



Kontaktieren Sie HPE oder Ihren HPE Partner und lassen Sie sich beraten, welcher Service am besten zu Ihrem Unternehmen passt!

Ressourcen

Garantiestatus

Prüfen Sie den Garantiestatus Ihrer HPE Produkte.
hpe.com/ch/warrantycheck

HPE Support Service Central

Suchen und finden Sie das passende HPE Support anhand der Hardware -Produktnummer.
ssc.hpe.com

HPE Support Center

Verwalten Sie Ihre Supportvereinbarungen, eröffnen Sie ein Supportticket und laden Sie Software-Updates, Treiber und Dokumentationen herunter.
hpe.com/support/hpesc

Kontakt

HPE Support Service Team

Wenden Sie sich bei Fragen zur Support Service Registrierung an unser HPE Support Service Team.
fsccarepackemea@hpe.com



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development L.P. Die hierin enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die einzigen Garantien für Produkte und Services von HPE werden ausschliesslich in der entsprechenden, zum Produkt und den Services gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HPE übernimmt keine Haftung für technische oder redaktionelle Fehler oder für die Vollständigkeit der Angaben in diesem Dokument.

Mai 2015

Optional

HPE Bronze Service

Empfehlungen durch persönlichen HPE Technical Consultant und Onsite-Unterstützung durch lokale HPE Spezialisten

Kundenanforderungen

Kunden, die bereits eine Serviceabdeckung mit HPE Foundation Care, HPE Proactive Care oder HPE Proactive Care Advanced gewählt haben, erhalten mit dem HPE Bronze Service ein zusätzliches **lokales Serviceangebot für die Onsite-Analyse ihrer IT-Umgebung** und die Umsetzung von Empfehlungen für die Dauer eines Jahres.

Leistungsbeschreibung

Ein erfahrener, Ihnen direkt zugewiesener HPE Technical Consultant überprüft regelmässig Ihre Hardware-Umgebung (Firmware, Treiber sowie andere notwendige Parameter), erarbeitet Empfehlungen und unterstützt Sie bei notwendigen technischen Anpassungen, wie z. B. Firmware-Upgrades. Durch die regelmässigen Tätigkeiten kennt er Ihre Umgebung, Anforderungen und Zusammenhänge. Dadurch ist sichergestellt, dass die **neuesten Erkenntnisse aus dem HPE Engineering** in Ihre Systemumgebung einfließen. Dieser Service ist erhältlich für Server- und Storage-Produkte.

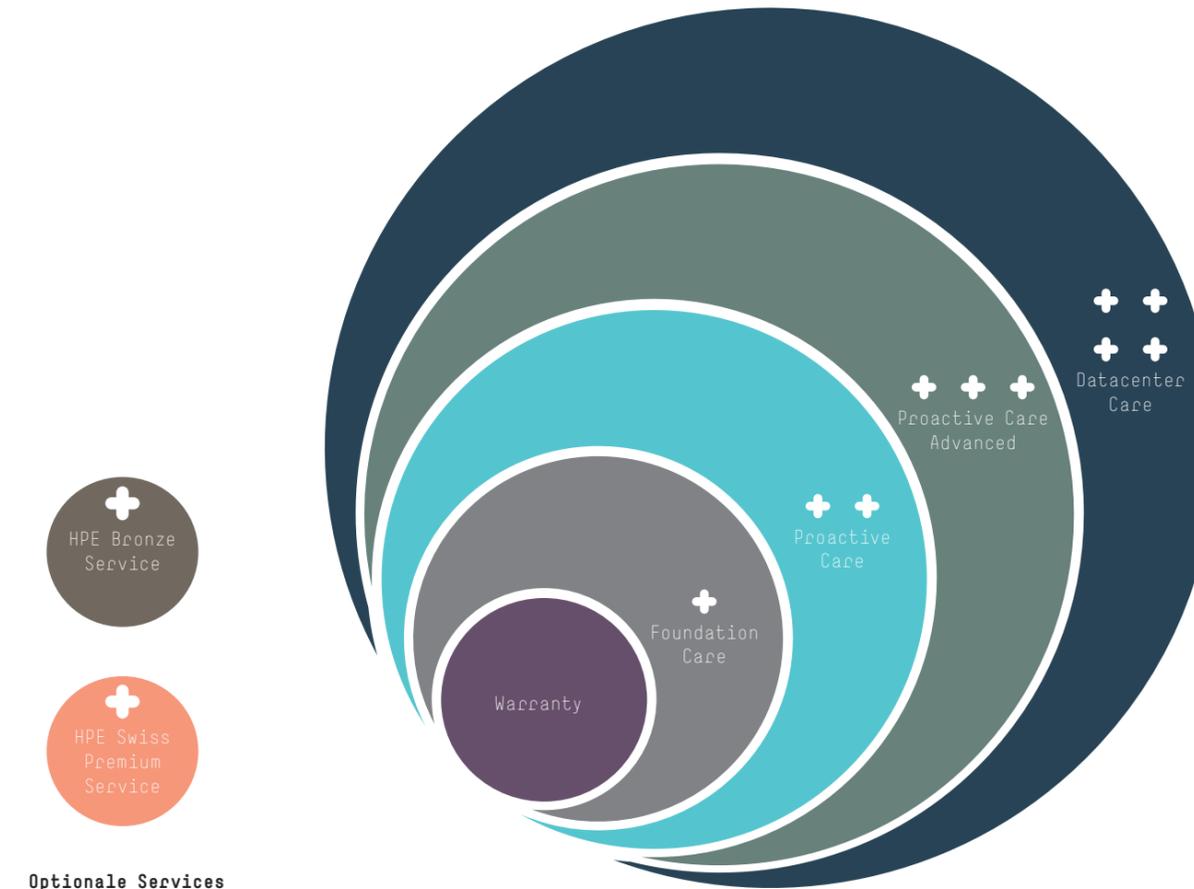
Ihre Vorteile im Überblick

- **Persönliche Betreuung** durch einen lokalen HPE Technical Consultant
- **Dedizierter Consultant**, der mit den Besonderheiten in Ihrem Unternehmen und Ihrer Umgebung vertraut ist
- **Frühzeitiges Erkennen möglicher Risiken** durch regelmässige Systemüberprüfung
- **Effizientes, sicheres Change-Management** nach Best Practices

HPE Technology Services im Überblick

Für jeden Bedarf die passende Lösung

Die aufeinander aufbauenden HPE Serviceangebote ermöglichen es Ihnen, ein massgeschneidertes Servicekonzept für Ihr Unternehmen zu entwickeln.



Optional

HPE Swiss Premium Service

Lokale Betreuung durch einen Single Point of Contact für optimale Störungs-behebung

Kundenanforderungen

Der HPE Swiss Premium Service eignet sich für Kunden, die bereits eine Serviceabdeckung mit HPE Foundation Care, HPE Proactive Care oder HPE Proactive Care Advanced gewählt haben und Wert auf eine **lokale Betreuung durch einen Single Point of Contact** während einer Störungsbehebung legen.

Leistungsbeschreibung

HPE Swiss Premium Service bietet Ihnen einen **direkten Zugang zu Ihrem lokalen Service-Team**. Ihr HPE Team unterstützt Sie, die **IT-Verfügbarkeitsanforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen**. Es agiert als Single Point of Contact bei Störungsbehebungen zwischen Ihnen, dem HPE Solution Center sowie den Technikern. Der gesamte Prozess wird koordiniert, sämtliche Tätigkeiten überwacht und Sie werden regelmässig über den aktuellen Stand informiert. Der Service ist jeweils für die Dauer eines Jahres verfügbar.

Ihre Vorteile im Überblick

- **Einfacher und schneller Zugang** zu relevanten Informationen und Dienstleistungen
- **Ein fester, lokaler Ansprechpartner** während der Störungsbehebung
- **Aktive Überwachung des Fortschritts** durch das Team
- **Transparente und aktuelle Information** über den Verlauf der Störungsbehebung
- **Aktive Unterstützung** im Eskalationsmanagement



**Hewlett Packard
Enterprise**

HPE Technology Services :

**Optimaler
Schutz für Ihre
IT-Investitionen**

Passen Sie die IT-Sicherheit an Ihre Bedürfnisse an

Wir empfehlen Ihnen, Ihre IT-Systeme mit einer erweiterten Serviceabdeckung auszustatten, die sich an den speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens orientiert.

HPE hat **für jeden Bedarf passende Serviceangebote**, die wir Ihnen im Folgenden vorstellen.

Im Rahmen von HPE Foundation Care, HPE Proactive Care und HPE Proactive Care Advanced haben Sie die Wahl zwischen **verschiedenen reaktiven Serviceleveln**:

- **Next Business Day** (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag)
- **24x7** (bei Hardwareproblemen ist HPE rund um die Uhr erreichbar und innerhalb von 4 Stunden vor Ort)
- **6 Stunden Call-to-Repair** (bei kritischen Problemen sichert HPE die Wiederherstellung der Hardware-Betriebsbereitschaft innerhalb von 6 Stunden nach Eingang der Serviceanforderung zu)

Exklusiv für HPE Netzwerkprodukte gibt es zusätzlich die **Servicelevel 4 Stunden Exchange** und **Next Business Day Exchange**. Bei diesen günstigen Alternativen zum Vor-Ort-Service wird nur ein Ersatzprodukt oder -teil innerhalb der Reaktionszeit geliefert.

Zusätzlich zum reaktiven Support bietet HPE für Proactive Care, Proactive Care Advanced and Datacenter Care proaktive Dienstleistungen und Empfehlungen in regelmässigen Abständen an. Die Systeme werden proaktiv überwacht, um Ausfälle zu vermeiden, bevor sie entstehen.

Verschaffen Sie sich gleich einen schnellen Überblick über das umfassende HPE Serviceangebot. Gern steht Ihnen dann HPE oder Ihr HPE Partner beratend zur Seite, um das Servicekonzept zu entwickeln, das am besten zu Ihrem Unternehmen passt.

HPE Warranty

Gesetzliche Gewährleistung als garantierter Schutz vor Herstellungsfehlern (Herstellergarantie)

Leistungsbeschreibung

Alle HPE Produkte bieten eine Herstellergarantie, die die Anforderungen für die gesetzliche Gewährleistung im Falle eines Defekts erfüllt. Die HPE Herstellergarantie bietet einen **Minimalschutz**, der den Hardwareschutz für Herstellungsfehler, benötigte Ersatzteile sowie teilweise auch die Arbeitszeit für eine bestimmte Zeitspanne (geräteabhängig) beinhaltet.

Eine HPE Herstellergarantie bietet jedoch weder eine zugesagte Wiederherstellungszeit noch die Gewährleistung umgehender Ersatzteilverfügbarkeit.

Leistungsumfang

- **Hardwareschutz für Herstellungsfehler**
- **Ersatzteile**
- **Reaktionszeit auf Basis von Best Effort** für den Ersatz fehlerhafter Komponenten
- **Customer Self Repair (CSR)** – für Ersatzteile, die in diese Kategorie fallen, muss CSR von Ihnen akzeptiert werden
- **Anrecht auf Updates**, nach Ablauf der Herstellergarantie nur Security-Updates

HPE Foundation Care

Unterstützung im Schadensfall zur Erhöhung der Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur

Kundenanforderungen

HPE Foundation Care eignet sich für Kunden, die im Schadensfall zusätzlich zu den Leistungen der HPE Herstellergarantie **zugesicherte Reaktionszeiten und Software-Support für Ihre Systeme** wünschen. HPE Foundation Care bietet Support, wenn ein technisches Problem auftritt.

Leistungsbeschreibung

HPE Foundation Care hilft im Fall einer Störung, **Hardware- und Softwareprobleme schnell zu beheben – gemäss Ihrem gewählten Servicelevel**. Ein HPE-zertifizierter technischer Mitarbeiter unterstützt Ihr IT-Team bei der Behebung von Problemen, die bei HPE Produkten und Softwareprodukten ausgewählter anderer Anbieter auftreten. Für Hardwareprodukte umfasst der Service Remote-Diagnose und -Support sowie, sofern erforderlich, die Reparatur vor Ort. Für Softwareprodukte, die von HPE Foundation Care abgedeckt sind, stellt HPE technischen Remote-Support sowie Zugriff auf Software-Updates und Patches zur Verfügung.

Ihre Vorteile im Überblick

- **Zugesicherte Reaktionszeiten** (NBD, 24x7, 6 Stunden Call-to-Repair)
- **Zeitersparnis** bei Supportanfragen, schnellere Problembefehung
- **Gesamtheitliche Betrachtung** und Analyse von Systemproblemen
- **Grundlegender Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement** für Software anderer Anbieter auf berechtigten HPE Hardwareprodukten

HPE Proactive Care

Unterstützung im Schadensfall und proaktives Vermeiden von Störungen, bevor sie entstehen

Kundenanforderungen

HPE Proactive Care richtet sich an Kunden mit **businesskritischen Systemen**, bei denen Ausfallzeiten nicht oder nur teilweise tolerierbar sind. Zusätzlich zu zugesicherten Reaktionszeiten im Supportfall sorgen proaktive Remote-Dienstleistungen dafür, zukünftige Störungen zu vermeiden und Empfehlungen für die Optimierung der Systeme zu erhalten.

Leistungsbeschreibung

Der beste Schutz für Ihre Systeme ist **Störungen zu vermeiden bevor sie entstehen**. HPE Proactive Care kombiniert reaktiven Support auf Basis von HPE Foundation Care mit **remote gelieferten proaktiven Leistungen**. Mit Lösungen für die Supportautomatisierung kann HPE eine Systemkonfiguration erkennen, Systeme rund um die Uhr überwachen und Probleme schneller lösen. Sie erhalten von einem Remote-Spezialisten regelmässig Empfehlungen für das Firmware- und Software-Patch-Management sowie Incident Reports. Durch proaktive Scans und Systemprüfungen können so potenzielle Probleme im Vorfeld identifiziert werden. Dies ermöglicht einen stabileren Betrieb und führt zu einer Abnahme von ungeplanten Ausfallzeiten. Für HPE Proactive Care ist der Betrieb von Insight Remote Support erforderlich.

Ihre Vorteile im Überblick

- **Kombination von reaktivem Support** im Störfall und remote gelieferten **proaktiven Leistungen**
- **Minimierung ungeplanter Ausfallzeiten** durch proaktive Früherkennung möglicher Probleme
- **Leistungssteigerung Ihrer Umgebung** durch regelmässige proaktive Überprüfungen und Konfigurationsabgleich mit HPE Best Practices
- **Schnelle Problemlösung** durch geschulte, ergebnisorientierte Spezialisten, die den Fall von Anfang bis Ende betreuen

HPE Proactive Care Advanced

Proaktive Leistungen mit zugewiesenem HPE Account Manager und Guthaben zur Ausführung technischer Services

Kundenanforderungen

Dieses Serviceangebot eignet sich **für geschäftskritische IT- und Business-Komponenten sowie komplexe Systeme** (z. B. Converged Systems, SAP HANA). HPE Proactive Care Advanced richtet sich an Kunden, die eine persönliche Betreuung für ihre IT-Systeme durch einen zugewiesenen HPE Consultant wünschen.

Leistungsbeschreibung

Zusätzlich zu den Leistungen von Proactive Care bietet Proactive Care Advanced einen **zugewiesenen HPE Account Support Manager (ASM)**. Dieser berät Sie persönlich zu technischen und operativen Belangen auf Basis von HPE Best Practices, begleitet Sie in der Supportplanung und übernimmt Online-Analysen, wenn Insight Remote Support nicht eingesetzt werden kann. HPE Proactive Care Advanced bietet zusätzlich dazu Enhanced Critical Incident Management (zugewiesener Critical Event Manager) sowie ein definiertes Guthaben (Credits) für technische Unterstützung. Auch für HPE Proactive Care Advanced ist der Betrieb von Insight Remote Support erforderlich.

Ihre Vorteile im Überblick

- **Fest zugewiesener HPE Account Support Manager** als zentraler Ansprechpartner
- **Halbjährliche Supportplanung und -überprüfung**
- **Schnellere Störungsbehebung**, Fallbetreuung von Anfang bis Ende durch speziell geschulte, lösungsorientierte Experten
- **Credits zur Ausführung technischer Services**

HPE Datacenter Care

Flexible Serviceleistungen für kritische Systeme, exakt auf Ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt

Kundenanforderungen

HPE Datacenter Care ist der flexibelste HPE Support Service und eignet sich **für komplexe, businesskritische und heterogene IT-Umgebungen**, wie z. B. Cloud-Umgebungen oder die SAP HANA Plattform. Dieser Service richtet sich an Kunden, die für ihre IT-Umgebung auf ihre individuellen Bedürfnisse zu-geschneitten Servicekonzepte und -dienstleistungen benötigen.

Leistungsbeschreibung

Der HPE Datacenter Care Service kann spezifisch an Ihre individuellen Anforderungen angepasst werden. Im Rahmen des Services stellt HPE eine erweiterte Anrufbearbeitung, individuelle Servicedienstleistungen und ein **dediziertes Team bereit, das von einem Account Support Manager vor Ort geleitet wird**. Der Service steht für die Unterstützung einer einzelnen IT-Lösung genauso wie für den Support eines vollständigen Rechenzentrums mit Tausenden von Geräten zur Verfügung.

Ihre Vorteile im Überblick

- **Individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmter Support**
- **Proaktive Fehlervermeidung und schnellstmögliche Problemlösung im Ernstfall** durch fest zugewiesenes HPE Account Team, das bestens mit Ihrer Umgebung vertraut ist
- **Flexible Servicebausteine** ermöglichen ein auf Sie zugeschnittenes Servicekonzept

 **Hewlett Packard Enterprise**