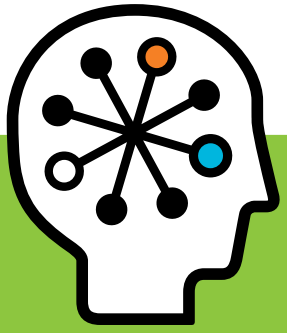
HP Proactive Select Service

HP Technology Services



Der HP Proactive Select Service bietet Ihnen ein flexibles Guthaben, das für verschiedenste proaktive Servicemaßnahmen und Data Center Services zum gewünschten Zeitpunkt eingelöst werden kann. Ein zugewiesener Account Support Manager unterstützt Sie bei der optimalen Auswahl der Dienstleistungen und koordiniert deren Durchführung. Ausgangspunkt für den HP Proactive Select Service ist ein Bereitstellungsplan, den Sie zusammen mit Ihrem Account Support Manager entwickeln. In diesem Bereitstellungsplan werden Ihre IT-Ziele und die kritischen Erfolgsfaktoren formuliert. Anschließend wird vom Account Support Manager eine Auswahl an Servicemaßnahmen empfohlen, die auf die im Bereitstellungsplan genannten Ziele ausgerichtet sind. Sie treffen die endgültige Entscheidung über die Verwendung des von Ihnen erworbenen Guthabens (Credits), die anschließend im Bereitstellungsplan dokumentiert wird. Danach koordiniert der Account Support Manager die technischen Ressourcen von HP und plant die Durchführung der ausgewählten Services. Gemeinsam mit Ihnen überprüft der Account Support Manager in regelmäßigen Abständen den Bereitstellungsplan. Dieser wird jährlich aktualisiert, um sicherzustellen, dass der Plan und die gewählten Servicemaßnahmen weiterhin Ihren Anforderungen gerecht werden. Diese Flexibilität gestattet es Ihnen, den Service während des gesamten Lebenszyklus Ihrer IT-Produkte anzupassen.

Sie haben die Wahl zwischen verschiedensten proaktiven Servicemaßnahmen aus einem Proactive Select Service Katalog. Diese Serviceleistungen reichen von der Bewertung und Optimierung von Verfügbarkeit und Leistung bis hin zu Firmwaremanagement und Verbesserung der Energieeffizienz Ihres Rechenzentrums. Diese Servicemaßnahmen decken ein breites Spektrum an technischen IT-Bereichen ab, einschließlich Servern, Blades, Betriebssystemen, Storage, SANs, Netzwerken, ISV-Software, Virtualisierung, Rechenzentrum und Kühlung sowie Sicherheit und IT Service Management. Das Endergebnis ist eine auf Sie zugeschnittene Auswahl von Dienstleistungen, die auf Ihre IT- und Geschäftsziele abgestimmt ist.

Der HP Proactive Select Service ist über vier Pakete verfügbar, mit denen 10, 30, 60 oder 180 Credits pro Jahr bereitgestellt werden. Ergänzende HP Proactive Select Service Credits sind jeweils in Paketen von 10 Credits erhältlich. Zusätzlich kann optionaler reaktiver Support für Hard- und Software erworben werden.

Vorteile des Service

- Zugriff auf flexible und anpassbare proaktive Servicemaßnahmen
- Auswahl an verschiedensten Servicemaßnahmen, die technologische Anforderungen und die Optimierung der IT-Qualität adressieren
- Möglichkeit, den Bereitstellungsplan gemäß den Anforderungen zu ändern
- Unterstützung Ihres IT-Teams durch HP Know-how
- Kürzere Zeitspanne bis zur Lösung
- Geringeres Geschäftsrisiko und niedrigere Projektkosten dank Unterstützung durch HP Experten
- Vereinfachte IT-Betriebsabläufe dank Einsatz von HP Best Practices

Serviceüberblick

- Zugewiesener Account Support Manager
- Bereitstellungsplan und Review-Meeting(s)
- HP Proactive Select Service Credits, die gegen bestimmte Servicemaßnahmen aus einem Proactive Select Service Katalog eingelöst werden können

Spezifikationen
Tabelle 1: Basisleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Bereitstellungsplanung und Überprüfung	Der Account Support Manager arbeitet eng mit dem IT-Personal des Kunden zusammen und fungiert als zentrale Anlaufstelle für diesen Service. Der Account Support Manager und der Kunde besprechen den Katalog der verfügbaren proaktiven Servicemaßnahmen und entwickeln einen individuellen Bereitstellungsplan. Im Bereitstellungsplan werden die Services beschrieben, die im gegenseitig vereinbarten Zeitrahmen von HP geliefert werden. Der Plan wird vom Account Support Manager aktualisiert und in regelmäßigen Besprechungen mit dem Kunden überprüft. Diese Besprechungen dienen zur Darlegung der Fortschritte und der Änderungen in Bezug auf die IT-Ziele oder die IT-Umgebung des Kunden. Der Account Support Manager koordiniert außerdem zusätzliche technische Ressourcen von HP, wenn spezielle Fachkenntnisse erforderlich sind. Nach Ermessen von HP stellt der Account Support Manager die zu erbringenden Leistungen entweder remote oder vor Ort zur Verfügung.
Proactive Service Credits	Die Proactive Service Credits werden vom Kunden gegen proaktive Servicemaßnahmen eingelöst, die im Bereitstellungsplan formuliert sind.

Spezifikationen
Tabelle 2: Serviceoptionen

Merkmale	Servicebeschreibung
HP Proactive Select 10 Credits	Stellt einen Account Support Manager und 10 Proactive Service Credits pro Jahr zur Verfügung, die gegen bestimmte Servicemaßnahmen eingelöst werden können. Außerdem wird ein Bereitstellungsplan für die vom Kunden ausgewählten Servicemaßnahmen bereitgestellt. Es erfolgt ein Review-Meeting pro Jahr, in dem die gelieferten Services und deren Beitrag zur Erfüllung der IT-Ziele des Kunden dargelegt sowie zukünftige Anforderungen diskutiert werden.
HP Proactive Select 30 Credits	Stellt einen Account Support Manager und 30 Proactive Service Credits pro Jahr zur Verfügung, die gegen bestimmte Servicemaßnahmen eingelöst werden können. Außerdem wird ein Bereitstellungsplan für die vom Kunden ausgewählten Servicemaßnahmen bereitgestellt. Es erfolgt ein Review-Meeting pro Jahr, in dem die gelieferten Services und deren Beitrag zur Erfüllung der IT-Ziele des Kunden dargelegt sowie zukünftige Anforderungen diskutiert werden.
HP Proactive Select 60 Credits	Stellt einen Account Support Manager und 60 Proactive Service Credits pro Jahr zur Verfügung, die gegen bestimmte Servicemaßnahmen eingelöst werden können. Außerdem wird ein Bereitstellungsplan für die vom Kunden ausgewählten Servicemaßnahmen bereitgestellt. Es erfolgt ein Review-Meeting pro Jahr, in dem die gelieferten Services und deren Beitrag zur Erfüllung der IT-Ziele des Kunden dargelegt sowie zukünftige Anforderungen diskutiert werden.
HP Proactive Select 180 Credits	Stellt einen Account Support Manager und 180 Proactive Service Credits pro Jahr zur Verfügung, die gegen bestimmte Servicemaßnahmen eingelöst werden können. Außerdem wird ein Bereitstellungsplan für die vom Kunden ausgewählten Servicemaßnahmen bereitgestellt. Es erfolgen zwei Review-Meetings pro Jahr, in denen die gelieferten Services und deren Beitrag zur Erfüllung der IT-Ziele des Kunden dargelegt sowie zukünftige Anforderungen diskutiert werden.
HP Proactive Select 10 zusätzliche Credits	Es können zusätzliche Proactive Service Credits erworben werden. Über diese Option werden 10 zusätzliche Proactive Service Credits zum vorhandenen Guthabenkontingent hinzugefügt. Der Account Support Manager integriert die zusätzlichen Proactive Service Credits in den vorhandenen Bereitstellungsplan.

Abdeckung

- HP Proactive Select Services sind von montags bis freitags – außer an gesetzlichen Feiertagen – zu den üblichen HP Geschäftszeiten verfügbar.
- Wenn der Kunde eine Bereitstellung von HP Proactive Select Services außerhalb der üblichen HP Geschäftszeiten anfordert, wird der 1,5-fache Wert an Credits berechnet gegenüber den üblichen Geschäftszeiten.

Service-Voraussetzungen

- Zusätzliche Credits (HP Proactive Select 10 zusätzliche Credits) sind nur dann erhältlich, wenn vom Kunden bereits HP Proactive Select Service mit 10, 30, 60 oder 180 Credits pro Jahr erworben wurde und ein aktiver Bereitstellungsplan vorliegt.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Registrierung für diesen Service innerhalb von 10 Tagen nach Erwerb (nur für HP Commercial Care Pack Services);
- Aufbewahrung und auf Anforderung Bereitstellung aller Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für den Abonnementservice an HP, sofern für diesen Service zutreffend;
- Gewährung eines zeitgerechten und unbegrenzten Zugriffs für HP auf die Systeme und Einrichtungen des Kunden, damit HP die ausgewählten Servicemaßnahmen bereitstellen kann;
- Benennung eines Ansprechpartners, der mit dem HP Account Support Manager bei der Entwicklung und der fortlaufenden Überprüfung des Bereitstellungsplans zusammenarbeitet;
- Benennung eines Ansprechpartners, der im Namen des Kunden Genehmigungen erteilt, Informationen bereitstellt, sicherstellt, dass sämtliche Hardware, Firmware und Software verfügbar ist, die der HP Sevicespezialist zur Bereitstellung des Service benötigt, und dass die Softwareprodukte korrekt lizenziert sind; außerdem unterstützt er auch ansonsten HP bei der Bereitstellung dieses Service;
- Bereitstellung eines geeigneten Arbeitsbereichs für die Durchführung des Service, einschließlich Zugang zu einer Telefonamtsleitung, Stromversorgung und zu allen erforderlichen Netzwerkverbindungen;
- Sicherstellung, dass alle Servicevoraussetzungen erfüllt wurden; und
- Durchführung der Datensicherung, deren Verifizierung und der Datenwiederherstellung.

Service-Einschränkungen

- In diesem Service ist kein reaktiver Support für Hardware oder Software enthalten. Dieser kann gegen eine zusätzliche Gebühr optional hinzugefügt werden.

Folgende Maßnahmen sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Servicebereitstellung auf Hardware, die durch einen Wartungsvertrag mit einem Drittanbieter abgedeckt ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch den Kunden und/oder den Drittanbieter.
- Beseitigung von Mängeln, sofern ein etwaiger Mangel darauf beruht, dass der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von HP Produkte verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder Produkte nicht den Hersteller-Richtlinien gemäß installiert, betrieben und gepflegt worden sind

Allgemeine Bestimmungen

Das Bereitstellungsmodell für den ASM wird mit Hilfe der Anzahl aller gekauften Proactive Select Pakete (Credits) pro Jahr bestimmt. Diese Anzahl wird zu bestimmten Zeitpunkten während der Vertragslaufzeit berechnet, z. B. zu Beginn der Vertragslaufzeit, nach Ablauf jeweils eines Jahres bei Verträgen mit einer Laufzeit von mehreren Jahren und zum Ende der Vertragslaufzeit. Wenn die Anzahl der in einem Jahr erworbenen Credits bei 30 oder mehr liegt, wird die ASM Funktion von einem lokalen ASM übernommen, andernfalls wird die ASM Funktion remote zur Verfügung gestellt.

Der HP Account Support Manager stellt nach Ermessen von HP die zu erbringenden Leistungen entweder remote oder vor Ort zur Verfügung.

HP Proactive Select Service Credits müssen verwendet und gegen bestimmte Servicemaßnahmen im Rahmen des Bereitstellungsplans eingelöst werden. Sie sind auf die IT-Umgebung begrenzt, die unter das direkte alltägliche Management eines IT-Managers in einem Land fallen.

HP Proactive Select Service Credits sind weder abtretbar noch übertragbar.

Die Gültigkeit der gekauften HP Proactive Select Service Credits endet mit Ablauf des erworbenen Vertrags. Proactive Service Credits, die am Ende der Laufzeit des erworbenen Vertrags nicht verbraucht wurden, können weder in eine andere Vertragsfrist noch auf einen anderen Vertrag übertragen werden. Unter keinen Umständen werden die Kosten für nicht verbrauchte Proactive Service Credits rückerstattet.

Im Rahmen von einigen Servicemaßnahmen können Diagnosetools verwendet werden, von denen Daten über sichere Verbindungen an HP übertragen werden, um die Daten zu analysieren und Berichte zu erstellen. Wenn der Bereitstellungsplan die Datenerfassung remote erfordert, gestattet der Kunde HP den erforderlichen Remote-Zugriff.

Die Bereitstellung der HP Proactive Select Services ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HP sowie von der Genauigkeit und der Vollständigkeit der Informationen und Daten abhängig, die der Kunde HP zur Verfügung stellt.

HP behält sich das Recht vor, Zeit- und Materialaufwand für zusätzliche Arbeiten in Rechnung zu stellen, die den Preis des Servicepakets überschreiten und die der Schaffung der Servicevoraussetzungen oder der Erfüllung sonstiger Anforderungen dienen, die nicht vereinbarungsgemäß vom Kunden erbracht wurden.

HP behält sich das Recht vor, die Preise für die HP Proactive Select Services zu ändern, wenn der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen die nachfolgende Bereitstellung plant und die notwendigen Schritte unternimmt.

Nach Ermessen von HP können zusätzliche Gebühren für die Reise vom/zum Kundenstandort anfallen.

Wenn der Kunden einen Vertrag vor Ende der Laufzeit kündigt, vergütet HP dem Kunden anteilig die nicht in Anspruch genommenen, vorab bezahlten Supportleistungen. Die Vergütung basiert auf den nicht eingelösten Proactive Select Service Credits, abzüglich aller anfallenden Gebühren für die vorzeitige Kündigung des Vertrags. Im Gegenzug stellt HP dem Kunden anteilig alle eingelösten Credits in Rechnung, die zum Zeitpunkt der Kündigung des Vertrags nicht bezahlt waren.

Bestellinformationen

Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder den HP Proactive Select Service bestellen möchten, wenden Sie sich an Ihren HP Händler vor Ort oder Ihren HP Ansprechpartner. Die Bestellnummern für diesen Service lauten:

HP Enterprise Care Pack Services (x steht für die Laufzeit in Jahren; möglich sind 1, 3, 4 oder 5 Jahre):

HP Proactive Select 10 Credits/Jahr: HK696Ax

HP Proactive Select 30 Credits/Jahr: HG921Ax

HP Proactive Select 60 Credits/Jahr: HG922Ax

HP Proactive Select 180 Credits/Jahr: HG923Ax

HP Proactive Select 10 zusätzliche Credits: HG924Ax

HP Kundendienstvereinbarung:

HP Proactive Select 10 Credits/Jahr: HK696AC

HP Proactive Select 30 Credits/Jahr: HG921AC

HP Proactive Select 60 Credits/Jahr: HG922AC

HP Proactive Select 180 Credits/Jahr: HG923AC

HP Proactive Select 10 zusätzliche Credits: HG924AC

Eine vollständige Liste der HP Commercial Care Pack Services erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Vertriebsbeauftragen oder HP Händler.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie von Ihrem Händler vor Ort, von Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter:

www.hp.com/de/service

www.hp.com/de/carepack

www.hp.com/de/missioncritical

Technologien für Ihren Geschäftserfolg

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

© Copyright 2009, 2010 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.

4AA2-3842DEE Rev.1, September 2010