

# HPE Proactive Care Service

## Ergänzung zu HPE SimpliVity Lösungen

### Serviceübersicht

Diese Ergänzung zum Datenblatt für HPE Proactive Care erläutert den HPE Proactive Care Service, wenn er für **HPE SimpliVity Lösungen** erworben wird. Außerdem werden die zusätzlichen Servicefunktionen aufgeführt, die für berechnigte HPE SimpliVity Produkte bereitgestellt werden und die in der Tabelle mit den Servicefunktionen beschrieben sind. Der Kunde muss den HPE Proactive Care Service außerdem für berechnigte HPE SimpliVity Hardware- und Softwarekonfigurationen erwerben, um Anspruch auf die hier beschriebenen Services zu haben. Weitere Informationen finden Sie im **Datenblatt** zum HPE Proactive Care Service.

### Vorteile des Service

HPE Proactive Care für HPE SimpliVity basiert auf HPE Proactive Care Services und bietet zusätzliche Servicefunktionen speziell für berechnigte HPE SimpliVity Lösungen. Mit der Tatsache in Betracht, dass die Geschwindigkeit der IT es heutzutage erfordert, dass Mitarbeiter ständig neues Wissen erwerben und sich schnell anpassen, wurde der HPE Proactive Care Service für HPE SimpliVity entwickelt, damit Sie Ihre HPE SimpliVity Lösung optimal nutzen können. Sie bietet Zugriff auf relevante Informationen und Wissen zu HPE SimpliVity sowie betriebliche und technische Beratung, wie hier genauer beschrieben.

**Tabelle 1.** Serviceleistungen

|   |  |
|---|--|
| <b>Wissensdatenbank</b>                             | <p>HPE bietet Zugriff auf eine erweiterte HPE SimpliVity Wissensdatenbank. Diese umfasst Artikel und Videos von Experten, die Best Practices und technisches Know-how für HPE SimpliVity anbieten. Die Wissensdatenbank hilft Kunden zu verstehen, wie sie ihre HPE SimpliVity Lösung am besten verwalten und betreiben, und bietet Informationen zu neuen Trends und Funktionen.</p> <p>Die Artikel aus der Wissensdatenbank sind über das HPE Support Center verfügbar. Artikel können auch als Antwort auf eine Frage oder einen Forumsbeitrag bereitgestellt oder als Link über eine offene Supportanfrage geteilt werden.</p>   |
| <b>Allgemeine operative und technische Beratung</b> | <p>HPE ist bestrebt, allgemeine betriebliche und technische Beratung für Kundenanfragen bereitzustellen, die speziell auf die hier beschriebenen Themenbereiche in Bezug auf den Betrieb und die Verwaltung der HPE SimpliVity Umgebung des Kunden eingehen. Die betriebliche und technische Beratung ist an den vor Ort üblichen Werktagen und während der gängigen Arbeitszeiten von HPE verfügbar. Ausgenommen sind Feiertage bei HPE. Anfragen nach betrieblicher und technischer Beratung werden als nicht kritische Softwarevorfälle behandelt, wie im Datenblatt des HPE Proactive Care Service beschrieben. Bei Bedarf weist HPE Wissensdokumente, Videos und grundlegende Artikel aus, um bei angesprochenen Themen zu helfen.</p> <p>Zusätzlich zu den in diesem zusätzlichen Datenblatt aufgeführten Einschränkungen oder Ausschlüssen werden alle betrieblichen und technischen Ratschläge, im Besonderen für die hier beschriebenen Themen, jedoch nur für die unter diese Services fallenden HPE SimpliVity Produkte von HPE bereitgestellt:</p> <p><b>Allgemeine Beratung und Unterstützung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korrekte Verwendung oder Verfahren zur Verwendung der HPE SimpliVity Produktfunktionen</li> <li>• Unterstützung bei der Identifizierung relevanter Dokumentationen oder Artikel aus der Wissensdatenbank</li> <li>• Empfehlungen zu HPE Best Practices zur Verwaltung und Wartung der HPE SimpliVity Lösung</li> <li>• Grundlegende Navigation und Verwendung der HPE SimpliVity Verwaltungsoberfläche</li> <li>• Anleitung zur Interaktion des Hypervisors mit HPE SimpliVity</li> </ul> <p><b>Beratung zum Kapazitätsmanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilfe beim Verständnis der aktuellen Kapazitätstrends der HPE SimpliVity Lösung</li> <li>• Bietet allgemeine Orientierung zu den Verwaltungsfunktionen für Sicherung und Aufbewahrung</li> <li>• Allgemeine Beratung und Unterstützung in Bezug auf Speicherkapazitätsabgleich mit HPE SimpliVity</li> </ul> <p><b>Konfigurationsunterstützung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anleitung zur allgemeinen Konfiguration der HPE SimpliVity Lösung, die Empfehlungen für Best Practices auf Grundlage der Betriebserfahrung von HPE enthalten kann</li> <li>• Anleitung und Ratschläge für mögliche Schritte, um eine HPE SimpliVity Lösung in eine unterstützte Konfiguration zu bringen</li> </ul> |
| <b>Antworten auf Anfragen im Community-Forum</b>    | <p>HPE beantwortet Fragen, die im offiziellen, unter diesem Service abgedeckten HPE SimpliVity Community-Forum gestellt werden. HPE bemüht sich, innerhalb von zwei Werktagen auf Beiträge berechtigter Kunden zu antworten. Wenn Beiträge im Forum Themen ansprechen, die über den normalen reaktiven HPE Support behandelt werden sollten, kontaktiert HPE den Kunden und erbittet die Übermittlung einer formellen Supportanfrage über das standardmäßige Fallmanagement von HPE Proactive Care.</p>  |

### Voraussetzungen

Der Kunde muss HPE Proactive Care auf HPE SimpliVity Hardware und -Software erwerben, um die festgelegten Servicefunktionen zu erhalten.



## Verantwortlichkeiten des Kunden

Zusätzlich zu den im HPE Proactive Care Service Datenblatt aufgeführten Verantwortlichkeiten sind Kunden zu Folgendem verpflichtet:

- Pflege funktionierender administrativer Kenntnisse über HPE SimpliVity und Virtualisierungstechnologien. Die Best Practices-Anleitungen und -Ratschläge von HPE setzen ein operatives Verständnis der wichtigsten Konzepte voraus und sind nicht als Ersatz für grundlegende Schulungen zu HPE SimpliVity oder Virtualisierungstechnologien gedacht.
- Aufrechterhaltung der von HPE empfohlenen Software- und Hardwareversionen von HPE SimpliVity.

## Service-Rahmenbedingungen

Allgemeine betriebliche und technische Ratschläge beschränken sich auf Ratschläge zur allgemeinen Verwendung, auf technische Ratschläge und auf HPE Best Practices für HPE SimpliVity Lösungen, bei denen keine Abhängigkeiten von bestimmten Kundenumgebungen oder spezifischen Konfigurationen für die Bereitstellung bestehen. Alle spezifischen Ratschläge, die für die individuellen Implementierungsanforderungen des Kunden relevant sind, fallen nicht in den Geltungsbereich dieser Services und können separat erworben werden.

Alle HPE Empfehlungen, Best Practices oder allgemeinen Ratschläge basieren auf Informationen des Kunden mit der Absicht, in den hier beschriebenen Bereichen zu helfen. Jegliche Implementierungen von HPE Empfehlungen oder Best Practices fallen nicht in den Geltungsbereich dieser Services. Alle Anleitungen und Ratschläge zur Netzwerkconfiguration beschränken sich auf die Konfiguration innerhalb der Hardware-, Software- und Virtualisierungsebenen der HPE SimpliVity Lösung.

Zu den Ausschlüssen, die für die allgemeine betriebliche und technische Beratung von HPE gelten, gehören unter anderem:

- Alle Optimierungs-, Leistungsoptimierungs- und leistungsbezogenen Probleme
- Nicht standardmäßige Verwendung der HPE SimpliVity Software oder Verwendung im Widerspruch zu unseren Empfehlungen
- Unterstützung für Hardware oder Software von Drittanbietern, die auf einer HPE SimpliVity Lösung ausgeführt wird oder mit dieser verbunden ist
- Formelle oder informelle Schulung technischer Konzepte (einschließlich Virtualisierung), die für die Verwaltung von HPE SimpliVity Lösungen erforderlich sind

## Servicevoraussetzungen

Die **HPE SimpliVity Lösung** muss eine unterstützte Hardwarekonfiguration von HPE sein, auf der die HPE SimpliVity Software ausgeführt wird und die durch eine aktive HPE Proactive Care Servicevereinbarung abgedeckt ist. Der Service erfordert, dass alle Hardware, Hardwareoptionen und Software von HPE Proactive Care Service abgedeckt werden. Dies bedeutet, dass alle Teile der HPE SimpliVity Lösung denselben Service-Level haben müssen. HPE Proactive Care (einschließlich

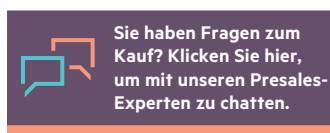
HPE Proactive Care für HPE SimpliVity) ist aufgrund des integrierten Charakters der zu erbringenden Services nicht zum Kauf für reine Softwarekonfigurationen konzipiert. Daher sollte für die gesamte Software und Hardware in der Lösung der gleiche HPE Proactive Care Service-Level erworben werden.

## Allgemeine Bestimmungen/Weitere Ausschlüsse

- Dieser Service richtet sich an Kunden, die im Rahmen der oben genannten Themen fortlaufend allgemeine betriebliche und technische Anleitungen benötigen.
- Die allgemeinen betrieblichen und technischen Beratungsservices von HPE SimpliVity werden an üblichen Werktagen sowie zu den länderspezifischen gängigen Arbeitszeiten von HPE mit Ausnahme von Wochenenden und HPE Feiertagen bereitgestellt.
- Der Kunde stimmt zu, dass HPE außerhalb des Landes, in dem die Services erworben wurden, Ressourcen für die Bereitstellung der Services nutzen kann, sofern in der Serviceleistungsbeschreibung nichts anderes angegeben ist.

Weitere Informationen finden Sie unter

[hpe.com/pointnext](https://hpe.com/pointnext)



 Jetzt teilen

 Updates abrufen