struktur aufweisen. Daher sollten Software und Hardware mit der gleichen HP Proactive Care Advanced Servicestufe gekauft werden.

Lokale Verfügbarkeit: Der Kunde kann Supportleistungen aus dem aktuellen HP Supportangebot bestellen. Einige Angebote, Leistungen und Abdeckungen (sowie die zugehörigen Produkte) sind möglicherweise nicht in allen Ländern oder Regionen verfügbar.

Wenn der Service mit der Serviceleistung zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien erbracht werden soll, muss auch die Serviceleistung zum Einbehalt defekter Medien bestellt werden.

Wenn Sie weitere Informationen wünschen oder den HP Proactive Care Advanced Service bestellen möchten, wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Vertriebsbeauftragten oder autorisierten HP Fachhändler und geben Sie die folgenden Produktnummern an (x bezeichnet die Servicedauer in Jahren; möglich sind 3, 4 oder 5 Jahre).

Tabelle 8. HP Proactive Care Advanced Enterprise Care Pack Services.

H8B33Ax	HP Proactive Care Advanced Service am nächsten Arbeitstag
H8B34Ax	HP Proactive Care Advanced Service am nächsten Arbeitstag mit DMR
H8B35Ax	HP Proactive Care Advanced Service innerhalb von 4 Stunden 24x7
H8B36Ax	HP Proactive Care Advanced Service innerhalb von 4 Stunden 24x7 mit DMR
H8B37Ax	HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden
H8B38Ax	HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden mit DMR

Tabelle 9. HP Proactive Care Advanced Contractual Services.

H8B33AC	HP Proactive Care Advanced Service am nächsten Arbeitstag
H8B34AC	HP Proactive Care Advanced Service am nächsten Arbeitstag mit DMR
H8B35AC	HP Proactive Care Advanced Service innerhalb von 4 Stunden 24x7
H8B36AC	HP Proactive Care Advanced Service innerhalb von 4 Stunden 24x7 mit DMR
H8B37AC	HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden
H8B38AC	HP Call-to-Repair Proactive Care Advanced Service innerhalb von 6 Stunden mit DMR

Eine vollständige Liste der HP Proactive Care Advanced Commercial Care Pack Services erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Vertriebsbeauftragten oder HP Fachhändler.

Ressourcen

Release-Hinweise zu Insight Remote Support:
hp.com/go/insightremotesupport

Liste der von HP Proactive Care Advanced unterstützten Produkte:
hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology

Liste der Softwareprodukte, für die HP gemeinsamen Support mit anderen Anbietern bereitstellt:
hp.com/go/collaborativesupport

HP Proactive Select Services:
hp.com/de/services/support

HP Support Center:
hp.com/go/hpsc

HP Media Sanitization Policy und Media Handling Policy:
hp.com/go/mediahandling

HP Comprehensive Defective Material Retention:
hp.com/services/cdmr

Informationen zu Customer Self-Repair:
hp.com/go/selfrepair

Weitere Informationen

Weitere Informationen zum HP Proactive Care Advanced Service und weiteren HP Systems Support Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf den folgenden Websites:

- HP Support Services: hp.com/de/services/support
- HP Care Pack Services: hp.com/de/carepack

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated



An Kollegen weiterleiten

© Copyright 2014 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 Marken 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.

4AA5-3259DEE, erstellt im August 2014

