



Steigern Sie Ihre Unternehmensproduktivität

HP Proactive Print Advisor Service

Die Service-Highlights

- Ihre Druckerflotte wird automatisch erkannt und überwacht.
- Sie erhalten zuverlässige Druckeranalysen und Maßnahmenempfehlungen von erfahrenen HP Support-Technikern.
- Es werden Ihnen Berichte bereitgestellt, um Sie bei der Optimierung Ihrer Druckerflotte anzuleiten.
- Sie profitieren von einem weltweit einheitlichen Support.

Service-Übersicht

HP Proactive Print Advisor Service hilft Ihnen, Ihre Unternehmensproduktivität zu steigern, die Auslastung und Betriebszeit Ihrer Druckerflotte zu optimieren und Ihre Gesamtbetriebskosten zu senken. Die Druckgeräte werden automatisch erkannt und überwacht. Die Bereitstellung der Berichte unterstützt Sie bei der Verwaltung Ihrer Druckumgebung und die Protokollanalyse liefert Empfehlungen zur Wartung, mit denen sich die Ausfallzeit von Druckern verringern lässt. HP Proactive Print Advisor Service ist ideal für Kunden geeignet, die ihre Druckerflotte selbst verwalten, aber zusätzliche Unterstützung von Experten in Anspruch nehmen möchten, und bietet IT-Managern Anleitung durch die hochqualifizierten und erfahrenen Techniker von HP, die Ihre Druckgeräte mithilfe der wegweisenden HP Remoteverwaltungssoftware automatisch erkennen und überwachen können.

Wichtigste Vorteile:

- Sie erlangen Kenntnisse und Einblicke mithilfe der wegweisenden HP Jet Advantage Management-Software.
- Sie profitieren von erstklassiger Unterstützung von HP Analysten, die Berichte zu Beobachtungen und Empfehlungen für Ihre Druckerflotte erstellen.
- Sie können dafür sorgen, dass Ihre IT-Manager die Informationen zur Druckerflotte erhalten, die sie benötigen, um Ihre Druckumgebung zu optimieren.
- Sie können Ihre IT-Mitarbeiter entlasten, damit ihnen mehr Zeit für produktive Aufgaben bleibt.
- Sie erhalten in mehr als 60 Ländern einheitlichen Support von versierten HP Analysten.

Spezifikationen

Tabelle 1. HP Proactive Print Advisor – Anforderungen für die Jet Advantage Management Connector-Installation

| Anforderungen | Details |
|---------------------------------|---|
| Systemanforderungen | <p>Unterstützte Betriebssysteme:</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Server™ 2008 Windows Server 2008 R2 Windows Server 2012 Windows 7 Windows 8 <p>Pflichtangabe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft®.NET 4.5 • Zugriff auf das Internet¹ oder einen HTTP-Proxy-Server • IPv4-Netzwerk <p>Hardware-Mindestanforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 GHz 32-Bit- (x86) oder 64-Bit-Prozessor (x64) • 1 GB RAM • Installationsdatei von maximal 10 MB; für die Installationsdatei sind 100 MB freier verfügbarer Speicherplatz erforderlich <p>VMware und Hyper-V sind unterstützte Plattformen.</p> |
| Gerätedetails | Der Kunde stellt HP umfassende Informationen zu den Geräten bereit, für die er diesen Service in Anspruch nehmen möchte. Zu den wesentlichen Details, die für die einzelnen Geräte benötigt werden, zählen die Modellnummer, die IP-Adresse und der Standort des jeweiligen Geräts. |
| Passwörter/Einstellungen | Sofern Geräte passwortgeschützt sind, stellt der Kunde HP sämtliche Passwörter oder Anmeldeinformationen für die betreffenden Geräte bereit. |

¹ Internetzugang erforderlich.

Tabelle 2. Wichtige Komponenten des HP Proactive Print Advisor Service

| | |
|---|--|
| Analysen und Berichte | <ul style="list-style-type: none"> • Analysen der Drucker-Firmware • Druckerflottennutzung • Bewertung der Druckerflottenauslastung • Mit der Druckerflotte verbundene Probleme/Ereignisse • Beobachtungen und Empfehlungen |
| Daten, die von HP erfasst werden² | <ul style="list-style-type: none"> • Informationen zu Geräten und zur Nutzung • Protokolle (Ereigniszeitmessung, Fehler usw.) |
| Daten, die nicht von HP erfasst werden | <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentinhalte, personenbezogene Informationen, Sicherheitseinstellungen usw. |
| Übertragungssicherheit | <ul style="list-style-type: none"> • Daten werden mithilfe von HTTPS-Kommunikation übertragen und empfangen – HTTP over SSL/TLS mithilfe eines X.509-Zertifikats zur Authentifizierung und Verschlüsselung • HP verwendet ein VeriSign Class 3 Secure Server CA-Zertifikat mit einem RSA-Schlüssel mit 1024 Bit Schlüssellänge |

Die Daten werden in einem sicheren HP Rechenzentrum gespeichert. Sie werden mithilfe zusätzlicher Backup-Services verschlüsselt und geschützt.

Tabelle 3. Optionen für Service-Level

| Option | Bereitstellungsspezifikationen |
|-----------------|--|
| Laufzeit | HP Proactive Print Advisor Service wird mit einer Laufzeit von ein, drei, vier oder fünf Jahren angeboten. Die Laufzeit ist in der Beschreibung des jeweiligen Pakets aufgeführt. Für jede Laufzeit gibt es zwei Optionen: eine für weniger als 500 Geräte und eine für mehr als 500 Geräte. |

Nutzungsberechtigung

- Der Service kann für HP Netzwerkdruckerprodukte und von HP unterstützte Produkte, die von HP oder einem autorisierten HP Händler verkauft werden, in Anspruch genommen werden.
- Die Daten zu Netzwerkdruckern anderer Hersteller werden bedingt in Berichten erfasst.³
- Der Kunde muss über eine gültige HP Garantie oder einen erweiterten HP Servicevertrag für Hardware verfügen, damit HP die notwendigen Maßnahmen anhand der Empfehlungen ergreifen kann, die mit diesem Service bereitgestellt werden.
- HP empfiehlt, dass der Kunde beim Erwerb des HP Proactive Print Advisor Service alle durch Garantie abgedeckten HP Netzwerkdruckereinheiten einbezieht.
- Der Kunde muss über eine IT-Abteilung verfügen oder einen vom Kunden autorisierten IT-Helpdesk-Serviceprovider beschäftigen, der berechtigt ist, die monatlichen Berichte dieses Services zu empfangen.
- Der Kunde muss über mindestens 100 Netzwerkdruckereinheiten verfügen.

Geografische Abdeckung

Tabelle 4. Geografische Abdeckung

| Region | Länder |
|---------------------------------------|---|
| Amerika | Argentinien, Brasilien, Chile, Costa Rica, Dominikanische Republik, Ecuador, Guatemala, Honduras, Kanada, Kolumbien, Mexiko, Nicaragua, Panama, Peru, Puerto Rico, Uruguay, USA, Venezuela |
| Europa, Naher Osten und Afrika | Ägypten, Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Israel, Italien, Katar, Luxemburg, Marokko, Niederlande, Nigeria, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Russland, Saudi-Arabien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz, Südafrika, Tschechien, Türkei, Ungarn, Vereinigte Arabische Emirate |
| Asien-Pazifik | Australien, China, Hongkong, Indien, Indonesien, Japan, Malaysia, Neuseeland, Philippinen, Südkorea, Singapur, Taiwan, Thailand |

² Die zu den Druck- und Bildbearbeitungsgeräten der Kunden erfassten Daten werden von HP verwendet, um ihnen bei der effizienten Optimierung ihrer Bildbearbeitungs- und Druckerflotte zu helfen, beispielsweise indem zusätzliche Angebote oder Support-Services empfohlen werden.

³ Die zu Geräten anderer Hersteller erfassten Daten variieren je nach Hersteller.

Verantwortung des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nach Ermessen von HP nicht nachkommt, ist HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter i) nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen oder ii) kann die Bereitstellung der Services dem Kunden gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

Der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

- Er stellt eine genaue Schätzung für den gesamten Bestand an HP Geräten mit gültiger HP Garantie oder erweitertem HP Servicevertrag für Hardware bereit.
- Er stellt das System bereit, unter dem die Software installiert werden soll.
- Er stellt sicher, dass der Server/Computer, auf dem die Software installiert wird, rund um die Uhr verfügbar ist.
- Er sorgt dafür, dass der benannte Supportmitarbeiter des Kunden während eines Support-Vorfalles Folgendes ausführt:
 - Der Mitarbeiter stellt alle erforderlichen Informationen bereit, damit HP eine professionelle Unterstützung zeitgerecht bereitstellen und feststellen kann, für welches Support-Level eine Berechtigung vorliegt.
 - Der Mitarbeiter führt alle von HP verlangten notwendigen Maßnahmen durch, um HP in die Lage zu versetzen, Probleme zu identifizieren und zu lösen.

Servicebeschränkungen

Folgende Maßnahmen sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Behebung von Hardwareproblemen, die während der Verifizierungstests auftreten, sofern dies nicht durch eine gültige HP Garantie oder eine geltende HP Hardware-Supportvereinbarung abgedeckt ist
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von HP bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde die von HP empfohlenen Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen nicht angewandt hat
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche von Dritten, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Jegliche Services, die in diesem Dokument nicht ausdrücklich benannt werden

Die Bereitstellung dieses Services bedeutet nicht, dass eine SLA-Verpflichtung (Service Level Agreement) oder Verpflichtung zur Servicebereitstellung vor Ort in irgendeiner Form besteht.

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

- HP Proactive Print Advisor Service wird innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb aktiviert.
- HP behält sich das Recht vor, die Bereitstellung des Service zu verweigern, falls der Kunde ungenaue oder irreführende Angaben zu den durch Garantie abgedeckten Geräten macht.
- HP behält sich das Recht vor, routinemäßig Audits zu den durch Garantien abgedeckten Geräten durchzuführen, um sicherzustellen, dass die Größe der Druckerflotte genau erfasst wird.
- HP kann die Services nur erbringen, wenn der Kunde in vollem Umfang und ohne Verzögerung mit HP zusammenarbeitet und dabei sicherstellt, dass HP von Kundenseite korrekte und vollständige Daten und Informationen erhält.
- Änderungen der geografischen Standorte und Sprachen vorbehalten.

Bestellinformationen

Um weitere Informationen zum HP Proactive Print Advisor Service zu erhalten oder diesen zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner.

Tabelle 5. Bestellinformationen

| Produktnummer des HP Care Packs | Beschreibung |
|---------------------------------|---|
| U8HE9E | 1 Jahr PPA von HP, HW-Support für weniger als 500 Geräte |
| U8HF0E | 1 Jahr PPA von HP, HW-Support für mehr als 500 Geräte |
| U8HF1E | 3 Jahre PPA von HP, HW-Support für weniger als 500 Geräte |
| U8HF2E | 3 Jahre PPA von HP, HW-Support für mehr als 500 Geräte |
| U8HF3E | 4 Jahre PPA von HP, HW-Support für weniger als 500 Geräte |
| U8HF4E | 4 Jahre PPA von HP, HW-Support für mehr als 500 Geräte |
| U8HF5E | 5 Jahre PPA von HP, HW-Support für weniger als 500 Geräte |
| U8HF6E | 5 Jahre PPA von HP, HW-Support für mehr als 500 Geräte |

Weitere Informationen

Ausführlichere Informationen zum HP Proactive Print Advisor Service in Ihrer Region finden Sie unter:

hp.com/go/proactiveprintadvisor

Für Updates registrieren unter hp.com/go/getupdated

HP Services unterliegen den geltenden HP Geschäftsbedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs zur Verfügung gestellt bzw. mitgeteilt werden. Dem Kunden stehen gemäß geltendem Gesetz eventuell zusätzliche Rechte zu. Diese Rechte werden durch die HP Geschäftsbedingungen oder die mit Ihrem HP Produkt gelieferte beschränkte Garantie in keiner Weise eingeschränkt.

Microsoft, Windows und Windows Server sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Unternehmensgruppe.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiterreichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

