

HP Hardware-Support-Service vor Ort mit 6 Stunden Call-to-Repair

HP Care Pack Services



Der HP Hardware-Support-Service vor Ort mit 6 Stunden Call-to-Repair stellt IT-Managern ein Team von Support-Spezialisten zur Seite, das sofort mit der Fehlerbehebung beginnt und die Hardware innerhalb von sechs Stunden nach der erstmaligen Serviceanforderung wieder in den normalen Betriebszustand versetzt.

Vorteile des Service

HP hat es sich zum Ziel gesetzt, Ihre Hardware innerhalb von sechs Stunden zu reparieren. Das Ergebnis:

- Steigerung der Systembetriebsdauer
- Vorhersagbare Reparaturzeiten
- Effizientere IT-Ressourcenplanung
- Konsistentes Hardware-Supportlevel für Systeme mit verschiedenen Technologien

Serviceüberblick

- Remote-Problemdiagnose und Support
- Hardware-Support vor Ort
- Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden
- Material im Preis inbegriffen
- Erweiterte Verwaltung des Ersatzteilbestands
- 24x7-Servicefenster
- Vorabprüfung
- Vollständige Problembehebung
- Eskalationsmanagement

Leistungsumfang im Detail
Tabelle 1: Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Remote-Problemdiagnose und Support	<p>Wenn der Kunde einen Service über eine designierte HP Support-Telefonnummer anfordert, isoliert HP innerhalb des Servicefensters den Hardwarefehler gemeinsam mit dem Kunden und führt eine Remote-Problembehandlung durch. Bevor die Serviceleistungen vor Ort ausgeführt werden, kann HP über elektronische Remote-Support-Tools (sofern verfügbar) eine Remote-Diagnose für die abgedeckten Produkte durchführen oder andere Medien verwenden, um das Problem remote zu beheben.</p> <p>Unabhängig vom gewählten Servicefenster kann sich der Kunde bei Problemen mit der abgedeckten Hardware je nach örtlicher Verfügbarkeit telefonisch oder per E-Mail an das HP Response Center wenden, das 24 Stunden täglich und an sieben Tagen pro Woche zur Verfügung steht. HP bestätigt den Eingang der Serviceanforderung und benachrichtigt während des nächsten Servicefensters die Supportniederlassung vor Ort. HP behält sich das Recht vor, die endgültige Lösung aller gemeldeten Probleme zu bestimmen. Vor-Ort-Reaktionszeiten oder Call-to-Repair-Zeiten können variieren, wenn Serviceanforderungen elektronisch oder ausserhalb des Servicefensters übermittelt werden.</p>
Hardware-Support vor Ort	<p>Bei technischen Hardware-Problemen, die sich nach Auffassung von HP nicht remote beheben lassen, führt ein autorisierter HP Services-Mitarbeiter die technischen Supportleistungen für die abgedeckten Hardwareprodukte vor Ort aus, um den ordnungsgemässen Betrieb der Hardware wiederherzustellen. Bei bestimmten Druckern, PCs, ProLiant Servern, Servern mit Intel® Pentium®- und Xeon®-Prozessor sowie Netzwerk- und Speicherprodukten kann HP nach eigenem Ermessen festlegen, dass ein Gerät nicht repariert, sondern ersetzt wird. Ersatzgeräte sind neu oder im Hinblick auf die Leistung neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>HP kann darüber hinaus verfügbare technische Verbesserungen installieren, um den Kunden zu unterstützen, den ordnungsgemässen Betrieb der Hardwareprodukte und die Kompatibilität mit den von HP gelieferten Hardware-Ersatzteilen sicherzustellen. HP kann nach eigenem Ermessen die Installation von Firmware-Updates festlegen, die nach Auffassung von HP erforderlich sind, um die Betriebsbereitschaft des abgedeckten Produktes wiederherzustellen oder die Supportfähigkeit zu gewährleisten. Die Installation von technischen Verbesserungen oder Firmware-Updates ist nicht in den Call-to-Repair-Leistungen inbegriffen.</p>
Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden	<p>Bei kritischen Problemen mit abgedeckter Hardware, die sich nicht schnell durch Remote-Verfahren beheben lassen, versucht HP mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, den betriebsbereiten Zustand der Hardware innerhalb von 6 Stunden nach Eingang der Serviceanforderung im HP Response Center wiederherzustellen. Die Call-to-Repair-Zeit bezieht sich auf den Zeitraum zwischen dem Eingang der Serviceanforderung im HP Response Center und dem Abschluss der Hardware-Reparaturarbeiten durch HP.</p> <p>Die Reparatur gilt als abgeschlossen, wenn HP bestätigt, dass der Hardware-Fehler behoben oder die Hardware ausgetauscht wurde bzw. im Fall berechtigter Speicherprodukte der Zugriff auf die Kundendaten wiederhergestellt wurde.</p> <p>Die Bestätigung durch HP kann durch einen POST-Selbsttest, eine eigenständige Diagnose oder die visuelle Überprüfung der ordnungsgemässen Funktionsweise erfolgen. HP legt nach eigenem Ermessen den Umfang der Tests fest, die zum Nachweis der erfolgreichen Reparatur der Hardware erforderlich sind.</p> <p>Darüber hinaus kann HP das Produkt nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft ersetzen, um die zugesagte Reparaturzeit einzuhalten. Ersatzgeräte sind neu oder im Hinblick auf die Leistung neuwertig. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von HP über.</p> <p>Zur Einrichtung und Durchführung der erforderlichen Prüfungsvorgänge und Prozesse ist nach Abschluss des Servicevertrags ein Zeitraum von 30 Tagen erforderlich, bis die Call-to-Repair-Zusage wirksam wird. Während dieser ersten 30 Tage und bis zu 5 weiteren Arbeitstage nach Abschluss der Prüfung bietet HP eine Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden.</p>
Materialien	<p>HP stellt die von HP unterstützten Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die für die ordnungsgemässe Funktionsweise des abgedeckten Hardwareprodukts erforderlich sind. Dies umfasst Ersatzteile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Ersatzteile sind neu oder im Hinblick auf die Leistung neuwertig. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HP über.</p>
Erweiterte Verwaltung des Ersatzteilbestands	<p>Damit HP seine zugesagte Call-to-Repair-Zeit einhalten kann, werden die kritischen Ersatzteile für diese Kunden verfügbar gehalten. Die Ersatzteile werden an einem designierten HP Standort aufbewahrt. Diese Ersatzteile werden für eine optimale Verfügbarkeit verwaltet, damit HP Supporttechniker jederzeit umgehend darauf zugreifen können, um die erforderlichen Serviceleistungen aufzuführen zu können.</p>

Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmal	Servicebeschreibung
Servicefenster	Der Service ist täglich 24 Stunden verfügbar, Montag bis Sonntag inklusive aller gesetzlichen Feiertage.
Vorabprüfung	<p>HP kann eine Überprüfung der vertraglich abgedeckten Produkte verlangen. In diesem Fall vereinbart ein autorisierter HP Service-Mitarbeiter mit dem Kunden einen Überprüfungstermin innerhalb der ersten 30 Tage nach Abschluss des Servicevertrags. Der Kunde trifft die erforderlichen Massnahmen zum Durchführen dieser Prüfung. Bei der Prüfung werden wichtige Systemkonfigurationsdaten erfasst und eine Bestandsaufnahme der abgedeckten Komponenten durchgeführt. Die bei dieser Prüfung erfassten Informationen ermöglichen es dem HP Support-Spezialisten, mögliche Hardware-Probleme in der Zukunft zu ermitteln und die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchzuführen. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob die Prüfung vor Ort, per Remote-Zugriff, über Remote-Prüftools oder telefonisch erfolgt. Falls HP eine Überprüfung für erforderlich hält, gilt die Call-to-Repair-Zeit erst fünf Arbeitstage nach Abschluss der Prüfung.</p> <p>HP behält sich ferner das Recht vor, die Serviceleistungen auf eine Reaktionszeit vor Ort herunterzustufen oder den Servicevertrag rückgängig zu machen, wenn wesentliche Überprüfungsvorschläge nicht befolgt werden oder wenn die Überprüfung nicht im festgelegten Zeitraum durchgeführt wird.</p>
Vollständige Problembhebung	<p>Nach der Ankunft des autorisierten HP Services-Mitarbeiters am Kundenstandort führt dieser die notwendigen Servicetätigkeiten im Ermessen von HP entweder vor Ort oder per Remote-Zugriff solange aus, bis die Betriebsfähigkeit der Produkte sichergestellt ist oder angemessene Fortschritte verzeichnet werden. Die Arbeiten können vorübergehend unterbrochen werden, wenn zusätzliche Ersatzteile oder Ressourcen erforderlich sind, werden jedoch bei deren Verfügbarkeit umgehend wieder aufgenommen.</p> <p>Die vollständige Problembhebung gilt möglicherweise nicht für den Vor-Ort-Support von Desktops, mobilen Geräten, Druckern und Verbraucherprodukten.</p>
Eskalationsmanagement	HP hat formale Eskalationsverfahren eingerichtet, um die Behebung komplexer Probleme zu erleichtern. Die zuständigen HP Mitarbeiter vor Ort koordinieren die Problemeskalation und entscheiden, welche HP Spezialisten oder externen Mitarbeiter über das erforderliche Know-how für die Problembehandlung verfügen.
Zugriff auf elektronische Support-Informationen und Services	<p>Im Rahmen dieses Services stellt HP den Zugriff auf bestimmte auf dem Markt erhältliche elektronische und webbasierte Tools zur Verfügung. Der Kunde kann auf Folgendes zugreifen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bestimmte Leistungen und Funktionen, die registrierten Benutzern zugänglich sind. Dazu zählen das Herunterladen von ausgewählten HP Software- und Firmware-Patches, die Aktivierung proaktiver Servicebenachrichtigungen und der Zugang zu Support-Foren zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.• Umfangreiche webbasierte Suchfunktionen für technische Support-Dokumente für eine schnellere Problembhebung.• Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HP mit Kennwortschutz.• Einen Support Case Manager zur direkten Übermittlung von Fragen an das HP Solution Center. Der Support Case Manager unterstützt den Kunden bei einer schnellen Problembehandlung, indem Support- oder Serviceanfragen vorab analysiert und automatisch an einen für die Beantwortung der Frage qualifizierten Techniker weiterleitet werden. Der Support Case Manager bietet zudem eine Statusanzeige für übermittelte Support- oder Serviceanfragen (einschliesslich der telefonisch eingegangenen Vorfälle).• „HP Live“ zum direkten Online-Austausch mit einem HP Supporttechniker während der standardmässigen Geschäftszeiten von HP (08.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit) – gesetzliche Feiertage ausgenommen. Der Zugriff auf diese Echtzeit-Unterstützung erfolgt über die „HP Live“-Schaltfläche auf der ausgewählten Website. Durch die gemeinsame Nutzung von Browserinhalten hilft der HP Supporttechniker dem Kunden bei der Navigation zu relevanten Online-Inhalten, die bei der Problembhebung nützlich sein können.
Elektronische Remote-Überwachung und elektronischer Remote-Support, Standardkonfiguration	<p>Für Kunden, welche die Mindestanforderungen erfüllen, bietet die elektronische Remote-Überwachung und der Remote-Support (Standardkonfiguration mit Remote-Verwaltung von Hardware-Ereignissen in Echtzeit) für bestimmte Produkte eine Diagnosesoftware. Diese Software überwacht den Hardware-Status und generiert Benachrichtigungsereignisse, wenn bestimmte im Vorfeld festgelegte Bedingungen erfüllt werden. Benachrichtigungsereignisse werden zur Prüfung an HP übermittelt, um gegebenenfalls die erforderlichen Supportleistungen durchzuführen. Mit Zustimmung des Kunden und im alleinigen Ermessen von HP kann der Remote-Netzwerkzugriff durch einen HP Support-Techniker zur Fehleranalyse und schnelleren Problembehandlung genutzt werden.</p> <p>Nähere Informationen zu den Mindestanforderungen erhalten Sie bei Ihrem HP Vertriebsbüro vor Ort.</p>

Anfahrtszonen

Die genannten Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nur für Standorte im Umkreis von 80 km von einer von HP ausgewiesenen Support-Zentrale.

Für Standorte mit einer Entfernung von mehr als 80 km zu einer ausgewiesenen HP Support-Zentrale gelten aufgrund der längeren Anfahrtszeiten die folgenden geänderten Reaktionszeiten:

Entfernung zur zuständigen HP Support-Hauptniederlassung	Call-to-Repair-Zeit für Hardware
0–80 km	6 Std.
Über 80 km	Keine Call-to-Repair-Servicezeit verfügbar
Abgelegene Gebiete (Engadin & Tessin)	Keine Call-to-Repair-Servicezeit verfügbar

Abdeckung

Der HP Hardware-Support-Service vor Ort deckt Hardware-Produkte von HP und Compaq sowie von HP bereitgestellte interne Komponenten (z. B. HP Jetdirect Karten, Speicherelemente und CD-ROMs) ab. Ferner umfassen die Leistungen Zubehör von HP oder Compaq, das gemeinsam mit dem Hauptprodukt erworben wurde (z. B. Maus, Tastatur, Dockingstation oder externer Monitor).

Für bestimmte Server und Speicherprodukte umfassen die Serviceleistungen CPUs, Disks und andere wichtige interne oder externe Komponenten, wenn dies in der Servicebeschreibung festgelegt und die jeweiligen Produkte (gegebenenfalls) in der Produktliste des Vertrags aufgeführt werden.

Bei HP Care Pack Services, die nur für Desktops, Workstations, Thin Clients und Notebooks gelten, sind externe Monitore und Dockingstationen nicht abgedeckt.

Die Serviceleistungen für bestimmte Multivendor-Systeme umfassen alle standardmässig bereitgestellten internen Komponenten sowie den externen Monitor, die Tastatur und die Maus.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem Verbrauchsmaterialien wie Batterien und Tablet PC-Stifte, Wartungs-Kits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsmassnahmen und Geräte anderer Hersteller.

Für Komponenten, die aus dem Produktprogramm genommen werden, ist möglicherweise ein Upgrade-Pfad erforderlich. HP unterstützt den Kunden und empfiehlt ein entsprechendes Ersatzteil. Aufgrund unterschiedlicher Supportleistungen in den verschiedenen geografischen Regionen können nicht alle Komponenten in allen Ländern abgedeckt werden.

Für ProLiant Server und Speichersysteme umfasst dieser Service die für den Server geeigneten internen Hardwareoptionen von HP, die gleichzeitig mit der Hardware oder im Anschluss erworben wurden, sowie externe Monitore mit einer Bildschirmdiagonale bis zu 22 Zoll und USV-Optionen mit bis zu 3 kVA. Für diese Produkte gelten die gleichen Service-Level und Servicefenster wie für den Server. Die Serviceleistungen gelten nicht für USV-Akkus; hier gilt der Standardgarantieumfang.

Für Rack-Server oder -Speichersysteme umfasst der Service alle für HP Produkte qualifizierten Rackoptionen innerhalb desselben Racks. HP Care Pack Services für HP BladeSystem Gehäuse umfassen Patch-Panel, von HP unterstützte Ethernet-Verbindungen sowie Stromversorgungsgehäuse mit Netzteilen und Stromverteilern.

Voraussetzungen

HP kann eine in Tabelle 1 beschriebene Vorabüberprüfung verlangen. In diesem Fall tritt die Zusage für die Call-to-Repair-Zeit erst mit Ablauf des fünften Arbeitstages nach Abschluss der Prüfung in Kraft. Bis dahin erfolgt der Service mit einer Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden für die abgedeckte Hardware.

Soweit HP dies für erforderlich hält, kann für die zugesagte Call-to-Repair-Zeit die Installation von Remote-Konnektivitätstools erforderlich sein.

Mitwirkungspflicht

Der Kunde muss gegebenenfalls die vertraglich abgedeckte Hardware und den HP Care Pack entsprechend der jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service unverzüglich registrieren.

Soweit HP dies für erforderlich hält, kann für Services mit einer Vor-Ort-Reaktionszeit von vier Stunden die Installation von Tools und Geräten für Remote-Konnektivität erforderlich sein. Wenn Remote-Support verfügbar und für die abgedeckten Produkte erforderlich ist, muss der Kunde HP den Remote-Zugriff gewähren, um diese Reaktionszeit von vier Stunden vor Ort einhalten zu können.

Der Kunde verpflichtet sich, HP bei Bedarf bei der Remote-Problembehandlung zu unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und festzustellen, für welchen Serviceumfang der Kunde berechtigt ist
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Durchführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- Installation durch den Kunden installierbarer Firmware-Updates und -Patches
- Auf Anfrage von HP Durchführung sonstiger zumutbarer Aktivitäten, die HP helfen, das Problem zu ermitteln oder zu lösen

Der Kunde verpflichtet sich zur rechtzeitigen Installation kritischer vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie der vom Kunden austauschbaren Teile und Ersatzprodukte, die ihm bereitgestellt werden.

In Fällen, in denen vom Kunden austauschbare Teile zur Problembhebung geliefert werden, muss der Kunde die fehlerhaften Teile innerhalb einer von HP vorgesehenen Zeitspanne zurücksenden. Sollte HP das fehlerhafte Produkt nicht innerhalb der vorgesehenen Zeitspanne erhalten oder das Produkt nach Eingang physisch beschädigt sein, muss der Kunde eine von HP festgelegte Gebühr für das fehlerhafte Produkt entrichten.

Der Kunde muss sich zur Nutzung des elektronischen Systems von HP registrieren, um Zugang zu beschränkten Produktinformationen zu erlangen und proaktive Benachrichtigungsdienste oder andere dem Kunden zur Verfügung stehenden Services zu nutzen.

Einschränkungen

Im Ermessen von HP werden zur Erbringung der Serviceleistungen Remote-Diagnose und -Support mit Vor-Ort-Support-Services und anderen Verfahren kombiniert. Unter anderem können Artikel, die durch den Kunden ersetzt werden können, wie z. B. Tastatur, Maus oder ein anderes entsprechend klassifiziertes Produkt, per Kurier an den Kunden gesendet werden. HP legt fest, welche Methode zur effizienten und fristgemässen Bereitstellung des Kunden-Supports und gegebenenfalls zur Einhaltung der zugesagten Call-to-Repair-Zeit angemessen ist.

Falls zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Systems lediglich ein Ersatzteil erforderlich ist, das der Kunde selbst austauschen kann, findet die Call-to-Repair-Zeit keine Anwendung.

Ausgeschlossen von der Call-to-Repair-Zeitzusage sind:

- Zeit für das Wiederherstellen oder Austauschen von Festplattenmechanismen
- Situationen, in denen eine LUN (Logical Unit Number) zur Erhaltung der Datenintegrität gesperrt ist
- Wiederherstellung beschädigter Daten
- Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die nicht direkt durch den Hardwaredefekt verursacht wurden

HP behält sich das Recht zur Anpassung seiner Call-to-Repair-Zeitzusage gemäss der spezifischen Produktkonfiguration, geografischen Lage und IT-Umgebung des Kunden vor. Solche Anpassungen erfolgen zum Zeitpunkt der Bestellung und hängen von der jeweiligen Ressourcenverfügbarkeit ab.

Eine Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn sich der Kunde für eine verlängerte Ursachenanalyse durch HP entscheidet, statt die empfohlenen Verfahren zur Serverwiederherstellung durchzuführen.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Aktivitäten:

- Wiederherstellung und Support des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Betriebstest von Anwendungen oder zusätzliche vom Kunden gewünschte Tests
- Behebung von Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung für netzwerkbezogene Probleme
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP vorgeschlagene Vorsichtsmassnahmen durchzuführen

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und Standorte beschränkt sein.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den HP Services erhalten Sie bei Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter:
www.hp.com/ch/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschliesslich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Intel, Xeon und Pentium sind eingetragene Marken der Intel Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA oder anderen Ländern.