



HP Proactive Care Services – Onsite Analysis

Zusatz zum Datenblatt

Spezifikationen

Merkmale	Description
Onsite Analysis	<p>Onsite Analysis ist eine optionale Servicebereitstellungsmethode, durch die bestimmte proaktive Berichtsfunktionen des HP Proactive Care und des HP Proactive Care Advanced Supports aktiviert werden. Dies eignet sich für Kunden, die aufgrund von Einschränkungen durch Sicherheitsrichtlinien keinen Remote-Support von HP in Anspruch nehmen können. Dieser Service wird nicht als eigenständiges Produkt angeboten.</p> <p>Onsite Analysis wird bei dieser Option mit der unten genannten Häufigkeit ausgeführt. So können Kunden durch Versionsanalysen der Firmware sowie Empfehlungen und Best Practices von HP eine optimale IT-Leistung erhalten und Probleme vermeiden. Onsite Analysis und ihre zentralen Funktionen, die in diesem Zusatz beschrieben werden, ersetzen den Bericht zu Firmware- und Softwareversionen und den Proactive Scan-Bericht von HP, die normalerweise beim Remote-Support als Teil des Proactive Care Supports oder des Proactive Care Advanced Supports erstellt werden.</p> <p>Bei Onsite Analysis erstellt ein technischer Berater von HP mithilfe von HP Tools und Datenanalysen vor Ort spezielle Berichte und Empfehlungen für bis zu 10 Geräte, die unter einer einzigen HP Proactive Care oder HP Proactive Care Advanced Supportvereinbarung an einem Kundenstandort verwendet werden. Der Kunde erhält die Berichte vom technischen Berater. Sie werden nicht im HP Support Center veröffentlicht, außer der Kunde wünscht dies. Alle während der Servicebereitstellung gesammelten Daten verbleiben am Kundenstandort. Für weitere HP Geräte können zusätzliche Beratungstage für Onsite Analysis erworben werden.</p> <p>Dieser Zusatz beschreibt die geänderten Funktionen, wenn dieser Service zusammen mit HP Proactive Care oder HP Proactive Care Advanced Support erworben wird. Details zu den zugrunde liegenden Support-Services finden Sie in den jeweiligen Datenblättern zu HP Proactive Care oder HP Proactive Care Advanced.</p>
Voraussetzungen	Dieser Service ist nur für Kunden verfügbar, die derzeit HP Proactive Care oder HP Proactive Care Advanced Support nutzen.
Mitwirkungspflicht des Kunden	Der Kunde stellt eine geeignete Microsoft® Windows®-Plattform zur Verfügung, auf der die benötigten Analysetools und die Software gehostet werden. Alle verwendeten Tools und Softwareprodukte bleiben Eigentum von HP und werden nach Erbringen der Onsite Analysis deinstalliert.
Zentrale Leistungen	
Vorbereitung und Festlegung von Vor-Ort-Terminen	Zweimal im Jahr findet ein Treffen zwischen HP und dem Kunden statt, um die Bereitstellung des Proactive Care Onsite Analysis Service und die vor Ort erforderliche Software zur Durchführung der Analyse zu planen. Während der Vorbereitung und Planung stimmen HP und der Kunde die aktuellen Sicherheitseinschränkungen/-voraussetzungen und den Zugang von HP zum Standort ab.
Firmwareversionsanalyse und -empfehlungen	Zweimal im Jahr führt HP eine Vor-Ort-Analyse und eine Beurteilung mit Empfehlungen von HP für Geräte mit HP Proactive Care und/oder Proactive Care Advanced Support durch. Für die Durchführung der Analyse werden Software-Tools installiert, die lokal Informationen sammeln, analysieren und zusammenfassen, um die geeignete Version zu empfehlen. Der Kunde erhält einen Bericht mit den empfohlenen Firmwareversionen für unterstützte HP Server, Speichergeräte und Netzwerkprodukte. Der Bericht wird bei Bereitstellung mit dem Kunden ausgewertet.
Best Practices	Einmal im Jahr besucht HP den Kundenstandort mit neuen Firmwareempfehlungen und den neuesten Best Practices von HP in Bezug auf Geräte mit Proactive Care/Proactive Care Advanced Support. Zusammen mit dem Kunden sucht HP nach der besten Art und Weise, Konfigurationsprobleme durch HP Tools und Repositories proaktiv zu erkennen. Dies umfasst zudem Hilfe bei der Einrichtung und Verwendung der neuesten HP Smart Update Manager-Software (SUM) zur Verwaltung von Firmware-Updates, zum Anzeigen verfügbarer Status- und Fehlermeldungen und zur Bereitstellung bewährter Verfahren für die Konfiguration spezieller Tools zur Serviceüberwachung.
	Mit diesem Service erhalten Sie einen Beratungstag mit Best Practices im Jahr während der Vor-Ort-Analyse der Firmware.

Merkmale	Beschreibung
Software Update Bulletin(s)	<p>Während der Vor-Ort-Analyse der Firmware-Version gibt HP dem Kunden allgemeine Softwareempfehlungen, mit der kritische Lücken durch individuelle Geräte oder Produkte geschlossen werden sollen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Für HP-UX stellt HP Informationen zu den neuesten Quality Pack Patch Bundles bereit. Quality Pack Patch Bundles werden regelmäßig veröffentlicht und enthalten die zuverlässigsten und am gründlichsten getesteten Patches für Ihr System.• Bei Microsoft Betriebssystemen stellt HP ein schriftliches Microsoft Service Pack Briefing zur Verfügung, in dem die Funktionen der neuesten Service Packs für Microsoft Betriebssysteme und Serveranwendungen aufgeführt sind.• Bei Linux-Betriebssystemen prüft HP Linux-Patch-Benachrichtigungen von Linux-Anbietern und empfiehlt Patches, die für die Kundenumgebung auf Basis von Red Hat oder SUSE Linux relevant sind.• Bei VMware und Microsoft Hyper-V Hypervisor prüft HP Patch-Benachrichtigungen von Anbietern und empfiehlt Patches, die für die Kundenumgebung relevant sind.
Installation von Updates	<p>Diese Support-Option umfasst nicht die Installation von Firmware- oder Software-Updates, -Patches oder -Versionen. HP führt die Installation von Updates gegen eine zusätzliche Gebühr aus.</p>
Onsite Analysis: Zusätzlicher Beratungstag	<p>Dieser Service umfasst bis zu 10 Geräte mit HP Proactive Care oder HP Proactive Care Advanced Support an einem Kundenstandort. Kunden, die mehr als 10 Geräte abdecken möchten, können einen zusätzlichen Beratungstag für Onsite Analysis erwerben, um weitere 10 Geräte abzudecken. HP empfiehlt, für jeweils 10 zusätzliche Geräte einen weiteren Tag zu erwerben.</p>
Bestellinformationen	<p>HP Proactive Care Onsite Analysis Enterprise Care Pack Services (Hinweis: X bezeichnet die Servicedauer in Jahren; möglich sind 3, 4 oder 5 Jahre):</p> <ul style="list-style-type: none">• H8Q83AX HP Proactive Care Onsite Analysis Service• H8Q84AX HP Proactive Care Onsite Analysis Service Zusätzlicher Beratungstag <p>HP Proactive Care Onsite Analysis Contractual Services:</p> <ul style="list-style-type: none">• H8Q83AC HP Proactive Care Onsite Analysis Service• H8Q84AC HP Proactive Care Onsite Analysis Service Zusätzlicher Beratungstag <p>Eine vollständige Liste der HP Proactive Care Onsite Analysis Commercial Care Pack Services erhalten Sie bei Ihrem lokalen HP Vertriebsbeauftragten oder HP Fachhändler.</p>

Verwendung HP eigener Servicetools für Onsite Analysis: Der Kunde muss während der Bereitstellung der Onsite Analysis bestimmte Analyseprogramme für Softwaresysteme und Netzwerke installieren oder die Installation durch HP genehmigen (HP eigene Servicetools). Die HP eigenen Servicetools sind und bleiben ausschließliches Eigentum von HP und werden so bereitgestellt. Sie verpflichten sich, die HP eigenen Servicetools nicht zu verwenden, zu verkaufen, zu verpfänden, als bewegliche Sache zu belasten oder auf jegliche Art weiterzugeben. Nach Abschluss der Onsite Analysis gestattet es der Kunde HP, die HP eigenen Servicetools zu entfernen. Mit Genehmigung von HP kann der Kunde die Tools auch selbstständig entfernen, muss aber eine schriftliche Erklärung abgeben, dass dieser Vorgang erfolgreich durchgeführt wurde.

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



© 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.

Microsoft und Windows sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Unternehmensgruppe.

4AA5-4935DEE, Oktober 2014

