



HPE Foundation Care Exchange Service

Support Services

Vorteile des Service

- Ermöglicht den Zugang zu technischen Mitarbeitern von Hewlett Packard Enterprise für die Problembewegung
- Trägt zu einer besseren Systemleistung und weniger Ausfallzeiten bei
- Ermöglicht die Konzentration Ihrer IT-Ressourcen auf ihre zentralen Aufgaben und Prioritäten
- Bietet ein praktisches Paket aus Hardware- und Softwareservices

Serviceüberblick

- Auswahl zwischen zwei Service-Level-Optionen für Foundation Care Exchange
- Eskalationsmanagement
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -Services

• Hardware-Support

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Erweiterter Teileaustausch
- Versandetikett (Porto bezahlt), Materialien und Anweisungen für die Rückgabe des defekten Geräts
- Ersatzteile und Material
- Analyse und Behebung von Problemen

• Software-Support

- Zugriff auf technische Remote-Ressourcen
- Nutzungslizenz (License-to-Use) für Software-Updates
- Software-Support
- Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software
- Von HPE empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates
- Firmware-Updates für ausgewählte Produkte

Der HPE Foundation Care Exchange Service für HPE Aruba-Produkte kombiniert Hardware- und Software-Services, mit denen Sie die Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur erhöhen können. Technische Mitarbeiter von Hewlett Packard Enterprise arbeiten mit Ihrem IT-Team zusammen, um Sie bei der Behebung von Hardware- und Softwareproblemen zu unterstützen, die bei Ihren HPE Produkten auftreten.

Mit dem Hardwareaustausch steht ein zuverlässiger und schneller Teileaustauschservice für qualifizierte Produkte von Hewlett Packard Enterprise zur Verfügung. HPE Foundation Care Exchange wurde speziell für Produkte entwickelt, die sich gut für den Versand eignen und auf denen Sie Daten aus Sicherungsdateien leicht wiederherstellen können. Dieser Service ist damit eine kostengünstige und praktische Alternative zum Vor-Ort-Support.

Für den Hardwareaustausch wird ein Austauschprodukt oder ein Ersatzteil ohne Berechnung von Versandkosten innerhalb eines bestimmten Zeitraums an Ihren Standort geliefert. Die Austauschprodukte oder Ersatzteile sind neu oder funktionell neuwertig.

Der Software-Support für HPE Aruba-Produkte umfasst technischen Remote-Support und den Zugriff auf Software-Updates und Patches. Kunden können auf Updates für Software und Referenzhandbücher zugreifen, sobald sie zur Verfügung gestellt werden.

Darüber hinaus bietet HPE Foundation Care Exchange elektronischen Zugriff auf zugehörige Produkt- und Supportinformationen, sodass jeder Ihrer IT-Mitarbeiter kommerziell verfügbare, wichtige Informationen lokalisieren kann.

Sie können auf der Basis Ihrer Geschäfts- und Betriebsanforderungen zwischen zwei Service-Levels für reaktiven Austausch wählen: Hardwareaustausch am nächsten Arbeitstag (Next Business Day - NBD) oder innerhalb von 4 Stunden.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Service-Level-Optionen für HPE Foundation Care Exchange	<p>Für Produkte von Hewlett Packard Enterprise, die durch Foundation Care Exchange abgedeckt sind, bietet HPE zwei verschiedene Service-Level für den Hardwareaustausch bzw. für Ersatzteile an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Foundation Care Hardwareaustausch am nächsten Arbeitstag • HPE Foundation Care Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden <p>Die Details zu den HPE Foundation Care Exchange Service-Levels für den Hardwareaustausch bzw. für Ersatzteile werden im Folgenden erläutert. Die Verfügbarkeit dieser Services ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
Eskalationsmanagement	<p>Hewlett Packard Enterprise hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche Management von Hewlett Packard Enterprise koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HPE Mitarbeiter und/oder ausgewählte Fremdfirmen hinzu, um die Problembehebung zu unterstützen.</p>
Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -Services	<p>Im Rahmen dieses Service gewährt Hewlett Packard Enterprise Zugang zu kommerziell verfügbaren elektronischen und webbasierten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmte Leistungsmerkmale, die registrierten Benutzern zur Verfügung gestellt werden. Dazu zählen die Aktivierung proaktiver Servicebenachrichtigungen zur Hardware sowie der Zugang zu Supportforen zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern • Erweiterte webbasierte Suche nach technischen Supportdokumenten, um die Problembehebung zu erleichtern • Suche in Wissensdatenbanken von Hewlett Packard Enterprise und anderen Anbietern nach bestimmten Produkten anderer Anbieter, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportanfragen zu erhalten und an Supportforen teilzunehmen. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.
Hardware-Support	<p>Remote-Problemdiagnose und -Support</p> <p>Sobald ein Ereignis auftritt, wendet der Kunde sich zunächst telefonisch an eine dedizierte Support-Telefonnummer. Hewlett Packard Enterprise stellt grundlegende telefonische Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung bereit. Vor Beginn der Remote- oder Offsite-Unterstützung kann HPE den Kunden bitten, wichtige Informationen bereitzuhalten, Diagnosetools auszuführen oder weitere Supportaktivitäten auf Anfrage von HPE auszuführen. Anschließend unterstützt HPE den Kunden remote bei der Eingrenzung des Hardwarefehlers.</p>
Erweiterter Teileaustausch	<p>Hewlett Packard Enterprise bestätigt, dass das bestellte Teil gemäß dem Service-Level für den Hardwareaustausch bzw. für Ersatzteile versendet wird, bevor das defekte Teil bei HPE eingeht. Der Kunde muss das defekte Teil innerhalb des Zeitraums zurücksenden, der von HPE im Abschnitt „Mitwirkungspflicht des Kunden“ in diesem Datenblatt angegeben ist. Das ersetzte Produkt geht in das Eigentum von HPE über. Teile, die der Kunde nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums zurücksendet, werden dem Kunden zum vollen Listenpreis in dem jeweiligen Land in Rechnung gestellt.</p>
Versandetikett (Porto bezahlt), Materialien und Anweisungen für Rückgabe des defekten Geräts	<p>Hewlett Packard Enterprise versendet das von HPE unterstützte Austauschprodukt in einer Verpackung, die für die Rücksendung des defekten Produkts an HPE geeignet ist. Anweisungen und ein Versandetikett (Porto bezahlt) für die Rücksendung des defekten Produkts sind im Paket mit dem Austauschprodukt enthalten. Der Kunde sendet das defekte Produkt in dieser Verpackung und gemäß den Anweisungen von HPE zurück.</p>
Ersatzteile und Material	<p>Hewlett Packard Enterprise stellt von HPE unterstützte Ersatzteile und Material bereit, die benötigt werden, um das abgedeckte Hardwareprodukt in betriebsbereitem Zustand zu halten. Hierzu gehören auch Teile und Material für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HPE über. Kunden, die ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen die Ersatzteile bezahlen.</p> <p>Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt; für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen [Facts.]

Merkmale	Servicebeschreibung
Analyse und Behebung von Problemen	Hewlett Packard Enterprise bietet korrektiven Support, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Software- und Hardwareprobleme bei abgedeckten Produkten zu beheben. Außerdem unterstützt HPE den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Zudem bietet HPE dem Kunden Remote-Unterstützung bei der Fehlersuche und bei der Bestimmung von Konfigurationsparametern für unterstützte Konfigurationen bereit.
Software-Support	
Zugriff auf technische Ressourcen	Der Kunde kann per Telefon, elektronischer Kommunikation oder Fax (sofern lokal verfügbar) auf technische Ressourcen von Hewlett Packard Enterprise zugreifen, um Unterstützung bei der Lösung von Problemen bei der Installation oder beim Betrieb der Software zu erhalten.
License-to-Use Software-Updates	Der Kunde erhält die License-to-Use Software-Updates für HPE Software oder von HPE unterstützte Drittanbietersoftware für jedes System, jeden Sockel, Prozessor, Prozessorkern oder jede Endbenutzer-Softwarelizenz, die bzw. der von diesem Service abgedeckt wird, sofern die ursprünglichen Softwarelizenzbestimmungen von Hewlett Packard Enterprise oder dem Hersteller dies vorsehen. Als Lizenzbestimmungen gelten die Ausführungen in den HPE Software-Lizenzbestimmungen der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des Software-Drittanbieters, ggf. einschließlich jeglicher zusätzlicher Software-Lizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.
Software-Support	Wenn ein Softwareproblem gemeldet wird, reagiert ein Techniker des Hewlett Packard Enterprise Solution Center innerhalb von 2 Stunden. HPE bietet korrektiven Support, um bei der Behebung von identifizierbaren und vom Kunden reproduzierbaren Problemen mit Softwareprodukten zu helfen. Außerdem unterstützt HPE den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Zudem bietet HPE dem Kunden Unterstützung bei der Fehlersuche und bei der Bestimmung von Konfigurationsparametern für unterstützte Konfigurationen.
Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software	Hewlett Packard Enterprise stellt kommerziell verfügbare Informationen zu aktuellen Produktmerkmalen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Beratung und Unterstützung zum Betrieb bereit.
Von HPE empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates	Die empfohlene Bereitstellungsmethode für Software- und Dokumentations-Updates für HPE Software oder von HPE unterstützte Drittanbietersoftware wird von Hewlett Packard Enterprise bestimmt. Die primäre Bereitstellungsmethode für Software-Updates und Dokumentations-Updates ist der Download von dem „Software Updates and Licensing Portal“ oder von der Website des Drittanbieters.
Firmware-Updates für ausgewählte Produkte	Zugriff auf Firmware-Updates. Hewlett Packard Enterprise veröffentlicht Firmware-Updates zu HPE Aruba Hardware- oder Jointware-Produkten. Diese Updates werden nur Kunden zur Verfügung gestellt, die diesen Service für solche Produkte erwerben. Außerdem gilt Folgendes: <ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde ist für den Download, die Installation und die Nutzung von Firmware-Updates für Hardware- oder Jointware-Produkte berechtigt, die von diesem Service abgedeckt sind. Dabei gelten alle anwendbaren Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HPE Supportbedingungen. • HPE überprüft die Update-Berechtigung durch angemessene Maßnahmen (z. B. durch einen Zugriffscode oder eine andere Kennung), und der Kunde ist entsprechend den Bestimmungen in diesem Datenblatt und anderen anwendbaren Vereinbarungen mit HPE für solche Zugriffstools verantwortlich. • HPE kann weitere angemessene Schritte einschließlich Audits durchführen, um zu überprüfen, ob der Kunde die Bestimmungen seiner Vereinbarungen mit HPE einschließlich dieses Datenblatts einhält. • Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) müssen zudem über eine aktive HPE Software-Supportvereinbarung verfügen, falls verfügbar, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können. HPE hilft dem Kunden nur dann bei der Installation von Firmware-Updates wie oben in diesem Dokument beschrieben, wenn der Kunde über eine Lizenz für die Verwendung der zugehörigen Software-Updates für jede Softwarelizenz pro System, Sockel, Prozessor, Kern oder Endbenutzer gemäß den ursprünglichen Bestimmungen der Lizenzbedingungen von HPE oder dem anderen Anbieter verfügt.

Tabelle 2. Service-Level-Optionen

Nicht alle Service-Level-Optionen sind für alle Produkte verfügbar. Die vom Kunden gewählten Service-Level-Optionen sind in den Vertragsunterlagen des Kunden aufgeführt.

Merkmale	Servicebeschreibung
HPE Foundation Care Austausch innerhalb von 4 Stunden	<p>Hardware-Support: Abdeckungsfenster: 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen. Die Austauschhardware für abgedeckte Produkte wird innerhalb von vier Stunden, nachdem eine Anfrage von HPE empfangen, aufgenommen und bestätigt wurde, geliefert. Alle Lieferzeiten für Hardwareaustauschprodukte können je nach Ort variieren. Wenden Sie sich an eine örtliche HPE Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p> <p>Software-Support: Abdeckungsfenster: 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen. Nachdem ein Softwareproblem aufgenommen wurde, reagiert ein Mitarbeiter des HPE Solution Center innerhalb von zwei Stunden auf die Anfrage. HPE bietet korrektiven Support, um bei der Behebung von identifizierbaren und vom Kunden reproduzierbaren Problemen mit Softwareprodukten zu helfen. Außerdem unterstützt HPE den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Zudem stellt HPE dem Kunden Unterstützung bei der Fehlersuche und bei der Bestimmung von Konfigurationsparametern für unterstützte Konfigurationen bereit.</p>
HPE Foundation Care Austausch am nächsten Arbeitstag	<p>Hardware-Support: Abdeckungsfenster: Standardgeschäftszeiten, Standardarbeitstage: Der Service ist 9 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar. Wenn ein Hardwaredefekt festgestellt wird, sendet HPE ein Austauschprodukt an den Kundenstandort, das am nächsten Arbeitstag nach dem Empfang und der Bestätigung der Serviceanforderung durch HPE geliefert wird. Bei Anrufen, die nach 14 Uhr Ortszeit an einem Werktag (mit Ausnahme von bei HPE arbeitsfreien Tagen) eingehen, kann sich die Lieferzeit um einen weiteren Arbeitstag verlängern. Alle Lieferzeiten für Hardwareaustauschprodukte können je nach Ort variieren. Wenden Sie sich an eine örtliche HPE Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p> <p>Software-Support: Abdeckungsfenster: 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen. Nachdem ein Softwareproblem aufgenommen wurde, reagiert ein Mitarbeiter des HPE Solution Center innerhalb von zwei Stunden auf die Anfrage. HPE bietet korrektiven Support, um bei der Behebung von identifizierbaren und vom Kunden reproduzierbaren Problemen mit Softwareprodukten zu helfen. Außerdem unterstützt HPE den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Zudem stellt HPE dem Kunden Unterstützung bei der Fehlersuche und bei der Bestimmung von Konfigurationsparametern für unterstützte Konfigurationen bereit.</p>

Serviceeinschränkungen

Hewlett Packard Enterprise behält sich für alle Serviceanforderungen das Recht vor, zu bestimmen, wann sie endgültig abgeschlossen sind.

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

- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von Hewlett Packard Enterprise bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise benötigt werden, weil nicht von HPE autorisierte Personen 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
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von Hewlett Packard Enterprise angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Services, die nach Auffassung von Hewlett Packard Enterprise aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Sicherung, Wiederherstellung, Support für andere Software und Daten
- Installation aller vom Kunden installierbarer Firmware- und/oder Software-Updates
- Installation des Austauschprodukts
- Alle Serviceleistungen, die nicht ausdrücklich in diesem Dokument genannt sind.
- Geräte anderer Anbieter

Software-Support:

Software-Updates sind nicht für alle Softwareprodukte verfügbar. Wenn diese Serviceleistung nicht verfügbar ist, gehört sie nicht zum Umfang dieses Service.

Bei einigen Produkten enthalten Software-Updates nur geringfügige Funktionsverbesserungen. Neue Softwareversionen müssen separat erworben werden.

Anfahrtszonen

Anfahrtszonen gelten nur für Lieferungen per Kurier.

Die Anfahrtszonen und -kosten für Lieferungen per Kurier, falls anwendbar, können in einigen Regionen abweichen.

Als Reaktionszeiten für Standorte, die weiter als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, gelten die für längere Anfahrt angepassten Reaktionszeiten für Lieferungen per Kurier, die in der nachstehenden Tabelle angegeben sind.

Reaktionszeiten für Hardwareaustausch am nächsten Arbeitstag

Entfernung zur primären HPE Supportniederlassung	Service-Level mit Reaktion am nächsten Tag
0-160 km	Nächster Abdeckungstag
161-320 km	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321-480 km	2 zusätzliche Abdeckungstage
Über 480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Mitarbeiterverfügbarkeit

REAKTIONSZEITEN FÜR HARDWAREAUSTAUSCH INNERHALB VON 4 STUNDEN

Entfernung zur primären HPE Supportniederlassung	Reaktion innerhalb 4 Stunden
0-160 km	4 Stunden
161-320 km	8 Stunden
321-480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Mitarbeiterverfügbarkeit
Über 480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Mitarbeiterverfügbarkeit

Voraussetzungen

Ein Kunde ist nur dann zum Kauf dieses Service für HPE Aruba-Produkte berechtigt, wenn er über eine gültige Lizenz für die aktuelle Version der Software verfügt, die zu Beginn der Supportvereinbarung unterstützt wird; andernfalls kann eine zusätzliche Gebühr erhoben werden, um dem Kunden die Serviceberechtigung zu verschaffen.

Verfügt der Kunde über Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) oder lizenzierte Firmware, muss er zudem eine aktive Hewlett Packard Enterprise Foundation Care-Supportvereinbarung für dieses Produkt haben (falls verfügbar), damit er die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden kann. HPE stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates wie oben in diesem Dokument beschrieben zur Verfügung bzw. installiert sie oder hilft dem Kunden bei ihrer Installation, wenn der Kunde über die Lizenz für die Verwendung der zugehörigen Software-Updates für jede Softwarelizenz pro System, Sockel, Prozessor, Prozessorkern oder Endbenutzer gemäß den ursprünglichen Bestimmungen der HPE Softwarelizenzbedingungen verfügt.

Service-Voraussetzungen

HPE Foundation Care Exchange muss für jedes HPE Aruba-Produkt in der Kundenumgebung gekauft werden, für das diese Supportstufe erforderlich ist.

Ein Kunde ist nur dann zum Kauf dieses Service für HPE Aruba-Produkte berechtigt, wenn er über eine gültige Lizenz für die aktuelle Version der Software verfügt, die zu Beginn der Supportvereinbarung unterstützt wird; andernfalls kann eine zusätzliche Gebühr erhoben werden, um dem Kunden die Serviceberechtigung zu verschaffen.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde muss alle Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen für Aktualisierungen und Lizenzschlüssel aufbewahren und Hewlett Packard Enterprise auf Verlangen zur Verfügung stellen.

Wenn der Kunde den angegebenen Verantwortlichkeiten nach Ermessen von HPE nicht nachkommt, ist HPE oder ein von Hewlett Packard Enterprise 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 muss präzise und vollständige Informationen zeitnah zur Verfügung stellen, damit Hewlett Packard Enterprise die Services erbringen kann. Der Kunde muss außerdem zeitnah präzise und vollständige Versandinformationen zur Verfügung stellen, damit HPE das Austauschprodukt liefern kann.

Der Kunde verpflichtet sich, Hewlett Packard Enterprise bei Bedarf bei der Remote-Problemlösung zu unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Bereitstellung aller Informationen, die Hewlett Packard Enterprise benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von Hewlett Packard Enterprise, um HPE die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Der Kunde ist dafür verantwortlich, kritische vom Kunden installierbare Firmware-Updates sowie ihm gelieferte vom Kunden austauschbare Teile und Austauschprodukte zeitnah zu installieren.

Der Kunde stimmt zu, zusätzliche Gebühren zu bezahlen, wenn der Kunde Hewlett Packard Enterprise auffordert, vom Kunden installierbare Firmware-Updates oder -Patches zu installieren. Alle zusätzlichen Gebühren, die für den Kunden anfallen, werden nach Zeit und Material berechnet, wenn nicht zuvor schriftlich zwischen HPE und dem Kunden anders vereinbart.

Außerdem liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde ist für die Registrierung zur Nutzung der elektronischen Einrichtungen von Hewlett Packard Enterprise oder Drittanbietern verantwortlich, um Zugang zu Produktinformationen und Wissensdatenbanken zu erhalten. Bei Bedarf stellt HPE dem Kunden Registrierungsinformationen bereit. Darüber hinaus muss der Kunde möglicherweise für bestimmte Produkte anbieterspezifische Nutzungsbedingungen für die elektronischen Einrichtungen akzeptieren.
- Aufbewahrung und, falls angefordert, Bereitstellung aller Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Abonnementservice-Registrierungsdaten für Hewlett Packard Enterprise, sofern für diesen Service zutreffend.
- Übernahme der Verantwortung für die Durchführung geeigneter Maßnahmen bei Updates für Softwareprodukte und Benachrichtigungen zur Außerbetriebnahme, die vom HPE Support Center empfangen werden.
- Der Kunde ist für alle Operationen zur Datensicherung und -wiederherstellung verantwortlich.
- Der Kunde beachtet die Lizenzbestimmungen des ursprünglichen Herstellers oder Verkäufers der Software.
- Der Kunde beachtet bei der Nutzung aller Softwareprodukte die aktuellen Softwarelizenzbestimmungen von Hewlett Packard Enterprise der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des anderen Softwareanbieters, falls anwendbar, einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.

Bei Aufforderung durch Hewlett Packard Enterprise muss der Kunde oder der autorisierte Ansprechpartner von Hewlett Packard Enterprise das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erwerb dieses Service aktivieren. Dabei sind die Registrierungsanweisungen innerhalb der von HPE bereitgestellten Support Services oder des von HPE per E-Mail gesendeten Dokuments oder die sonstigen diesbezüglichen Anweisungen von HPE zu befolgen. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die entsprechende Aktivierung und Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HPE Registrierung) innerhalb von zehn Tagen ab der Änderung erfolgen.

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

Der Kunde ist verpflichtet, das defekte Produkt oder die defekten Teile innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Empfang des Austauschprodukts oder Ersatzteils an Hewlett Packard Enterprise zu senden. Dabei muss er sich eine Bestätigung für versicherten Versand ausstellen lassen, die er als Nachweis für den Versand an HPE aufbewahren sollte. Wenn das beschädigte Produkt oder Teil nicht innerhalb von 10 Geschäftstagen nach Erhalt des Austauschprodukts durch den Kunden bei HPE eintrifft, wird dem Kunden der Listenpreis des Austauschprodukts in Rechnung gestellt.

Abdeckung

Verbrauchsmaterialien einschließlich, aber nicht beschränkt auf Wechselmedien, vom Kunden austauschbare Batterien, Wartungskits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsmaßnahmen durch den Benutzer sind nicht von diesem Service abgedeckt.

- Für Ersatzteile und Komponenten, die nicht mehr erhältlich sind, ist möglicherweise ein Upgrade-Pfad erforderlich. Upgrades für nicht mehr erhältliche Teile oder Komponenten können in einigen Fällen Zusatzkosten für den Kunden verursachen. Hewlett Packard Enterprise unterstützt den Kunden und empfiehlt ein entsprechendes Ersatzteil.

Für HPE Aruba-Systeme von Hewlett Packard Enterprise deckt der Service für das Hauptprodukt Hardwareoptionen der Marke HPE ab, die gemäß HPE Definition keine separate Abdeckung erfordern, die für das System qualifiziert sind, die gleichzeitig mit dem System oder später gekauft werden und die sich innerhalb des Systems befinden (z. B. Konnektivitätsmodule, Transceiver und interne Netzteile).

Allgemeines

Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, Zeit- und Materialaufwand für zusätzliche Arbeiten in Rechnung zu stellen, die die Preisgestaltung des Servicepakets überschreiten und die ggf. durch Arbeiten verursacht werden, die zur Schaffung der Servicevoraussetzungen oder der Erfüllung sonstiger Anforderungen dienen und nicht vereinbarungsgemäß vom Kunden erbracht wurden.

- Dieser Service enthält telefonische Beratung. Für die Behebung eines Problems sind möglicherweise weitere Aktionen erforderlich

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

- Alle Serviceleistungen, die nicht ausdrücklich in diesem Dokument genannt sind.

Bestellinformationen

Bei Produkten, die einzeln verkaufte und unterstützte Einheiten oder Optionen enthalten, müssen alle einzeln verkauften und unterstützten Einheiten oder Optionen vom Vertrag abgedeckt sein und denselben Service-Level wie das Basisprodukt aufweisen, wenn dieser Service-Level für diese Einheiten oder Optionen verfügbar ist.

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Leveln kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf bestimmte Produkte und Regionen beschränkt sein.

Wenden Sie sich an einen örtlichen Vertriebsbeauftragten oder Fachhändler von Hewlett Packard Enterprise, um weitere Informationen zu erhalten oder den HPE Foundation Care Exchange Support Service zu bestellen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zum HPE Foundation Care Exchange Service oder anderen Support Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf der folgenden Website: hpe.com/services/support



Melden Sie sich noch heute an.