



## HP Services

HP Care Pack

Support Services



# Lehnen Sie sich zurück und unterstützen Sie Ihre IT-Infrastruktur durch flexible und clevere Servicelösungen von HP

## Mit HP Care Pack Services immer einsatzbereit

Der Erfolg Ihres Unternehmens hängt weithin davon ab, dass Sie engen Kontakt zu Ihren Kunden pflegen und ein komplexes Netzwerk von Lieferanten effektiv verwalten. Und dafür benötigen Sie absolut zuverlässige IT-Systeme – eine stabile Computerumgebung, die ständig in Betrieb bleibt, damit Sie sich auf die wesentlichen Prozesse Ihres Geschäfts konzentrieren können.

Die HP Care Pack Services sind die einfachste Art, die Betriebszeit Ihrer HP Produkte zu maximieren. Unsere Supportservices können Sie ganz einfach erwerben und einrichten. Sie bieten Ihnen alles, was Sie benötigen: Allumfassende Services, globale Verfügbarkeit sowie hohe Servicequalität. Die HP Care Pack Services umfassen 22 neue Angebote, hinter denen die weltweit größte IT-Kundendienstorganisation steht. Dieses breite Spektrum von Services schließt Garantiesupport, proaktive unternehmenskritische Services sowie integrierte Services für eine gesamte IT-Infrastruktur ein. Darüber hinaus unterstützen wir die meisten gängigen Produkte, wie z.B. UNIX®, Linux®- und Windows®-Server, sowie mobile Produkte, Netzwerkprodukte, Desktops, Drucker, Speicherlösungen und Verwaltungssoftware. Ganz gleich, was Sie benötigen, Sie werden das Resultat zu schätzen wissen: gesteigerte Produktivität Ihrer Mitarbeiter und eine Reduzierung kostspieliger Ausfallzeiten.

## Servicelevel nach Maß

**Critical Service:** Sie erhalten sowohl proaktive als auch reaktive Services zur Steigerung der Effizienz und der Verfügbarkeit, die wir Ihnen mittels bewährter Prozesse, Best Practices und führender Supporttechnologien bieten. Derzeit kann kein anderer Anbieter mit unseren Call-to-Repair-Services konkurrieren. Wir bieten aber nicht nur beste reaktive Services, sondern auch umfassende proaktive Leistungen: unser Team trifft sich jedes Vierteljahr mit Ihnen, um Themen wie Verfügbarkeit, Performance und Security mit Ihnen zu erörtern.

**Proactive 24 Service:** Dieser Service bietet neben reaktivem Hardware- und Software-Support auch Beratung und Unterstützung für Ihre IT-Infrastruktur. In Zusammenarbeit mit Ihrem IT-Personal empfehlen wir Änderungen zur Verbesserung der Effizienz und der Zuverlässigkeit Ihrer IT-Infrastruktur.

**Support Plus/Support Plus 24 Services:** Hardware- und Softwareservices – integriert in einem Paket – steigern die Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur enorm. Und bei Bedarf können auch Softwareupdates geliefert werden.

**Hardware Support Services:** Diese Services umfassen hochwertige Remote- und Onsite-Supportleistungen für Hardwareprodukte von HP. Wir bieten Ihnen flexible Reaktionszeiten, bis hin zu unseren Call-to-Repair-Services innerhalb von sechs Stunden.\*

**Software Support Services:** Sie haben schnellen, zuverlässigen Zugriff auf HP Response Center für die telefonische Unterstützung und erhalten neue Versionen von Software-Patches, Softwareprodukte von HP und ausgewählten, von HP unterstützten Drittanbietern sowie Dokumentationsmaterial.

**Austausch, Pick-Up & Return, Accidental Damage Protection:** Qualitativ hochwertiger Tür-zu-Tür-Service – zu günstigen Preisen – inklusive Telefonsupport, Abholung, Reparatur und Rückgabe innerhalb von max. fünf Arbeitstagen.

**Startup und Implementation Services:** Produktinstallation, Startup oder Implementierung, um sicherzustellen, dass die Produkte mit einem konsistenten Qualitätsstandard von HP ausgeliefert werden.

\* Gemäß Geschäftsbedingungen

## Gut für Ihr Geschäft, grandios für Ihr Budget

**Gelassenheit und Flexibilität:** Maximieren Sie die Produktivität durch Auswahl der richtigen Servicelevel zur proaktiven Verwaltung Ihrer IT-Umgebung.

**Globale Verfügbarkeit:** Wählen Sie unter 22 globalen Serviceleveln, die geografie- und technologieübergreifend konsistent angeboten werden.

**Servicequalität:** Profitieren Sie von preisgekrönten Supportservices, die von 65.000 Serviceexperten geleistet werden.

**Lösung des Zeitproblems:** Erhalten Sie kostenlosen Zugriff auf unsere branchenführenden Knowledge-Management-Tools.

**Wettbewerbsfähige Preisgestaltung:** HP Care Pack Services sind auf einem maximalen Preis-Leistungs-Verhältnis kalkuliert.

**Technologieabdeckung:** Da unsere Angebotspalette die unterschiedlichsten Technologien umfasst, können wir konsistente Serviceleistungen für Ihre gesamte Umgebung bieten.



„Wir wussten von Anfang an, dass HP einen hervorragenden Support bieten würde, und sie haben unser Vertrauen verdient. Wir sind beeindruckt von der Kompetenz und Professionalität, die wir beim HP Care Pack Critical Service erleben durften. Sie sorgten für eine Verfügbarkeit von 100% ... mehr ist nicht möglich.“

Robert Martinson, Director of SAP Operations CGI Inc.

## Wir setzen den Standard für hervorragenden IT-Service

**Herausragende Serviceleistungen:** HP bietet einen hervorragenden End-to-End-Kundensupport mit innovativen Verfahren und Tools zur Servicebereitstellung – ausgeführt von erfahrenen Serviceprofis.

**Mission Critical Services:** Wenn es um proaktive Services für unternehmenskritische IT-Umgebungen geht, ist HP unübertroffen. Sie können hohe Verfügbarkeit, Performance und Security erwarten.

**Umfangreiches und vielseitiges Portfolio:** Wir bieten mit einem flexiblen Portfolio Support für die umfangreichste Produktpalette in der Branche – vom kostengünstigen Produktsupport bis zu individuellen, auf Ihre Anforderungen zugeschnittenen Services.

**Multivendor-Services:** Wir sind Branchenführer, wenn es um den Support für offene, heterogene IT-Umgebungen mit Komponenten unterschiedlicher Hersteller geht.

**Globale Reichweite:** Mit einer weit reichenden Supportinfrastruktur, konsistenten Geschäftsprozessen und einem der größten Channel-Netzwerke der Branche sind wir global führend im Support für multinationale Unternehmen.

## Sie haben ein Problem – wir haben ein HP Care Pack

Jedes HP Care Pack bietet Ihnen eine einfache Lösung, die Ihre gesamte Umgebung umfasst, resultierend in globaler Verfügbarkeit und hoher Servicequalität.

### Es gibt HP Care Pack-Services für

**Speicherlösungen:** Zur Erfüllung aller Anforderungen an Verwaltung, Schutz und gemeinsame Nutzung von Daten.

**Business Critical Server:** Für hoch verfügbare, sichere, einfach zu verwaltende und skalierbare IT-Infrastrukturen unter UNIX und Windows.

**Industrie Standard Server:** Maßgeschneidert für HP ProLiant Systeme.

### Netzwerkprodukte:

Beratung, Konzeption und schnelle Bereitstellung, um den Produktivitätsbeginn zu beschleunigen und eine schnellere Rendite zu erzielen.

**Desktop:** Support für Desktops, Workstations, Notebooks und Handheld-Geräte.

**Drucken und Bildverarbeitung:** Reduzierung der Druckkosten durch Bewertung und Implementierung der neuesten Technologien.

**Schulung:** Verfügbar in unseren erstklassigen Schulungszentren oder bei Ihnen vor Ort.



## Wir bieten kompetenten Service – Sie können sich auf Ihr Geschäft konzentrieren

Die Problemlösung in Ihrer gesamten IT-Infrastruktur wird vereinfacht durch einen zentralen Ansprechpartner – und so die Produktivität Ihrer Mitarbeiter gesteigert.

Mehr als 65.000 Serviceprofis von HP in 600 Niederlassungen, die über 160 Länder verteilt sind, garantieren Ihnen eine konsistente, zuverlässige, weltweite Abdeckung. Dies erleichtert Ihnen die Auswahl der idealen Servicelevel zur Verwaltung Ihrer gesamten Umgebung. Sie genießen einzigartige Servicequalität und haben den Kopf frei, um sich auf Ihr Geschäft zu konzentrieren.

Das HP Care Pack ist eine Komponente der HP Kundenservices. Unsere Erfahrung mit geschäftskritischen Systemen und den unterschiedlichsten Technologien, unsere proaktiven Prozesse und die Tatsache, dass wir bei der Lösungsfindung eng mit Ihnen zusammenarbeiten, tragen dazu bei, dass Sie die Verfügbarkeit Ihrer IT-Umgebung maximieren können.

HP Care Pack Servicelevel											
	Hardware Support Services					Software Support	Startup und Implementation Services	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Services
	6 Std. Call-to-Repair	24x7, 4 Std.	gleicher Tag, 4 Std.	nächster Arbeitstag (vor Ort)	Pick-Up & Return						
<b>Business Critical Server</b>	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•
<b>HP ProLiant Server</b>	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•
<b>Speicherlösungen</b>	High-End	•	•	•		•	•	•	•	•	•
	Low-End	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
<b>Netzwerkprodukte</b>	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•
<b>Desktop</b>	Desktops			•	•		•				
	Notebooks				•	•	•				
	Handhelds				•	•					
<b>Drucker</b>	High-End			•	•		•				
	Low-End				•		•				

Diese Matrix dient als allgemeine Übersicht der Serviceebenen und gilt für die wichtigsten Technologie-Gruppierungen. Regionale Abweichungen möglich.

Ausführlichere Informationen hinsichtlich dieser Services für bestimmte Produkte und/oder Modelle bzw. zu ergänzenden HP Care Pack Services erhalten Sie unter [www.hp.com/de/carepack](http://www.hp.com/de/carepack)  
[www.hp.com/at/garantierweiterungen](http://www.hp.com/at/garantierweiterungen)  
[www.hp.com/ch/hpcarepack](http://www.hp.com/ch/hpcarepack)  
 bzw. bei Ihrem HP Ansprechpartner.

© 2004 Hewlett-Packard. Änderungen vorbehalten. Die Informationen in diesem Dokument werden ohne Gewähr für ihre Richtigkeit zur Verfügung gestellt. Die Garantien für HP Produkte werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

5982-4179DEE. Februar 2004

