

# HPE Packaged Support Services.

## HPE Tech Care.

Beim Betrieb von HPE Produkten bietet HPE Pointnext Tech Care direkten Zugriff auf Spezialisten und unterstützt Sie durch Anleitungen zur Risikominimierung und Prozessoptimierung. Sie erhalten Hilfe über verschiedene Kanäle wie telefonischen Support, Echtzeit-Chats, von HPE moderierte Foren mit definierten Reaktionszeiten und die automatisierte Übermittlung von Ereignissen. Das HPE Support Center Portal bietet Ihnen hierbei ein personalisiertes digitales Erlebnis für die Verwaltung Ihrer Assets. Sie sehen auf einen Blick, welche Produkte in Ihrer IT-Umgebung installiert sind, und wie sie miteinander interagieren. Self-Service-Tools ermöglichen es Ihnen, bestimmte Aktionen selbst auszuführen, indem das Portal sorgfältig zusammengestellte Wissensressourcen bereitstellt.

### SERVICELEVEL OPTIONEN.

HPE Tech Care bietet folgende drei auf Ihre Betriebsanforderungen abgestimmte Service-Level:

#### BASIC.

- 9x5 Reaktion innerhalb von 2 Stunden (standardmäßige Geschäftszeiten)
- Vor-Ort-Einsatz am nächsten Arbeitstag

Abdeckungsfenster	Reaktionszeit „Hardware“	Reaktionszeit „Software“
Montag-Freitag: 8:00 – 17:00 Uhr	Nächster Arbeitstag*	Rückruf innerhalb von 2 Stunden

\*Zugang zu HPE Experten innerhalb von 2 Stunden

#### ESSENTIAL.

- 24x7 Reaktion innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 (direkte Verbindung zu einem Produktspezialisten, sofern verfügbar)
- 24x7 Vor-Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden

Abdeckungsfenster	Reaktionszeit „Hardware“	Reaktionszeit „Software“
24x7 an 365 Tagen/Jahr	Innerhalb von 4 Stunden*	Rückruf innerhalb von 2 Stunden

\*Direct Connect zu HPE Experten innerhalb von 15 Minuten

#### CRITICAL.

- 24x7 Reaktion innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 (direkte Verbindung zu einem Produktspezialisten, sofern verfügbar)
- Ausfallmanagement für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1
- 24x7 Hardwarereparatur innerhalb von 6 Stunden

Abdeckungsfenster	Reaktionszeit „Hardware“	Reaktionszeit „Software“
24x7 an 365 Tagen/Jahr	Innerhalb von 6 Stunden wird das System in einen betriebsbereiten Zustand versetzt*	Rückruf innerhalb von 2 Stunden

\*Direct Connect zu HPE Experten innerhalb von 15 Minuten

## HPE DATA PRIVACY SERVICES – ZUR UNTERSTÜTZUNG DER DATENSCHUTZRICHTLINIEN IN IHREM UNTERNEHMEN.

Was geschieht mit einer defekten Festplatte? Sind die darauf gespeicherten, unternehmenskritischen Informationen auch wirklich nicht mehr abrufbar? Allein die Tatsache, dass Daten Ihr Unternehmen verlassen, kann bereits ein Verstoß gegen internationale, bundesweite oder branchenspezifische Vorschriften sein.

### Folgende HPE Data Privacy Services unterstützen die Datenschutzrichtlinien in Ihrem Unternehmen:

- HPE Defective Media Retention Service (DMR): Einbehalt der defekten Festplatte (SSD-/Flash-Laufwerke)
- HPE Comprehensive Defective Material Retention (CDMR): Einbehalt aller datenbeinhaltenen Komponenten

Im Rahmen der HPE Tech Care Services mit einer DMR und CDMR Option können Sie alle Festplatten sowie SSD's und Flash-Laufwerke, Flash oder Memory Module etc. einbehalten, wenn diese ausgetauscht werden müssen.

### LEISTUNGSMERKMALE:

- **Sicherheit und Kontrolle** – Daten unterliegen einem geringeren Risiko, manipuliert oder gestohlen zu werden
- **Risikominimierung** – das Risiko kostspieliger straf- oder zivilrechtlicher Verfahren wird minimiert
- **Compliance** – Sie erfüllen die Anforderungen aktueller Datenschutzbestimmungen
- **Erhältlich als HPE Packaged Support Service**

Darüber hinaus unterstützt das HPE Data Privacy Portfolio mit weiteren Services – ganz gleich, ob einbehalten, gelöscht oder geschreddert: Sie behalten immer die Kontrolle über Ihre Daten!

### WIR HABEN IHR INTERESSE GEWECKT?

Für Fragen oder eine individuelle Beratung wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner im Bechtle IT-Systemhaus oder an das HPE Services Team der Bechtle Logistik & Service GmbH:

#### REGION „NORD, WEST UND MITTE“



##### **Ayyüce Karaman**

Business Operations Manager HPE Services  
Bechtle HPE Team  
Telefon +49 7132 981-3512  
ayyuece.karaman@bechtle.com

#### REGION „SÜD UND OST“



##### **Burak Dönmez**

Business Operations Manager HPE Services  
Bechtle HPE Team  
Telefon +49 7132 981-3602  
burak.doenmez@bechtle.com

#### DEUTSCHLANDWEIT



##### **Sandra Moser**

Business Operations Manager HPE Services  
Bechtle HPE Team  
Telefon +49 7132 981-3527  
sandra.moser@bechtle.com