

HPE COMPLETE CARE SERVICE

HPE Contractual Support Service

SERVICEÜBERSICHT

HPE Complete Care Service ist HPEs umfassendste Supportlösung für Unternehmen, die den verschiedensten Supportanforderungen gerecht wird. Sie bietet Edge-to-Cloud-Serviceabdeckung auf Umgebungsebene, einschließlich Multi-Vendor-Umgebungen, die sowohl grundlegende als auch geschäftskritische Umgebungen umfassen, und lässt sich auf Basis der Kundenanforderungen auf eine beliebige Größe skalieren.

HPE Complete Care Service bietet Kunden eine zentrale Anlaufstelle für alle Supportanforderungen. Der Service wird unter der Anleitung eines von HPE zugewiesenen Account-Teams erbracht, das mit der IT-Umgebung des Kunden vertraut ist. Ziel des zugewiesenen Account-Teams ist die Zusammenarbeit mit dem Kunden als zuverlässiger Partner und die Unterstützung des Kunden beim Erreichen seiner übergeordneten Geschäftsziele. In einer gemeinsam vereinbarten und unterzeichneten Leistungsbeschreibung wird die genaue Kombination reaktiver und proaktiver Supportleistungen festgelegt, die im Rahmen von HPE Complete Care Service basierend auf den Kundenanforderungen bereitgestellt werden.

IT-Umgebungen werden immer vielfältiger; kostengünstige virtualisierte und Blade-Technologie wird zusammen mit traditionelleren High-End-Produkten implementiert, wobei sich die Supportanforderungen jedes Elements stark unterscheiden können. Kunden können HPE Complete Care Service nutzen, um das eigene Fachwissen und Fähigkeiten zu ergänzen. Sie können beliebige der Support-Angebote von HPE mit verschiedenen Elementen ihrer IT-Lösung oder ihres Rechenzentrums basierend auf der Rolle und Bedeutung der speziellen Produkte flexibel kombinieren.

Bei einem Servicevorfall bietet HPE Complete Care Service Zugang zu HPE Produktexperten, die Kunden dabei unterstützen können, kritische Probleme schnellstmöglich zu lösen, zudem werden erweiterte Eskalationsverfahren eingesetzt, um komplexe Vorfälle zu beheben. Darüber hinaus verfügt das Support-Team der HPE Experten des Kunden über Remote-Technologien und -Tools, um Ausfallzeiten zu reduzieren und die Produktivität zu steigern. HPE Complete Care Service ist konzipiert, um das eigene Know-how des Kunden zu erweitern, Kunden dabei zu unterstützen, ihre Geschäftsziele zu erreichen, Risiken in Bezug auf Personen, Prozesse und Technologie zu reduzieren, die Qualität und Produktivität von IT-Services zu steigern und Kosten zu reduzieren, indem Folgendes bereitgestellt wird:

- Eine kosteneffiziente modulare Supportlösung, welche auf die exakten Anforderungen und die Umgebung des Kunden abgestimmt ist.
- Proaktive Problemidentifikation und Beratung zur Reduzierung von Risiken.
- Zugang zu HPE Experten, die das Know-how des Kunden erweitern können und das übergeordnete Ziel verfolgen, bei der Reduzierung der Risiken, Steigerung der Produktivität und Bewältigung von Spitzenauslastungen/Stoßzeiten und neuen Projekten zu helfen sowie Zeiteinsparungen zu ermöglichen, damit sich der Kunde auf strategische Geschäftsziele konzentrieren kann.
- Optionen für flexiblen reaktiven Support.
- Vorrangiger Zugang zu HPE Experten, die die Kundenumgebung kennen und bei der schnellen Behebung kritischer Probleme unterstützen können.
- Flexible proaktive Support-Optionen, die von HPE Experten bereitgestellt werden, die das Know-how des Kunden erweitern und Zeiteinsparungen ermöglichen, damit sich der Kunde auf andere Prioritäten konzentrieren kann.
- Fortschrittliche Remote-Technologien und -Tools, die Ausfallzeiten reduzieren und die Produktivität steigern.
- Ein zugewiesenes Account-Team, das sich auf die IT-Umgebung und Geschäftsziele des Kunden konzentriert und als zentrale Anlaufstelle bei HPE fungiert, trägt dazu bei, sicherzustellen, dass die Geschäftsbeziehung des Kunden zu HPE den Kundenerwartungen entspricht, und überprüft die Bereitstellung aller Service-Optionen gemäß Vereinbarung.

SERVICESTRUKTUR

HPE Complete Care Service bietet umfassende reaktive und proaktive Supportleistungen für abgedeckte Produkte in einer vom Kunden definierten IT-Umgebung gemäß der Darstellung in Abbildung 1. Abgedeckte Produkte werden auf der vom Kunden ausgewählten HPE Basis-Produktsupportstufe ergänzt durch Enhanced Incident Management (EIM) unterstützt, um erstklassigen Support bereitzustellen. Eine Service Relationship Management (SRM) Ebene bietet eine zentrale Anlaufstelle, Koordination der Bereitstellung und Zusammenarbeit mit dem Kunden, um die gewünschten IT-Ergebnisse zu erzielen. Zusätzliche proaktive Services und modulare Lösungsblöcke sind als Optionen verfügbar.

Darüber hinaus kann HPE GreenLake für die Umgebung verwendet werden, um ein As-a-Service-Erlebnis zu bieten (weitere aktuelle Informationen zu HPE GreenLake Services erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner). Diese Kategorien sind in den Abschnitten mit Serviceleistungen ausführlicher beschrieben.

HPE Complete Care Service – Struktur

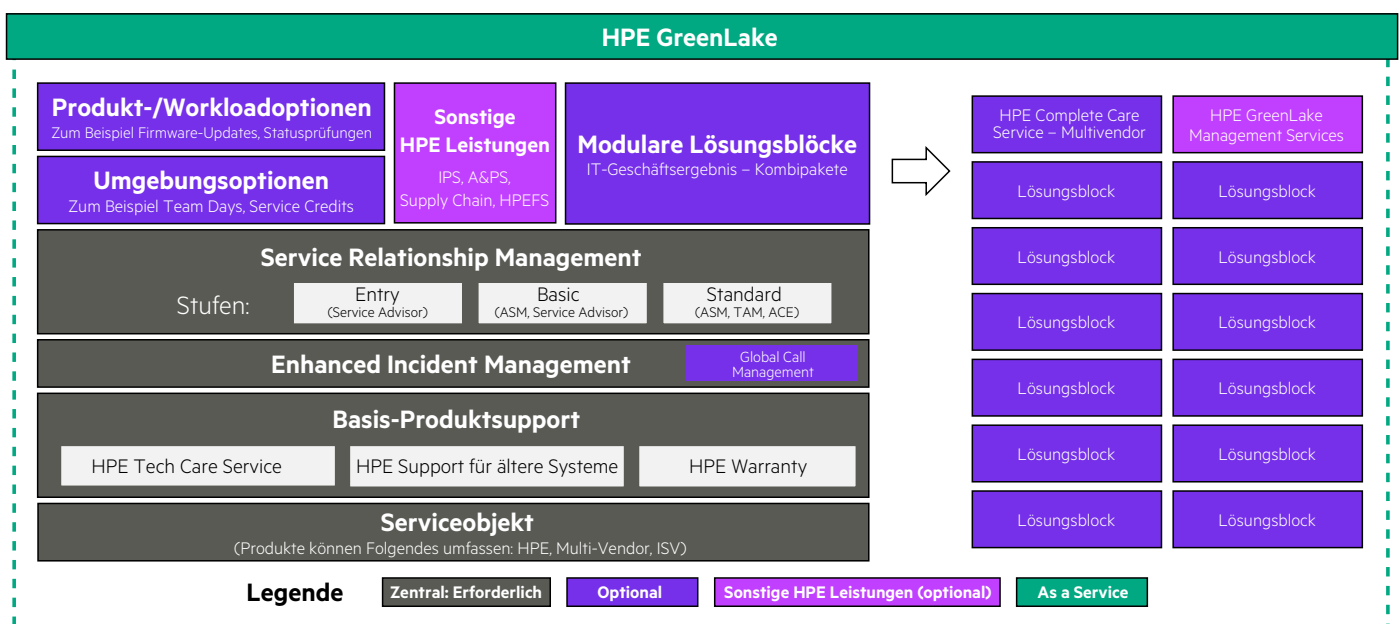


ABBILDUNG 1. HPE Complete Care Service – Struktur

SERVICELEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

TABELLE 1. Zusammenfassung der erforderlichen Supportleistungen

1. Basis-Produktsupport (erforderlich)

Für jedes Produkt in einer definierten HPE Complete Care Service IT-Umgebung ist eine Basis-Produktsupportebene von HPE Tech Care Service, HPE Foundation Care, HPE Warranty oder HPE NonStop Basis-Support erforderlich. Hewlett Packard Enterprise empfiehlt HPE Tech Care Service. Der Basis-Support kann direkt im Rahmen der HPE Complete Care Service Vereinbarung erworben werden oder separat mit folgender Aufnahme in eine bestehende Leistungsbeschreibung. Weitere Informationen zu verfügbaren Leistungen und Service-Level-Optionen finden Sie im Datenblatt oder in den Garantieinformationen für Ihr Produkt:

- [HPE Tech Care Service Datenblatt](#)
- [HPE Foundation Care Datenblatt](#)
Hinweis: HPE Foundation Care ist nur bei Produkten verfügbar, die nicht mit HPE Tech Care Service aktiviert wurden
- HPE Warranty (vgl. Garantieinformationen für das Produkt)
- HPE NonStop Basis-Support (Datenblatt kann je nach ausgewähltem Supporttyp abweichen)



TABELLE 1. Zusammenfassung der erforderlichen Supportleistungen (Fortsetzung)

2. Zentrale proaktive Supportleistungen (erforderlich)

2A. Enhanced Incident Management (EIM)

HPE Complete Care Service umfasst eine EIM-Ebene, welche die Basis-Produktsupportebene durch Bereitstellung von erstklassigem Störungsmanagement ergänzt. Die EIM-Funktionen sind in Tabelle 2A beschrieben:

- Environment Profiling
- Zugang zu Experten über mehrere Kanäle
- 24x7 Remote-Reaktion
- Vorrangiger Zugang und Routing
- Direkte Verbindung zum zugewiesenen HPE Account-Team
- Erweitertes Eskalationsmanagement
- Personalized Digital Experience
- Incident-Analyse und -berichte
- Erweiterte Abdeckungsoptionen (optional, länderspezifisch)
- Global Call Management (optional)

2B. Service Relationship Management (SRM)

HPE Complete Care Service bietet drei SRM Ebenen einschließlich zugewiesener HPE Ressourcen, die die Geschäfts- und IT-Ziele des Kunden kennen und sicherstellen, dass diese Anforderungen erfüllt werden. Die SRM Funktionen sind in Tabelle 2B beschrieben. Die verfügbaren Leistungen und Funktionen können je nach ausgewählter Stufe (Standard, Basic, Entry) variieren.

- Support Activity Review oder Incident Report
- Operative und technische Beratung oder operative Unterstützung
- HPE Support Center
- HPE Schulungsplanung und -unterstützung

TABELLE 2. Zusammenfassung der optionalen Supportleistungen

3. Optionale proaktive Services

HPE Complete Care Service beinhaltet umfassende optionale proaktive Services zur Unterstützung der IT-Ziele des Kunden und zur Erweiterung bestehender Funktionen. Diese Services reichen von umgebungsorientierten Angeboten zu produkt- und Workload-spezifischen Optionen. Die Bereitstellung dieser optionalen Leistungen wird mit den zugewiesenen Ressourcen des Kunden koordiniert und im Account-Supportplan dokumentiert. Die optionalen proaktiven Serviceleistungen sind in Tabelle 3 beschrieben.

Umgebungsservices

- HPE Service Credits
- HPE Training Credits
- HPE Team Day
- Assigned Customer Engineer (ACE) Day (nur bei Standard-Stufe verfügbar)
- Projektmanagement (nur bei Standard-Stufe verfügbar)

IT-Servicemanagement (ITSM) Services

- (nur bei Standard- und Basic-Stufen verfügbar)
- Geschäftsplanung und -überprüfung
 - Risikoermittlung und Benchmarking
 - Service Failure Analysis
 - Serviceverbesserungsplanung
 - Verbesserungs-Scorecard
 - Kundenvision und Zielfestlegung

Serverspezifische Serviceleistungen

- Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches
- Analyse und Verwaltung der Server-Firmware und -Software
- System Health Check
- Implementierungsempfehlungen – Computing

Speicherspezifische Serviceleistungen

- Untersuchung der SAN-Supportfähigkeit
- Analyse und Verwaltung der Datenspeicher-/SAN-Firmware und -Software
- Technische Untersuchung der Datenspeicherhochverfügbarkeit
- Implementierungsempfehlungen – Storage

Netzwerkspezifische Serviceleistungen

- Analyse und Verwaltung der Netzwerkfirmware und -software
- Implementierungsempfehlungen – Netzwerk

Lösungsspezifische Serviceleistungen

- Solution Lifecycle Planning Service (nur bei Standard-Stufe verfügbar)



TABELLE 2. Zusammenfassung der optionalen Supportleistungen (Fortsetzung)

4. Optionale modulare Lösungsblöcke

Zusätzlich zu den zentralen und optionalen proaktiven Services bietet HPE Complete Care Service eine Vielzahl von ergebnisspezifischen modularen Lösungsblöcken, die konzipiert sind, um Kunden dabei zu unterstützen, ihre IT-Umgebung zu optimieren sowie zu modernisieren und ihre Geschäftsziele zu erreichen. Die derzeit verfügbaren Module sind hier aufgeführt und die optionalen Lösungsblock-Serviceleistungen sind ebenfalls in Tabelle 4 enthalten. Wenden Sie sich an einen HPE Ansprechpartner, um aktuelle Informationen zu diesen Optionen zu erhalten.

HPE Performance Optimization – Lösungsblöcke

- HPE Complete Care Service Performance Optimization – Storage
- HPE Complete Care Service Performance Optimization for SAP HANA®
- HPE Complete Care Service Performance Optimization – HPC

HPE Solution Lifecycle Management – Lösungsblöcke

- HPE Complete Care Service Solution Lifecycle Management – Storage

Zugang zu HPE Experten – Lösungsblöcke

- HPE Complete Care Service Assigned Technology Specialist
- HPE Complete Care Service Expert on Demand

Software – Lösungsblöcke

- HPE Software Asset Management
- HPE Complete Care Service for Azure

Produkt- und lösungsspezifische Lösungsblöcke

- HPE Complete Care Service – NonStop und Virtualized NonStop
- HPE Complete Care Service – Aruba
- HPE Complete Care Service – Multivendor
- HPE Complete Care Service COE Service für SAP HANA

Hinweis: Lösungsblöcke sind nur für den Erwerb mit der HPE Complete Care Service Standard-Stufe verfügbar.

5. Sonstige HPE Leistungen

Zusätzlich zu den zentralen und optionalen proaktiven Leistungen, die in HPE Complete Care Service aufgenommen werden können, gibt es weitere HPE Serviceangebote, die Kunden nutzen können, um HPE Complete Care Service zu ergänzen. Wenden Sie sich an einen HPE Ansprechpartner, um aktuelle Informationen zu diesen Optionen zu erhalten, oder verwenden Sie die nachstehenden Links.

- [HPE GreenLake](#) – zum Erwerb von Produkten und Support als Service
- [HPE GreenLake Management Services](#)
- [Integrations- und Performance-Services](#)
- [Advisory und Professional Services](#)

ERFORDERLICHE SERVICELEISTUNGEN IM DETAIL

EIM Funktionen im Detail

EIM umfasst eine Reihe integrierter und beschleunigter reaktiver und proaktiver Prozesse zur Behebung von Hardware- und Softwarevorfällen. Diese Prozesse, die auf die Kundenanforderungen abgestimmt werden können, beziehen geeignete HPE Produktexperten ein, um kritische abgedeckte Supportvorfälle schneller zu beheben. EIM gilt zusätzlich zu den Serviceleistungen des zugrundeliegenden Basis-Supports.

Hinweis: Die folgenden EIM Funktionen gelten nicht für die Anforderungen im Zusammenhang mit speziellen Workloads und Lösungen. Wenden Sie sich an einen HPE Ansprechpartner, um mehr über spezielle Services für Lösungen und Workloads zu erfahren.

TABELLE 2A. Enhanced Incident Management im Detail

Leistung	Servicebeschreibung
Environment Profiling	Mit der Umgebungsprofilerstellung kann HPE ein angepasstes Supporterlebnis basierend auf Details wie den geschäftlichen Auswirkungen eines Ausfalls, kritischen Zeiträumen mit den größten Auswirkungen, Richtlinien für Change Management und Kommunikationsprotokollen für kritische Vorfälle bereitstellen.
Zugang zu Experten über mehrere Kanäle (Multi-channel access to know-me experts)	HPE Experten, die mit dem Kunden in Kontakt treten, nutzen unabhängig von der verwendeten Kommunikationsmethode das Umgebungsprofil, um die Kundenumgebung kennenzulernen, und basieren ihre Entscheidungen auf diesem Wissen, unabhängig von der verwendeten Kommunikationsmethode.
24x7 Remote-Reaktion	HPE Complete Care Service Kunden können HPE unabhängig vom Service-Level 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche kontaktieren. Wenn ein Kunde einen Vorfall der Dringlichkeitsstufe 1 oder 2 meldet, wird der Kunde von HPE entweder mit einem Produktexperten verbunden oder erhält innerhalb von 15 Minuten einen Rückruf. Beschreibungen der Dringlichkeitsstufen sind im Abschnitt Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle im HPE Tech Care Service Datenblatt enthalten.
Vorrangiger Zugang und Routing (Priority access and routing)	Wenn möglich, werden Vorfälle bei HPE Complete Care Service Kunden (bei vergleichbaren Service-Levels und Dringlichkeitsstufen) gegenüber anderen Kundenvorfällen priorisiert behandelt und von erfahrenen Remote-Support-Ressourcen bearbeitet. HPE Complete Care Service Kunden können HPE Ressourcen einfacher per Telefon oder Chat kontaktieren.
Direkte Verbindung zum zugewiesenen HPE Account-Team (Direct linkage with assigned HPE account team)	HPE Remote-Techniker, die mit dem Kunden zu tun haben, nutzen das zugewiesene HPE Complete Care Service Account-Team und das Umgebungsprofil, um die Kundenumgebung kennenzulernen und damit eine fundiertere Problemlösung zu erreichen. Hinweis: HPE Remote-Techniker werden keinem Account zugewiesen.



TABELLE 2A. Enhanced Incident Management im Detail (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung
Erweitertes Eskalationsmanagement (Accelerated escalation management)	HPE Complete Care Service Kunden erhalten integrierte, erweiterte Eskalationsverfahren, um komplexe abgedeckte Supportvorfälle schneller zu beheben. Für Vorfälle der Dringlichkeitsstufen 1 und 2 wird ein Critical Event Manager (CEM) zugewiesen. Falls die Situation zusätzliche Ressourcen oder Know-how erfordert, koordiniert der CEM die Eskalation von Vorfällen und identifiziert schnell wichtige Experten bei HPE für die Behebung solcher Vorfälle. Beschreibungen der Dringlichkeitsstufen sind im Abschnitt Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle im HPE Tech Care Service Datenblatt enthalten.
Personalized Digital Experience	Das zugewiesene Team arbeitet bei Bedarf mit dem Kunden zusammen, um kundenspezifische Erkenntnisse aus dem digitalen Kundenerlebnis bereitzustellen (z. B. Bereitstellung von Erkenntnissen in einem Incident-Dashboard). In Zukunft erhalten HPE Complete Care Service Kunden ein neues digitales Kundenerlebnis (z. B. Umgebungsansichten im Dashboard, Möglichkeit des Datenexports aus dem Dashboard sowie spezifische HPE Complete Care Service Warnmeldungen und mehr).
Incident-Analyse und -Berichterstattung (Incident analysis and reporting)	HPE Complete Care Service Kunden mit Standard- oder Basic-Stufe erhalten personalisierte Störungsanalyse und/oder -berichte.
Erweiterte Abdeckungsoptionen (Exoanded coverage options)	Möglicherweise sind im jeweiligen Land des Kunden zusätzliche Service-Level-Optionen über die im Rahmen von Basis-Produktsupport angebotenen hinaus verfügbar. Wenden Sie sich an einen HPE Ansprechpartner, um aktuelle Informationen zu diesen Optionen zu erhalten. Beispiele für zusätzliche Optionen sind nachfolgend aufgeführt. <ul style="list-style-type: none"> • Optionen für das Abdeckungszeitraum einschließlich: <ul style="list-style-type: none"> – 13 Stunden, standardmäßige Geschäftstage (13x5, 08:00 Uhr bis 21:00 Uhr) – Abdeckungszeitraum unter einem separaten HPE Vertrag oder HPE Garantie • Optionen für Vor-Ort-Reaktionszeit einschließlich: <ul style="list-style-type: none"> – Vor-Ort-Reaktion von 2 Stunden (festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit) – Reaktionszeit unter einem separaten HPE Vertrag oder HPE Garantie • Optionen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware einschließlich: <ul style="list-style-type: none"> – Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden – Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden – Call-to-Repair-Zeit von 24 Stunden <p>Hinweis: Diese Vereinbarungen für Call-to-Repair-Zeiten, sowie die Vereinbarung für Call-to-Repair innerhalb von 6 Stunden, gelten für Vorfälle der Dringlichkeitsstufen 1 und 2. Weitere Informationen zu Call-to-Repair finden Sie in den Bedingungen der Leistungsbeschreibung oder den Abschnitten zu Call-to-Repair-Zeit für Hardware, Anfahrtszonen und allgemeinen Bestimmungen zu Vorfällen im HPE Tech Care Service Datenblatt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geplante Reaktionszeit: <ul style="list-style-type: none"> – Geplante Reaktion Montag – Geplante Reaktion Dienstag – Geplante Reaktion Mittwoch – Geplante Reaktion Donnerstag – Geplante Reaktion Freitag
Global Call Management (optional)	Mit Global Call Management kann der Kunde mit einem einzigen globalen Team zusammenarbeiten, um alle Hardware- und Softwarevorfälle zu protokollieren. Weitere Informationen finden Sie im HPE Global Call Management Datenblatt .

ZENTRALE SRM FUNKTIONEN IM DETAIL

HPE Complete Care Service bietet drei SRM Ebenen einschließlich zugewiesener HPE Ressourcen, welche die Geschäfts- und IT-Ziele des Kunden kennen und sicherstellen, dass diese Anforderungen erfüllt werden.

TABELLE 2B. Service Relationship Management im Detail

Leistung	Servicebeschreibung		
Stufe	Standard	Basic	Entry
Zugewiesenes Account-Team (Assigned account team)	Das zugewiesene HPE Account-Team steht dem Kunden als Berater und zentrale operative und/oder technische Anlaufstelle für HPE Complete Care Service zur Verfügung. Diese Ressourcen koordinieren die Bereitstellung aller Leistungen. Dies umfasst optionale proaktive Maßnahmen sowie die Überwachung von Problemen, Patches und Empfehlungen, die sich auf die Kundenumgebung auswirken könnten. Darüber hinaus stellen diese Ressourcen bestimmte Serviceleistungen bereit, die nachstehend detailliert beschrieben sind.		
	HPE weist dem Kunden die folgenden Account-Ressourcen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Account Support Manager (ASM) • Technical Account Manager (TAM) • Assigned Customer Engineer (ACE) 	HPE weist dem Kunden die folgenden Account-Ressourcen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Account Support Manager (ASM) • Service Advisor 	HPE weist dem Kunden die folgende Account-Ressource zu: <ul style="list-style-type: none"> • Service Advisor



TABELLE 2B. Service Relationship Management im Detail (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung		
Stufe	Standard	Basic	Entry
Account-Supportplanung (Account support planning)	Diese Serviceleistung umfasst die Entwicklung eines Account-Supportplans (ASP) durch den ASM in Zusammenarbeit mit IT-Mitarbeitern des Kunden. Der ASP dokumentiert die gekaufte Kombination aus reaktivem und proaktivem Support, die Geräte, die geografische Abdeckung und alle anderen Supportaspekte. Im ASP sind zudem die Rollen und Verantwortlichkeiten auf der Basis der gekauften Serviceleistungen sowie die Kontaktinformationen und Eskalationsverfahren beschrieben, die mit dem Kunden abgestimmt werden. Der ASP wird vom ASM bei Bedarf proaktiv aktualisiert.	Wie bei HPE Complete Care Service Standard, aber halbjährliche Aktualisierung des ASP.	Wie bei HPE Complete Care Service Standard, aber Entwicklung des ASP durch den Service Advisor und halbjährliche Aktualisierung.
Service Implementation Management	Zu Beginn der Laufzeit des HPE Complete Care Service Servicekoordiniert ein Implementierungsmanager das Service-Onboarding. Dies kann die Zusammenarbeit mit dem Kunden und die Vorstellung des Kunden für das zugewiesene Account-Team umfassen oder das Account-Team kann als Vermittler fungieren während der Implementierungsmanager Aktivitäten im Hintergrund koordiniert.	Wie bei HPE Complete Care Service Standard.	Wie bei HPE Complete Care Service Standard.
Inventory Management	Zu Beginn des HPE Complete Care Service Service Support-Abdeckungszeitraums entwickelt das zugewiesene Account-Team einen Bestand aller Produkte, die zur HPE Complete Care Service Umgebung des Kunden gehören, und dokumentiert dies in einem Bestandsworkbook. Das zugewiesene Account-Team hilft bei der Handhabung von Änderungen beim Kunden, um diesen Bestand während des gesamten Service-Supportzeitraums zu verwalten. So kann der Kunde sicherstellen, dass alle Produkte in der HPE Complete Care Service Umgebung, für die der Kunde Support wünscht, abgedeckt sind.	Wie bei HPE Complete Care Service Standard, Bereitstellung durch das zugewiesene Account-Team.	Wie bei HPE Complete Care Service Standard, Bereitstellung durch den Service Advisor.
Serviceplanung und -überprüfung (Service planning and review)	Das zugewiesene Account-Team führt vierteljährlich (oder gemäß dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeiträumen) Sessions zur Serviceplanung und -überprüfung durch. Bei diesen Sessions überprüfen der Kunde und das Account-Team die HPE Serviceleistungen im vorangegangenen Zeitraum. Dies umfasst auch wichtige Themen, die sich aus dem Bericht über die Supportaktivitäten ergeben. Diese Überprüfungen bieten auch Gelegenheit, Trends, aktuelle oder geplante Änderungen an der IT-Umgebung und den Geschäftsabläufen des Kunden sowie die möglichen Auswirkungen dieser Änderungen auf die Supportanforderungen des Kunden zu besprechen.	Das zugewiesene Account-Team führt halbjährlich Sessions zur Serviceplanung und -überprüfung durch. Bei diesen Sessions überprüfen der Kunde und das Account-Team die HPE Serviceleistungen im vorangegangenen Zeitraum. Dies umfasst auch wichtige Themen, die sich aus Incident-Berichten ergeben. Diese Überprüfungen bieten auch Gelegenheit, Trends, aktuelle oder geplante Änderungen an der IT-Umgebung und den Geschäftsabläufen des Kunden sowie die möglichen Auswirkungen dieser Änderungen auf die Supportanforderungen des Kunden zu besprechen.	Der Service Advisor führt halbjährlich Sessions zur Serviceplanung und -überprüfung durch. Bei diesen Sessionsüberprüfen der Kunde und der Service Advisor HPE Serviceleistungen im vorangegangenen Zeitraum. Dies umfasst auch wichtige Themen, die sich aus Incident-Berichten ergeben. Diese Überprüfungen bieten auch Gelegenheit, Trends, aktuelle oder geplante Änderungen an der IT-Umgebung und den Geschäftsabläufen des Kunden sowie die möglichen Auswirkungen dieser Änderungen auf die Supportanforderungen des Kunden zu besprechen.
Diese Meetings dienen als offenes Kommunikationsforum, über das der Kunde die Geschäfts- und IT-Ziele seines Unternehmens kommunizieren kann. Im Rahmen dieser Meetings können die HPE Account-Ressourcen HPE Best Practices vermitteln und Empfehlungen in Bezug auf aktuelle und künftige Betriebsanforderungen und Projekte des Kunden geben. An diesen Sitzungen können auch andere HPE Ressourcen teilnehmen, wie vom ASM oder Service Advisor festgelegt.			



TABELLE 2B. Service Relationship Management im Detail (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung		
Stufe	Standard	Basic	Entry
Support Activity Review	HPE stellt dem Kunden vierteljährlich (oder gemäß dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitrahmen) einen Bericht über die Supportaktivitäten bereit, der Informationen zu Vorfällen im reaktiven Support während dieses Zeitraums dokumentiert. Der Bericht kann auch auf mögliche Risikofaktoren hinweisen und Empfehlungen von HPE enthalten.	Nicht verfügbar (siehe Incident-Bericht)	Nicht verfügbar
Incident-Bericht (Incident Report)	Nicht verfügbar (diese Informationen sind im Support Activity Review enthalten)	HPE stellt halbjährlich einen Incident-Bericht bereit, der Informationen zu Vorfällen im reaktiven Support während des angegebenen Zeitraums dokumentiert.	Nicht verfügbar
Operative und technische Beratung (Operational and technical advice)	Das von HPE zugewiesene Account-Team arbeitet mit dem Kunden zusammen und nimmt eine aktive Rolle bei der Bereitstellung von Beratung und Unterstützung in Bezug auf die routinemäßige Erbringung von Services für die abgedeckte Umgebung des Kunden ein. Diese Serviceleistung soll dem Kunden als kurze Anleitung dienen. Von HPE als umfangreich angesehene Unterstützungsanforderungen fallen nicht unter diese Serviceleistung, können aber über HPE Service Credits oder HPE Team Day erworben werden. Der ASM informiert den Kunden, falls und wie viele Service Credits oder Team Days für eine Anforderung erforderlich sind.	Nicht verfügbar (siehe „Operative Unterstützung“)	Nicht verfügbar (siehe „Operative Unterstützung“)
Operative Unterstützung (Operational assistance)	Nicht verfügbar (als Bestandteil von „Operative und technische Beratung“ enthalten)	Das von HPE zugewiesene Account-Team arbeitet mit dem Kunden zusammen und stellt grundlegende operative Unterstützung in Bezug auf die routinemäßige Erbringung von Services für die abgedeckte HPE Complete Care Service Umgebung des Kunden bereit. Diese Serviceleistung soll dem Kunden als kurze Anleitung dienen. Von HPE als umfangreich angesehene Unterstützungsanforderungen fallen nicht unter diese Serviceleistung, können aber über HPE Service Credits erworben werden. Der Service Advisor informiert den Kunden, falls und wie viele Service Credits für eine Anforderung erforderlich sind.	Wie bei HPE Complete Care Service Basic.
HPE Support Center	HPE stellt eine umfangreiche Onlineresource für den sofortigen Zugriff auf verfügbare Informationen, Tools und Services zur Verfügung. Diese IT-Website ist die zentrale Quelle für Tools zur selbstständigen Fehlerbehebung, für personalisierte Unterstützung, Onlinehilfe und -foren sowie für den Zugang zu bestimmten IT-Informationen für unterschiedlichste Plattformen verschiedener Hersteller.		
HPE Schulungsplanung und -unterstützung (HPE education planning and assistance)	Falls vom Kunden angefordert, kann der ASM eine allgemeine Überprüfung der Schulungs- und Entwicklungsanforderungen des Kunden durchführen. Der ASM kann den Kunden zudem bei der Kontaktaufnahme mit HPE Education Services unterstützen. Der Kunde kann auf Schulungspläne und detaillierte Kursbeschreibungen auf der Website zu den HPE Education Services unter hpe.com/ww/learn zugreifen.	Wie bei HPE Complete Care Service Standard.	Wie bei HPE Complete Care Service Standard, aber Bereitstellung durch den Service Advisor.



OPTIONALE PROAKTIVE SERVICELEISTUNGEN IM DETAIL

Die hier aufgeführten optionalen Leistungen können dem HPE Complete Care Service Angebot hinzugefügt werden und sind kostenpflichtig. Der Preis basiert auf den ausgewählten Services und Leistungen. Diese Services werden während der üblichen HPE Geschäftszeiten bereitgestellt, es sei denn, es wurde Unterstützung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erworben. Weitere Einzelheiten erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner vor Ort.

Hinweis: Die folgenden optionalen proaktiven Services gelten nicht für die Anforderungen im Zusammenhang mit speziellen Workloads und Lösungen. Wenden Sie sich an einen HPE Ansprechpartner, um mehr über spezielle Services für Lösungen und Workloads zu erfahren.

TABELLE 3. Optionale proaktive Services im Detail

Leistung	Servicebeschreibung
Umgebungsservices	
Der Kunde kann beliebige der nachstehenden Umgebungsserviceoptionen auswählen, um Service-Level-Ziele und andere Geschäftsziele zu erreichen.	
HPE Service Credits	<p>Ziel der HPE Service Credits ist die Bereitstellung der Flexibilität, die Kunden benötigen, indem Ressourcenlücken geschlossen und Fachwissen bereitgestellt werden, wenn dies erforderlich ist.</p> <p>Kunden können flexibel aus einer Vielzahl von Servicemaßnahmen auswählen, die von Virtualisierung, Speicherdatenmanagement, Infrastrukturoptimierung, Energieversorgung und Kühlung, Bewertungen, Sicherheit, Leistungsanalyse bis zu Firmware-Management reichen. Diese Servicemaßnahmen decken ein breites Spektrum von IT-Technologiebereichen ab, z. B. Server, Blades, Betriebssysteme, Datenspeicher, SANs, Netzwerke und ISV-Software.</p> <p>Diese Option bietet Blöcke von je 10 HPE Service Credits. Der Kunde kann flexibel eine Maßnahme aus dem vordefinierten HPE Service Credits-Menü auswählen oder mit dem zugewiesenen Account-Team zusammenarbeiten, um zu bestimmen, wie diese Services auf die Kundenanforderungen abgestimmt werden können. Weitere Informationen und Bedingungen finden Sie im HPE Service Credits Datenblatt.</p>
HPE Training Credits	<p>Kunden können Credits für HPE Education Services erwerben, damit Mitarbeiter ihr technisches und Prozesswissen ausbauen und vertiefen können. Weitere Informationen erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner vor Ort oder im HPE Training Credits Datenblatt.</p>
HPE Team Day Service	<p>Der HPE Team Day Service bietet Kunden die Flexibilität, bestimmte Aufgaben über die im Rahmen der technischen Standard-Services von HPE bereitgestellten hinaus anzupassen. Hoch qualifizierte Experten für technische Services können Kunden mit einer Vielzahl von wählbaren operativen Aktivitäten sowie Optimierungs- und Beurteilungsaktivitäten in Schritten von je acht Stunden unterstützen. Der Ansatz von HPE basiert auf gründlicher Analyse, Planung und schneller Ausführung zur Bewältigung technischer Herausforderungen.</p> <p>Unter Verwendung von Techniken und Prozessen aus umfangreicher Erfahrung in vielen erfolgreichen Projekten für Unternehmenskunden weltweit können unsere technischen Experten Kunden dabei unterstützen, die Kosten, den Zeitrahmen und das Geschäftsrisiko zu reduzieren, die normalerweise mit den verschiedensten Maßnahmen in den Bereichen Technik, Change Management und Projektmanagement verbunden sind. Weitere Informationen finden Sie im HPE Team Day Datenblatt.</p> <p>Hinweis 1: Zusätzliche Gebühr bei Option außerhalb der Geschäftszeiten</p> <p>Hinweis 2: Team Days können nicht für HPE Lifecycle Services for SAP HANA und HPE Performance Optimization Services for SAP HANA verwendet werden</p>
Assigned Customer Engineer (ACE) Day	<p>Diese Leistung dient dem Hinzufügen zusätzlicher Zeit für den Assigned Customer Engineer (ACE)</p> <p>Der ACE stellt fundiertes Fachwissen in Bezug auf Hardware, Netzwerk, Betriebssystem und technische Change Management-Prozesse sowie Implementierung bereit. Der ACE unterstützt beim Inventory Management für Geräte mit EIM, bietet reaktiven und proaktiven Hardware-Support, koordiniert Reparatur und Installation und stellt technische Beratung und Anweisungen bereit.</p> <p>Hinweis: Zusätzliche Gebühr bei Option außerhalb der Geschäftszeiten</p>
Projektmanagement (Project management)	<p>HPE ernannt einen Projektmanager, um die folgenden Maßnahmen zu überwachen und als Hauptansprechpartner zu fungieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anleitung des True-up-/Überprüfungsprozesses (ASM kann diese Maßnahme abschließen) • Management aller Geschäftsbeziehungen mit mehreren Anbietern • Unterstützung bei Verträgen, Angeboten und Verlängerungen • Ausführung des Change Management-Prozesses für die Leistungsbeschreibung (ASM kann diese Maßnahme abschließen) • Bereitstellung aller weiteren Maßnahmen, die der Projektmanager im Rahmen eines HPE Complete Care Service Service abweichend vom ASM durchführt <p>Der Projektmanager führt Maßnahmen während der üblichen HPE Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (08:00-17:00 Uhr) Ortszeit, arbeitsfreie Tage bei HPE ausgenommen, durch. Auf Anforderung kann der Projektmanager auch zu anderen Zeiten verfügbar sein, wie vorab vereinbart und geplant.</p>



TABELLE 3. Optionale proaktive Services im Detail (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung
ITSM-Services	
Diese Services basieren auf der Erfahrung von HPE in der Bereitstellung von ITSM-Services in unternehmensspezifischen IT-Umgebungen. Mit den Services können Kunden den Reifegrad von ITSM in ihrem Unternehmen verbessern und erweitern, um letztlich die Effektivität zu steigern. Die ITSM-Services unterstützen Kunden dabei, stetig steigende Anforderungen zu erfüllen, um Service-Levels und Leistung zu verbessern.	
Geschäftsplanung und -überprüfung (Business planning and review)	Der ASM führt halbjährlich (oder in dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitrahmen) Besprechungen zur Geschäftsplanung und -überprüfung durch, um die Maßnahmen des HPE Account-Teams auf die sich verändernden Geschäftsanforderungen und neue Technologien oder IT-Services abzustimmen. Der ASM dokumentiert Veränderungen an der Vision und den langfristigen Zielen des Kunden und erörtert mögliche Auswirkungen auf den Umfang von HPE Complete Care Service und den ASP. Durch diese Maßnahme können das HPE Account-Team und andere von HPE autorisierte Ressourcen die Kundenanforderungen während der Bereitstellung dieses Service durchgängig im Blick behalten.
Risikoermittlung und Benchmarking (Risk identification and benchmarking)	Das HPE Account-Team entwickelt eine angepasste ITSM-Bewertung basierend auf dem Umfang des HPE Complete Care Service und wichtigen Zielsetzungen, die im Rahmen des Workshops zur Festlegung der Vision und Ziele des Kunden oder einer vergleichbaren Besprechung mit dem Kunden in Verbindung mit dem Service identifiziert wurden. Das HPE Account-Team führt diese angepasste Bewertung durch, um Lücken im Leistungsspektrum und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren, prüft dann die Bewertungsergebnisse mit dem Kunden und erstellt einen vereinbarten Benchmark des aktuellen Risiko-, Reife-, Effizienz- und Effektivitätsgrads. Dieser Benchmark vergleicht das Leistungsspektrum des Kunden mit branchenspezifischen Best Practices und den Anforderungen von SLAs und Geschäftszielen des Kunden.
Service Failure Analysis	Das HPE Account-Team arbeitet mit dem Kunden zusammen und stellt Empfehlungen bereit, wie die geschäftlichen Auswirkungen von IT-Servicestörungen in der Kundenumgebung reduziert werden können. Die Analyse identifiziert die zugrundeliegenden Ursachen von IT-Servicestörungen und zeigt detailliert den jeweiligen Beitrag zu den geschäftlichen Auswirkungen. Bei der Analyse von Servicestörungen werden auch Möglichkeiten zur Verbesserung von Prozessen und Tools identifiziert. Das HPE Account-Team dokumentiert dann die Problemstellungen und zugehörigen Fortbildungsmöglichkeiten im SIP. Die Analyse kann auch verwendet werden, um die Notwendigkeit von vom Kunden geplanten Ausfallzeiten, die Reduzierung der Dauer oder Auswirkungen solcher Ausfallzeiten zu untersuchen. Beachten Sie, dass die Option für Analyse von Servicestörungen die Option für Serviceverbesserungsplanung voraussetzt.
Serviceverbesserungsplanung (Service improvement planning, SIP)	Das HPE Account-Team erstellt einen Service Improvement Plan (SIP). Im Rahmen der Risikoermittlungs- und Benchmarkingmaßnahme führt das HPE Account-Team eine angepasste ITSM-Bewertung durch. Das HPE Account-Team erörtert das Ergebnis dieser Analyse der strategischen Lücken mit dem Kunden, um Schwachstellen oder Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren, und unterstützt den Kunden bei der Erstellung eines SIP, welcher die Prioritäten des Kunden und empfohlene Maßnahmen widerspiegelt, um die ermittelten Risiken durch eine Kombination proaktiver Maßnahmen von IT-Mitarbeitern von HPE und dem Kunden zu beheben. Sobald der SIP erstellt wurde, unterstützt das HPE Account-Team den Kunden vierteljährlich bei der Verwaltung dieses Plans durch Beratung und Anweisungen bei der Umsetzung von Verbesserungen. Das HPE Account-Team unterstützt den Kunden auch bei der Überprüfung und Priorisierung neuer Verbesserungen zur Aufnahme in den SIP. Beachten Sie, dass die SIP-Option die Option für Risikoermittlung und Benchmarking voraussetzt.
Verbesserungs-Scorecard (Improvement scorecard)	Das HPE Account-Team arbeitet mit dem Kunden zusammen, um Verbesserungsmetriken, Berichtsmechanismen und eine Verbesserungs-Scorecard zu identifizieren und/oder zu gestalten, damit der Kunde die Verbesserungen in Verbindung mit seinen IT-Services, Personen, Prozessen und Technologien formal protokollieren kann. Das HPE Account-Team stellt dann vierteljährlich Input zur Verfügung, um den Kunden bei der Aktualisierung der Verbesserungs-Scorecard zu unterstützen, und nutzt dafür Verbesserungsdaten, die im Rahmen der HPE Complete Care Service Servicemaßnahme und SIP-Überprüfungsbesprechungen identifiziert wurden. Beachten Sie, dass die Option für Verbesserungs-Scorecard die Option für Serviceverbesserungsplanung voraussetzt.
Kundenvision und Zielfestlegung (Customer vision and goal setting)	Das HPE Account Team führt einen Workshop zur Festlegung der Vision und Ziele mit dem Kunden durch, um Geschäftsziele und IT-Infrastrukturziele sowie wichtige Service-Level-Agreements (SLAs) und Key Performance Indicators (KPIs) zu ermitteln. Im Rahmen dieses Workshops dokumentiert HPE den Umfang von HPE Complete Care Service in Verbindung mit den IT-Services, Personen, Prozessen und Technologien des Kunden.
Serverspezifische Serviceleistungen	
Der Kunde kann beliebige der nachstehenden Computing-Service-Optionen auswählen, um Service-Level-Ziele und andere Geschäftsziele zu erreichen:	
Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches (Operating system patch analysis and management)	HPE überwacht Patchbenachrichtigungen für bekannte kritische Fehler im Betriebssystem oder zuvor veröffentlichte Patches für HP-UX, HPE NonStop Kernel und OpenVMS. Zudem bewertet HPE, ob der Fehler sich auf die abgedeckte Umgebung auswirken kann, und benachrichtigt den Kunden, falls gerechtfertigt, um mögliche Maßnahmen zu besprechen. Vierteljährlich (oder gemäß dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitrahmen) besprechen der Kunde und das HPE Account-Team die empfohlenen Patches. Das HPE Account-Team gibt Empfehlungen zur Unterstützung bei den Überlegungen hinsichtlich Change Management: <ul style="list-style-type: none"> • Für proprietäre HP-UX und HPE NonStop Betriebssysteme stellt HPE ein angepasstes Paket sowie einen Bericht der empfohlenen Patches für die Kundeninstallation bereit. • Für OpenVMS Betriebssysteme stellt HPE einen angepassten Bericht der empfohlenen Patches für die Kundeninstallation bereit. • Für Microsoft Betriebssysteme stellt HPE schriftliche Kommunikation in Verbindung mit kumulativen Updates und Patches in Übereinstimmung mit dem von Microsoft definierten Release-Zyklus zur Verfügung. HPE stellt zudem monatlich (oder gemäß dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitrahmen) eine Benachrichtigung zu Microsoft Sicherheitsreleases sowie vierteljährlich (oder gemäß dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitrahmen) eine Benachrichtigung zu Microsoft Produkten mit Unterstützung von HPE bereit, die für die im Account-Supportplan enthaltenen Server gelten. • Für das Betriebssystem Linux® überprüft HPE Linux Patchbenachrichtigungen von Linux Anbietern und stellt Empfehlungen für Patches für die Kundenumgebung auf Basis von Red Hat® und SUSE Linux Versionen zur Installation durch den Kunden bereit. • Für VMware® und Microsoft Hyper-V Hypervisoren überprüft HPE Patchbenachrichtigungen der Anbieter und stellt Empfehlungen für Patches für die Kundenumgebung bereit.



TABELLE 3. Optionale proaktive Services im Detail (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung
Serverspezifische Serviceleistungen	
Der Kunde kann beliebige der nachstehenden Computing-Service-Optionen auswählen, um Service-Level-Ziele und andere Geschäftsziele zu erreichen:	
Analyse und Verwaltung der Server-Firmware und -Software (Server firmware and software analysis and management)	<p>HPE stellt regelmäßig Firmware-Updates für Server zur Verfügung. Diese Updates können potenzielle Vorfälle beheben, zusätzliche Funktionen bereitstellen oder die Leistung verbessern. Neben der Bereitstellung ordnungsgemäßer Planungsprozesse, um Unterbrechungen der Kundenprozesse zu reduzieren, kann HPE auch geeignete Updates zur Verfügung stellen. Vierteljährlich (oder gemäß dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitrahmen) besprechen der Kunde und HPE empfohlene Updates.</p> <p>Zudem wird Firmware installiert, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurde. HPE installiert diese Firmware-Updates, falls vom Kunden angefordert, ohne zusätzliche Kosten entweder während der üblichen HPE Geschäftszeiten oder außerhalb der üblichen HPE Geschäftszeiten. HPE bietet auf Anforderung des Kunden während des Abdeckungsfensters für Serviceleistungen Unterstützung bei der Installation der vom Kunden installierbaren Firmware.</p> <p>Hinweis: Analyse und Verwaltung der Server-Firmware und -Software ist für einige Lösungen möglicherweise nicht verfügbar. Aktuelle Informationen erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner.</p>
System Health Check	<p>HPE verwendet Diagnosetools, um die Computing-Umgebung für ein berechtigtes Betriebssystem auf einem physischen Server oder einer Partition zu bewerten. HPE führt eine Reihe von Diagnosetests durch, um die Computing-Umgebung des Kunden mit anerkannten Systemmanagementverfahren abzugleichen, und stellt einen Bericht zur Verfügung, der die Ergebnisse im Detail beschreibt und dabei die Bedingungen hervorhebt, die behoben oder untersucht werden müssen, sowie eine geeignete Vorgehensweise empfiehlt.</p> <p>Hinweis: System Health Check ist für einige Betriebssystemversionen und Lösungen möglicherweise nicht verfügbar. Aktuelle Informationen erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner.</p>
Implementierungsempfehlungen (Implementing recommendations)– Computing	Das HPE Account-Team kann mit dem Kunden zusammenarbeiten, um ihn bei der Gestaltung und Implementierung von Änderungen und Verbesserungen zu unterstützen und damit Verbesserungsbereiche zu bearbeiten, die im Rahmen der fortlaufenden Service- und Überprüfungsbesprechungen identifiziert wurden.
Speicherspezifische Serviceleistungen	
Der Kunde kann beliebige der nachstehenden Datenspeicherservice-Optionen auswählen, um Service-Level-Ziele und andere Geschäftsziele zu erreichen:	
Analyse und Verwaltung der Datenspeicher/SAN Firmware und Software (Storage/SAN firmware and software analysis and management)	<p>Vierteljährlich (oder gemäß dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitrahmen) sucht HPE nach potenziellen Datenspeicher- und/oder SAN-bezogenen Software- und Firmware-Updates. Das HPE Account Team empfiehlt anwendbare Software- und Firmware-Updates und bietet Unterstützung bei der Planung von Upgrades in Verbindung mit den Empfehlungen. Auf Anforderung des Kunden installiert HPE während der Abdeckungszeiten kritische Updates für Firmware und integrierte Software auf Speicher- und/oder SAN-Geräten. Die Updates werden von HPE für abgedeckte Hardwareprodukte als nicht vom Kunden installierbar definiert. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, bei denen von der HPE Produktabteilung die sofortige Installation empfohlen wird. HPE bietet auf Anforderung des Kunden während des Abdeckungsfensters für Serviceleistungen telefonische Unterstützung bei der Installation der vom Kunden installierbaren Firmware und Software.</p> <p>Hinweis: Analyse und Verwaltung der Datenspeicher-/SAN-Firmware und -Software ist für einige Lösungen möglicherweise nicht verfügbar. Aktuelle Informationen erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner.</p>
Technische Untersuchung der Hochverfügbarkeit des Datenspeichers (Storage high-availability technical assessment)	HPE führt eine Untersuchung der Hochverfügbarkeit auf einem Datenspeicher-Array durch. Die Untersuchung umfasst die Analyse der physischen Umgebung sowie der Konfiguration und der Firmware- und Softwareversionen des Arrays. Die Verbindung des Arrays zum SAN wird in Bezug auf Kompatibilität und Verfügbarkeit geprüft. HPE befragt die IT-Mitarbeiter des Kunden, um die Nutzung von ITIL Best Practices für Speichermanagement zu beurteilen. Nach Abschluss der Untersuchung stellt HPE dem Kunden einen Bericht und ein Briefing zu den Ergebnissen und Empfehlungen zur Verfügung. Die Anzahl und Häufigkeit der Datenspeicherbeurteilungen wird im Account-Supportplan (ASP) dokumentiert und bestätigt.
Untersuchung der SAN-Supportfähigkeit (SAN supportability assessment)	HPE bewertet die Supportfähigkeit des SAN des Kunden. Probleme, die sich auf die Stabilität oder Supportfähigkeit auswirken könnten, werden ermittelt und entsprechende Änderungen empfohlen. Zum Leistungsumfang gehört eine Erstbeurteilung der SAN-Supportfähigkeit bei der erstmaligen Wahl des SAN-Supports. In allen Folgejahren, in denen der SAN-Support fortgeführt wird, wird diese Beurteilung aktualisiert.
Implementierungsempfehlungen – Storage	Das HPE Account-Team kann mit dem Kunden zusammenarbeiten, um ihn bei der Gestaltung und Implementierung von Änderungen und Verbesserungen zu unterstützen und damit Verbesserungsbereiche zu bearbeiten, die im Rahmen der fortlaufenden Service- und Überprüfungsbesprechungen identifiziert wurden.
Netzwerkspezifische Serviceleistungen	
Der Kunde kann beliebige der nachstehenden Netzwerkservice-Optionen auswählen, um Service-Level-Ziele und andere Geschäftsziele zu erreichen:	
Analyse und Verwaltung der Netzwerkfirmware und -software (Network firmware and software analysis and management)	Im Rahmen der Besprechungen zur Supportplanung und -überprüfung werden mit dem Kunden neue Updates abgedeckter Netzwerkfirmware und -software überprüft, die potenzielle Störungen beheben, zusätzliche Funktionen bereitstellen oder die Leistung verbessern können.
Implementierungsempfehlungen – Netzwerk	Das HPE Account-Team kann mit dem Kunden zusammenarbeiten, um ihn bei der Gestaltung und Implementierung von Änderungen und Verbesserungen zu unterstützen und damit Verbesserungsbereiche zu bearbeiten, die im Rahmen der fortlaufenden Service- und Überprüfungsbesprechungen identifiziert wurden.



TABELLE 3. Optionale proaktive Services im Detail (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung
Lösungsspezifische Serviceleistungen	
Der Kunde kann beliebige der nachstehenden Lösungsservice-Optionen auswählen, um Service-Level-Ziele und andere Geschäftsziele zu erreichen:	
Solution Lifecycle Planning Service	Der Solution Lifecycle Planning Service bietet technische und operative Anweisungen zur Versionsplanung für berechnete HPE Lösungen. Der Lifecycle Plan umfasst geschäftliche und operative Überlegungen des Kunden. Der Solution Lifecycle Planning Service ist lösungsabhängig und der Umfang dieses Service kann Betriebssystemversionen sowie Treiber- und Firmware-Releases beinhalten. Hinweis: Dieser Service ist für bestimmte HPE Lösungen verfügbar. Aktuelle Informationen erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner.

OPTIONALE MODULARE LÖSUNGSBLÖCKE IM DETAIL

TABELLE 4. Optionale modulare Lösungsblöcke im Detail

Leistung	Servicebeschreibung
HPE Complete Care Service Performance Optimization – Storage	Der HPE Complete Care Service Performance Optimization Datenspeicher-Lösungsblock bietet eine zusätzliche proaktive Serviceleistung speziell für die Unterstützung der berechtigten Speicherinfrastruktur des Kunden. <ul style="list-style-type: none"> Die HPE Primera/HPE 3PAR Health Check Option bietet eine Beurteilung auf Grundlage einer Scorecard, die als Hinweis auf die Einhaltung von HPE Best Practice Standards dienen soll und potenzielle Empfehlungen in den Bereichen Systemkonfiguration, Kapazität und Supportfähigkeit der abgedeckten HPE Primera oder HPE 3PAR Storage Systeme enthalten kann.
HPE Complete Care Service Performance Optimization for SAP HANA	HPE Complete Care Service Performance Optimization for SAP HANA bietet zusätzliche proaktive Serviceleistungen speziell für die Unterstützung der berechtigten SAP HANA Infrastruktur des Kunden, einschließlich: <ul style="list-style-type: none"> HPE IT Performance Services – Analysis Report for SAP HANA Diese Serviceleistung bietet eine Leistungsanalyse für ein SAP® System im Rahmen von HPE Complete Care Service, einschließlich der SAP HANA Datenbank. HPE erstellt einen Leistungsanalysebericht, der potenzielle Empfehlungen enthalten kann, um die Leistung beizubehalten oder zu verbessern. Dedizierter Leistungsberater Dieser Performance Advisory Service bietet Zugang zu einem benannten technischen Leistungsberater in der abgedeckten SAP HANA Umgebung für bis zu fünf Tage während der gesamten Laufzeit der Leistungsbeschreibung.
HPE Complete Care Service Performance Optimization – HPC (Datenblatt)	Der HPE Complete Care Service Performance Optimization HPC-Service bietet ein optimiertes Supporterlebnis für die HPC-Infrastruktur. Im Allgemeinen umfasst der Service Folgendes: <ul style="list-style-type: none"> Reaktiver Support auf Lösungsebene Environment Profiling für die HPC-Umgebung des Kunden HPC-Statusprüfungen HPC-Leistungsbewertung
HPE Complete Care Service Solution Lifecycle Management – Storage (Datenblatt)	Der HPE Complete Care Service Solution Lifecycle Management Datenspeicher-Lösungsblock bietet einen proaktiven Ansatz zur Versionsplanung der berechtigten Datenspeicherinfrastruktur basierend auf den operativen und geschäftlichen Überlegungen des Kunden. <ul style="list-style-type: none"> Der Solution Lifecycle Management Plan soll notwendige Elemente für die Infrastrukturinteroperabilität in Verbindung mit Updates und Upgrades abdecken und umfasst die Identifikation bestimmter Aktivitäten. Er ist in den Account-Supportplan integriert und ermöglicht es dem ASM, die Planung und Koordination der Ausführung von Lifecycle Services zu unterstützen. Auf den Solution Lifecycle Management Plan folgt ein Readiness-Check vor dem Management der eigentlichen Ausführung des Lifecycle Service.
HPE Complete Care Service COE Service for SAP HANA (Datenblatt)	Der HPE Complete Care Service COE Service for SAP HANA bietet Kunden ein umfassendes Supporterlebnis für die HPE Infrastruktur für SAP HANA, das Folgendes umfasst: <ul style="list-style-type: none"> Zugriff auf das SAP HANA Center of Excellence (COE) Regelmäßiger Solution Lifecycle Planning Service Zugriff auf die Lifecycle Services Suite



TABELLE 4. Optionale modulare Lösungsblöcke im Detail (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung
HPE Complete Care Service Assigned Technology Specialist	<p>Der HPE Complete Care Service Assigned Technology Specialist Service verbessert das übergeordnete Kundenerlebnis durch Aufnahme eines fokussierten externen Experten in das dedizierte Account-Team, um den Kunden zu beraten und dabei zu unterstützen, seine spezifische Technologieplattform zu verwalten, zu planen und zu betreiben. Dieser Service beinhaltet folgende Funktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einen von HPE zugewiesenen externen Technologieexperten • Initiales Plattformprofiling • Bewertung und Überprüfung der Verbesserungsplanung • Erweiterter Incident-Support • Erweiterte Beratung und Unterstützung <p>Hinweis: Der Assigned Technology Specialist ist nur auf bestimmten Plattformen verfügbar. Aktuelle Informationen erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner.</p>
HPE Complete Care Service Expert on Demand	<p>Der HPE Complete Care Service Expert on Demand Service ist konzipiert, um On-Demand-Zugriff auf HPE Ezmeral Technologiekompetenz bereitzustellen. Die folgenden Leistungen sind enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis des Software-Stacks des Kunden und Profiling für zukünftige Verwendung und Projekte • Regelmäßige Interaktionen mit HPE zur Bewertung des Hybrid Cloud Software-Stacks • Ausführung der verschiedensten IT-Betriebsabläufe (kurzfristige IT-Personalaufstockung, Begleitung, Image-Erstellung und Ausführung technologiebezogener Aufgaben) <p>Hinweis: Der Service ist nur auf bestimmten Plattformen verfügbar. Aktuelle Informationen erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner.</p>
HPE Software Asset Management	<p>Mit dem HPE Software Asset Management (SAM) Service erhalten Kunden eine umfassende und genaue Übersicht über ihre Hardware- und Softwareumgebung auf On-Premises-, Software-as-a-Service- (SaaS), Infrastructure-as-a-Service- (IaaS), Platform-as-a-Service- (PaaS) und sonstigen Plattformen. Serviceleistungen umfassen unter anderem folgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über ein Online-Portal, welches dem Kunden Echtzeit-Updates bereitstellt, werden ein vollständiger Software- und Hardwarebestand bereitgestellt und Softwarelizenzen, Bestellungen und Vertragsdaten überwacht und verwaltet. Es enthält auch Berichte darüber, welche Software Kunden nutzen und wo sie dies tun. • Analyse und Interpretation von Produktnutzungsrechten, Lizenzmetriken und Geschäftsbedingungen sonstiger Anbieter durch Experten. • Proaktive Berichterstellung zur Nutzung und Benachrichtigungen über bevorstehende Verlängerungen, Ende des Servicezeitraums und mehr. <p>Der HPE SAM Service ist mit zwei Servicestufen verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technologische Einblicke: Umfasst Hardware- und Softwareerkennung, Softwareanwendungserkennung, End-of-Service-Life-Termine für Hardware und Software, Berichterstellung für die Konfiguration virtueller Umgebungen, Kategorisierung von Softwareanwendungen und Common Vulnerability and Exposure (CVE) Berichterstellung. • Lizenzinformationen: Umfasst Überwachung des Softwarelizenzzerwerbs, Überwachung von Softwarevertrag/-vereinbarung, Interpretation der Nutzungsrechte und -regeln für Softwarelizenzprodukte sowie Berichterstellung zur Einhaltung/Nutzung von Softwarelizenzen.
HPE Complete Care Service for Azure (Datenblatt)	<p>Mit dem HPE Complete Care Service for Azure Service können Kunden berechnete Microsoft Azure Cloud Services unter ihrer HPE Complete Care Service Leistungsbeschreibung hinzufügen. Kunden erhalten eine Rechnung für das Abonnement und Support direkt von HPE. Dieser Service umfasst zwei Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Azure Cloud-Abonnement • HPE Complete Care Service for Microsoft Azure Specialist Advice: HPE ist die zentrale Support-Anlaufstelle für die wählbaren Microsoft Azure Cloud-Services, die als Teil von HPE Complete Care Service erworben wurden. HPE weist dem Kunden eine für HPE reservierte Telefonnummer zu, über die er den Support rund um die Uhr erreichen kann. Anrufe zu Microsoft Azure werden an Techniker weitergeleitet, die sich mit den in Frage kommenden Microsoft Azure Cloud-Services auskennen. Wenn bei einem Problem die Unterstützung von Microsoft erforderlich ist, wird Microsoft über von HPE festgelegte Prozesse in den Support eingebunden.
HPE Complete Care Service – NonStop und Virtualized NonStop	<p>HPE Complete Care Service – NonStop und Virtualized NonStop Support hilft bei der Bereitstellung von Business Continuity, hoher Verfügbarkeit, enormer Skalierbarkeit und Betriebseffizienz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Services sind so konzipiert, die Kunden dabei zu unterstützen, ihre HPE NonStop Funktionen beizubehalten, Probleme proaktiv zu beheben, bevor sie zu Systemausfällen führen, und ihre IT stabil und zuverlässig zu halten. • Erfahrene HPE Berater arbeiten mit dem Kunden zusammen, um ein bestimmtes angestrebtes Leistungsniveau und Geschäftsziele zu erreichen. • HPE arbeitet proaktiv daran, Serviceunterbrechungen durch zahlreiche verfügbare optionale Services, die auf die kundenspezifischen Anforderungen abgestimmt sind, zu verhindern. <p>Hinweis: Nicht alle proaktiven Optionen von HPE Complete Care Service sind für HPE NonStop Systeme verfügbar. Aktuelle Informationen erhalten Sie bei einem HPE Ansprechpartner.</p>



TABELLE 4. Optionale modulare Lösungsblöcke im Detail (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung
HPE Complete Care Service – Aruba	<p>HPE Complete Care Service – Aruba verbessert das Supporterlebnis durch Aufnahme von Aruba Produkten in die HPE Complete Care Service Umgebung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Aruba Customer Success Manager (CSM) fungiert als Orchestrator wichtiger Ereignisse der Customer Journey und als Relationship Manager von Aruba. • Dieser Service bietet umfangreiche proaktive und personalisierte Leistungen für Aruba Produkte, die direkten Zugang zu Senior Technical Assistance Center (TAC) Engineers, High-Touch-Onboarding, Analyse und Empfehlungen von Best Practices, einen Kundenerfolgsplan, monatliche zukunftsgerichtete Webinare und vierteljährliche Business Reviews umfassen. • Der von HPE Complete Care Service zugewiesene ASM arbeitet mit dem Aruba CSM zusammen, um die gesamte Kundenumgebung zu unterstützen.
HPE Complete Care Service – Multivendor	<p>HPE Complete Care Service – Multivendor bietet Support für berechnigte Produkte gemäß der Definition in der unterzeichneten Leistungsbeschreibung und ist für Umgebungen konzipiert, die Geräte verschiedener Hersteller enthalten. Ziel ist es, den hohen Support-Level von HPE für die gesamte Kundenumgebung bereitzustellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE bietet einen verantwortlichen Ansprechpartner, Support für Rechenzentren und die Tools und Ressourcen, um das richtige Know-how bereitzustellen, und arbeitet dafür mit anderen Herstellern und Anbietern zusammen, um Probleme bei unterstützten Produkten mehrerer Anbieter zu beheben. • Die Zusammenarbeit kann Betriebssystem-, Server-, Datenspeicher- und Netzwerkexperten umfassen, die abgedeckte Probleme über diese Plattformen hinweg beheben können.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN UND AUSSCHLÜSSE

Die im Rahmen eines einzigen Supportvertrags erbrachten Services beschränken sich auf die IT-Umgebung, deren direktes alltägliches Management in der Verantwortung einer einzigen IT-Organisation in einem einzigen Land liegt, wie in der Leistungsbeschreibung oder im Datenblatt beschrieben. Sofern nicht anders angegeben oder vereinbart, werden proaktive und beratende Services während der üblichen HPE Geschäftszeiten an den üblichen Arbeitstagen nach dem Ermessen von HPE entweder remote oder vor Ort erbracht. Die Bereitstellung proaktiver Supportleistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HPE und außerhalb der üblichen Arbeitstage kann je nach lokaler Verfügbarkeit separat erworben werden. Die Bereitstellung spezieller Leistungen für Technologien in der Kundenumgebung (Server, Storage, SAN und Netzwerke) hängt vom vorherigen Erwerb der entsprechenden Technologie-Service-Module ab.

Die Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort, Call-to-Repair-Zeit und einige HPE Complete Care Service EIM Funktionen können je nach Dringlichkeitsstufe von Störungen abweichen. Die Dringlichkeitsstufe für eine Störung wird vom Kunden festgelegt.

Beschreibungen der Dringlichkeitsstufen sind im Abschnitt Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle im HPE Tech Care Service Datenblatt enthalten.

UMFANG DER ABGEDECKTEN PRODUKTE

Dieser Service ist nur für ausgewählte Server, Software, Speichergeräte, Storage-Arrays, Netzwerkkomponenten und SANs verfügbar. Die Leistungen dieses Service können basierend auf bestimmten Geräten oder bestimmter Software variieren oder eingeschränkt sein. Erkundigen Sie sich bei einem HPE Ansprechpartner nach Einschränkungen und der örtlichen Verfügbarkeit.

HPE kann den Kunden in Bezug auf Sicherheitsverfahren beraten, jedoch ist der Kunde für die Sicherheit seiner IT-Umgebung vollständig verantwortlich.

HPE haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern, deren Produkten oder deren Support-Services. Die nachstehende Liste umfasst bestimmte Maßnahmen, die nicht in HPE Complete Care Service enthalten sind, ohne jedoch darauf beschränkt zu sein:

- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsstörungen
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HPE bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von HPE angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Services, die nach Einschätzung von HPE benötigt werden, weil Dritte ohne Autorisierung versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder geforderte Tests
- Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Services, die nach Einschätzung von HPE aufgrund von unsachgemäßer Handhabung oder Verwendung der Produkte oder Technik benötigt werden



TRUE-UP-/ÜBERPRÜFUNGSPROZESS

HPE führt vierteljährlich (oder gemäß den Angaben in der Leistungsbeschreibung) eine Überprüfung für vom Kunden initiiertes Hinzufügen oder Entfernen von Geräten sowie Veränderungen an der Serviceabdeckung durch.

Für Veränderungen aufgrund des Hinzufügens/Entfernens von Geräten oder Veränderungen an der Serviceabdeckung ist eine schriftliche Ankündigung mit einer Frist von bis zu dreißig (30) Tagen notwendig, bevor die Serviceabdeckung verfügbar ist. Die Preisänderung tritt ab dem Datum des Hinzufügens/Entfernens von Geräten oder der Veränderung des Service-Levels in Kraft. Ein anteiliger Betrag und der Betrag des nächsten Quartals für die Services sind dann in der nächsten Rechnung enthalten.

VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

Der Kunde benennt einen Ansprechpartner und ein internes Team, das bei der Ausarbeitung, Umsetzung und regelmäßigen Überprüfung des Account-Supportplans (ASP) mit dem HPE Account-Team zusammenarbeitet.

Der Kunde ist für die Sicherheit seiner proprietären und vertraulichen Informationen sowie die ordnungsgemäße Bereinigung oder Entfernung der Daten auf Produkten verantwortlich, die möglicherweise während des Reparaturprozesses ausgetauscht und an HPE zurückgesendet werden, um den Schutz der Kundendaten sicherzustellen. Weitere Informationen zu Verantwortlichkeiten des Kunden, darunter die Verantwortlichkeiten, die in „HPE Media Sanitization Policy“ und „HPE Media Handling Policy for Healthcare Customers“ beschrieben sind, finden Sie unter: hpe.com/media/handling.

Verantwortlichkeiten des Kunden in Verbindung mit den reaktiven Komponenten des HPE Complete Care Service Service sind im zugehörigen Datenblatt enthalten.

Sämtliche Empfehlungen, Best Practices oder technische Beratung und Anleitung von HPE basieren auf vom Kunden bereitgestellten Informationen, zielen darauf ab, den Kunden zu unterstützen, und werden nach Ermessen von HPE bereitgestellt. Die Umsetzung von HPE Empfehlungen oder HPE Best Practices kann durch Erwerb zugehöriger proaktiver Optionen, HPE Team Day oder HPE Service Credits vereinfacht werden. HPE Empfehlungen, HPE Best Practices sowie technische Beratung und Anleitung haben allgemeinen Charakter und ihre Umsetzbarkeit in der Kundenumgebung sollte vom Kunden oder durch zusätzliche durch HPE verfügbare Services getestet werden.

Kunden müssen über ein separates Backupsystem verfügen.

Die Kunden benachrichtigen HPE, wenn sie Produkte in einer Umgebung einsetzen, die ein potenzielles Gesundheits- und Sicherheitsrisiko für HPE Mitarbeiter oder Subunternehmer darstellen. HPE kann den Kunden anweisen, diese Produkte unter der Aufsicht von HPE zu belassen, und kann das Erbringen von Serviceleistungen aufschieben, bis die Gefahren beseitigt wurden.

BENACHRICHTIGUNGEN ZU SERVICE-UPDATES

HPE kann Serviceleistungen und die Funktionalität dieses Service aktualisieren oder ändern. Kunden werden vom zugewiesenen Account-Team oder auf der [HPE Complete Care Service Webseite](#) über Updates und Änderungen informiert.

BESTELLINFORMATIONEN

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

Weitere Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung des HPE Complete Care Service Service erhalten Sie unter Angabe der folgenden Produktnummern bei einem HPE Ansprechpartner:

HPE Complete Care Service Contractual Service: H2T12BC, HYOX0AC

HPE Team Day Service: HU3V7AC

HPE Service Credits: HU0R5AC

HPE Complete Care Service Starter Pack: [siehe Datenblatt](#)

Je nach Einkaufsort und der gewünschten Service-Level-Option können andere Produktnummern gelten. Fragen Sie einen HPE Ansprechpartner, welche Produktnummer die kundenspezifischen Anforderungen am besten erfüllt.



WEITERE INFORMATIONEN UNTER

hpe.com/services/completecare

Entscheiden Sie sich für das richtige Produkt.
Kontaktieren Sie unsere Presales-Experten.



Chat



E-Mail



Telefon



HPE Support



Updates abrufen

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für Hewlett Packard Enterprise Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

Dieses Datenblatt unterliegt den derzeit geltenden standardmäßigen Verkaufsbedingungen von Hewlett Packard Enterprise, einschließlich des ergänzenden Datenblatts und ggf. des Kaufvertrags, den der Kunde mit Hewlett Packard Enterprise geschlossen hat.

Dieses Datenblatt wird Kunden in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt, um das grundlegende Verständnis für die Dienstleistung, die Funktionen oder Bereitstellungen zu erleichtern. Im Falle eines Konfliktes gibt die englische Version die Definition und die Leistungen des Service vor, ausgenommen in Fällen, in denen die lokale Gesetzgebung den Vorrang der übersetzten Version erfordert.

Linux ist die eingetragene Marke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern. Azure, Hyper-V und Microsoft sind eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Red Hat ist eine eingetragene Marke von Red Hat, Inc., in den USA und anderen Ländern. SAP und SAP HANA sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von SAP SE (oder eines SAP Tochterunternehmens) in Deutschland und anderen Ländern. VMware ist eine in den USA und/oder anderen Ländern eingetragene Marke oder eine Marke der VMware, Inc. und ihrer Tochterunternehmen. Alle genannten Marken von Dritten sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber.

a00117208DEE, September 2021