



HPE POINTNEXT TECH CARE

Support-Services

SERVICEÜBERSICHT

Beim Betrieb von HPE Hardware- und Softwareprodukten (HPE Produkte) unterstützt Sie HPE Pointnext Tech Care (HPE Tech Care) neben rein reaktivem Support mit proaktiver Unterstützung bei der Suche nach Vorgehensweisen zur Optimierung von Prozessen und hilft somit IT-Teams das Unternehmen voranzubringen.

Neben herkömmlichen Supportleistungen bietet HPE Tech Care darüber hinaus direkten Zugriff auf Produktspezialisten und unterstützt Kunden durch allgemeine technische Beratung und Anleitungen zur Risikominimierung und Prozessoptimierung. HPE Tech Care Kunden erhalten Hilfe über verschiedene Kanäle wie telefonischen Support, von HPE moderierte Foren mit definierten Reaktionszeiten, die automatisierte Übermittlung von Ereignissen und Echtzeit-Chats. Der Service ermöglicht den Zugriff auf technische Experten mit speziellem Hardware- und Software-Fachwissen. HPE Tech Care reichert den herkömmlichen Support mit allgemeiner technischer Beratung und Anleitung für den Betrieb, die Verwaltung und die Sicherheit der unterstützten Produkte an.

Das HPE Support Center Portal bietet Kunden ein erweitertes und personalisiertes digitales Erlebnis für die Verwaltung ihrer Assets. Die Kunden sehen auf einen Blick, welche Produkte in ihrer IT-Umgebung installiert sind und wie sie miteinander interagieren. Neue Self-Service-Tools ermöglichen es den Kunden, bestimmte Aktionen selbst auszuführen, ohne eine Supportanfrage eröffnen zu müssen, indem das Portal sorgfältig zusammengestellte Wissensressourcen bereitstellt. HPE Tech Care ermöglicht den Zugang zu HPE Ressourcen, die dazu beitragen, die betriebliche Exzellenz und Leistungsoptimierung von Edge bis zur Cloud zu steigern.

SERVICESTRUKTUR

Wie aus der nachstehenden Tabelle hervorgeht, umfasst der HPE Pointnext Tech Care Service, eine Reihe allgemeiner Leistungen sowie hardware- und/ oder softwarespezifische Leistungen – je nachdem, welche Technologie von der HPE Supportvereinbarung abgedeckt wird und ob es sich um ein Hardware- oder Softwareprodukt oder um eine Kombination von beiden handelt. Bei Nutzung von HPE InfoSight¹ kann Hewlett Packard Enterprise für einige Servicemerkmale, mithilfe der übermittelten Telemetriedaten, in größerem Umfang technische Beratung und Anleitung bieten. Kunden, die sich online über das HPE Support Center registrieren, erhalten Zugriff auf erweiterte digitale Funktionen, die eine noch einfachere Verwaltung und die direkte Einbindung von HPE ermöglichen. Remote- und Vor-Ort-Reaktionszeiten variieren je nach gewähltem Service-Level, wobei der höchste Service-Level Kunden zusätzliche Unterstützung bei Ausfallmanagement bereitstellt.

TABELLE 1. Serviceleistungen im Überblick

Allgemeine Merkmale

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Telefonischer Zugang zu Experten • Online-Chat mit Experten[^] • Antwort im Expertenforum[^] • Allgemeine technische Beratung und Anleitung • HPE InfoSight Unterstützung[*] | <ul style="list-style-type: none"> • HPE InfoSight vorausschauende Warnungen[*] • Automatisierte Vorfallprotokollierung[*] • Technische Tipps aus der Wissensdatenbank[^] • Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services[^] • Ausfallmanagement (nur Service-Level Critical) |
|---|--|

¹ HPE InfoSight ist ein proprietäres Servicetool von HPE, das für bestimmte Produkte zur Verfügung gestellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter infosight.hpe.com.

TABELLE 1. Serviceleistungen im Überblick (Fortsetzung)

Hardware-Serviceleistungen	Software-Serviceleistungen
<ul style="list-style-type: none"> • Remote-Problemdiagnose und -Support • Hardware-Support vor Ort • Ersatzteile und Material • HPE Visual Remote Guidance (VRG) • HPE InfoSight Dashboards* • HPE InfoSight WorkloadAuswertungen* • Firmware-Updates für ausgewählte Produkte* • Collaborative Support und Collaborative Assistance • Regelmäßige Wartung (für ausgewählte Produkte) • 6 Stunden Call-to-Repair für Hardware (nur Service-Level Critical) 	<ul style="list-style-type: none"> • License-to-Use Software-Updates • Software-Support • Installationsberatung • Support für Funktionalität und Einsatz der Software • Produkt- und Dokumentations-Updates für Software
Optionale Leistungen	
<ul style="list-style-type: none"> • Einbehalt defekter Datenträger (DMR – Defective Media Retention) • Erweiterter Einbehalt defekter Materialien (CDMR - Comprehensive Defective Material Retention) • Präventive Wartung (nur in Verbindung mit HPE Service Verträgen) 	

* Für die Erbringung dieser Serviceleistung muss über proprietäre Service-Tools von HPE eine sichere Verbindung zu HPE hergestellt werden.

^ Die Erbringung dieser Serviceleistung erfordert die Registrierung und Aktivierung im HPE Support Center.

HPE POINTNEXT TECH CARE – SERVICE-LEVEL-OPTIONEN

TABELLE 2: Service-Level-Optionen im Überblick

Für HPE Produkte, die von HPE Tech Care abgedeckt sind, bietet HPE drei auf die Betriebsanforderungen der Kunden abgestimmte Service-Level:

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 <u>6 Stunden</u> (Bedingungen siehe Abschnitt Call-to-Repair-Zeit für Hardware)
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
Basic	9x5 Reaktion innerhalb von 2 Stunden (standardmäßige Geschäftszeiten) Vor-Ort-Einsatz am nächsten Geschäftstag

Alle Service-Level bieten 24x7-Zugriff auf Self-Serve- und Self-Solve-Funktionen für die selbständige Behebung von Problemen, 24x7-Eröffnung von Supportanfragen und für unterstützte Geräte 24x7 HPE InfoSight Analysen und automatisierte Ereignisübertragung.

Die aufgeführten HPE Tech Care Service-Level-Optionen sind produktabhängig. HPE stellt die Hardware-Supportleistungen für abgedeckte Hardwareprodukte und die Software-Supportleistungen für abgedeckte Softwareprodukte bereit. Einige Serviceleistungen sind möglicherweise nicht in allen Sprachen und an allen Orten verfügbar. Die Servicefenster unterliegen der lokalen Verfügbarkeit und können pro Produkt variieren. Wenden Sie sich an eine HPE Vertriebsniederlassung oder einen HPE Vertriebsmitarbeiter, um Näheres zu Serviceverfügbarkeit und zu berechtigten Produkten zu erfahren.



ALLGEMEINE LEISTUNGEN

TABELLE 3. Allgemeine Serviceleistungen

Leistung	Servicebeschreibung
Telefonischer Kontakt mit Experten	<p>Kunden können für die Erfassung von Supportfällen den HPE Support an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr telefonisch erreichen. Die Reaktionszeiten sind abhängig vom Service-Level des abgedeckten Produkts.</p> <p>24x7 erweiterte Reaktion innerhalb von 15 Minuten (Service-Level Critical und Essential)</p> <p>Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 ist HPE bestrebt, den Kunden innerhalb von 15 Minuten mit einem Produktspezialisten zu verbinden oder zurückzurufen. Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 2 und 3 kann HPE den Kunden innerhalb einer Stunde mit einem Produktspezialisten verbinden oder zurückrufen.</p> <p>2 Stunden Standardreaktionszeit (Service-Level Basic)</p> <p>Bei Supportanfragen zu Produkten, die mit Servicelevel Basic abgedeckt sind, stellt HPE während des Servicefensters innerhalb von 2 Stunden telefonischen Support durch einen Produktspezialisten bereit.</p>
Online-Chat mit Experten	<p>Kunden können einen Online-Chat mit einer spezialisierten technischen Ressource starten, um Fragen zu stellen, Hilfe oder allgemeine technische Beratung und Anleitung zu erhalten. Der Online-Chat mit Experten ermöglicht dem Kunden schnelle Antworten auf technische Fragen zu seinem HPE Produkt zu erhalten. Komplexe Fragen können bei Bedarf zu Supportfällen umgewandelt werden. Der Online-Chat mit Experten wird ausschließlich in englischer Sprache und nur innerhalb des Servicefensters angeboten.</p>
Antwort im Expertenforum	<p>Kunden können in HPE Community-Foren Fragen stellen, Probleme beschreiben oder über die Verwendung von Produkten diskutieren. Alle im offiziellen HPE Community-Forum ungeklärten Fragen zu Produkten, die von HPE Support-Services abgedeckt sind, werden innerhalb von zwei Geschäftstagen von HPE Produktspezialisten beantwortet. Wenn durch Forenbeiträge Themen angeschnitten werden, die im Rahmen von standardmäßigen Supportprozessen behandelt werden sollten, bittet HPE um die Erstellung eines formalen Supportfalls und hält die standardmäßigen HPE Prozesse für das Störungsmanagement ein. Die Beantwortung durch spezialisierte technische Ressourcen erfolgt ausschließlich in englischer Sprache und nur unter der Voraussetzung, dass der Benutzer beim HPE Support Center registriert ist und Serviceverträge mit seinem Account verknüpft sind.</p>
Allgemeine technische Beratung und Anleitung	<p>HPE leistet allgemeine technische Beratung und Anleitung zu Kundenfragen bezüglich der im Folgenden beschriebenen Schwerpunktthemen, die den Betrieb und die Verwaltung der von HPE Tech Care abgedeckten Produkte des Kunden betreffen. Allgemeine technische Beratung und Anleitung ist über Telefon, Internet und Chat verfügbar, unterliegt dem in der HPE Servicevereinbarung definierten Servicefenster und wird als Vorfall der Dringlichkeitsstufe 3 behandelt. Wenn ein Bezug zu den im Folgenden beschriebenen Themen besteht, weist HPE Wissensdokumente, Videos und grundlegende Artikel aus, um bei angesprochenen Themen zu helfen.</p> <p>Zusätzlich zu den in diesem Datenblatt aufgeführten Einschränkungen oder Ausschlüssen wird jegliche allgemeine technische Beratung und Anleitung durch HPE, im Besonderen für die im Folgenden genannten Themen, jedoch nur für die von diesem Service abgedeckten Produkte bereitgestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Korrekte Verwendung oder Verfahren zur Verwendung der Produktfunktionen • Unterstützung bei der Identifizierung relevanter Dokumentationen oder Artikel aus der Wissensdatenbank • HPE Best Practice Beratung zur Verwaltung und Wartung Ihrer Produkte • Grundlegende Navigation beim Verwenden der Verwaltungsschnittstelle des Produkts • Beratung zu Kapazitätsmanagementoptionen auf Grundlage von Produktnutzungstrends (sofern verfügbar) • Anleitung zur allgemeinen Konfiguration des Produkts, die Empfehlungen für Best Practices auf Grundlage der Betriebserfahrung von HPE enthalten kann • Anleitung zum Herstellen einer unterstützten Produktkonfiguration <p>Allgemeine technische Beratung und Anleitung in Bezug auf die zuvor erwähnten Themen wird möglicherweise nicht für alle von diesem Service abgedeckten Hardware- und/oder Softwareprodukte gewährt.</p>
HPE InfoSight Unterstützung	<p>Für HPE Produkte, die von HPE InfoSight unterstützt werden (Liste über den unten stehenden Link verfügbar), erbringt HPE Support- und Beratungsleistungen im Zusammenhang mit der Einrichtung, Konfiguration und Nutzung von HPE InfoSight. Darüber hinaus erweitert HPE für diese unterstützten Produkte die allgemeine technische Beratung und Anleitung um HPE InfoSight Analysen und die damit verbundenen Warnungen und Empfehlungen. Im Hinblick auf konfigurierte HPE Produkte unterstützt HPE Kunden auf Wunsch mit Erläuterungen zu den von HPE InfoSight erkannten Problemen und ausgegebenen Warnungen und Informationen. Wenn HPE InfoSight Workload Auswertung Empfehlungen aus Analysen enthalten, kann HPE die Analysen, die Empfehlung, und die nächsten Schritte gemäß der allgemeinen technischen Beratung bewerten.</p> <p>Weitere Informationen zu HPE InfoSight, Geräteabdeckung und Funktionen finden Sie unter infosight.hpe.com.</p>
HPE InfoSight vorausschauende Warnungen	<p>Für HPE Produkte, die mit einer HPE Supportvereinbarung abgedeckt werden, mit HPE InfoSight verbunden sind und von HPE InfoSight unterstützt werden: Kunden erhalten Zugriff auf verbesserte, automatisierte Überwachungsroutrinen, die mit eindeutigen HPE Signaturen, Regeln und Bestimmungen von HPE potenzielle Probleme erkennen können. Bei von HPE InfoSight erkannten Problemen macht HPE InfoSight Kunden auf das Problem aufmerksam, ermittelt mögliche Korrekturmaßnahmen und kann Vorfälle je nach Dringlichkeit zusammen mit Diagnosedaten zur schnelleren Diagnose und Reparatur automatisch an HPE übermitteln. Die zur Verfügung stehenden Funktionen können je nach Produkt variieren. Die Geräte müssen von HPE InfoSight unterstützt werden und mit HPE InfoSight verbunden sein.</p> <p>Wenn Kunden HPE InfoSight für unterstützte HPE Produkte konfigurieren, die von HPE Tech Care abgedeckt werden, erhalten sie Zugriff auf verbesserte HPE InfoSight Analysefunktionen, die detaillierte Produkteinblicke liefern, Warnungen ausgeben sowie Nutzungs- und Konfigurationsmöglichkeiten aufzeigen.</p>
Automatisierte Vorfallprotokollierung	<p>Unterstützte HPE Produkte, die proprietäre HPE Service-Tools (wie HPE InfoSight) verwenden und mit HPE verbunden sind, können automatisch Ereignisse an HPE übermitteln, um die Diagnose und Reparatur zu beschleunigen.</p> <p>Wenn durch die automatisierte Überwachung und Vorfallübermittlung kritische Probleme erkannt werden, die das Eingreifen von HPE erfordern, versucht HPE, innerhalb des definierten Servicefensters gemäß des erworbenen Supportlevels, den zuvor benannten Ansprechpartner beim Kunden zu kontaktieren. Wenn der Ansprechpartner beim Kunden nicht verfügbar ist oder auf Wunsch des Kunden, plant HPE ein Follow-up für den folgenden Geschäftstag. Alle unkritischen Probleme werden am folgenden Geschäftstag nachträglich behandelt. Entsprechend ihrem Service-Level können Kunden HPE jederzeit um eine kontinuierliche Problemdiagnose und -lösung bitten.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter hpe.com/services/getconnected.</p>



TABELLE 3. Allgemeine Serviceleistungen (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung
Videos mit technischen Tipps	<p>HPE ermöglicht den Zugriff auf einen erweiterten Bestand an Videos mit technischen Tipps von Experten, die technische Best Practices und funktionales Know-how vermitteln. Die Videos mit technischen Tipps helfen Kunden zu verstehen, wie sie ihr HPE Produkt am besten verwalten und betreiben, und bieten Informationen zu neuen Support-Trends und -Funktionen.</p> <p>Videos mit technischen Tipps stehen über das HPE Support Center zur Verfügung. Die Inhaltsschwerpunkte richten sich der Erfahrung von HPE mit dem Betrieb von Produkten und mit Best Practices für die Unterstützung und Wartung dieser Produkte.</p>
Ausfallmanagement (Service-Level Critical)	<p>Sollte während eines HPE Servicevorfalls vom Kunden ein sich auf den Geschäftsbetrieb auswirkender Ausfall festgestellt werden, leitet HPE je nach Dringlichkeit und Komplexität des Problems einen erweiterten Ausfallmanagementprozess ein, um die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren und die Problemlösung zu beschleunigen. Sobald ein Ausfall oder eine kritische Workflow-Unterbrechung von HPE bestätigt wurde, werden zum Vorantreiben der Problembeseitigung technologiespezifisch spezialisierte Ressourcen hinzugezogen.</p> <p>Für die gesamte Dauer des Ausfalls suchen die spezialisierten Ressourcen nach einer technischen Lösung und halten die benannten Ansprechpartner beim Kunden proaktiv über den Status auf dem Laufenden. Sofern HPE technische Erkenntnisse gewinnt und Lösungsmöglichkeiten erkennt, werden diese weitergeleitet um einen erneuten Vorfall dieser Art in Zukunft zu verhindern.</p> <p>Ausfallmanagement gehört zum Serviceleistungsumfang für HPE Produkte, die mit dem Service-Level Critical abgedeckt sind, und ergänzt die standardmäßigen HPE Eskalationsprozesse.</p>

HARDWARE-SERVICELEISTUNGEN

TABELLE 4. Hardware-Serviceleistungen

Leistung	Servicebeschreibung
Remote-Problemdiagnose und -Support	<p>Nachdem der Kunde eine Serviceanfrage gestellt und diese von HPE (gemäß genereller Bestimmungen) angenommen wurde, arbeitet HPE während des Servicefensters daran, den Hardwarevorfall zu isolieren und das Problem gemeinsam mit dem Kunden zu analysieren und zu beheben. Bevor eine Unterstützung vor Ort erfolgt, kann HPE Remote-Diagnosen durchführen und dazu über eine elektronische Remote-Support-Lösung für unterstützte Produkte zugreifen. HPE kann aber auch andere verfügbare Mittel für die Remote-Behebung von Problemen einsetzen.</p> <p>Wenn sich Kunden dazu entschließen, defekte Teile gegen von HPE gelieferte CSR-Ersatzteile (Customer Self-Repair) auszutauschen, bietet HPE während des Servicefensters Remote-Unterstützung für die Installation der vom Kunden selbst installierbaren Teile oder Firmware, die von HPE als CSR-Teile eingestuft werden.</p>
Hardware-Support vor Ort	<p>Bei Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HPE nicht remote beheben lassen, liefert ein von HPE autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte, um diese wieder in betriebsbereiten Zustand zu bringen. Wenn ein von HPE autorisierter Vertreter vor Ort aktiv wird, erbringt er den Service – im Ermessen von HPE entweder vor Ort oder remote – bis die Produkte repariert sind. Die Arbeit kann vorübergehend unterbrochen werden, wenn Teile oder zusätzliche Ressourcen benötigt werden; sie wird jedoch fortgesetzt, sobald diese verfügbar sind.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HPE geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder Hardware-Teile ausgetauscht wurden.</p> <p>Zum Zeitpunkt der Vor-Ort-Bereitstellung von technischem Support hat HPE zusätzlich folgende Handlungsoptionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installieren von verfügbaren technologischen Verbesserungen für abgedeckte Hardwareprodukte, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Produkte sicherzustellen und die Kompatibilität mit von HPE gelieferten Hardware-Ersatzteilen aufrechtzuerhalten. • Installieren verfügbarer Firmware-Updates für abgedeckte Hardwareprodukte, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar eingestuft werden. Dies bezieht sich nur auf Updates, die nach Ansicht von HPE benötigt werden, um das abgedeckte Produkt wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen oder um die Berechtigung für den Support durch HPE aufrechtzuerhalten. Auf Kundenanfrage installiert HPE während des Servicefensters kritische HPE Firmware-Updates, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar eingestuft werden, für abgedeckte Hardwareprodukte. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, bei denen von der HPE Produktabteilung die sofortige Installation empfohlen wird.
Ersatzteile und Material	<p>HPE stellt für die abgedeckten Hardwareprodukte von HPE unterstützte Ersatzteile und Materialien bereit, um diese betriebsbereit zu halten. Dazu gehören Teile und Materialien für verfügbare Produktverbesserungen, die Voraussetzung für eine weitere Supportberechtigung des Produkts sind.</p>
HPE Visual Remote Guidance	<p>Kunden haben die Möglichkeit, innerhalb des Servicefensters über HPE Visual Remote Guidance (HPE VRG) eine Verbindung zu Produktspezialisten herzustellen. HPE VRG ist eine sichere Anwendung zur Zusammenarbeit in Unternehmen für Live-Videostreaming und das Teilen von Sprachnachrichten und Inhalten über Android- oder iOS-Smartphones.</p> <p>Fehlerdiagnosen und Problemlösungen können dank der Live-Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und HPE Experten in Echtzeit ausgeführt werden. HPE VRG kann auch bei der Installation der von HPE definierten CSR-Teile unterstützen.</p>
HPE InfoSight Dashboards	<p>Für HPE Produkte, die von einem HPE Service abgedeckt werden, mit HPE InfoSight verbunden sind und von HPE InfoSight unterstützt werden: Kunden erhalten Zugriff auf zusätzliche Analyse-Dashboards, die den Gerätezustand und/oder empfohlene oder benötigte Firmware-Updates ermitteln. Diese können auch empfohlene oder benötigte Treiber- oder Software-Updates (plattformabhängig) umfassen. Unter infosight.hpe.com/ finden Sie weitere Informationen zu HPE InfoSight-Funktionen und dazu, welche Produkte von HPE InfoSight abgedeckt werden.</p>
HPE InfoSight Workload-Auswertungen	<p>Wenn HPE Produkte von HPE InfoSight unterstützt werden, damit verbunden sind und von einem HPE Service abgedeckt sind, können zusätzliche Analysefunktionen bereitgestellt werden, die Kunden über die Produktnutzung aufklären und Möglichkeiten aufzeigen, wie sich die Nutzung und/oder Konfiguration von bestimmten Softwareprodukten anderer Hersteller (Independent Software Vendor – ISV) verbessern lässt.</p> <p>Unter infosight.hpe.com/ finden Sie weitere Informationen zu HPE InfoSight-Funktionen und dazu, welche Produkte von HPE InfoSight abgedeckt werden.</p>



TABELLE 4. Hardware-Serviceleistungen (Fortsetzung)

Leistung	Servicebeschreibung
Firmware-Updates für ausgewählte Produkte	<p>Kunden erhalten die Berechtigung für den Download, die Installation und die Nutzung von Firmware-Updates für Hardwareprodukte, die von diesem Service abgedeckt sind. Dabei gelten alle anwendbaren Lizenzbeschränkungen der aktuellen Standardverkaufsbedingungen von HPE.</p> <p>Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) müssen zudem über einen aktiven HPE Service für diese Softwareprodukte verfügen, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden dürfen.</p>
Collaborative Support und Collaborative Assistance	<p>Collaborative Support und Assistance bieten elektronischen oder telefonischen Support (während des Servicefensters) für ausgewählte Software unabhängiger Software-Anbieter (ISV), die auf mit HPE Tech Care abgedeckter Hardware verwendet wird. Collaborative Support und Assistance wird für ausgewählte ISV-Software gewährt, auch wenn diese Software nicht durch eine HPE Supportvereinbarung abgedeckt ist. Wenn ISV-Software von HPE Tech Care abgedeckt ist, werden die im Abschnitt <u>Software-Support</u> dieser Tabelle beschriebenen Supportleistungen erbracht. Collaborative Support und Assistance sind separate Leistungen. Collaborative Assistance kann jedoch für alle ISV-Produkte gewährt werden, die zur Inanspruchnahme von Collaborative Support berechtigt sind. Eine Liste der ISV-Software-Produkte, die für Collaborative Support und Assistance in Frage kommen, finden Sie unter hpe.com/services/techcarecollaborativesupport.</p> <p>Collaborative Support</p> <p>Collaborative Support wird für ausgewählte ISV-Softwareprodukte erbracht. Dabei untersucht HPE Probleme und empfiehlt dem Kunden, die von HPE zur Verfügung gestellten Korrekturen vorzunehmen. In einzelnen Fällen kann der Support auf die Kommunikation eines bekannten Software-Updates oder Patches beschränkt sein. Der Kunde wird auf verfügbare Quellen für die entsprechenden Updates oder Patches verwiesen. Der Zugriff auf den bekannten Fix kann zusätzliche Serviceverträge mit dem entsprechenden Softwareanbieter erfordern.</p> <p>Collaborative Assistance</p> <p>Wenn HPE feststellt, dass das HPE Produkt nicht die Ursache für das Problem ist, HPE aber davon ausgeht, dass das Problem mit der ausgewählten ISV-Software in Zusammenhang stehen kann, leitet HPE auf Wunsch des Kunden Collaborative Assistance ein. Diese Unterstützung kann nur geleistet werden, wenn der Kunde über entsprechende aktive Supportverträge mit dem ausgewählten ISV verfügt. Der Kunde muss hierzu die notwendigen Maßnahmen ergriffen haben, dass HPE im Auftrag des Kunden mit dem ISV in Verbindung treten kann. HPE kontaktiert den ISV und stellt Informationen zu dem beim Kunden bestehenden Problem bereit. Sobald der Vorfall an den ISV übertragen wurde, obliegt dem ISV die Verantwortung für die Lösungserbringung, basierend auf der Supportvereinbarung zwischen dem Kunden und diesem ISV. Nach der Einbindung des ISV schließt HPE den HPE Supportfall, aber der Kunde oder der ISV können, falls erforderlich, unter der ursprünglichen Identifikationsnummer des Vorfalls die Support-Zusammenarbeit mit HPE fortsetzen.</p>
Regelmäßige Wartung	<p>Informationen zu Produkten, die im Rahmen dieses Services zur Inanspruchnahme regelmäßiger Wartungsleistungen berechtigt sind, erhalten Sie von Ihrem HPE Vertriebsbeauftragten.</p> <p>Wenn regelmäßige Wartung Teil des Serviceumfangs ist, vereinbart ein von HPE autorisierter Vertreter mit Ihnen dafür den Zeitplan. Diese Wartung erfolgt während der lokalen Standard-Geschäftszeiten von HPE außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen und innerhalb des erforderlichen Intervalls, das vom Produktwartungsplan vorgegeben wird, sofern die Parteien nicht etwas anderes schriftlich vereinbart haben.</p> <p>HPE plant die notwendigen regelmäßigen Wartungsaktivitäten und teilt Ihnen im Rahmen der Serviceplanung alle zu erfüllenden Voraussetzungen mit. Sie müssen den Zugang zum Produkt ermöglichen, sicherstellen, dass die Voraussetzungen erfüllt wurden, und alle Verbrauchsmaterialien wie Filter und Chemikalien bereitstellen, die zum Zeitpunkt der Produktwartung benötigt werden.</p>
6 Stunden Call-to-Repair für Hardware (Service-Level Critical)	<p>Mit Vor-Ort- und/oder Remote-Problemlösungs-Maßnahmen versucht HPE bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand die abgedeckte Hardware innerhalb von sechs Stunden wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu bringen. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten <u>Call-to-Repair-Zeit für Hardware</u>, <u>Anfahrtszonen</u> und <u>Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle</u>.</p> <p>Die Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden für Hardware gehört zum Serviceleistungsumfang für bestimmte HPE Produkte, die mit Service-Level Critical abgedeckt sind.</p>



SOFTWARE-SERVICELEISTUNGEN

TABELLE 5. Software-Serviceleistungen

Leistung	Servicebeschreibung
License-to-Use Software-Updates	<p>Kunden erhalten 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 HPE oder dem Hersteller dies vorsehen und unter der Voraussetzung, dass die Kunden die Originalsoftwarelizenz rechtmäßig erworben haben.</p> <p>Als Lizenzbedingungen gelten die Ausführungen in den HPE Softwarelizenzbedingungen der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder ggf. die aktuellen Lizenzbedingungen des Software-Drittanbieters, einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbedingungen, die den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates beigefügt sein können oder auf andere Weise zur Verfügung gestellt werden können.</p> <p>Die Verteilung von Updates, Lizenzvereinbarungen und Lizenzschlüsseln für bestimmte Drittanbietersoftware kann, falls umsetzbar, direkt vom Drittanbieter an die Kunden erfolgen.</p>
Beratung zur Installation	<p>Treten bei der Installation eines Softwareprodukts Schwierigkeiten auf oder gibt es Beratungsbedarf zu geeigneten Installationsmethoden und zur Aktualisierung eigenständiger Anwendungen, kann der Kunde eine Basis-Beratung in Anspruch nehmen. Der Umfang dieser Beratung wird von HPE festgelegt.</p> <p>Ausgeschlossen von dieser Beratungsleistung sind unter anderem das Herunterladen der vollständigen Softwarepakete oder die schrittweise Begleitung vom Beginn bis zur Fertigstellung der Installation. Diese Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können separat bei HPE erworben werden.</p>
Software-Support	<p>Für die mit einer HPE Supportvereinbarung abgedeckten Softwareprodukte leistet HPE Korrekturunterstützung zur Behebung identifizierbarer und vom Kunden reproduzierbarer Softwareproduktprobleme. Weiterhin erhalten Kunden Unterstützung beim Identifizieren von schwer zu reproduzierenden Problemen sowie beim Beheben von Problemen und beim Feststellen der Konfigurationsparameter für unterstützte Konfigurationen.</p>
Support für Funktionalität und Einsatz der Software	<p>HPE stellt kommerziell verfügbare Informationen zu aktuellen Merkmalen von HPE Produkten, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Beratung und Unterstützung zum Betrieb bereit.</p>
Produkt- und Dokumentations-Updates für Software	<p>Wenn HPE Updates für HPE Software veröffentlicht, werden Ihnen die neuesten Versionen der Software und Referenzhandbücher zur Verfügung gestellt. Für ausgewählte Software von Drittanbietern stellt HPE Software-Updates bereit, die von dem Anbieter zur Verfügung gestellt werden, oder leitet Sie an, wie Sie Software-Updates direkt vom Anbieter beziehen können. Falls zum Herunterladen, Installieren oder Ausführen der neuesten Softwareversion ein Lizenzschlüssel oder Zugangscode benötigt wird, stellt HPE Ihnen diesen oder eine Anleitung zu dessen Beschaffung bereit.</p> <p>Für die meiste HPE Software und für ausgewählte, von HPE unterstützte Drittanbieter-Software werden Updates über das „Software Updates and Licensing Portal“ im HPE Support Center zur Verfügung gestellt. Das „Software Updates and Licensing Portal“ ermöglicht Kunden per elektronischem Zugriff den Empfang und das proaktive Management von Updates für Softwareprodukte und stellt die Dokumentation bereit.</p> <p>Für andere von HPE unterstützte Drittanbieter-Software müssen Sie Updates eventuell direkt von der Website des Herstellers herunterladen.</p> <p>Wenn dieser Service für eine Lösung bereitgestellt wird, die aus mehreren HPE Produkten und/oder Produkten von Drittanbietern besteht, wird Software-Support nur für Updates angeboten, die von HPE für diese Lösung zur Verfügung gestellt werden.</p>

OPTIONALE LEISTUNGEN

TABELLE 6. Optionale Serviceleistungen

Leistung	Servicebeschreibung
Einbehalt defekter Datenträger und Materialien	<p>Einbehalt defekter Datenträger (DMR – Defective Media Retention)</p> <p>Bei berechtigten Produkten ermöglicht Ihnen die optionale Serviceleistung DMR, defekte Festplatten oder Komponenten von SSD-/Flash-Laufwerken einzubehalten, wenn Sie den von diesem Service abgedeckten Datenträger (Festplatte oder SSD-/Flash-Laufwerk) aufgrund der auf ihm enthaltenen vertraulichen Daten nicht abgeben möchten. DMR muss für alle Festplatten- oder entsprechende SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten.</p> <p>Erweiterter Einbehalt defekter Materialien (CDMR – Comprehensive Defective Material Retention)</p> <p>Als Ergänzung zu DMR ermöglicht Ihnen die optionale Serviceleistung für den erweiterten Einbehalt defekter Materialien, zusätzliche Komponenten wie Speichermodule einzubehalten, die gemäß Definition von HPE datenspeichernde Eigenschaften haben. Der erweiterte Einbehalt defekter Materialien muss für alle qualifizierten datenspeichernden Komponenten in einem abgedeckten System gelten. Die Komponenten, die im Rahmen dieser Serviceleistung einbehalten werden können, sind unter hpe.com/services/cdmr genannt.</p>
Vorbeugende Wartung	<p>Ein von HPE autorisierter Vertreter besucht in regelmäßigen geplanten Intervallen den Standort des Kunden. Der Kunde muss sich dazu vorab an HPE wenden, um einen Termin zu vereinbaren. Verfügbarkeit und Leistung können je nach Region variieren.</p> <p>Präventive Wartungsservices werden unabhängig vom gewählten Servicefenster montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit, mit Ausnahme bei HPE arbeitsfreien Tagen, erbracht.</p>



SERVICE-LEVEL-OPTIONEN

Unabhängig von Ihrem Servicefenster können Anfragen zu abgedeckter Hardware oder Software telefonisch, über das Web-Portal, Chat-Funktionen, Foren (sofern lokal verfügbar) oder automatisiert mithilfe der elektronischen HPE Remote-Supportlösung rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche an HPE gemeldet werden.

HPE bietet drei Service-Level für HPE Tech Care, je nach Anforderungen Ihres Unternehmens. Durch diese Service-Level ist sowohl Hardware als auch Software abgedeckt.

TABELLE 7. Service-Level-Optionen

Service-Level-Optionen	Serviceleistung	Servicefenster	Leistungsbeschreibung
Critical	Telefonische Reaktion: Erweitert	Remote-Reaktion (24x7); Service ist 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar – auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen.	Rückruf innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1; 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 2 und 3; sofern verfügbar direkter telefonischer Zugang zu Produktspezialisten ohne Rückrufnotwendigkeit (alle Dringlichkeitsstufen).
	6 Stunden Call-to-Repair für Hardware ¹	Vor-Ort-Reaktion (24x7); Service ist 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar – auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen.	Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 versucht HPE mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand die abgedeckte Hardware innerhalb von 6 Stunden wieder in den betriebsbereiten Zustand zu versetzen. ² Weitere Details finden Sie im Abschnitt Call-to-Repair-Zeit für Hardware
	Ausfallmanagement	Remote-Reaktion (24x7); Service ist 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar – auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen.	Verfügbar für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1, die sich auf den Geschäftsbetrieb auswirken; HPE gewährt vorrangigen Zugang zu Recovery Spezialisten, um die Betriebsbereitschaft schneller wiederherzustellen.
Essential	Telefonische Reaktion: Erweitert	Remote-Reaktion (24x7); Service ist 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar – auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen.	Rückruf innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1; 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 2 und 3; sofern verfügbar, direkter telefonischer Zugang zu Produktspezialisten ohne Rückrufnotwendigkeit (alle Dringlichkeitsstufen).
	24x7 Support vor Ort	Vor-Ort-Reaktion (24x7); Service ist 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar – auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen.	Reaktion vor Ort innerhalb von 4 Stunden ² für abgedeckte Hardware.
Basic	Telefonische Reaktion: Standard	Remote-Reaktion an neun Stunden pro Tag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit, Montag bis Freitag, außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen	Rückruf innerhalb von 2 Stunden durch einen Produktspezialisten. Außerhalb des Servicefensters eingehende Supportfälle werden am folgenden Abdeckungstag bestätigt.
	Support vor Ort am nächsten Arbeitstag	Vor-Ort-Betreuung am nächsten normalen Geschäftstag während der üblichen Geschäftszeiten zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit, Montag bis Freitag, außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen	Reaktion vor Ort am nächsten Arbeitstag ² für abgedeckte Hardware. Außerhalb des Servicefensters eingehende Supportfälle werden am folgenden Abdeckungstag anerkannt und am darauf folgenden Arbeitstag bearbeitet. ³

¹ Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware beginnt, wenn die ursprüngliche Serviceanfrage bei HPE eingegangen ist und von HPE bestätigt wurde, oder zu dem mit dem Kunden vereinbarten Arbeitsbeginn gemäß dem Abschnitt [Call-to-Repair-Zeit für Hardware](#). Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware endet mit der von HPE getroffenen Feststellung, dass die Hardware repariert ist, oder dass keine Intervention vor Ort erforderlich ist. Für Hardware-Supportanfragen, die aus Softwareproblemen resultieren, beginnt die Call-to-Repair-Zeit, wenn HPE feststellt, dass die Ursache der abgedeckten HPE Hardware zuzuschreiben ist.

² Der Zeitraum der Vor-Ort-Reaktion beginnt, wenn die ursprüngliche Supportanfrage bei HPE eingegangen ist und von HPE bestätigt wurde. Der Zeitraum der Vor-Ort-Reaktion endet, wenn der von HPE autorisierte Vertreter an Ihrem Standort eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erklärung geschlossen wird, dass gemäß HPE keine Intervention vor Ort erforderlich ist.

³ Anfragen, die Vor-Ort-Betreuung auf einen Termin außerhalb des Servicefensters zu verlegen, können mit zusätzlichen Kosten verbunden sein und unterliegen der Verfügbarkeit von HPE.

ANFAHRTSZONEN

Sämtliche Reaktionszeiten für Hardware-Support und Teileaustausch vor Ort gelten nur für Standorte in einer Entfernung von bis zu 160 km von einem von HPE ausgewiesenen Supportstützpunkt. Für die Anfahrt zu Standorten, die maximal 320 km von einem von HPE benannten Supportstützpunkt entfernt sind, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Bei Standorten, die weiter als 320 km von dem von HPE ausgewiesenen Supportstützpunkt entfernt sind, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren.

Bei Standorten, die weiter als 160 km von einem von HPE benannten Supportstützpunktenfernt liegen, gelten die folgenden geänderten Reaktionszeiten für längere Anfahrtswege:

TABELLE 8. Anfahrtszonen (außer Call-to-Repair)

Entfernung zu dem von HPE benannten Supportstützpunkt	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support Essential	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support Basic
0–80 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag
81–160 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag
161–320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321–480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit



Die Call-to-Repair-Zeit gilt nur für Standorte, die nicht weiter als 80 km von einem von HPE benannten Supportstützpunkt entfernt liegen.

Für Standorte, die 81 bis 160 km von einem von HPE ausgewiesenen Supportstützpunkt entfernt sind, gelten andere Call-to-Repair-Zeiten für Hardware, gemäß nachstehender Tabelle.

Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware gilt nicht für Standorte, die weiter als 160 km von einem von HPE benannten Supportstützpunkt entfernt liegen.

TABELLE 9. Anfahrtszonen für Call-to-Repair-Zeit

Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Call-to-Repair-Zeit für Hardware-Support Critical
0-80 km	6 Stunden
81-160 km	8 Stunden
Mehr als 160 km	Nicht verfügbar

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN FÜR ANFRAGEN

HPE bestätigt eine Supportanfrage, indem der Fall protokolliert, die zugehörige Bearbeitungsnummer dem Kunden mitgeteilt und die Dringlichkeit für die aufgetretene Störung sowie der Zeitraum für die Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt wird.

Die Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort, die Call-to-Repair-Zeit sowie die Remote-Reaktionszeit variieren je nach Anfahrtszonen (siehe Tabelle 8 und 9) und nach Dringlichkeit des Vorfalles. In Übereinstimmung mit den folgenden Definitionen legt der Kunde zum Zeitpunkt der Störungsmeldung die Dringlichkeitsstufe des Vorfalles fest, die nach Abstimmung zwischen HPE und dem Kunden überprüft werden kann. Die Dringlichkeitsstufen für Vorfälle sind wie folgt definiert:

Die Dringlichkeitsstufen für Vorfälle sind wie folgt definiert:

- **Dringlichkeitsstufe 1** – kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Beispiel: Ausfall der Produktionsumgebung, Produktionssystem oder -anwendung ist ausgefallen oder kritisch beeinträchtigt; mögliche oder tatsächliche Datenkorruption oder -verluste; erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit; Sicherheitsrisiken
- **Dringlichkeitsstufe 2** – begrenzte Auswirkung oder Risiken für den Geschäftsbetrieb: Beispiel: Produktionsumgebung verfügbar, aber bestimmte Funktionen sind eingeschränkt oder gestört; stark eingeschränkte Nutzung; kritisches Problem außerhalb der Produktionsumgebung oder des Produktionssystems
- **Dringlichkeitsstufe 3** – keine Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Beispiel: Ausfall oder Beeinträchtigung eines Systems außerhalb der Produktionsumgebung (zum Beispiel Testsystem) oder unkritisches Problem; Produktionssystem oder -anwendung beeinträchtigt, es wurde jedoch eine provisorische Lösung eingerichtet, Installationen, Fragen, Anleitungen oder Informationsbedarf genereller Natur

HPE hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Wie von HPE festgelegt, koordiniert das lokale Management von HPE die Eskalation von Vorfällen und listet dazu die Fähigkeiten geeigneter HPE Ressourcen auf, um Ihnen bei der Lösung des Problems zu helfen. Für ausgewählte Softwareprodukte von Drittanbietern, für die HPE Software-Support leistet und Update-Services erbringt, befolgt HPE die zwischen HPE und dem Drittanbieter vereinbarten Eskalationsprozesse.

SERVICEABDECKUNG

Sofern von HPE nicht anders angegeben, gilt für Hardwareprodukte, die einer HPE Servicevereinbarung unterliegen, dass der Service das Hauptprodukt, in das Produkt integrierte HPE Hardware-Optionen sowie von HPE unterstützte und bereitgestellte USV-Produkte abdeckt, unabhängig davon, ob die Produkte über HPE oder einen autorisierten HPE Fachhändler erworben wurden. Zubehör wird vom selben Service-Level abgedeckt wie das Hauptprodukt. Gefahrenstoffe und Akkus sind während des jeweiligen Garantiezeitraums separat mit eigenen Garantiebedingungen abgedeckt. Ausführliche Informationen darüber, welche Komponenten eine separate Abdeckung erfordern, erhalten Sie von Ihrer HPE Vertriebsniederlassung oder von Ihrem HPE Vertriebsbeauftragten.

Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile wie unter anderem Wechseldatenträger und Wartungskits sowie die Wartung durch den Benutzer werden nicht unterstützt und gehören nicht zum Umfang dieses Services. Für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen. Die Reparatur oder der Austausch von Verbrauchsmaterialien oder Verschleißteilen liegt in der Verantwortung des Kunden. Es können Ausnahmen gelten. Kontaktieren Sie HPE, um weitere Informationen zu erhalten. Wenn ein Verschleißteil nach dem Ermessen von HPE für die Abdeckung durch den Service qualifiziert ist, gelten die Call-to-Repair-Zeit und die Vor-Ort-Reaktionszeiten nicht für die Reparatur oder den Austausch des abgedeckten Verschleißteils.

Ungeachtet anders lautender Aussagen in diesem Dokument oder in den aktuellen Standardverkaufsbedingungen von HPE, gewährt HPE bei bestimmten Enterprise Storage Arrays und Enterprise Tape Storage Produkten die Serviceabdeckung und den Austausch von defekten oder entladenen Akkus, die für den ordnungsgemäßen Betrieb des abgedeckten Produkts wichtig sind.



Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung: Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht.

SERVICEEINSCHRÄNKUNGEN FÜR DEN HARDWARE-SUPPORT VOR ORT

Bei technischen Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HPE nicht remote beheben lassen, stellt ein von HPE autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte bereit, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. Die Vor-Ort-Reaktionszeit gilt nicht, wenn der Service per Remote-Diagnose, Remote-Support oder durch andere, oben beschriebene Methoden erbracht werden kann. Bei bestimmten Produkten kann HPE nach eigenem Ermessen festlegen, dass diese nicht repariert, sondern ersetzt werden. Die Ersatzprodukte sind neu oder bezüglich der Leistung funktionell neuwertig. Die ausgetauschten Produkte gehen in das Eigentum von HPE über.

Im Rahmen des Hardware-Supports bereitgestellte Teile können komplette Austauschseinheiten, neu oder bezüglich Leistung und Zuverlässigkeit funktionell neuwertig sein und eine Garantie wie neue Teile erhalten. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von HPE über, sofern HPE nichts anderes vereinbart und die Kunden die dafür anfallenden Gebühren zahlen.

In Fällen, in denen Customer Self Repair (CSR) -Teile oder Ersatzprodukte zum Lösen eines Supportfalls dem Kunden zugesandt werden, ist dieser für eine Rücksendung des fehlerhaften Teils oder Produkts innerhalb von fünf Tagen verantwortlich, sofern seitens HPE nichts anderes schriftlich mitgeteilt wird. Falls das fehlerhafte Teil oder Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums bei HPE eingeht oder das Teil oder Produkt bei Erhalt entmagnetisiert oder auf andere Weise physisch beschädigt ist, muss der Kunde den von HPE festgelegten Listpreis für das fehlerhafte Teil oder Produkt zahlen.

Stimmt der Kunde der empfohlenen CSR zu und wird ein CSR-Teil bereitgestellt, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt der Vor-Ort-Service-Level nicht. In diesen Fällen sendet HPE, die für den Produktbetrieb kritischen CSR-Teile über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Standort des Kunden. Weitere Informationen zu CSR finden Sie unter hpe.com oder im Benutzer- und Wartungshandbuch für das HPE Produkt.

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. HPE empfiehlt nach Rücksprache mit dem Kunden ein entsprechendes Ersatzteil. Aufgrund lokaler Supportoptionen ist nicht in allen Ländern der Austausch aller Komponenten möglich.

Der Kunde stimmt der Zahlung zusätzlicher Gebühren in folgenden Fällen zu:

- Der Kunde wünscht, dass HPE die vom Kunden installierbaren Firmware- oder Software-Updates oder -Patches installiert.
- Der Kunde wünscht eine nicht vom Service abgedeckte Betreuung oder einen Termin, der außerhalb der gewählten Servicefenster liegt.

Alle zusätzlichen Serviceleistungen, die von HPE auf Wunsch des Kunden erbracht werden und nicht in der erworbenen HPE Supportvereinbarung enthalten sind, werden entsprechend der von HPE veröffentlichten Servicegebühren für das Land, in dem der Service erbracht wird, in Rechnung gestellt.

Wenn der Support für ein Produkt abgelaufen ist, kann HPE zur Wiederaufnahme des Supports zusätzliche Gebühren erheben oder bestimmte Hardware oder Software-Upgrades für die Support-Abdeckung verlangen.

Für einen nicht von HPE durchgeführten Umzug von Produkten, für die Supportvereinbarungen bestehen, können zusätzliche Rezertifizierungsgebühren sowie Kosten für fortlaufende Support-Abdeckung anfallen. Für die Aufnahme des Supports nach einem Umzug kann es erforderlich sein, HPE rechtzeitig im Voraus zu benachrichtigen. Jeder Umzug von Produkten unterliegt zudem den für die Produkte geltenden Lizenzbedingungen.

HPE bleibt Eigentümer von ggf. bereitgestellten Leiheinheiten. Die Kunden tragen das Risiko eines Verlusts oder einer Beschädigung von Leiheinheiten, falls diese nach eigenem Ermessen von HPE im Rahmen des Hardware-Supports oder von Garantieleistungen bereitgestellt werden. Diese Einheiten sind am Ende der Leihfrist frei von Pfandrechten und Belastungen an HPE zurückzugeben.

CALL-TO-REPAIR-ZEIT FÜR HARDWARE

Die Verfügbarkeit von Call-to-Repair-Zeiten ist abhängig von der geografischen Nähe des Kunden zu einem von HPE benannten Supportstützpunkt (siehe Abschnitt [Anfahrtszonen](#)). Call-to-Repair-Zeiten gelten für Kunden, die Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 gemeldet haben. Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 3 oder auf Kundenwunsch zu planende Einsätze vereinbart HPE zusammen mit den Kunden einen Termin für den Beginn der Fehlerbehebung, der den Beginn der Call-to-Repair-Zeit markiert. Bei automatisiert auf elektronischem Weg übermittelten Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 versucht HPE, den angegebenen Ansprechpartner des Kunden zu kontaktieren, um mit der Reparatur zu beginnen. Automatisiert auf elektronischem Weg übermittelte Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 3 werden am folgenden Geschäftstag bestätigt, sofern die Beauftragung durch den Kunden nicht auf andere Weise erfolgt. Dringlichkeitsstufen für Vorfälle sind im Abschnitt [Allgemeine Bestimmungen für Anfragen](#) definiert.



Für eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist es erforderlich, die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HPE zu installieren und einzusetzen, um die Servicebereitstellung zu ermöglichen. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie bei einem lokalen HPE Ansprechpartner. Wenn Kunden die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung nicht implementieren, kann HPE den Service möglicherweise nicht in der vorgesehenen Art und Weise bereitstellen und ist auch nicht hierzu verpflichtet. Es werden zusätzliche Gebühren für die Vor-Ort-Installation von nicht durch den Kunden installierbarer Firmware in Rechnung gestellt, wenn Kunden die geeignete HPE Remote Support-Lösung trotz Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementieren. Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware und Software-Updates liegt in der Verantwortung der Kunden.

Nach dem Erwerb dieses Service benötigt HPE 30 Tage, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft treten kann. Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und bis zu 5 weiteren Geschäftstagen nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HPE Hardware-Support vor Ort mit einer Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden bereit. Nach Ermessen von HPE kann das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, über Remote-Prüftools oder telefonisch durchgeführt werden.

Darüber hinaus behält sich HPE das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herabzustufen oder die Servicevereinbarung zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgesehenen Zeitrahmens durchgeführt wird, sofern die Verzögerung nicht durch HPE verursacht wird.

HPE behält sich das Recht vor, die Call-to-Repair-Zeit anzupassen, wenn es die spezielle Produktkonfiguration, der Standort oder die Umgebung des Kunden erfordern. Dies wird zum Zeitpunkt der Bestellung der Supportvereinbarung festgelegt und ist abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit.

Eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware gilt nicht für Softwareprodukte oder wenn Kunden eine ausführlichere Diagnose wünschen, statt umgehend empfohlene Wiederherstellungsverfahren anzuwenden.

Die Call-to-Repair-Zeiten für Hardware und Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nicht für die Reparatur oder den Austausch von defekten oder aufgebrauchten Verbrauchsmaterialien. Verbrauchsmaterialien können von einer separaten Garantie abgedeckt sein.

Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware hängt davon ab, ob der Kunde auf Anforderung von HPE umgehend den uneingeschränkten Zugang zum System ermöglicht. Die Berechnung der Call-to-Repair-Zeit kann unter den folgenden Umständen ausgesetzt werden, bis diese abgeschlossen oder behoben sind:

- Jede Aktivität oder Untätigkeit des Kunden oder Dritter, die sich auf den Reparaturprozess auswirkt
- Verzögerte oder abgelehnte Systemzugriffsanfragen, zum Beispiel für physische und Remote-Fehlerbehebung sowie diagnostische Hardwareuntersuchungen
- Alle automatisierten oder manuellen Wiederherstellungsprozesse, die durch einen Hardwarefehler ausgelöst werden, zum Beispiel Disk-Rebuild- oder Sparing-Prozeduren oder Maßnahmen zum Schutz der Datenintegrität
- Alle anderen Aktivitäten, die zwar nicht durch die Hardwarestörung verursacht werden, aber notwendig sind, um sicherzustellen, dass die Hardwarestörung behoben wurde: beispielsweise ein Neustart des Betriebssystems

DMR UND CDMR

Die optionalen Serviceleistungen DMR und CDMR beziehen sich nur auf berechnete datenspeichernde Komponenten, die von HPE aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gelten nicht für den Austausch von datenspeichernden Komponenten, bei denen kein Fehler aufgetreten ist.

Datenspeichernde Komponenten, die von HPE als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer bzw. die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, sind nicht über diesen Service abgedeckt.

Für Optionen, die zusätzlich zum Hauptsystem erworben wurden und gemäß HPE Definition eine separate Abdeckung erfordern, muss die DMR- und CDMR-Serviceabdeckung (falls verfügbar) separat konfiguriert und gekauft werden.

Die Ausfallraten dieser Komponenten werden kontinuierlich überwacht. HPE behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HPE hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass Kunden die optionalen Serviceleistungen DMR oder CDMR übermäßig in Anspruch nehmen (beispielsweise, wenn der Austausch von defekten datenspeichernden Komponenten die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).



Wenn Kunden Reparaturteile einbehalten, die von den optionalen Serviceleistungen DMR und/oder CDMR abgedeckt sind, liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde behält abgedeckte datenspeichernde Komponenten ein, die während der Supportbereitstellung von HPE ausgetauscht werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle vertraulichen Kundendaten auf der einbehaltenen Komponente vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Der Kunde beauftragt einen autorisierten Vertreter, der anwesend ist, um die defekte datenspeichernde Komponente einzubehalten, die Austauschkomponente entgegenzunehmen, HPE Identifikationsinformationen wie die Seriennummer zu jeder einbehaltenen Komponente zur Verfügung zu stellen sowie auf Anforderung von HPE ein von HPE bereitgestelltes Dokument zur Bestätigung der Einbehaltung der datenspeichernden Komponente zu unterzeichnen.
- Der Kunde vernichtet die einbehaltene datenspeichernde Komponente und/oder stellt sicher, dass sie nicht erneut in Betrieb genommen wird.
- Der Kunde entsorgt alle einbehaltenen datenspeichernden Komponenten in Übereinstimmung mit geltenden Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen.

Bei datenspeichernden Komponenten, die Kunden von HPE als Leih-, Miet- oder Leasing-Produkte bereitgestellt werden, sind die Kunden verpflichtet, die Austauschkomponenten bei Ablauf oder Kündigung der HPE Supportvereinbarung unverzüglich zurückzugeben. Ausschließlich der Kunde ist für das Löschen aller vertraulichen Daten vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasten Komponenten oder Produkte an HPE verantwortlich. HPE übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz sensibler Daten, die auf solchen Komponenten verbleiben.

COLLABORATIVE ASSISTANCE FÜR SOFTWARE VON DRITTANBIETERN (ISV)

Damit HPE gemeinsame Unterstützung mit einem ISV leisten kann, muss der Kunde einen aktiven Supportvertrag mit dem Software-Anbieter abgeschlossen haben, der es HPE ermöglicht, Servicefälle im Auftrag des Kunden zu eröffnen. Auf Verlangen des ISV leiten die Kunden alle notwendigen Schritte ein, damit HPE in ihrem Auftrag einen Vorfall melden kann. Auf Aufforderung müssen Kunden HPE die entsprechenden Informationen zukommen lassen, damit HPE bei dem Software-Anbieter einen Servicefall eröffnen kann, da HPE ansonsten keine Verantwortung für die Übertragung des Servicefalls übernimmt. HPE ist lediglich verpflichtet, Supportfälle zu melden. Die Kunden bleiben für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus den Verträgen verantwortlich. Dies schließt die Zahlung aller anfallenden Gebühren ein, die infolge der Protokollierung von Supportfällen beim Software-Anbieter anfallen können. HPE haftet nicht für die Leistung oder Leistungsmängel von Drittanbietern, deren Produkten oder deren Support-Services.

SOFTWARE-SUPPORT

Software-Updates sind nicht für alle Softwareprodukte verfügbar. Bei einigen Produkten enthalten Software-Updates nur geringfügige Funktionsverbesserungen. Neue Softwareversionen müssen separat erworben werden.

Gekaufter Software-Support muss dieselbe (oder eine höhere) Serviceabdeckung bieten wie das Basisprodukt und alle Systeme, Prozessoren, Prozessorkerne und Endbenutzer in der Kundenumgebung einschließen, für die Support benötigt wird.

Ein Kunde ist nur dann zum Kauf dieses Service 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.

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde muss sich registrieren, um die elektronischen Einrichtungen von HPE oder von Drittanbietern nutzen zu können und Zugang zu Wissensdatenbanken und Produktinformationen zu erhalten. HPE stellt dem Kunden die für die Registrierung benötigten Informationen bereit. Bei bestimmten Produkten kann der Kunde aufgefordert werden, anbieterspezifische Bedingungen für die Nutzung der elektronischen Einrichtung zu akzeptieren.
- Der Kunde bewahrt alle Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für Abonnementservices auf und stellt diese HPE auf Verlangen bereit.
- Der Kunde übernimmt die Verantwortung für die Bearbeitung von Softwareproduktaktualisierungen und Veralterungsbenachrichtigungen, die er vom HPE Support Center erhalten hat.
- Der Kunde beachtet bei der Nutzung aller Softwareprodukte die aktuellen HPE Softwarelizenzbedingungen der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder ggf. die aktuellen Lizenzbedingungen des Software-Drittanbieters. Dies schließt jegliche zusätzliche Softwarelizenzbedingungen ein, die den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates beigefügt oder zur Verfügung gestellt werden können.

Sofern nichts anderes durch HPE schriftlich vereinbart wurde, stellt HPE für nicht von HPE Software bereitgestellte Software, Support nur für die aktuelle Version und die dieser unmittelbar vorausgehenden Version von HPE Software zur Verfügung, vorausgesetzt, dass HPE Software mit Hardware oder Software in von HPE angegebenen Konfigurationen auf der angegebenen Versionsstufe verwendet wird. Version steht für ein Software-Release, das neue Funktionen, Erweiterungen und/oder Wartungsaktualisierungen umfasst, oder, bei bestimmter Software, für eine Sammlung von Versionen, die unseren Kunden als Paket zur Verfügung gestellt werden.



Kunden können verfügbaren Produktsupport für HPE Softwareprodukte nur kaufen, wenn sie den rechtmäßigen Erwerb einer entsprechenden HPE Lizenz für die Produkte nachweisen können, und sie dürfen die Produkte weder eigenständig verändern noch modifizieren, können aber jederzeit dazu von HPE autorisiert werden. Das Recht der Kunden zur Nutzung von Firmware- und Software-Updates (Updates), die Ihnen im Rahmen des HPE Support oder der Garantie bereitgestellt oder auf andere Weise zur Verfügung gestellt werden, deckt sich inhaltlich mit der Lizenz für das zugrunde liegende Produkt.

Zusätzlich gilt für Kunden jedoch Folgendes:

- Kunden dürfen Updates nicht verwenden, um Dritten Services bereitzustellen.
- Kunden dürfen weder Update-Kopien erstellen noch Updates an Dritte verteilen, weiterverkaufen oder unterlizenzieren.
- Kunden dürfen Updates weder kopieren noch über ein öffentliches oder externes verteiltes Netzwerk zur Verfügung stellen. Das heißt, dass Kunden Updates nicht für Produkte kopieren dürfen, die nicht von einer HPE Supportvereinbarung abgedeckt werden.
- Kunden dürfen keinen Zugriff auf Updates in einem Intranet zulassen, es sei denn, der Zugriff ist auf autorisierte Benutzer beschränkt.
- Kunden dürfen weder Update-Kopien erstellen noch Updates auf Geräte verteilen, die von HPE nicht unterstützt werden.
- Kunden dürfen nur eine Kopie der Updates zu Archivierungszwecken erstellen oder wenn es sich um einen wesentlichen Schritt für die autorisierte Nutzung handelt.
- Kunden dürfen die Updates weder verändern noch rückentwickeln, disassemblieren, dekodieren oder dekompileieren und nicht zur Herstellung abgeleiteter Erzeugnisse verwenden. Wenn Sie gesetzlich das Recht dazu haben, müssen Sie HPE schriftlich davon in Kenntnis setzen, bevor Sie solche Änderungen vornehmen.
- Kunden dürfen Aktualisierungen der Dokumentation nur dann kopieren, wenn sie das Copyright für die entsprechenden Produkte erworben haben. Die Kopien müssen das entsprechende HPE Markenlogo und Urheberrechtsvermerke enthalten.

Wenn Kunden Dritte autorisieren, als ihr Beauftragter aufzutreten und Updates in ihrem Auftrag und mit ihrer Berechtigung herunterzuladen, haften die Kunden in vollem Umfang dafür, dass ihre Beauftragten die Bedingungen des Vertrags zwischen den Kunden und HPE einschließlich dieser Lizenzbedingungen erfüllen. Alle Parteien müssen zudem die Vertreterverträge von HPE einhalten, damit dem Dritten dieser Zugriff gestattet wird.

HPE kann die Lizenz zur Nutzung der Updates schriftlich kündigen, wenn Kunden die genannten Bedingungen nicht einhalten.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN UND AUSSCHLÜSSE

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. HPE kann autorisierte Partner für die Servicebereitstellung in bestimmten Ländern einsetzen, in denen HPE nicht direkt lokal präsent ist. Angaben zu Vor-Ort-Reaktionszeiten, Teileverfügbarkeit oder die Bereitstellung von CSR-Teilen unterliegen der lokal vorhandenen Kapazität und der Teileverfügbarkeit auf Landesebene.

Einige Angebote, Leistungen und Abdeckungen (sowie die zugehörigen Produkte) sind möglicherweise nicht in allen Ländern oder Regionen verfügbar. Die Bereitstellung von Supportleistungen außerhalb der von HPE abgedeckten Regionen kann zudem mit Reisekosten, längeren Reaktionszeiten und Call-to-Repair-Zeiten sowie mit kürzeren Servicefenstern verbunden sein.

Der Service wird nach Ermessen von HPE als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Serviceerbringung geleistet. Weitere Methoden der Serviceerbringung können u. a. der Kurierversand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie bestimmte Festplattenlaufwerke und sonstige von HPE als CSR-klassifizierte Teile oder eines kompletten Austauschprodukts sein. HPE legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die für einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport und ggf. für die Einhaltung der Call-to-Repair-Zeit erforderlich ist.

HPE kann Kunden verpflichten, bestimmte Diagnose- und Wartungsprogramme („proprietäre Servicetools“) für Hardware und/oder Softwaresysteme und Netzwerke sowie bestimmte Diagnosetools zu verwenden, die in das System des Kunden integriert sein können. Proprietäre Servicetools sind und bleiben ausschließliches Eigentum von HPE und dürfen nicht modifiziert werden. Proprietäre Servicetools können sich in den Systemen oder an den Standorten befinden. Kunden dürfen sie nur für die entsprechende Dauer der Supportabdeckung und nur wie von HPE gestattet verwenden. Außerdem dürfen die Kunden die proprietären Servicetools weder verkaufen noch übertragen, abtreten, verpfänden oder auf jegliche Art als bewegliche Sache belasten oder weitergeben. Nach Ablauf der HPE Supportvereinbarung geben die Kunden die proprietären Servicetools zurück oder gestatten HPE, diese zu entfernen. Für die Inanspruchnahme einiger Serviceleistungen müssen Kunden unter Umständen folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Erlaubnis, dass HPE die proprietären Servicetools in den Systemen des Kunden oder an dessen Standorten belassen darf, und Unterstützung von HPE beim Betrieb dieser Tools.
- Installation proprietärer Servicetools und alle erforderlichen Updates und Patches
- Nutzung der Möglichkeit zur elektronischen Datenübertragung, um HPE über die von der Software erkannten Ereignisse zu informieren
- Ggf. Kauf der von HPE angegebenen Hardware für den Remote-Zugriff auf Systeme mit Remote-Diagnosedienst
- Herstellen einer Remote-Verbindung über eine gesicherte Kommunikationsschnittstelle



Kunden dürfen die proprietären Servicetools weder verändern noch rückentwickeln, disassemblieren, dekodieren oder dekompileieren und nicht zur Herstellung abgeleiteter Erzeugnisse verwenden. Wenn Kunden gesetzlich das Recht dazu haben, müssen sie HPE schriftlich davon in Kenntnis setzen, bevor Sie solche Änderungen vornehmen. Kunden müssen die Lizenz für sämtliche zugrunde liegende Firmware, die von diesen Services abgedeckt werden soll, rechtmäßig erworben haben.

Die Fähigkeit von HPE, diesen Service bereitzustellen, ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HPE sowie von der Präzision und der Vollständigkeit der Informationen und Daten abhängig, die der Kunde HPE zur Verfügung stellt.

Wenn Kunden der angegebenen Mitwirkungspflicht nach Ermessen von HPE nicht nachkommen, ist HPE oder ein von HPE autorisierter Serviceanbieter i) nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen oder ii) berechtigt die Servicebereitstellung gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung zu stellen.

HPE behält sich das Recht vor, die IT-Kundenumgebung auf die Erfüllung dieser Bedingungen zu prüfen. Dazu kann HPE nach Ankündigung mit angemessenem zeitlichem Vorlauf zu den üblichen Geschäftszeiten eine Überprüfung durchführen (wobei die Kosten der Überprüfung von HPE getragen werden). Sollte eine Überprüfung der Softwarelizenzen ergeben, dass zu wenig Gebühren bezahlt wurden, leisten die Kunden die ausstehenden Zahlungen an HPE. Sollte der festgestellte Zahlungsrückstand 5 % des vertraglich vereinbarten Preises übersteigen, erstatten die Kunden HPE die Kosten der Überprüfung.

HPE behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle Supportfälle als endgültig gelöst gelten.

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

- Services, die benötigt werden, weil Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das von HPE bereitgestellte System nicht implementiert wurden
- Services, die nach Einschätzung von HPE benötigt werden, weil Dritte ohne Autorisierung 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 nach Einschätzung von HPE aufgrund von unsachgemäßer Handhabung oder Verwendung der Produkte oder Technik benötigt werden
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von HPE angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Installation von Firmware- und/oder Software-Updates, die als vom Kunden installierbar eingestuft sind
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen
- Alle Services im Zusammenhang mit Architekturoptimierung, Performance-Tuning und Performance im Allgemeinen
- Nicht standardmäßige Verwendung von HPE Hardware oder Software oder Verwendung im Widerspruch zu den Empfehlungen von HPE
- Sofern für Collaborative Support und Collaborative Assistance nichts anderes gilt: Support für Drittanbieter-Hardware oder -Software, die auf dem HPE Produkt ausgeführt wird oder mit diesem verbunden ist
- Formelle oder informelle Schulung in technischen Konzepten (einschließlich Virtualisierung), die für die Verwaltung oder den Betrieb von HPE Produkten erforderlich sind

Die allgemeine technische Beratung und Anleitung beschränkt sich auf Ratschläge zur allgemeinen Verwendung, auf technische Ratschläge und auf HPE Best Practices für HPE Produkte. Spezifische Beratung, die für die individuellen Implementierungsanforderungen des Kunden relevant ist, gehört nicht zum Umfang dieser Services und kann separat erworben werden (zum Beispiel technische Beratung zu Abhängigkeit von bestimmten Kundenumgebungen oder zu spezifischen Konfigurationen).

HPE bestimmt, welche Firmware-Updates vom Kunden installierbar sind und welche nicht. Die Benennung von Updates erfolgt produkt- und/oder Update-spezifisch. Weitere Informationen enthalten die Produkt-, Service- und Wartungshandbücher sowie die Release-Hinweise zu Firmware-Updates.

Aufgrund der Charakteristik von komplexen Lösungen und der wechselseitigen Abhängigkeiten zwischen Hardware, Firmware und Software empfiehlt HPE, dass Kunden kombinierte Firmware-, Treiber- und Software-Updates separat kaufen. Kunden führen Firmware-Updates für Lösungen auf eigenes Risiko aus und jegliche Unterstützung, die im Zusammenhang mit dem Upgrade-Prozess oder nach einem Upgrade auftretenden Problemen geleistet wird, unterliegt den geltenden HPE Kostensätzen für Arbeitszeit und Materialien. Wenden Sie sich an eine lokale HPE Vertriebsniederlassung oder an einen HPE Vertriebsbeauftragten, um detaillierte Informationen zu erhalten.

Kunden gestatten HPE, auf Anfrage von HPE und ohne zusätzliche Kosten, Änderungen an den Produkten vorzunehmen, um deren Betrieb, Support-Fähigkeit und Zuverlässigkeit zu verbessern oder gesetzliche Anforderungen zu erfüllen.



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 HPE zurückgegeben werden, um den Schutz der Kundendaten sicherzustellen. Weitere Informationen zu den Verantwortlichkeiten des Kunden enthält die HPE Richtlinie zur Medienhandhabung unter hpe.com/mediahandling.

Kunden dürfen weder Rechtsträger noch Geschäftspartner im Gesundheitswesen unter dem U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) sein und sie dürfen keine geschützten Gesundheitsdaten erstellen, empfangen, verwalten oder senden. Wenn Kunden sich als Rechtsträger oder Geschäftspartner des HIPAA definieren, müssen sie HPE benachrichtigen, und die Parteien kommen überein, eine einvernehmliche Vereinbarung auszuhandeln.

In dem Umfang, in dem HPE beim Bereitstellen der Services personenbezogene Daten im Auftrag der Kunden verarbeitet, gilt die Datenschutz- und Sicherheitsvereinbarung für HPE Support Services unter hpe.com/info/customer-privacy.html.

VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

Hardwareprodukte müssen sich in einem von HPE festzustellenden guten Betriebszustand befinden, um supportberechtigt sein zu können. Kunden müssen zudem dafür sorgen, dass berechnete HPE Produkte die neueste von HPE angegebene Konfiguration und Version aufweisen.

Auf Verlangen von HPE muss der Kunde oder von HPE autorisierte Vertreter das Hardwareprodukt, für das Support erbracht werden soll, innerhalb von 10 Tagen nach dem Kauf dieses Service aktivieren und dazu die Registrierungsanweisungen in der von HPE bereitgestellten Dokumentation oder sonstige Anweisungen von HPE befolgen. Wenn sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändert, müssen die Aktivierung und Registrierung (oder die Anpassung an eine vorhandene HPE Registrierung) innerhalb von 10 Tagen nach dem Ortswechsel erfolgen.

Wenn HPE Support vor Ort bereitstellt, stellt der Kunde sicher, dass ein autorisierter Vertreter anwesend ist.

Der Kunde ermöglicht HPE den Zugang zu den von der HPE Supportvereinbarung abgedeckten Produkten und stellt ggf. einen Arbeitsbereich und Einrichtungen in angemessenem Abstand zu den Produkten bereit. Weiterhin ermöglicht er den Zugang zu Informationen, Kundenressourcen und Einrichtungen sowie deren Verwendung wie es HPE zum Erbringen der Serviceleistungen für angemessen und notwendig erachtet. Wenn Kunden diesen Zugang nicht ermöglichen, sodass HPE keinen Support leisten kann, ist HPE berechtigt, ihnen die Supportanfrage zu den von HPE veröffentlichten Servicegebühren in Rechnung zu stellen. Damit HPE Supportleistungen erbringen kann, ist der Kunde dafür verantwortlich, alle von HPE benannten, nicht supportberechtigten Produkte zu entfernen. Wenn die Erbringung von Supportleistungen aufgrund von nicht supportberechtigten Produkten erschwert wird, stellt HPE dem Kunden den Zusatzaufwand zu den von HPE veröffentlichten Servicegebühren in Rechnung.

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

Auf Wunsch von HPE muss der Kunde die von HPE betriebene Remote-Problemlösung unterstützen. Der Kunde übernimmt folgende Aufgaben:

- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Installation der vom Kunden installierbaren Software- und Firmware-Updates und -Patches
- Ausführung von Datenerfassungsskripts im Auftrag von HPE, wenn diese nicht durch proprietäre Servicetools von HPE ausgeführt werden können
- Bereitstellung aller Informationen, die HPE benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von HPE, um HPE die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Der Kunde schließt vom Support abgedeckte Hardwareprodukte mit Kabeln und Steckern (ggf. mit Glasfaserkabeln) an, die gemäß dem Betriebshandbuch des Herstellers mit dem System kompatibel sind.



Sämtliche Empfehlungen, Best Practices und allgemeine technische Beratung und Anleitung von HPE basieren auf vom Kunden bereitgestellten Informationen. Sie dienen dem Ziel den Kunden in den im Abschnitt [Allgemeine technische Beratung und Anleitung](#) genannten Bereichen zu unterstützen, und werden nach Ermessen von HPE bereitgestellt. Jegliche Implementierungen von HPE Empfehlungen oder HPE Best Practices gehören nicht zum Leistungsumfang dieser Services. HPE Empfehlungen, HPE Best Practices sowie die allgemeine technische Beratung und Anleitung haben allgemeinen Charakter und ihre Umsetzbarkeit in der Kundenumgebung sollte vom Kunden oder durch zusätzliche durch HPE verfügbare Services getestet werden.

Damit der Kunde verlorene oder geänderte Dateien, Daten oder Programme rekonstruieren kann, muss er ein separates Sicherungssystem oder Verfahren für die Wiederherstellung haben, die unabhängig von in der HPE Supportvereinbarung unterstützten Produkten sind.

Auf Verlangen von HPE implementieren die Kunden von HPE bereitgestellte temporäre Vorgehensweisen und Workarounds, während HPE an einer dauerhaften Lösung arbeitet.

Wenn der Kunde Produkte in einer Umgebung einsetzt, die ein potenzielles Gesundheits- und Sicherheitsrisiko für HPE Mitarbeiter oder Subunternehmer darstellen, benachrichtigt er HPE. HPE kann vom Kunden verlangen, dass der Kunde diese Produkte unter HPE Aufsicht wartet und kann das Erbringen von Serviceleistungen aufschieben, bis die Gefahren behoben sind.

SMART SPARES BOX

Die folgenden Bedingungen gelten nur, wenn am Standort des Kunden eine von HPE bereitgestellte Smart Spares Box installiert ist, die sich im Besitz von HPE befindet. Die Smart Spares Box ist so konfiguriert, dass ein aus der Ferne verwaltbarer Bestand an Produktersatzteilen („Inhalt der Smart Spares Box“) in Verbindung zu den in diesem Datenblatt beschriebenen Support Services gelagert wird.

Verantwortlichkeiten des Kunden

1. HPE wird die Bereitstellung und zeitnahe Installation (mit Erlaubnis zum Sichern der Aufstellung und Installation an von Dritten gemieteten oder in deren Eigentum befindlichen Standorten des Kunden) der Smart Spares Box beim Kunden an einem Standort gestattet, der von den Parteien einvernehmlich zu dem zuvor beschriebenen Zweck bestimmt wurde
2. HPE wird der zeitnahe uneingeschränkte Zugang zur Smart Spares Box gewährt, um Smart Spares Box Inhalte aufzunehmen und abzulegen. Dies gilt ebenfalls um die Smart Spares Box auf Verlangen von HPE zu inspizieren, zu warten, zu reparieren, zu deinstallieren oder auszutauschen
3. Die Zuständigkeit für die Smart Spares Box ist nicht übertragbar und die Box darf nicht entfernt werden
4. Bei Feststellen einer unbefugten Nutzung oder Beschädigung oder Fehlfunktion der Smart Spares Box unterrichtet der Kunde so bald wie möglich HPE
5. Angemessene Pflege (einschließlich vertretbarer Maßnahmen zur Vermeidung von Verlust oder Beschädigung) der Smart Spares Box, solange diese am Standort des Kunden installiert ist
6. Bei Kündigung oder Ablauf der mit HPE geschlossenen Supportvereinbarung oder nach alleinigem Ermessen von HPE, ist HPE das Entfernen der Smart Spares Box und des Inhalts der Smart Spares Box zu gestatten. Der Kunde kann nach einer 60 Tage zuvor erfolgten Ankündigung gegenüber HPE die Entfernung der Smart Spares Box verlangen

Zusätzliche Einschränkungen

Die Smart Spares Box gilt zusammen mit dem gesamten Zubehör nach der Definition in den HPE Supportbedingungen als proprietäres Servicetool.

Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass weder diese Bestimmung noch die Bereitstellung der Smart Spares Box einen Verkauf oder eine Vermietung der Smart Spares Box oder des Inhalts der Smart Spares Box darstellt. Die Smart Spares Box wird „unverändert“, ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Garantie bereitgestellt und soweit rechtlich zulässig, schließt HPE alle Gewährleistungen aus.

BENACHRICHTIGUNGEN ZU SERVICE-UPDATES

HPE kann Serviceleistungen und die Funktionalität dieses Services aktualisieren oder ändern. Kunden, die sich online für diesen Service registrieren, erhalten Benachrichtigungen zu Updates und Änderungen über das Online-Supportportal für Kunden oder über die [HPE Pointnext Tech Care Webseite](#).



BESTELLINFORMATIONEN

Bei Produkten, die einzeln verkaufte und unterstützte Einheiten oder Optionen enthalten, müssen alle einzeln verkauften und unterstützten Einheiten oder Optionen von der HPE Supportvereinbarung abgedeckt sein und denselben Support-Level wie das Basisprodukt aufweisen, wenn dieser Service-Level für diese Einheiten oder Optionen verfügbar ist. Wenn der Service für das Basisprodukt nicht mehr erworben werden kann, kann HPE Tech Care für Add-ons und Upgrades verkauft werden, um die Supportabdeckung der Add-ons und Upgrades gemäß dem Service für das Basisprodukt unter der Voraussetzung zu ermöglichen, dass die Servicefenster übereinstimmen.

Gekaufter Software-Support muss dieselbe (oder eine höhere) Serviceabdeckung bieten wie das Basisprodukt und alle Systeme, Prozessoren, Prozessorkerne und Endbenutzer in der Kundenumgebung einschließen, für die Support benötigt wird.

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Level kann je nach örtlichen Ressourcen variieren und auf berechtigte Produkte und Standorte beschränkt sein.

Für den Erhalt weiterer Informationen oder die Bestellung des HPE Tech Care Services wenden Sie sich an einen örtlichen HPE Vertriebsbeauftragten unter Angabe der folgenden Produktnummern (x bezeichnet die Servicedauer in Jahren; verfügbar sind 3, 4 oder 5 Jahre; C bezeichnet Service Verträge):

- HPE Tech Care Critical SVC (HU4A3Ax)
- HPE Tech Care Critical wDMR SVC (HU4A4Ax)
- HPE Tech Care Critical wCDMR SVC (HU4A5Ax)
- HPE Tech Care Essential SVC (HU4A6Ax)
- HPE Tech Care Essential wDMR SVC (HU4A7Ax)
- HPE Tech Care Essential wCDMR SVC (HU4A8Ax)
- HPE Tech Care Basic SVC (HU4B2Ax)
- HPE Tech Care Basic wDMR SVC (HU4B3Ax)
- HPE Tech Care Basic wCDMR SVC (HU4B4Ax)

Je nach Kaufort und der gewünschten Service-Level-Option können andere Produktnummern gelten. Wenden Sie sich an einen lokalen HPE Vertreter oder HPE Fachhändler, welche Produktnummer am besten Ihren spezifischen Anforderungen entspricht.

WEITERE INFORMATIONEN

Weitere Informationen zum HPE Tech Care Service oder anderen Support-Services erhalten Sie von einem unserer weltweiten Vertriebsbüros oder besuchen Sie die folgende Website: [hpe.com/services/support](https://www.hpe.com/services/support).

WEITERE INFORMATIONEN UNTER

www.hpe.com/services/techcare

Entscheiden Sie sich für das richtige Produkt
Setzen Sie sich mit unseren Presales-Experten in Verbindung.



Chat



E-Mail



Telefon



HPE Support



Updates abrufen