



# HP Datacenter Care for Multivendor

## HP Datacenter Care Service

In diesem Zusatz zum HP Datacenter Care Service Datenblatt werden die HP Datacenter for Multivendor Serviceleistungen beschrieben, eine optionale Erweiterung zum HP Datacenter Care Service. Im Rahmen des HP Datacenter Care Service ist in einer gemeinsam vereinbarten Leistungsbeschreibung die genaue Kombination aus Hardware sowie den enthaltenen reaktiven und proaktiven Supportleistungen (einschließlich Support für heterogene Umgebungen, falls erworben) auf Basis Ihrer Anforderungen im Detail beschrieben.

### Spezifikationen

**Tabelle 1.** Spezifikationen

| Service                          | Beschreibung  |
|----------------------------------|---|
| <b>Primärer Service-Provider</b> | <p>HP Datacenter Care for Multivendor bietet Supportleistungen für berechnete Produkte (Multivendor Supported Products), wie in der Leistungsbeschreibung definiert. Die Lösung ist für Rechenzentrums Umgebungen mit Produkten verschiedener Hersteller vorgesehen. Zielsetzung dabei ist es, für das gesamte Rechenzentrum beim Kunden das bei HP gewohnt hohe Niveau an Supportleistungen sicherzustellen.</p> <p>HP stellt Ihnen einen zentralen Ansprechpartner zur Seite, der sich um die Erbringung der Supportleistungen im Rechenzentrum kümmert und die erforderlichen Tools und Ressourcen bereitstellt. Mit dem durch die Zusammenarbeit mit anderen Herstellern und Lieferanten erworbenen Wissen kann HP viele Probleme im Zusammenhang mit der Unterstützung von Produkten anderer Anbieter (Multivendor Supported Products) lösen. Bei dieser Zusammenarbeit können auch Betriebssystem-, Server-, Speicher- und Netzwerkspezialisten hinzugezogen werden, die sich mit den Problemen in diesen Bereichen befassen.</p> <p>Darüber hinaus bietet HP seinen Kunden weitere Serviceleistungen wie Konsolidierung, Integration und Optimierung. Die Konsolidierungsleistungen werden durch einen separaten Ansprechpartner erbracht, der sich mit der betreffenden Umgebung auskennt. Die Rechnungstellung erfolgt separat. Diese Form der Konsolidierung bietet nicht nur Einsparmöglichkeiten und straffere Prozessabläufe, sondern erspart dem Kunden auch weitestgehend, mehrere Verträge und Anbieter verwalten zu müssen. Das zugewiesene Account-Team kann den Kunden bei ihren Integrationsbemühungen helfen, indem Serviceprozesse, Personen, Systeme und geschäftliche Faktoren zusammengeführt werden, um Komplexität und Risiken zu minimieren. Darüber hinaus können diese Ressourcen den Kunden bei der Erkennung von Möglichkeiten zur Umgebungsoptimierung unterstützen. Hierbei werden mögliche Bereiche näher untersucht, in denen betriebliche Effizienz, Reaktionsfähigkeit und Leistungsverhalten verbessert werden können.</p> |
| <b>Servicemethodologie</b>       | <p>In der Leistungsbeschreibung sind die zu erbringenden Serviceleistungen und die Ressourcen, die diese Leistungen für Multivendor Supported Products in der Umgebung erbringen, im Detail aufgeführt. Im Einzelnen sind in der Leistungsbeschreibung folgende Bereiche abgedeckt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Umfang der Serviceleistungen für Multivendor Supported Products sowie Serviceeinschränkungen.</li><li>• Zuständigkeiten des Kunden, wie beispielsweise die Beantwortung der Frage, ob der Kunde im Zusammenhang mit OEMs eine gültige Supportvereinbarung direkt mit den OEMs vorweisen muss, um bestimmte Software-, Firmware- und Betriebssystempatches und -updates zu erhalten. Falls erforderlich wird der Kunde an den betreffenden OEM-Ansprechpartner verwiesen, der ggf. über einen Servicevertrag verfügen muss, um diese Leistungen direkt oder über HP – als Vertreter des Kunden – zu erhalten. Dies hängt von der Zustimmung des OEM und der Einhaltung aller zutreffenden Vereinbarungen ab, die der OEM benötigt, damit HP im Namen des Kunden handeln kann.</li><li>• Einhaltung von Antwortzeiten bei Hardware; die Optionen für die Hardwareabdeckung sind im HP Datacenter Care Service Datenblatt für Multivendor Supported Products aufgeführt (falls zutreffend) und können konfigurationsabhängige Serviceleistungen, wie in der Leistungsbeschreibung definiert, umfassen.</li></ul>   |

**Tabelle 1.** Spezifikationen (Fortsetzung)

| <b>Service</b>                               | <b>Beschreibung</b>  |
|--|--|
|  | <p>Diese Serviceleistungen umfassen die Ausarbeitung eines Account-Support-Plans einschließlich Eskalationsprozesse und -verfahren.</p> <p>HP kann für die Erbringung reaktiver Serviceleistungen nach eigenem Ermessen Ressourcen von Drittanbietern oder OEM-Ressourcen hinzuziehen.</p> <p>Falls erforderlich kann der HP Account Support Manager (ASM) den Kunden bei der Ausarbeitung von Agenturverträgen zwischen dem Kunden, HP und dem OEM unterstützen.</p>  |
| <b>Zentrale Leistungen</b>                   |  |
| <b>Beziehungsmanagement</b>                  | <p>Das Beziehungsmanagement des HP Datacenter Care Service umfasst ein zugewiesenes Account-Support-Team, das die Geschäfts- und IT-Ziele des Kunden kennt und darauf hinarbeitet, dass diese erreicht werden.</p> <p>Überprüfungen durch das Account-Team in Bezug auf Multivendor Support Products sind Bestandteil der Supportplanung und Überprüfungsbesprechungen im Rahmen des kundenspezifischen Datacenter Care Service, wie in der Leistungsbeschreibung ausgeführt (in der Regel im vierteljährlichen Rhythmus).</p> <p>Das Bereitstellungsmodell (sowie die jeweiligen Bereitstellungsagenten) für jedes heterogene System in der Umgebung wird in der Leistungsbeschreibung ausführlich beschrieben. Im Rahmen dieses Service wird HP auf den Umfang sowie eventuelle Einschränkungen bei den Serviceleistungen für die unterstützten heterogenen Produkte eingehen.</p> <p>Die HP Tools für das Asset-Management beinhalten auch die Ermittlung von heterogenen Systemen in der Umgebung.</p> <p>Zu den Serviceleistungen können auch HP Schulungen gehören, falls dies vom Kunden gewünscht wird. Schulungsleistungen können plattformspezifische Schulungen für Open-Source-Software und Betriebssystemsoftware umfassen. Plattformspezifische Betriebssystem- und Hardwareschulungen werden ausschließlich vom OEM erbracht.</p> |
| <b>Erweiterte Anfrageverarbeitung</b>        | <p>Die erweiterte Anfrageverarbeitung umfasst eine Reihe integrierter und beschleunigter reaktiver Prozesse zur Behebung von Hardware- und Softwarevorfällen. HP hat hierfür formelle Eskalationsprozesse definiert, über die Vorfälle abgewickelt werden. Dabei werden u. a. die Kenntnisse der betreffenden HP Ressourcen und /oder ausgewählter anderer Anbieter von Multivendor Supported Products aufgeführt, die bei der Problemlösung weiterhelfen können.</p>  |
| <b>Bereitgestellte Services</b>              | <p>Sobald eine Serviceanfrage bei HP eingeht, wird HP im Rahmen des vereinbarten Hardware- oder Softwarezeitfensters versuchen, das Hardware- oder Softwareproblem bei Multivendor Supported Products einzugrenzen, das Problem per Remotezugriff zu beheben, Gegenmaßnahmen einzuleiten oder vollständig zu lösen.</p> <p>Diese Serviceleistung kann die Suche in von HP und OEM gehosteten Wissensdatenbanken nach bestimmten OEM-Produkten beinhalten, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu erhalten und an Supportforen teilzunehmen (falls verfügbar).</p>   |
| <b>Service – Optionen</b>                    |  |
| <b>Optionale proaktive Serviceleistungen</b> | <p>Die folgenden optionalen Serviceleistungen können ebenfalls bereitgestellt werden. Beim Erwerb dieser Leistungen werden diese ausführlich in der Leistungsbeschreibung erläutert.</p>   |
| <b>Services für die Umgebung</b>             | <p>Die folgenden, im HP Datacenter Care Service Datenblatt genannten Serviceleistungen für die Umgebung, stehen für Multivendor Supported Products zur Verfügung. Die Services können plattformunabhängig eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operative und technische Beratung, einschließlich ITIL-Services; die plattformspezifische Beratung ist nicht Bestandteil dieser Services.</li> <li>• Überprüfung von HP Empfehlungen für die Implementierung von Änderungen und potenziellen Verbesserungen bei Multivendor Supported Products, die im Rahmen von Service- und Überprüfungsbesprechungen definiert wurden.</li> </ul>  |

**Tabelle 1.** Spezifikationen (Fortsetzung)

| <b>Service – Optionen</b>                    | <b>Beschreibung</b>   |
|--|---|
| <b>Services für Server</b>                   | <p>Diese Serviceleistungen können die Analyse von Betriebssystempatches sowie das Betriebssystemmanagement für Multivendor Supported Products umfassen.</p> <p>Spezielle OEM-Anforderungen für das Patch-Management sind in der Leistungsbeschreibung formuliert.</p> <p><b>Analyse der Server-Firmware und -Software</b></p> <p>In regelmäßigen Abständen können OEMs für Multivendor Supported Products Firmware-Updates für die Server- und Softwareanalyse veröffentlichen. Über diese Updates können potenzielle Vorfälle behoben, zusätzliche Funktionen bereitgestellt oder die Leistung verbessert werden. Diese Updates können zusammen mit geeigneten Informationen bereitgestellt werden, um die Beeinträchtigung der Betriebsabläufe beim Kunden zu reduzieren. Über den OEM können ebenfalls geeignete Updates bereitgestellt werden. Im vierteljährlichen Rhythmus (oder wie durch die Veröffentlichung der OEM-Releases vorgegeben und in der Leistungsbeschreibung dokumentiert) überprüfen der Kunde und HP gemeinsam die verfügbaren Updates und arbeiten einen Aktionsplan für die Installation der erforderlichen Updates aus. Wie oben bereits erwähnt, können bestimmte OEMs vom Kunden fordern, eine gültige Supportvereinbarung direkt mit den OEMs vorzuweisen, um bestimmte Software-, Firmware- und Betriebssystempatches und -updates zu erhalten.</p> <p><b>HP System Healthcheck Services (Server)</b></p> <p>HP System Healthcheck Services stehen für bestimmte Plattformen innerhalb der Umgebung zur Verfügung, wie in der Leistungsbeschreibung angegeben.</p> |
| <b>Storage</b>                               | <p>Serverspezifische Services können Supportleistungen für DAS-Geräte für Multivendor Supported Products umfassen. Eigenständige Storage-Produkte fallen nicht unter diese Services. Der separate Erwerb im Rahmen einer individuellen Leistungsbeschreibung ist jedoch möglich.</p>  |
| <b>Optionale proaktive Serviceleistungen</b> | <p>Regelmäßige Suchen nach wichtigen Patches (Screenings) sind je nach Multivendor Supported Product möglich. Wenn solche Screenings verfügbar sind, sind der Prozess und die Voraussetzungen hierfür im Detail in der Leistungsbeschreibung beschrieben.</p>   |
| <b>Servicevoraussetzungen</b>                | <p>Um diese Services in Anspruch nehmen zu können, muss für alle IT-Infrastrukturen und Geräte, die durch den HP Datacenter Care Service unterstützt werden, eine gültige Vereinbarung für reaktiven Support mit HP bestehen. Der Datacenter Care Service-Vertrag setzt auf den bestehenden HP Supportvereinbarungen auf. Die durch diesen Service unterstützten IT-Infrastrukturen und Geräte sind in der Leistungsbeschreibung dokumentiert.</p>  |
| <b>Serviceeinschränkungen</b>                | <p>HP haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern, deren Produkten oder deren Supportservices.</p> <p>Wenn HP im Auftrag des Kunden agiert, sind die Verpflichtungen von HP ausschließlich auf den Inhalt und den Geltungsbereich des Agenturvertrags begrenzt. Dadurch wird die Supportvereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter jedoch nicht auf HP übertragen. Der Kunde muss weiterhin seinen in diesen Vereinbarungen definierten Verpflichtungen nachkommen, einschließlich der Zahlung sämtlicher anfallender Kosten.</p>   |

**Melden Sie sich noch heute an.**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



An Kollegen weiterleiten

Für HP Technology Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden.

© Copyright 2013, 2015 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.

