

HPE Customer Support Technical Assistance Day Service

Support Services

Vorteile des Service

- Bietet Ihren IT-Mitarbeitern Unterstützung bei einer Vielzahl von Aktivitäten in den Bereichen Betriebsmanagement und Optimierungsaktivitäten der IT mit Best Practices von Hewlett Packard Enterprise und erfahrenen technischen Spezialisten von Hewlett Packard Enterprise.
- Die Bereitstellung von Know-how hilft bei der Reduzierung von Geschäftsrisiken und Projektkosten.
- Konzentration Ihrer IT-Ressourcen auf ihre Kernaufgaben und Prioritäten
- Kostengünstige zusätzliche Unterstützung und Services

Serviceüberblick

- Servicevorbereitung
- Zuweisung eines erfahrenen technischen Serviceexperten von Hewlett Packard Enterprise
- Serviceplanung
- Servicebereitstellung
- Einweisung des Kunden (optional)

Der HPE Customer Support Technical Assistance Day Service bietet Ihnen die Flexibilität für die Individualisierung von Aufgaben über die technischen Standardservices von Hewlett Packard Enterprise hinaus. Hoch qualifizierte technische Serviceexperten können Sie bei einer Vielzahl von Aktivitäten in den Bereichen Betrieb, Optimierung und Bewertung unterstützen.

Der Ansatz von Hewlett Packard Enterprise umfasst eine gründliche Analyse und Planung sowie die schnelle Ausführung, um Sie bei Ihren technischen Herausforderungen zu unterstützen. Mithilfe von bewährten Verfahren und Prozessen, die auf der umfangreichen Erfahrung aus vielen erfolgreichen Projekten für Großkunden weltweit basieren, helfen unsere technischen Experten Ihnen bei der Reduzierung der Kosten, Zeit und Risiken, die normalerweise mit einer breiten Palette an technischen Aktivitäten sowie Aktivitäten für Änderungsmanagement und Projektmanagement verbunden sind. Das Endergebnis ist eine Lösung, die Sie beim Erreichen Ihrer Geschäftsziele unterstützt.

HPE Customer Support Technical Assistance Day Service ist für alle von Hewlett Packard Enterprise unterstützte Produkte verfügbar.

Dieser Service beinhaltet keine Aktivitäten im Zusammenhang mit Installation und Implementierung. Diese sind Teil eines separaten Service, dem HPE Installation & Deployment Assistance Day Service.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Servicevorbereitung	Hewlett Packard Enterprise nimmt Kontakt zu dem Kunden auf, um die Informationen zu erfassen, die für die Beschreibung der Kundenumgebung erforderlich sind, und um den Ansprechpartner des Kunden für die Ausführung des Service sowie für das Workload-Management zu erfragen, damit die für den Service notwendige Zeit korrekt ermittelt werden kann.
Zuweisung eines erfahrenen technischen Serviceexperten von Hewlett Packard Enterprise	Hewlett Packard Enterprise wird dem Kunden einen technischen Experten mit Erfahrung in der Bereitstellung technischer Unterstützung zuweisen.
Serviceplanung	Der Serviceexperte von Hewlett Packard Enterprise wird alle Voraussetzungen für die Servicebereitstellung ermitteln und dem Kunden mitteilen, er wird die Ausführung des Service für vorgesehenen Aktivitäten planen, die vom Kunden erwartet werden, und er wird bei der Planung zusätzlicher Aktivitäten im genehmigten Zeitrahmen flexibel bleiben.
Servicebereitstellung	Der Serviceexperte von Hewlett Packard Enterprise wird die technischen Aktivitäten laut Serviceplanung und unter Einhaltung der für den Service vorgesehenen Zeit ausführen.

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Einweisung des Kunden	Nach Abschluss des Service wird der Serviceexperte von Hewlett Packard Enterprise eine Einweisung bezüglich der Ergebnisse der geleisteten Tätigkeiten durchführen und wird dem Kunden soweit angemessen in der für den Service zugewiesenen Zeit für eventuelle Fragen zur Verfügung stehen.

Service-Einschränkungen

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

- Aktivitäten zum Servicedesign
- Aktivitäten für Installation, Implementierung und Bereitstellung einschließlich des zugehörigen Projektmanagements
- Services, die nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise benötigt werden, weil nicht von HPE autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Störungsbehebung

Mitwirkungspflichten des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde benennt einen seiner Mitarbeiter, der für den Kunden alle Freigaben erteilt, Informationen bereitstellt und verfügbar ist, um Hewlett Packard Enterprise bei der Erbringung dieses Service zu unterstützen.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Service-Voraussetzungen, die bei der Serviceplanung identifiziert wurden, erfüllt sind.
- Der Kunde stellt sicher, dass sämtliche Hardware, Firmware und Software, die der Serviceexperte von Hewlett Packard Enterprise für die Erbringung dieses Service benötigt, verfügbar ist und dass für die Softwareprodukte eine gültige Lizenz vorliegt.
- Der Kunde gestattet Hewlett Packard Enterprise uneingeschränkten Zugang zu allen Räumen, in denen der Service erbracht werden soll.
- Der Kunde stellt einen geeigneten Arbeitsbereich für die Erbringung des Service zur Verfügung, einschließlich Zugang zu einer Telefonverbindung, der Stromversorgung und allen erforderlichen Netzwerkverbindungen.
- Der Kunde ist für alle Operationen zur Datensicherung und -wiederherstellung verantwortlich.
- Der Kunde benennt die zentralen Ansprechpartner, die mit Hewlett Packard Enterprise zusammenarbeiten.

Allgemeines

- Die Fähigkeit von Hewlett Packard Enterprise, diesen Service bereitzustellen, ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HPE sowie von der Präzision und der Vollständigkeit der Informationen und Daten abhängig, die der Kunde HPE zur Verfügung stellt.
- Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, Zeit- und Materialaufwand für zusätzliche Arbeiten in Rechnung zu stellen, die die Preisgestaltung des Servicepakets überschreiten und die ggf. durch Arbeiten verursacht werden, die zur Schaffung der Servicevoraussetzungen oder der Erfüllung sonstiger Anforderungen dienen und nicht vereinbarungsgemäß vom Kunden erbracht wurden.

Bestellinformationen

Verwenden Sie bitte die folgenden Produktnummern, um flexible und fixe Supportservices, Per-Event und vertragliche Services zu bestellen:

- Für HPE Integrity Server: HA334A1, UU096E, HA334AE und HA334AC
- Für HPE ProLiant Server: HL251A1, UW806E, HL251AE und HL251AC
- Für HPE Speicherprodukte: HL922A1, UW807E, HL922AE und HL922AC

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Supportservices von Hewlett Packard Enterprise erhalten Sie bei einem unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf der folgenden Website:

hpe.com/services/support



Melden Sie sich noch heute an.