

HP Care Pack – Garantierte Sicherheit von Anfang an

Die HP Care Pack Services für Enterprise-Lösungen können flexibel für die Sicherung oder für die Wiederherstellung der optimalen Leistung von IT-Systemen eingesetzt werden. Die angebotenen Module zur Hardware-, Software- und Netzwerkunterstützung lassen sich individuell anpassen und kombinieren. Diese Services umfassen Dienstleistungen von der Planung, Konfiguration und Lieferung von IT-Systemen bis hin zur Inbetriebnahme und laufenden Überwachung.

HP Care Pack Services bieten Lösungen für UNIX-, Linux- und Windows-Plattformen und sind einsetzbar für alle HP-UX-Server, MPE/iX-Systeme, HP Workstations und IA-32 Server, Massenspeicher und Komponenten von HP. So können entsprechend den unternehmensspezifischen Anforderungen minimale Ausfallzeiten und optimale Produktivität sichergestellt werden.

Die HP Care Pack Services können nur in Verbindung mit HP Produkten erworben werden. Zur Sicherung maximaler Verfügbarkeit empfehlen wir den Abschluss eines passenden Dienstleistungsvertrages mit HP bereits beim Kauf eines Produktes. Die Anpassungsfähigkeit und eine Vielzahl möglicher Lösungen machen die HP Care Pack Service Produkte auch unter Kostenaspekten äußerst attraktiv. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit können die HP Care Pack Service Produkte in individuelle Lösungen auf Vertragsbasis umgewandelt werden.

Hardware Support Services

HW-Support am nächsten Arbeitstag	→ HA101A1/3
HW-Support 13x5, 4 Std.	→ HA103A1/3
HW-Support 24x7, 4 Std.	→ HA104A1/3
6 Std. Call-To-Repair 24x7	→ HA105A1/3

Software Support Services

Software-Support 9x5	→ HA106A1/3
Software-Support 24x7	→ HA107A1/3
Software-Updates	→ HA108A1/3

Implementation Services

Installation	→ HA113A1
Install & Startup	→ HA114A1

Die letzten beiden Ziffern der Produktnummern beziehen sich auf die Laufzeit (1 Jahr/3 Jahre).

Kombinierte Services

Support Plus → HA109A1/3
• HW-Support 13x5, 4 Std.
• Software-Support
• Software-Updates

Support Plus 24 → HA110A1/3

• HW-Support 24x7, 4 Std.
• Software-Support 24x7
• Software-Updates

Mission Critical & Proactive Services

Proactive 24 → HA111A1/3

• Account-Management Team
• HW-Support 24x7, 4 Std.
• Software-Support, 24x7
• Software-Updates

Critical Service → HA112A1/3

• Account-Management Team, Change Management, 6 Std. Call-to-Repair 24x7, Software-Support 24x7, Software-Updates

HP Care Pack – Produktnummern Übersicht

Die unten aufgeführte Tabelle gibt Ihnen einen Überblick über die Produktnummern des neuen HP Care Pack Service Portfolios. Sie können einzelne Servicelevel wählen oder diese auch miteinander kombinieren, um Ihre individuelle Serviceanforderung abzudecken. HA109A1/3 bis HA112A1/3 sind bereits von HP kombinierte Servicepakete (siehe Grafik linke Seite).

Servicelevel

HA101A1	HW Support, am nächsten Arbeitstag - 1 Jahr
HA101A3	HW Support, am nächsten Arbeitstag - 3 Jahre
HA103A1	HW Support, 4 Std., 13x5 - 1 Jahr
HA103A3	HW Support, 4 Std., 13x5 - 3 Jahre
HA104A1	HW Support, 4 Std., 24x7 - 1 Jahr
HA104A3	HW Support, 4 Std., 24x7 - 3 Jahre
HA105A1	HW Support, 6 Std. Call-To-Repair, 24x7 - 1 Jahr
HA105A3	HW Support, 6 Std. Call-To-Repair, 24x7 - 3 Jahre
HA106A1	SW Support, Mo-Fr - 1 Jahr
HA106A3	SW Support, Mo-Fr - 3 Jahre
HA107A1	SW Support, 24x7 - 1 Jahr
HA107A3	SW Support, 24x7 - 3 Jahre
HA108A1	SW Updates - 1 Jahr
HA108A3	SW Updates - 3 Jahre

Kombinierte Services

HA109A1	Support Plus - 1 Jahr
HA109A3	Support Plus - 3 Jahre
HA110A1	Support Plus 24 - 1 Jahr
HA110A3	Support Plus 24 - 3 Jahre
HA111A1	Proactive 24 - 1 Jahr
HA111A3	Proactive 24 - 3 Jahre
HA112A1	Critical Service - 1 Jahr
HA112A3	Critical Service - 3 Jahre
HA113A1	Installation
HA114A1	Installation & Startup



Installation und Netzwerkkonfiguration – Für einen sicheren Start

Damit die Systeme Ihrer Kunden schnell installiert und betriebsbereit sind, koordiniert HP die Installation, Konfiguration und Testläufe der Systeme und Netzwerke. Neben der Installation und Netzwerkkonfiguration von neuen Systemen und Netzwerken, erweitert HP auch vorhandene Netzwerke um neue Verbindungen oder skaliert die Lösungen gemäß den kundenspezifischen System- und Netzwerk-Anforderungen.

	HA113A1 ¹	HA114A1 ²
Standard Hardwareinstallation	✓	
Standard Softwareinstallation	✓	
Einbau zusätzlicher Netzwerkkarten	✓	
Netzwerkkarten-Konfiguration		✓
Konfig. zusätzlicher Netzwerkkomponenten		✓

- 1 Installation und Netzwerkkonfiguration ist bereits im Produktpreis von RP7410, RP8400 und Superdome enthalten. Bei Bestellung von zusätzlichen Netzwerkkarten wird die Installation gesondert über HA113A1 berechnet.
- 2 Relevant für RP24XX, RP54XX, RP7410, RP8400 und Superdome, wenn zusätzliche Netzwerkkarten für das System bestellt werden. Um diese Netzwerkkarten im System zu konfigurieren, ist HA114A1 notwendig.

Mission Critical & Proactive Services – Höchste Verfügbarkeit kritischer Systeme

Der Proactive 24 Service hilft, proaktiv potenzielle Probleme zu vermeiden und tatsächlich auftretende Probleme schnell und effizient zu lösen und Performance, Zuverlässigkeit und Robustheit der IT-Umgebung nachhaltig zu erhöhen.

Der Critical Service bietet Unterstützung für Unternehmen, die auf eine hohe Systemverfügbarkeit angewiesen sind. Mit dem Critical Service können z.B. Hardware- oder System-Wiederherstellungszeiten bis zu 4 Stunden oder eine individuelle Systemverfügbarkeit bis zu 99% erreicht werden. (Produktübersicht siehe nächste Seite)

³ Voraussetzung für die Bereitstellung von Technologie-spezifischen Dienstleistungen (z.B. für Server, Storage, SAN, Netzwerk) ist der Erwerb des entsprechenden Technologiemoduls.

⁴ Nur zusätzlich bestellbar zu HA111A1/3 oder HA112A1/3

Mission Critical & Proactive Services

	Proactive 24 Service (HA111A 1/3 Jahre)	Critical Service (HA112A 1/3 Jahre)
Account Support Manager	✓	✓
Account Support Center Engineer	✓	✓
Mission Critical Engineer		✓
Proaktive Dienstleistungen		
Beratung	Beratung bei operativen und technischen Themen	Zus.arbeit & Techn. Beratung bzgl. Change-Management
Account Support Plan	✓	✓
Elektronische Dok. d. Systemumgebung	✓	✓
Availability Healthcheck u.Checkup		✓
Activity Reviews (telefonisch)	Vierteljährlich	Vierteljährlich
Review Meetings (Vor-Ort)	Halbjährlich	Vierteljährlich
Patch-Analyse ³	Halbjährlich	Vierteljährlich
Analyse, Empfehlungen und Update (Storage- und SAN-Firmware u.SW ³)	Halbjährlich	Vierteljährlich
Updates der Server-Firmware und des Storage-/SAN-Microcodes ³		Vierteljährlich
Technische Services	3 Tage ³	6 Tage
System-Healthcheck ³	Jährlich	Vierteljährlich
Erstanalyse der SAN Infrastruktur ³	✓	✓
Überprüfung Umgebungsbedingungen	✓	✓
Zugang zum HP IT Resource Center	✓	✓

Reaktive Dienstleistungen

Hardwareprobleme (Vor-Ort-Einsatz)	Reaktionszeit von 4 Stunden (Vor-Ort-Einsatz)	Definierte Hardware-Wiederherstellungszeit von 6 Stunden
Telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden bei Softwareproblemen	Telefonische Reaktion innerhalb von 2 Stunden bei Softwareproblemen	Umgehende Reaktion bei kritischen Problemen
Eskalationsmanagement	Standard	Erweitert

Optionale Dienstleistungen

382 Erweiterung für SAP-Umgebungen ⁴ (SAP-geschulte Ansprechpartner, SAP-spezifische Account-Support-Planung und Patch-Management, gemeinsame Problemlösung mit SAP)	✓	✓
ONY Zusätzliche Beratung und Unterstützung ⁴	✓	✓

HP Storage Support – Daten sicher im Griff

Absolute Datensicherheit, permanente Verfügbarkeit und schneller Datenzugriff bedeuten höchste Anforderungen an das IT-System Ihres Kunden. Mit den aufeinander abgestimmten Servicepaketen von HP erhält Ihr Kunde optimale Störalösungen.

Produktnr.	Leistungen	EVA 3000	EVA 5000 ⁵	VA	MSA 1000	ESL & MSL
HA101A1	HW Support, am nächsten Arbeitstag - 1 Jahr				✓	
HA101A3	HW Support, am nächsten Arbeitstag - 3 Jahre				✓	✓
HA103A1	HW Support, 4 Std., 13x5 - 1 Jahr	✓			✓	✓
HA103A3	HW Support, 4 Std., 13x5 - 3 Jahre	✓			✓	✓
HA104A1	HW Support, 4 Std., 24x7 - 1 Jahr	✓	✓	✓	✓	✓
HA104A3	HW Support, 4 Std., 24x7 - 3 Jahre	✓	✓	✓	✓	✓
HA105A1	HW Support, 6 Std. Call-To-Repair, 24x7 - 1 Jahr					
HA105A3	HW Support, 6 Std. Call-To-Repair, 24x7 - 3 Jahre					
HA106A1	SW Support, Mo-Fr - 1 Jahr	✓		✓		
HA106A3	SW Support, Mo-Fr - 3 Jahre	✓		✓		
HA107A1	SW Support, 24x7 - 1 Jahr	✓	✓	✓		
HA107A3	SW Support, 24x7 - 3 Jahre	✓	✓	✓		
HA108A1	SW Updates - 1 Jahr					
HA108A3	SW Updates - 3 Jahre					
HA109A1	Support Plus - 1 Jahr	✓		✓	✓	✓
HA109A3	Support Plus - 3 Jahre	✓		✓	✓	✓
HA110A1	Support Plus 24 - 1 Jahr	✓	✓	✓	✓	✓
HA110A3	Support Plus 24 - 3 Jahre	✓	✓	✓	✓	✓
HA111A1	Proactive 24 - 1 Jahr		✓	✓	✓	
HA111A3	Proactive 24 - 3 Jahre		✓	✓	✓	
HA112A1	Critical Service - 1 Jahr			✓		
HA112A3	Critical Service - 3 Jahre			✓		
HA113A1	Installation					
HA114A1	Installation & Startup	✓	✓	✓		✓

⁵ Die EVA 5000 hat im Produktpreis einen Gewährleistungsumfang 24x7, 4Stunden Reaktionszeit für die HW, einschließlich aller in die EVA 5000 eingebauten Optionen (Platten & Erweiterungseinheiten). Die oben aufgeführten Support Optionen sind daher nur für die zum Lieferumfang der EVA 5000 bestellten Optionen wie SAN Management Appliance, FC Switches, etc. verfügbar.

www.hp.com/de/carepack



Storage XP Support

Leistungen	Produktnummern				
Storage XP Support	1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre	4 Jahre	5 Jahre
Implementierung					
Technische Services	H9273A				
Support für Add-on-Software	H4405A	H4393J	H4405Y	n.V.	n.V.
Storage Critical Support (SCS)					
Technische Services	H9273A				
Software Support		H4393J	H4393W	H4393G	H4393H
Storage Critical Support Proactive	Garantie	H4399K ⁶	H4393W	H4393G	H4393H
Storage Critical Hardware Support	Garantie	Garantie	H4393W	H4393G	H4393H
Premier Storage Critical Support (PSCS)					
Technische Services	H4394A				
Software Support	H4394A	H4394J	H4394Y	H4394G	H4394H
Storage Critical Support Proactive	H4394A	H4394J	H4394Y	H4394G	H4394H
Storage Critical Hardware Support	Garantie	Garantie	H4394Y	H4394G	H4394H

⁶ Ist nur zu nutzen, wenn 2 Jahre Support angeboten werden; ab 3 Jahren ist das 2. Jahr im Service-Preis enthalten.

Anmerkung: Der XP Support wird für die XP Hardware und Software zu einem späteren Zeitpunkt auf die neuen HP Care Pack Produktstruktur umgestellt. Die XP Produktstruktur wird auf Proactive 24 Service und Critical Service umgestellt. Das genaue Datum wird zu einem späteren Zeitpunkt kommuniziert. Bis dahin gilt die Produktstruktur in der oben aufgeführten Tabelle.

Hinweis: für PSCS XP ist stets ein Individualvertrag zur Absicherung der Wiederherstellungszeiten notwendig.



HP Care Pack für Enterprise-Lösungen
Produktübersicht
Garantierte Sicherheit von Anfang an



Infoline

Informationen vor dem Kauf

HP Care Pack für Enterprise-Lösungen
HP-UX-Server und Workstations, MPE/iX
und Alpha-Systeme, Massenspeicher und
Komponenten

Erreichbar von Montag bis Freitag
8:00 bis 18:00 Uhr
Tel. 0 18 05/70 50 40 (0,12 /Min.)

Publikationsnummer
5982-0490DEDE

© Hewlett-Packard GmbH
August 2003

Konzeption & Design
TECH ADVERTISING GmbH, Bochum

Hewlett-Packard GmbH
Postfach 1430
71004 Böblingen
Telefon (070 31) 14-0
Telefax (070 31) 14-2999

