

small talk₁₀



HP – Deutsch Deutsch – HP

HP Care Pack Services in Kürze



Care Pack
SERVICES

INGRAM
MICRO™
Partner Smart

Inhaltsverzeichnis:

A.	Einleitung	4
1.	Defective Media Retention (DMR)	5
2.	Accidental Damage Protection (ADP)	5
3.	Servicelevel	
a.	Next Business Day (NBD)	5
b.	Vor-Ort Service innerhalb 4 Stunden	5
c.	Vor-Ort Service Call to Repair (CTR)	5
d.	Vor-Ort Service am nächsten Arbeitstag (weltweit) – Travel	5
e.	Hardware Support-Austauschservice am nächsten Arbeitstag	6
f.	HP Hardware Support, zentrale Reparatur, Abhol- und Lieferservice	6
4.	Post Warranty (12+/24+ Care Pack)	6
5.	Reaktionszeiten	6
6.	Critical Advantage Service	6
7.	Critical Service	7
8.	Erweiterter reaktiver Support: Advanced Solution Center (ASC)	7
9.	Proactive Care	7
10.	Insight Remote Support (IRS)	8
11.	Installation Service	8
12.	Software Support	8
13.	Support Plus / HP Support Plus 24	8

14.	Proactive Select Service	9
15.	Proactive 24 Service	9
16.	Tracking und Recovery Service	9
17.	Preventive Maintenance Service	9
18.	Business Continuity	9
19.	Netzwerk Service	10
20.	Storage Service	10
21.	Smart Printing Service	
	a. Level Payment	10
	b. Base-Plus-Klick	10
	c. All-in-Klick	10
B.	Kontakt	11/12

Einleitung

HP Care Pack Services sind Supportpakete, die den Gewährleistungszeitraum der Standardgarantien für HP Hard- und Software verlängern und erweitern. Sie bieten Hard- und Software-Support, Installations- oder Education Services sowie Premium-Support-Optionen, um den Anforderungen in geschäftskritischen IT-Umgebungen gerecht zu werden.

Dank der HP Care Pack Services sind neue Systeme und Services schneller einsatzbereit. HP unterstützt IT-Spezialisten bei der effektiven Nutzung von Hard- und Software und stellt proaktive Supportleistungen zur Verfügung, um Systemausfälle zu vermeiden. Sobald Fehler auftreten, steht die notwendige Unterstützung zur Verfügung, damit geschäftliche Anforderungen erfüllt werden können – zu jeder Zeit und an jedem Ort.

Doch was genau ist DMR und 12+? Wofür steht IRS und 24x7?

Mit unserem HP-Deutsch / Deutsch-HP Übersetzer möchten wir Ihnen einen Leitfaden an die Hand geben, mit dem Sie schnell das richtige Care Pack für die Anforderungen Ihrer Kunden finden!

Ihr Hape Careman



HP Care Pack Services

HP – Deutsch

Deutsch – HP

1. Defective Media Retention (DMR) Schutz sensibler Daten.

Behörden oder Unternehmen verfügen oft über streng vertrauliche Daten, die nicht nach außen gelangen dürfen. Um den Schutz sensibler Daten zu gewährleisten, können sie mit dem HP Defective Media Retention Service ihre Festplatte im Reparaturfall bei sich behalten.

2. Accidental Damage Protection (ADP) Unfallschutz bei Missgeschicken.

ADP deckt alle mechanischen oder elektrischen Schäden am Produkt ab, die aufgrund plötzlicher mechanischer Beanspruchung, Stromschlägen, Überlast oder unvorhergesehenen Ereignissen auftreten, die von der Herstellergarantie ausgeschlossen sind.

3. Servicelevel Schnelle Hilfe naht.

a) Next Business Day (NBD)

HP Hardware Support vor Ort am nächsten Arbeitstag erweitert die Produktgarantie und umfasst hochwertige Serviceleistungen, die zunächst Remote durchgeführt werden. Sollte das Problem dadurch nicht gelöst werden, führt ein Servicetechniker vor Ort am nächsten Arbeitstag die notwendige Reparatur durch. Der Service beinhaltet dabei alle erforderlichen Ersatzteile, Materialien und die Arbeitsleistung.

b) Vor-Ort Service innerhalb 4 Stunden: Bei diesem Service beginnt ein von HP autorisierter Servicetechniker innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Serviceanfrage mit der Hardware-Wartung vor Ort. Dieser Service ist erhältlich für Workstations, Business Notebooks sowie High-End-Drucker an allen Arbeitstagen von 8 bis 21 Uhr (ausgeschlossen Feiertage und Wochenenden).

c) Vor-Ort Service Call-to-Repair (CTR):

Mit dem Call-to-Repair Support steht Ihnen ein Serviceteam zur Verfügung, das sofort mit der Fehlersuche im System beginnt und verpflichtet ist, die Hardware innerhalb von 6 oder 24 Stunden ab Eingang des Anrufs wieder in den normalen Betriebszustand zu versetzen.

d) Vor Ort Service am nächsten Arbeitstag (weltweit) - Travel:

Wenn Mitarbeiter viel reisen, sollte auch die Hardware unterwegs ständig betriebsbereit sein. Die ideale Ergänzung ist hier ein weltweiter HP Vor-Ort Service, bei dem das Notebook an fast jedem Aufenthaltsort im In- und Ausland schnell wieder einsatzbereit gemacht wird – Anruf genügt.

e) **Hardware Support-Austauschservice am nächsten Arbeitstag:**

Dieser Support bietet einen zuverlässigen und schnellen Austauschservice, der eine kostengünstige und praktische Alternative zur Reparatur vor Ort darstellt. Der Austauschservice eignet sich besonders für Produkte, die keine kritischen Daten enthalten oder deren Daten mithilfe von Sicherungen leicht wiederhergestellt werden können. Das Austauschgerät wird auf Dauer bereitgestellt.

f) **HP Hardware Support, zentrale Reparatur, Abhol- und Lieferservice:**

Dieser HP Care Pack Service, der für HP Business Notebooks erhältlich ist, bietet hochwertigen Hardwareservice mit Abholung und Lieferung an Ihren Standort. Er umfasst telefonischen Support, die Abholung des fehlerhaften HP Geräts, die Reparatur oder den Austausch in einem von HP benannten Reparaturzentrum und die Rücklieferung des betriebsfähigen Geräts innerhalb von 3 bis 7 Arbeitstagen.

4. **Post Warranty (12+ / 24+ Care Pack)** Verlängerung nach Wunsch.

Nach Ablauf der HP Herstellergarantie als auch des HP Care Pack Services kann um 12 oder 24 Monate verlängert werden. Ganz kurzfristig und so oft es gewünscht bzw. so lange das Produkt von HP unterstützt und mit Ersatzteilen versorgt wird. Mit dem HP Care Pack Central Tool kann man bequem anhand der Hardware Artikelnummer die passende Anschlussgarantie ermitteln. Auch das Servicelevel kann geändert werden. Die 12+/24+ Care Packs laufen im Anschluss an die Hardware- oder Care Pack Garantie.

5. **Reaktionszeiten innerhalb von Stunden**

- 24 x 7 = 24 Stunden, an 7 Tage die Woche inkl. gesetzlicher Feiertage
- 13 x 5 = 13 Stunden, an 5 Arbeitstagen die Woche (8:00h – 21:00h)
- 9 x 5 = 9 Stunden, an 5 Arbeitstagen die Woche (8:00h – 17:00h)

6. **Critical Advantage Service**

HP Critical Advantage bietet eine umfassende Support-Lösung für geschäftskritische Anwendungen in virtualisierten x86-Umgebungen an. Das Serviceangebot unterstützt Unternehmen dabei, ungeplante Ausfallzeiten zu vermeiden, eine hohe Verfügbarkeit ihrer geschäftskritischen Anwendungen sicherzustellen und die Leistungsfähigkeit ihrer virtualisierten Serverumgebung nachhaltig zu steigern.

- Credits inkludiert
- Account Team / Account Management
- Call Review 1x pro Jahr
- FW-/SW-Management. 1x pro Jahr
- Erweiterter lokaler Support
- Remote Support Solution
- SW Support 24x7
- HW Support 13x5 4h, 24x7 4h, 6h CTR

7. HP Critical Service

ist die umfassende Supportlösung für Unternehmen, die sich keine Ausfallzeiten leisten können. Der Service beinhaltet sowohl proaktive als auch reaktive Elemente, die die Verfügbarkeit, Leistung und Sicherheit erhöhen. HP Critical Service bietet eine integrierte Bereitstellung von Support-Leistungen über Ihre gesamte IT-Infrastruktur hinweg und unterstützt Sie, mögliche Ursachen von Ausfallzeiten zu beseitigen. Hardwareprobleme werden im Rahmen dieses Services spätestens innerhalb von 6 Stunden behoben.

8. Erweiterter reaktiver Support: Advanced Solution Center (ASC)

- Single point of Contact mit End-to-End Call-Verantwortung
- Schneller Zugriff auf technische Experten (direkt/max. 15 min.)
- Erweitertes Eskalations-Management

9. Proactive Care: Service Paket zur Minimierung & Vermeidung von Risiken

Diese Care Pack hilft:

- Ihre Systeme auf einem aktuellen Stand zu halten
- Potentielle Risiken und Probleme zu erkennen
- Bei der Rund-um-die-Uhr-Überwachung Ihrer Systeme
- Bei der Firmware-, Driver- und Patch-Analyse sowie Health Checks u.v.m.
- Proactive Care Optionen:
 - Personalisierter Support
 - Insight Software Optimierung
 - Leistungs- und Verfügbarkeitsverbesserung
 - Technisches Know-how nach Bedarf

Zugewiesene HP Support-Ansprechpartner kennen und dokumentieren Ihre IT-Umgebung & Anforderungen und decken Risiken, Leistungs- und Kapazitätsengpässe in der Infrastruktur auf, so dass Ausfälle oder Störungen vermieden werden können. Des Weiteren unterstützen sie durch Analyse von Abhängigkeiten und Anforderungen, beim Change Management und helfen Management-Tools (z.B. SIM, Insight Software) optimal zu konfigurieren, um den maximalen Nutzen daraus zu ziehen. Auch helfen sie, die Servicequalität zu verbessern und bieten Beratung und Best-Practice Tipps an.

10. Insight Remote Support (IRS)

Remote-Unterstützung ist der Einsatz von Software zur Fernüberwachung. Der Service erleichtert die Fehlersuche und die Problemlösung der Hardware und Infrastruktur bei Server-, Storage-, Networking-, Druck- und Multi-Vendor-Geräte.

Insight Remote Support leistet:

- 24x7 Remote-Überwachung der Systeme
- Reduzierung der Problemlösungszeit um 40 %
- Fehlerbehebungsrate beim ersten Versuch von 95 %
- Liefert Daten zur proaktiven Analyse potentieller Probleme
- Vermeidung von Ausfällen durch Event-Monitoring und automatischer Incident-Eröffnung bei HP
- Garantie- und Servicevertragsverwaltung
- Verbesserte Produktivität

11. Installation Services

HP bietet drei Support Services, die eine sichere, schnelle und zuverlässige Installation garantieren, damit sich Ihre IT-Investitionen von Anfang an auszahlen.

HP Installation Service: Dieser Service beschränkt sich auf die Installation des gekauften Hardware-Produktes.

HP Installation & Start-up Service: Dieser Service gilt für die Installation eines neuen HP Geräts und des Betriebssystems. Er stellt die schnelle Inbetriebnahme des neuen Systems sicher und gibt Ihnen die Sicherheit, dass die Einrichtung korrekt erfolgt.

HP Installation und Netzwerkintegrations-Service: Soll das gekaufte Produkt in das bestehende Netzwerk eingebunden werden, garantiert dieser Service, dass sich das Produkt von Anfang an ohne Störungen ins Firmennetzwerk integriert.

12. Software Support

Der HP Software Support 24x7 bietet kostensparende Updates und umfangreiche Services rund um die Uhr, außerdem beantworten erfahrene Mitarbeiter alle Fragen zu Softwarefunktionen und -verwendung, Problemdiagnose und Problemlösung. Des Weiteren können alle IT-Mitarbeiter elektronisch auf wichtige Produkt und Support-Informationen zugreifen.

13. HP Support Plus/ HP Support Plus 24

Dieser Support umfasst umfangreiche Hardware- und Software-Services, mit denen Sie die Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur steigern können. HP Techniker arbeiten gemeinsam mit Ihrem IT-Team an der Behebung von Hard- und Softwareproblemen. Zusätzlich beinhaltet dieser Service den elektronischen Zugriff auf zugehörige Produkt- und Support-Informationen. Auch werden neue HP Updates für Software und Referenzhandbücher Ihrem Systemmanager oder Ansprechpartner verfügbar gemacht.

14. Proactive Select Service

Proactive Select Service bietet Ihnen ein flexibles Guthaben (Credits), das für verschiedenste proaktive Servicemaßnahmen und Data Center Services zum gewünschten Zeitpunkt eingelöst werden kann. Ein zugewiesener Account Support Manager unterstützt Sie bei der optimalen Auswahl der Dienstleistungen und koordiniert deren Durchführung. Sie haben die Wahl zwischen verschiedensten proaktiven Servicemaßnahmen aus einem Proactive Select Service Katalog. Diese Serviceleistungen reichen von der Bewertung und Optimierung von Verfügbarkeit und Leistung bis hin zu Firmware- Management und Verbesserung der Energieeffizienz Ihres Rechenzentrums.

15. Proactive 24 Service

Der HP Proactive 24 Service ist eine Supportlösung, die proaktive Kundenbetreuung mit erstklassiger technischer Kompetenz verbindet und Ihnen hilft, Ihre operativen Prozesse effizienter zu gestalten und Änderungen in IT-Umgebungen erfolgreich zu implementieren. Ein zugeordneter HP Account Support Manager ist der primäre Ansprechpartner und koordiniert die proaktiven Services sowie den Zugriff auf die technischen Ressourcen von HP.

16. Tracking und Recovery Service

Mit Hilfe dieses Service lassen sich gestohlene oder verloren gegangene HP Notebooks über einen zuvor installierten Software-Agenten lokalisieren und wiederbeschaffen. Zudem können Daten per Fernzugriff gelöscht und die Hard- und Software remote verwaltet werden.

17. Preventive Maintenance Services

Der Preventive Maintenance Services steht für alle HP LaserJet-Modelle zur Verfügung und kann, zusammen mit der Hardware, für 3, 4 oder 5 Jahre Laufzeit bezogen werden. Je Laufzeitjahr ist, zusätzlich zum Standard-Reparatur-Service, eine vorbeugende Wartung mit allen Aufwänden im Paket enthalten.

18. Business Continuity

HP Business Continuity bietet eine schnelle Wiederherstellung des normalen Betriebs auch bei einem Totalausfall der IT-Systeme, sowie Best Practice Services, die betriebliche und finanzielle Verluste minimieren, als auch Schulungen der Mitarbeiter, damit das Unternehmen auch nach einem GAU handlungsfähig bleibt.

19. Netzwerk Services

Das umfassende Service-Portfolio ist darauf zugeschnitten geschäftskritische Anwendungen auf Netzwerken optimal zu betreiben. Sie schaffen sich eine exzellente Ausgangsbasis für Netzwerklösungen nach Maß aus einer Hand.

Die Netzwerk Services von HP helfen Ihnen jederzeit und bedarfsgerecht mit den sich ständig ändernden Anforderungen Schritt zu halten. Angefangen von der Ermittlung der strategischen Ziele über Beratung und Design bis hin zur Migration und Implementierung stehen Ihnen die HP Netzwerkexperten zur Seite.

20. Storage Services

HP unterstützt Sie mit diesem Service beim Entwerfen, Erstellen, Integrieren, Verwalten und Entwickeln von Netzwerkspeicherlösungen.

21. Smart Printing Services

HP hat drei modulare Vertragsmodelle entwickelt, die es besonders einfach machen, das gesamte Spektrum an Drucklösungen und die Vertragsgestaltung genau den Anforderungen Ihrer Projekte anzupassen:

a) Level Payment

Über das gesamte Jahr wird eine monatliche Gebühr bezahlt, die auf einer Schätzung der Anzahl der gedruckten Seiten beruht. Am Ende des Jahres wird der Verbrauch ermittelt und die Gebühr entsprechend angepasst. Bezahlt wird so nur der tatsächliche Verbrauch, gleichzeitig sind die Kosten klar kalkulierbar.

b) Base-Plus-Klick

Diese Option umfasst eine feste Grundgebühr, die über die gesamte Dauer des Vertrages gleich bleibt. Hinzu kommt ein variabler Anteil, der sich nach der Anzahl der tatsächlich gedruckten Seiten bemisst. Diese können durch HP Remote Monitoring erfasst werden.

c) All-in-Klick

Es wird keine monatliche Grundgebühr bezahlt, sondern die Abrechnung erfolgt ausschließlich auf Grundlage der tatsächlich gedruckten Seiten.

Kontakt

Technischer Support (nach dem Kauf):	Telefonnummern	Öffnungszeiten & Zusatzinformationen
<ul style="list-style-type: none"> • Business Notebooks • Business PCs • Business-Monitore • Handhelds • Workstations (außer Unix/Linux Workstations) • Point-of-Sale System 	Produkte innerhalb und ausserhalb der Herstellergarantie +49 (0) 69 6680 5551	Montag - Freitag / 08:00 - 18:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) On-Line-Unterstützung: www.hp.com/go/bsc
<ul style="list-style-type: none"> • Presario & Pavilion Multimedia PC & Notebook • Privatanwender & Home-Office-Monitore • Pavilion PC t3000.de, • Pavilion PC w5000.de, • Monitor vs17/vs19/f2304, • Presario & Pavilion Zubehör 	HP Care Pack und Dienstleistungsverträge/Contracts +49 (0) 69 380 789 140	Montag - Freitag / 08:00 - 18:00 Uhr ¹ (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) On-Line-Unterstützung: www.hp.com/go/bsc
<ul style="list-style-type: none"> • MediaSmart Server • Media Vault • Media Vault - StorageWorks DataVault (Storage Works X5xx Data Vault Homeserver) 	Produkte innerhalb und ausserhalb der Herstellergarantie +49 (0) 69 2999 3432 ²	Montag - Freitag / 08:30 - 18:00 Uhr Samstags / 10.00 - 16.00 Uhr Nur für Produkte innerhalb der Garantie Bitte halten Sie Produkt- und Seriennummer Ihres HP Produktes bereit
LaserJets: nur für professionelle Kunden. <ul style="list-style-type: none"> • Business InkJet • DesignJet and Large Format Printers/OfficeJet 8000 PRO Enterprise, 9100 • Scanners/Digital Sender/Jet Direct 	Produkte innerhalb und außerhalb der Herstellergarantie oder Wartungskit-Austausch +49 (0) 69 6680 5551	Montag - Freitag / 08:00 - 18:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)
	HP Care Pack und Dienstleistungsverträge/Contracts +49 (0) 69 380 789 140	Montag - Freitag / 08:00 - 18:00 Uhr ¹ (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) On-Line-Unterstützung: www.hp.com/go/bsc

Fortsetzung nächste Seite

¹Bitte halten Sie Produkt- und Seriennummer Ihres HP Produktes bereit und nach Möglichkeit Ihre Registrierungskarte oder Vertragsunterlagen

²Die Registrierung geht ganz schnell. Danach haben Sie folgende Vorteile:

- Schnelleren Service und effizienteren Support
- Hinweise zur Produktunterstützung



<p>LaserJet für Privatanwender/ Home Office.</p> <ul style="list-style-type: none"> • PhotoSmart • OfficeJet, OfficeJetPro Serie (außer OfficeJet 8000 PRO Enterprise, 9100) • All-in-One-/Multifunktionsgeräte • Digitale Kameras • CD & DVD-Brenner (ausgenommen Liste unten) • HP Fax Produkte 	<p>Produkte innerhalb und außerhalb der Herstellergarantie +49 (0) 69 2999 3434 ²</p> <p>HP Care Pack und Dienstleistungsverträge/Contracts</p>	<p>Montag – Freitag / 08:30 - 18.00 Uhr Samstags / 10.00 - 16.00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) Für eine Diagnose Ihres Produkts, besuchen Sie bitte auch unsere Webseite unter: www.hp.com/de/diagnose</p> <p>Die Ansprechzeiten entnehmen Sie bitte Ihren Care Pack- bzw. Vertragsunterlagen</p>
<ul style="list-style-type: none"> • DVD-Writers 635, 640, 840 and 940 • Rm435i DVD-ROM DRIVE • HD 100 external drive • DVD-RW 1035i, 1040i, 1040e, 1060i, 1070i • HP Blu-Ray bd135e 	<p>Produkte innerhalb und außerhalb der Herstellergarantie +49 (0) 69 5007 3896</p> <p>HP Care Pack und Dienstleistungsverträge/Contracts</p>	<p>Montag – Freitag / 9.00 - 17.00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)</p> <p>Die Ansprechzeiten entnehmen Sie bitte Ihren Care Pack- bzw. Vertragsunterlagen</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servers und eingebaute Laufwerke (außer Home Media Servers) • Laufwerke/Storagesysteme • Standalone Storage Solutions • Netzwerk Produkte • Speicherlösungen • Unix Workstations • Alpha Workstations • Server Betriebssysteme • HP Software Applikationen (Data Protector, etc) 	<p>Produkte innerhalb und außerhalb der Herstellergarantie +49 (0) 69 380 789 142</p> <p>HP Care Pack und Dienstleistungsverträge/Contracts</p>	<p>Montag – Freitag / 08:00 - 17:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)</p> <p>Die Support Hotline entnehmen Sie bitte Ihren Care Pack- bzw. Vertragsunterlagen On-Line-Unterstützung: www.hp.com/go/hpsc</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Taschenrechner 	<p>Produkte innerhalb und außerhalb der Herstellergarantie +49 (0) 69 2999 3432</p>	<p>Montag – Freitag / 08.30 - 17.00 Uhr On-Line-Unterstützung: http://www.hp.com/de/de/products/calculators/gateway-index.html</p>
<ul style="list-style-type: none"> • HP webOS products • Envy PC • HDX • TouchSmart PC • Omni27 PC 	<p>+49 (0) 69 2999 3161</p> <p>Produkte innerhalb und außerhalb der Herstellergarantie +49 (0) 69 2999 3434 ²</p>	<p>Montag – Freitag / 8.00 - 20.00 Uhr</p> <p>Montag – Freitag / 08:30 - 20.00 Uhr Samstags / 10.00 - 17.00 Uhr Nur für Produkte innerhalb der Garantie Bitte halten Sie Produkt- und Seriennummer Ihres HP Produktes bereit</p>
	<p>HP Care Pack und Dienstleistungsverträge/Contracts</p>	<p>Die Ansprechzeiten entnehmen Sie bitte Ihren Care Pack- bzw. Vertragsunterlagen</p>

²Die Registrierung geht ganz schnell. Danach haben Sie folgende Vorteile:

- Schnelleren Service und effizienteren Support
- Hinweise zur Produktunterstützung

