

HPE Tech Care Service

Operational Support -Service

Serviceübersicht

HPE Tech Care Service ist der operative Support-Service für HPE Hardware- und Softwareprodukte (einschließlich On-Premise- und as-a-Service-Versionen). HPE Tech Care Service sucht proaktiv nach Vorgehensweisen zur Verbesserung von Abläufen, statt nur reaktiven Support zu bieten, und hilft IT-Teams dadurch, das Unternehmen voranzubringen.

HPE Tech Care Service bietet direkten Zugang zu produktspezifischen Experten und unterstützt Kunden durch allgemeine technische Beratung und Anleitungen nicht nur bei der Risikominimierung, sondern auch dabei, Prozesse effizienter zu machen. Kunden von HPE Tech Care erhalten Hilfe über verschiedene Kanäle. Dabei handelt es sich um telefonischen Support, Echtzeit-Chats, die automatisierte Protokollierung von Vorfällen und von HPE moderierte Foren mit definierten Reaktionszeiten. Kunden erhalten Zugang zu technischen Experten mit speziellem Hardware- und Software-Fachwissen im Zusammenhang mit spezifischen Workloads, sodass sie keine Zeit damit verlieren, Priorisierungs- und Berechtigungsfragen zu beantworten. Der HPE Tech Care Service bietet nicht nur herkömmlichen Support, sondern auch allgemeine technische Beratung und Anleitung für den Betrieb, die Verwaltung und die Sicherheit des unterstützten Produkts.

Zusätzlich zum herkömmlichen technischen Support umfasst der HPE Tech Care Service den Zugriff auf das HPE Serviceportal, ein erweitertes und personalisiertes digitales Erlebnis, das verwertbare Daten zu Produkten, Servicefällen und Supportverträgen von HPE bietet, die durch den HPE Tech Care Service abgedeckt sind. Kunden können ihre Assets so einfacher verwalten, da die verschiedenen in der Kundenumgebung installierten Produkte und deren Interaktion untereinander erkannt werden. Mit neuen Self-Service-Tools können Kunden ohne Supportanfragen bestimmte Aktionen selbst ausführen und ein Portal mit sorgfältig zusammengestellten Wissensressourcen nutzen. Der HPE Tech Care Service ermöglicht den Zugang zu HPE Ressourcen, die einen Beitrag zu Operational Excellence und Leistungsoptimierung vom Edge bis zur Cloud leisten.

SERVICESTRUKTUR

Wie aus der nachstehenden Tabelle hervorgeht, umfasst der HPE Tech Care Service, eine Reihe allgemeiner Leistungen sowie hardware- und/oder softwarespezifische Leistungen – je nachdem, welche Technologie vom Supportvertrag abgedeckt wird und ob es sich um ein Hardware- oder Softwareprodukt oder um ein Produkt mit Hardware- und Softwarekomponenten handelt. Einige Servicefunktionen werden durch proprietäre HPE Service-Tools erweitert, um ein höheres Maß an technischer Unterstützung zu bieten. Kunden, die sich online über das HPE Serviceportal 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 Ausfällen bereitstellt.

Tabelle 1. Serviceleistungen im Überblick

Allgemeine Leistungen

- | | |
|---|--|
| • Telefonischer Zugang zu Experten | • Proaktive Warnungen** |
| • Online-Chat mit Experten* | • Automatisierte Vorfallprotokollierung** |
| • Antwort im Expertenforum* | • Technische Tipps aus der Wissensdatenbank* |
| • Allgemeine technische Beratung und Anleitung | • Zugriff auf das HPE Serviceportal* |
| • Unterstützung durch proprietäre HPE Service-Tools** | • Ausfallmanagement (nur Service-Level Critical) |

Tabelle 1. Serviceleistungen im Überblick (Fortsetzung)

Allgemeine Leistungen

Hardware-Serviceleistungen	Software-Serviceleistungen
<ul style="list-style-type: none"> • Remote-Fehlerdiagnose und -Support • Hardware-Support vor Ort • Ersatzteile und Material • HPE Visual Remote Guidance (VRG) • Digitale HPE Dashboards*/** • 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 • Beratung zur Installation • 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) • HPE Comprehensive Defective Material Retention (CDMR) • Präventive Wartung (nur in Verbindung mit HPE Contractual Services) • Hardware Exchange Service

* Die Erbringung von Serviceleistungen erfordert die Registrierung und Aktivierung im HPE Serviceportal.

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

HPE TECH CARE – SERVICE-LEVEL-OPTIONEN

Tabelle 2. Service-Level-Optionen im Überblick

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

Critical	24x7 Reaktionszeit von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 Direkte Verbindung zu einem Produktspezialisten (sofern verfügbar) 24x7 6-Stunden-Reparaturverpflichtung für Hardware (sofern zutreffend) Ausfallmanagement bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1
Essential	24x7 Reaktionszeit von 15 Minuten für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 Direkte Verbindung zu einem Produktspezialisten (sofern verfügbar) 24x7 4 Stunden vor Ort Einsatz für Hardware-Reparaturen
Basic	9x5 2 Stunden Reaktionszeit (Lokale Standardgeschäftszeiten) Vor-Ort-Service am nächsten Geschäftstag für Hardware-Reparaturen

Alle Service-Levels bieten 24x7-Zugriff auf Self-Service-Funktionen und Funktionen für die selbständige Behebung von Problemen, 24x7-Vorfallprotokollierung und für unterstützte Geräte, die über proprietäre HPE Service-Tools verbunden sind, 24x7 Analysen und automatisierte Vorfallübermittlung.

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 Verfügbarkeit der Servicefenster ist örtlich verschieden. Nicht alle Produkte sind für diesen Service berechtigt. Wenden Sie sich an eine örtliche HPE Vertriebsniederlassung oder einen HPE Vertriebsmitarbeiter, um Näheres zu Serviceverfügbarkeit und berechtigten Produkten zu erfahren.



Allgemeine Leistungen

Tabelle 3. Allgemeine Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Telefonischer Zugang zu Experten	<p>Kunden können für die Erfassung von Supportfällen den HPE Support an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr telefonisch erreichen¹. Die Reaktionszeiten sind abhängig vom Service-Level des abgedeckten Produkts.</p> <p>24x7 erweiterte Reaktion innerhalb von 15 Minuten (Service-Level Critical und Essential) Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 ist HPE bestrebt, den Kunden innerhalb von 15 Minuten mit einem Produktspezialisten zu verbinden oder zurückzurufen. Bei allen anderen Vorfällen kann HPE den Kunden innerhalb einer Stunde mit einem Produktspezialisten verbinden oder zurückrufen.</p> <p>2 Stunden Standardreaktionszeit (Service-Level Basic) Bei Supportanfragen zu Produkten, die von einem Basis-Servicevertrag abgedeckt werden, 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 den Kunden, schnelle Antworten auf technische Fragen zu Ihrem HPE Produkt zu erhalten. Komplexe Fragen, die detaillierte Antworten erfordern, können bei Bedarf zu Supportfällen ausgeweitet werden. Der Online-Chat mit Experten wird ausschließlich in englischer Sprache angeboten. Außerdem muss der Benutzer im HPE Serviceportal registriert und innerhalb des Servicefensters erreichbar sein. Die Verfügbarkeit kann sich je nach Produkt unterscheiden. Weitere Informationen finden Sie auf hpe.com/services/expertchat oder wenden Sie sich an Ihren lokalen HPE Vertriebsmitarbeiter.</p>
Antwort im Expertenforum	<p>Kunden können in HPE Community-Foren Fragen stellen, Probleme beschreiben oder über die Verwendung von Produkten diskutieren. Alle ungeklärten Fragen, die im offiziellen HPE Community-Forum zu Produkten gestellt wurden, 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 die spezialisierte technische Fachkraft erfolgt ausschließlich in englischer Sprache und nur unter der Voraussetzung, dass der Benutzer beim HPE Serviceportal registriert ist und entsprechende Serviceverträge abgeschlossen hat.</p>
Allgemeine technische Beratung und Anleitung	<p>HPE bemüht sich, allgemeine technische Beratung und Anleitung zu Kundenfragen bezüglich der im Folgenden beschriebenen Schwerpunktthemen zu leisten, die den Betrieb und die Verwaltung der von HPE Tech Care Service abgedeckten Produkte des Kunden betreffen. Allgemeine technische Beratung und Anleitung ist über die Kommunikationskanäle Telefon, Internet und Chat verfügbar, unterliegt dem im Servicevertrag definierten Servicefenster und wird als Vorfall mit der Dringlichkeitsstufe 3 behandelt. Wenn ein Bezug zu den im Folgenden genannten/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 bei den potenziellen Schritten zum Herstellen einer unterstützten Produktkonfiguration • 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
Unterstützung durch proprietäre HPE Service-Tools	<p>Für HPE Produkte, die von proprietäre HPE Service-Tools unterstützt werden, bietet HPE Support und Beratung zu Einrichtung, Konfiguration und Verwendung. Darüber hinaus erweitert HPE für diese unterstützten Produkte die allgemeine technische Beratung und Anleitung um Analysen und die damit verbundenen Ereignisse und Empfehlungen. Im Hinblick auf konfigurierte HPE Produkte unterstützt HPE Kunden auf Wunsch mit Erläuterungen zu den von den proprietären HPE Service-Tools erkannten Problemen, Ereignissen und bereitgestellten Informationen. Wenn Analysen Empfehlungen geben, kann HPE die Analysen, die Empfehlung, und die nächsten besten Schritte gemäß der allgemeinen technischen Beratung bewerten.</p>

¹ Länderspezifische Kontaktinformationen finden Sie auf der Seite des weltweiten technischen Supports von HPE.



Tabelle 3. Allgemeine Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmal	Servicebeschreibung
Proaktive Warnungen	<p>Für HPE Produkte, die von einem Servicevertrag abgedeckt werden, mit proprietären HPE Service-Tools verbunden sind und von diesen unterstützt werden: Kunden erhalten Zugriff auf verbesserte, automatisierte Überwachungs-routinen, die mit exklusiven Signaturen, Regeln und Bestimmungen von HPE potenzielle Probleme erkennen können. Wenn Probleme erkannt werden, ermitteln proprietäre HPE Service-Tools mögliche Korrekturmaßen und übermitteln Vorfälle zusammen mit Diagnosedaten zur schnelleren Diagnose und Reparatur automatisch an HPE. Die zur Verfügung stehenden Funktionen können je nach Produkt variieren. Die Geräte müssen von proprietäre HPE Service-Tools unterstützt werden und mit diesen verbunden sein.</p> <p>Die Konfiguration und Verwendung von proprietäre HPE Service-Tools ist erforderlich, um Einblicke in das Produkt zu erhalten, Warnungen auszugeben und Nutzungs- und Konfigurationsmöglichkeiten zu identifizieren.</p>
Automatisierte Vorfalldokumentierung	<p>Für unterstützte HPE Produkte, die proprietäre HPE Service-Tools verwenden, und sofern verbunden, können Geräte automatisch Vorfälle an HPE übermitteln und dabei Diagnosedaten zur Beschleunigung von Diagnose und Reparatur senden.</p> <p>Wenn durch die automatisierte Überwachung und Vorfalldokumentierung kritische Probleme erkannt werden, die das Eingreifen von HPE erfordern, versucht HPE, innerhalb des vom erworbenen Service-Level definierten Servicefensters 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 Fehlerdiagnose und -lösung bitten. Hintergrundinformationen finden Sie unter hpe.com/services/getconnected.</p>
HPE Serviceportal	<p>Kunden müssen ihre HPE Produkte und Services im HPE Serviceportal registrieren, um von den HPE Service-Lösungen und -Tools zu profitieren, die am personalisierten und integrierten digitalen Arbeitsplatz bereitgestellt werden. Im HPE Serviceportal können Kunden Tickets erstellen und verwalten, Warnungen und Benachrichtigungen (einschließlich Mitteilungen über verfügbare kritische Downloads und Sicherheitsbulletins) anzeigen und auf Support-Tools wie virtuelle Agenten, Experten-Chat und die technischen Tipps aus der Wissensdatenbank zugreifen. Kunden können auch verschiedene dynamische Dashboards einsehen, die Informationen über registrierte HPE Produkte und Services bereitstellen, einschließlich aktueller und früherer Vorfälle und Tickets, Teileverbrauch (sofern zutreffend), Informationen zu Software- und Firmware-Updates und mehr. Die Dashboards bieten HPE Analysen und Empfehlungen, die die Verwaltung von HPE Produktsupport- und Wartungsaktivitäten unterstützen sollen. Zugriff auf das HPE Serviceportal ist rund um die Uhr möglich.</p>
Technische Tipps aus der Wissensdatenbank	<p>HPE ermöglicht den Zugriff auf einen erweiterten Bestand an technischen Tipps aus der Wissensdatenbank von Experten, die technische Best Practices und funktionales Know-how vermitteln. Die technischen Tipps aus der Wissensdatenbank 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>Die technischen Tipps aus der Wissensdatenbank sind über das HPE Serviceportal verfügbar. Die Inhaltsschwerpunkte richten sich nach 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 der Dringlichkeitsstufe 1 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 Problembehebung technologiespezifisch spezialisierte Ressourcen hinzugezogen. Für die gesamte Dauer des Ausfalls suchen die spezialisierten Ressourcen nach einer technischen Lösung und halten die benannten Kunden-Stakeholder proaktiv über den Status auf dem laufenden. Sofern HPE technische Erkenntnisse gewinnt und Lösungsmöglichkeiten erkennt, werden diese mit dem Ziel weitergeleitet, dass ein erneuter Vorfall dieser Art in Zukunft weniger wahrscheinlich ist. Ausfallmanagement gehört zum Serviceleistungsumfang für HPE Produkte, die von der Service-Level-Option Critical abgedeckt sind, und ergänzt die standardmäßigen HPE Eskalationsprozesse.</p>



Hardware-Serviceleistungen

Tabelle 4. Hardware-Serviceleistungen

Merkmal	Servicebeschreibung
Remote-Fehlerdiagnose und -Support	<p>Nachdem ein Vorfall protokolliert und von HPE (gemäß genereller Bestimmungen) angenommen wurde, arbeitet HPE während des Servicefensters daran, den Hardwarevorfall zu isolieren und das Problem aus der Ferne zusammen mit dem Kunden anzugehen und zu beheben. Bevor eine Unterstützung vor Ort erfolgt, kann HPE Remote-Diagnosen durchführen und dazu über eine elektronische Remote-Support-Lösung auf abgedeckte 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 auszutauschen (Customer Self-Repair, CSR), 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, stellt ein von HPE autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte bereit, um diese wieder betriebsbereit zu machen. 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 wurde.</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, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar eingestuft werden, für abgedeckte Hardwareprodukte, wobei diese Updates nach Ansicht von HPE erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder betriebsbereit zu machen oder um die Berechtigung für den Support durch HPE aufrechtzuerhalten. Auf Anfrage 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 technologische Verbesserungen, die Voraussetzung für die weitere Supportberechtigung des Produkts sind.</p>
HPE Visual Remote Guidance	<p>Kunden haben die Möglichkeit, innerhalb des Servicefensters über HPE Visual Remote Guidance (VRG) eine Verbindung zu Produktspezialisten herzustellen. HPE VRG ist eine sichere Anwendung für die 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 Produktspezialisten in Echtzeit ausgeführt werden. HPE VRG kann auch die Installation der von HPE definierten CSR-Teile unterstützen.</p>
Digitale HPE Dashboards	<p>Für HPE Produkte, die durch einen Servicevertrag abgedeckt und mit den proprietären HPE Service-Tools verbunden sind, erhalten Kunden Zugriff auf zusätzliche Analyse-Dashboards, die den Gerätezustand und/oder empfohlene oder benötigte Firmware-Updates ermitteln, die auch empfohlene oder benötigte Treiber- oder Software-Updates (plattformabhängig) umfassen können.</p>
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 in den 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 Servicevertrag verfügen, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können.</p>



Tabelle 4. Hardware-Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmal	Servicebeschreibung
Collaborative Support und Collaborative Assistance	<p>Collaborative Support und collaborative Assistance bieten elektronischen oder telefonischen Support (während des Servicefensters) für ausgewählte ISV-Software von unabhängigen Software-Anbietern, die zusammen mit vom HPE Tech Care Service abgedeckter Hardware verwendet wird. Collaborative Support und collaborative Assistance werden für ausgewählte ISV-Software gewährt, wenn diese Software nicht vom HPE Support abgedeckt ist. Wenn ISV-Software vom HPE Tech Care Service abgedeckt ist, werden die im Abschnitt Software-Support dieses Dokuments beschriebenen Supportleistungen erbracht. Collaborative Support und collaborative Assistance sind separate Leistungen. Collaborative Assistance wird jedoch für alle ISV-Produkte gewährt, die zur Inanspruchnahme von Collaborative Support berechtigt sind. Eine Liste der ISV-Produkte, die zur Inanspruchnahme von Collaborative Support oder collaborative Assistance berechtigt sind, finden Sie unter hpe.com/services/techcarecollaborativesupport.</p> <p>Collaborative Support Collaborative Support wird für ausgewählte ISV-Softwareprodukte erbracht. Dabei untersucht HPE Probleme und versucht diese zu lösen, indem der Kunde gebeten wird, Fixes anzuwenden, die HPE genannt oder zur Verfügung gestellt wurden. In einigen Fällen kann der Support auf die Mitteilung beschränkt sein, dass ein bekanntes Fix durch die Installation eines Software-Updates oder Patches verfügbar ist. Der Kunden wird zu verfügbaren Quellen für die entsprechenden Updates oder Patches geleitet, weil der Zugriff auf das bekannte Fix zusätzliche Serviceverträge mit dem entsprechenden Softwareanbieter erfordert.</p> <p>Collaborative Assistance 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 die collaborative Assistance ein. Diese Unterstützung kann nur in Fällen geleistet werden, in denen entsprechende aktive Supportverträge zwischen dem Kunden und ausgewählten ISVs bestehen und wenn der Kunde die notwendigen Maßnahmen ergriffen hat, damit HPE im Auftrag des Kunden mit dem ISV in Verbindung treten kann. HPE tritt mit dem ISV in Verbindung 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 Lösung des beim Kunden bestehenden Problems, wobei der Lösungsprozess den zwischen dem Kunden und dem ISV vereinbarten Support-Levels unterliegt. 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>Weitere Informationen zu Produkten, die im Rahmen dieses Services zur Inanspruchnahme regelmäßiger Wartungsleistungen berechtigt sind, erhalten von Ihrem HPE Vertriebsbeauftragten.</p> <p>Wenn regelmäßige Wartung zum Serviceumfang gehört, vereinbart ein von HPE autorisierter Vertreter mit Ihnen den Zeitplan für die regelmäßige Wartung – während der örtlichen Standard-Geschäftszeiten von HPE außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen und innerhalb des erforderlichen Intervalls, das vom Produktwartungsplan vorgegeben wird, sofern HPE nicht etwas anderes schriftlich vereinbart hat.</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 Maßnahmen für die Vor-Ort- und/oder Remote-Problemlösung macht HPE bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 die abgedeckte Hardware innerhalb von sechs Stunden wieder betriebsbereit. Weitere Informationen finden Sie unter Hardware-Call-to-Repair, Reisezonen und Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle. Der 6-stündige Hardware-Call-to-Repair ist für HPE Produkte enthalten, die von der Service-Level-Option Critical abgedeckt sind, und ist für ausgewählte HPE Hardwareprodukte verfügbar.</p>



Software-Serviceleistungen

Tabelle 5. Software-Serviceleistungen

Merkmal	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 beigelegt sein können oder auf andere Weise zur Verfügung gestellt werden können.</p> <p>Die Verteilung von Updates, Lizenzvereinbarungen und Lizenzschlüsseln für bestimmte Software von Drittanbietern kann, falls umsetzbar, direkt vom Drittanbieter an die Kunden erfolgen.</p>
Beratung zur Installation	<p>Wenn Kunden Schwierigkeiten beim Installieren eines Softwareprodukts haben oder Beratung in Bezug auf die geeigneten Installationsmethoden und die Aktualisierung eigenständiger Anwendungen benötigen, können sie eingeschränkte grundlegende Beratung zur Installation in Anspruch nehmen. Der Umfang dieser Beratung wird von HPE festgelegt.</p> <p>Für diese Beratung durch HPE gelten unter anderem folgende Ausschlüsse: Das Herunterladen von kompletten Softwarepaketen oder das Durchlaufen einer Installation von Anfang bis Ende. Diese Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können separat bei HPE erworben werden.</p>
Software-Support	<p>Für die vom Servicevertrag abgedeckten Softwareprodukte leistet HPE korrektiven Support, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Probleme mit dem Softwareprodukt zu beheben, und unterstützt die Kunden beim Identifizieren von schwer zu reproduzierenden Problemen sowie beim Beheben von Problemen und beim Festlegen 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 den Kunden 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 die Kunden 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 dem Kunden 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 Serviceportal zur Verfügung gestellt. Das „Software Updates and Licensing Portal“ ermöglicht Kunden einen elektronischen Zugang, um Software-Produkt- und Dokumentations-Updates zu erhalten und proaktiv zu verwalten.</p> <p>Für andere von HPE unterstützte Drittanbieter-Software müssen Kunden 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 Lösung zur Verfügung gestellt werden.</p>



Optionale Leistungen

Tabelle 6. Optionale Serviceleistungen

Merkmak	Servicebeschreibung
Optionen für Hardware-Datensicherheit (Support vor Ort)	<p>Einbehalt defekter Datenträger (DMR – Defective Media Retention) Im Falle eines Hardwarefehlers bei berechtigten Produkten ermöglicht Ihnen die Serviceleistungsoption DMR, ersetzte defekte Festplatten oder Komponenten von SSD-/Flash-Laufwerken zu behalten, wenn Sie den von diesem Service abgedeckten Datenträger (Festplatte oder SSD-/Flash-Laufwerk) aufgrund der auf ihm enthaltenen vertraulichen Daten nicht abgeben möchten. Die Serviceleistung DMR muss für alle Festplatten- oder entsprechende SSD/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten.</p> <p>HPE Comprehensive Defective Material Retention (CDMR) Als Ergänzung zu DMR im Falle eines Hardwarefehlers ermöglicht Ihnen die Serviceleistungsoption CDMR, zusätzliche ersetzte Komponenten wie Speichermodule zu behalten, denen von HPE datenspeichernde Eigenschaften zugeschrieben werden. Der erweiterte Einbehalt defekter Materialien muss für alle qualifizierten Komponenten zur Datenaufbewahrung in einem abgedeckten System gelten.</p>
Präventive Wartung	<p>Ein von HPE autorisierter Vertreter ist in regelmäßigen geplanten Intervallen vor Ort. Kunden wenden sich an HPE, um Termine zur präventiven Wartung in den vereinbarten Intervallen zu planen. Verfügbarkeit und Erbringung der Serviceleistung können je nach Region variieren.</p> <p>Leistungen der präventiven Wartung werden außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen unabhängig vom gewählten Servicefenster an normalen Werktagen zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit erbracht.</p>
Hardware Exchange Service	<p>Für Produkte, die eine Selbstreparatur und/oder einen Selbstaustausch aller Komponenten durch den Kunden unterstützen, kann nach Ermessen von HPE eine Alternative zum Vor-Ort-Support für Hardware angeboten werden: Der Hardware Exchange Service ist nur für den HPE Tech Care Service auf den Service-Leveln „Basic Exchange“ und „Essential Exchange“ verfügbar und deckt Produkte ab, die problemlos versandt werden können und auf denen Kunden Daten aus Sicherungsdateien wiederherstellen können.</p> <p>Der Service ist nicht für alle Produkte oder Standorte verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Hardware Exchange Service oder wenden Sie sich an Ihren lokalen HPE Vertriebsmitarbeiter.</p>

Service-Level-Optionen

Unabhängig von Ihrem Servicefenster können bei abgedeckter Hardware oder Software auftretende Vorfälle telefonisch, über ein Web-Portal, eine Chat-Funktion oder 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 Vor-Ort-Service-Level-Optionen für den HPE Tech Care Service, die auf die Unternehmens- und Vertraulichkeitsanforderungen abgestimmt sind. Durch die Service-Levels sind sowohl Hardware als auch Software abgedeckt.

Tabelle 7. Service-Level-Optionen

Service-Level-Optionen	Serviceleistung	Servicefenster	Leistungsbeschreibung
Critical	Erweiterte telefonische Reaktion	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, innerhalb von 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 ²	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 versetzt HPE die betroffene Hardware innerhalb von sechs Stunden wieder in einen betriebsbereiten Zustand. ² Weitere Informationen finden Sie unter Call-to-Repair 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 Situationen der Dringlichkeitsstufe 1, die sich auf den Geschäftsbetrieb auswirken; HPE gewährt vorrangigen Zugang zu Störfallspezialisten, um die Betriebsbereitschaft schneller wiederherzustellen.

² Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware beginnt, wenn der ursprüngliche Vorfall bei HPE eingegangen und von HPE anerkannt 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 wenn HPE feststellt, dass keine Intervention vor Ort erforderlich ist. Für Hardware-Supportfälle, deren Ursprung Softwarevorfälle sind, beginnt die Call-to-Repair-Zeit, wenn HPE feststellt, dass die Ursache der abgedeckten HPE Hardware zuzuschreiben ist.



Tabelle 7. Service-Level-Optionen (Fortsetzung)

Service-Level-Optionen	Serviceleistung	Servicefenster	Leistungsbeschreibung
Essential	Erweiterte telefonische Reaktion	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, innerhalb von 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 für abgedeckte Hardware.
Basic	Standardmäßige telefonische Reaktion	Remote-Reaktion neun Stunden pro Tag während der normalen lokalen HPE Geschäftszeiten, ³ außer an Wochenenden und an bei HPE arbeitsfreien Tagen, sofern nicht anders mit HPE vereinbart.	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 regulären Arbeitstag, während der regulären Geschäftszeiten von HPE vor Ort, ⁵ außer an Wochenenden und Ruhetagen von HPE, sofern nicht anders mit HPE vereinbart.	Reaktion vor Ort am nächsten Arbeitstag für abgedeckte Hardware. ⁴ Außerhalb des Servicefensters eingehende Supportfälle werden am folgenden Abdeckungstag bestätigt und am darauf folgenden Arbeitstag bearbeitet. ⁶

^{3,5} Die normalen Geschäftstage und -zeiten von HPE können je nach Standort variieren.

⁴ Hintergrundinformationen zu Vor-Ort-Reaktionszeiten finden Sie im Abschnitt Einschränkungen des Hardware-Supportservices.

⁶ 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.

Für den Hardware Exchange Service bietet HPE zwei Service-Level-Optionen für den HPE Tech Care Service an, die sowohl Hardware- als auch Software-Abdeckung bieten. Tabelle 8. Service-Level-Optionen mit Austausch

Tabelle 8. Service-Level-Optionen mit Austausch

Service-Level-Optionen	Serviceleistung	Servicefenster	Leistungsbeschreibung
Essential Exchange	Erweiterte telefonische Reaktion	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, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 2 und 3; sofern verfügbar, direkter telefonischer Zugang zu Produktspezialisten ohne Rückrufnotwendigkeit (alle Dringlichkeitsstufen).
	Hardware-Austausch	24x7; der Service ist 24 Stunden am Tag, an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen.	Produkte werden innerhalb von 4 Stunden geliefert, nachdem ein Anruf als eingegangen dokumentiert und von HPE bestätigt wurde. Alle Lieferzeiten für Hardware-Ersatzprodukte unterliegen der lokalen Verfügbarkeit.



Tabelle 8. Service-Level-Optionen mit Austausch (Fortsetzung)

Service-Level-Optionen	Serviceleistung	Servicefenster	Leistungsbeschreibung
	Standardmäßige telefonische Reaktion	Remote-Reaktion neun Stunden pro Tag während der normalen lokalen HPE Geschäftszeiten, außer an Wochenenden und an bei HPE arbeitsfreien Tagen, sofern nicht anders mit HPE vereinbart. ⁷	Rückruf innerhalb von 2 Stunden durch einen Produktspezialisten. Außerhalb des Servicefensters eingehende Supportfälle werden am folgenden Abdeckungstag bestätigt.
Austausch Basic	Hardware-Austausch	Lieferung von Ersatzteilen/Produkten am nächsten normalen Geschäftstag, ausgenommen HPE Feiertage (Abdeckungsfenster).	Bei Anrufen vor 14:00 Uhr Ortszeit an normalen HPE Geschäftstagen, ausgenommen HPE Feiertage, sendet HPE ein Ersatzprodukt zur Auslieferung am nächsten Geschäftstag nach Eingang und Bestätigung der Serviceanforderung durch HPE an den Standort des Kunden. Nach 14:00 Uhr Ortszeit eingehende Serviceanrufe werden am nächsten Geschäftstag dokumentiert und am darauffolgenden Geschäftstag bearbeitet. Die Lieferzeit kann je nach Standort variieren. Alle Lieferzeiten für Hardware-Ersatzprodukte unterliegen der lokalen Verfügbarkeit.

⁷ Anfragen, den Vor-Ort-Service 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-Service mit Präsenz und Teileaustausch vor Ort gelten nur für Standorte, die maximal 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind. Für die Anfahrt zu Standorten, die maximal 320 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Bei Standorten, die weiter als 320 km von dem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an.

Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren. Falls anwendbar, können die Anfahrtszonen für Kuriere (Austauschservices) und -kosten je nach Region variieren.

Bei Standorten, die weiter als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt liegen, gelten die in Tabelle 9 dargestellten geänderten Reaktionszeiten für längere Anfahrtswege.

Tabelle 9. Anfahrtszonen (außer Service-Level Critical)

Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Reaktionszeit Essential & Essential Exchange	Reaktionszeit Basic & Basic Exchange
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
Über 480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit

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

Für Standorte, die 81 bis 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt liegen, gelten andere zugesicherte Call-to-Repair-Zeiten für Hardware, die in Tabelle 10 aufgeführt sind.

Die zugesicherte Call-to-Repair-Zeit für Hardware gilt nicht für Standorte, die weiter als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt



Tabelle 10. Anfahrtzonen für Service-Level Critical

Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Reparaturzeit Critical
0-80 km	6 Stunden
81-160 km	8 Stunden
Über 160 km	Nicht verfügbar



Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle

HPE bestätigt einen Supportfall, indem der Fall protokolliert, die zugehörige ID dem Kunden mitgeteilt und die Dringlichkeit für den aufgetretenen Vorfall und der Zeitraum zur Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt werden.

Die Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort und die zugesicherte Call-to-Repair-Zeit sowie die Remote-Reaktionszeit variieren je nach Dringlichkeit des Vorfalls und Anfahrtszonen (weitere Informationen enthalten die Tabellen [9](#) und [10](#)). In Übereinstimmung mit den folgenden Definitionen legt der Kunde zum Zeitpunkt der Störungsmeldung die Dringlichkeitsstufe des Vorfalls fest, die nach Abstimmung zwischen HPE und dem Kunden überprüft werden kann.

Die Dringlichkeitsstufen für Vorfälle sind wie folgt definiert:

- **Dringlichkeitsstufe 1** – kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Beispiel: Absturz der Produktionsumgebung. Produktionssystem oder Produktionsanwendung abgestürzt/kritisch beeinträchtigt; Datenkorruption/-verlust oder entsprechendes Risiko; Geschäftsbetrieb schwerwiegend beeinträchtigt; Schutz- und Sicherheitsprobleme
- **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: produktionsfremdes System (zum Beispiel Testsystem) oder unkritisches Problem; Übergangslösung vorhanden, Installationen, Fragen oder Anforderung von Informationen oder Anleitungen

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, um bei der Lösung des Falls zu helfen.

Serviceabdeckung

Sofern von HPE nicht anders angegeben, gilt für Hardwareprodukte, die einem HPE Servicevertrag unterliegen, dass der Service für das Hauptprodukt von HPE oder autorisierten HPE Fachhändlern erworbene, in das Produkt integrierte HPE Hardware-Optionen sowie von HPE unterstützte und bereitgestellte USV-Produkte abdeckt. Zubehör wird vom selben Service-Level abgedeckt wie das Hauptprodukt. Gefahrstoffe 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 zugesicherte 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 Bandspeicherprodukten 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 betriebsbereit zu machen. Die Reaktionszeit für Vor-Ort-Service beginnt, wenn der ursprüngliche Supportfall von HPE als Hardwareproblem bestätigt wurde. Die Reaktionszeit für Vor-Ort-Service endet, wenn der von HPE autorisierte Vertreter an Ihrem Standort eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erklärung abgeschlossen wird, dass HPE keine Notwendigkeit zu einer Vor-Ort-Intervention festgestellt hat. Die Reaktionszeit für Vor-Ort-Service gilt nicht, wenn der Service auf einen einvernehmlich beschlossenen Zeitpunkt verschoben wird oder wenn der Service per Remote-Diagnose, Remote-Support oder andere in diesem Dokument beschriebene Methoden der Servicebereitstellung erbracht werden kann. Bei bestimmten Produkten kann HPE nach eigenem Ermessen festlegen, dass sie nicht repariert, sondern ersetzt werden.



Die Ersatzprodukte sind neu oder bezüglich der Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen mit der Deinstallation 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 alle anfallenden Gebühren zahlen.

In Fällen, in denen CSR-Teile oder Ersatzprodukte zum Lösen eines Supportfalls gesendet werden, ist der Kunde für die innerhalb von fünf (5) Werktagen zu erfolgende Rücksendung des fehlerhaften Teils oder Produkts verantwortlich und muss sich einen vorausbezahlten Versicherungsbeleg ausstellen lassen, der vom Kunden als Nachweis für den Versand an HPE aufbewahrt werden sollte, 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 Listenpreis für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

Wenn Kunden der empfohlenen CSR zustimmen und ein CSR-Teil bereitgestellt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen, gilt der Vor-Ort-Service-Level nicht. In diesen Fällen ist es gängige Praxis bei HPE, die für den Produktbetrieb kritischen CSR-Teile per Express an den Standort des Kunden zu senden. Wenn Sie Hintergrundinformationen zu CSR wünschen, besuchen Sie hpe.com und suchen Sie nach dem 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.

Für alle zusätzlichen Serviceleistungen, die von HPE auf Wunsch des Kunden erbracht werden und nicht im erworbenen Supportpaket enthalten sind, werden die entsprechenden veröffentlichten Servicegebühren für das Land erhoben, in dem der Service erbracht wird.

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 die nicht von HPE durchgeführte Verlagerung von Produkten, für die Supportvereinbarungen bestehen, können zusätzliche Rezertifizierungsgebühren sowie Kosten für fortlaufende Support-Abdeckung anfallen. Für die Aufnahme des Supports nach der Verlagerung kann es erforderlich sein, HPE rechtzeitig im Voraus zu benachrichtigen. Jede Verlagerung 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, und diese Einheiten werden am Ende der Leihfrist frei von Pfandrechten und Belastungen an HPE zurückgegeben.

Hardware Exchange Service

Für ausgewählte Hewlett Packard Enterprise Produkte kann HPE nach eigenem Ermessen Exchange Service-Level anbieten, die Kunden auswählen können, um Hardware-Support vor Ort zu ersetzen.

Für den Hardware Exchange Service wird ein Austauschprodukt oder ein Ersatzteil ohne Berechnung von Versandkosten innerhalb eines bestimmten Zeitraums an den Standort des Kunden geliefert. Ersatzprodukte oder -teile sind neu oder in der Leistung mit neuen Produkten oder Teilen gleichwertig.

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.

HPE bestätigt, dass das bestellte Teil vor Erhalt des defekten Teils im Rahmen des Hardware Exchange Service-Levels versandt wird. Der Kunde muss das defekte Produkt oder die defekten Teile innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen nach Erhalt des Ersatzprodukts oder -teils an Hewlett Packard Enterprise senden und sich einen vorausbezahlten Versicherungsbeleg ausstellen lassen, die er als Nachweis für den Versand an HPE aufbewahren sollte.





Die ausgetauschten Produkte gehen bei der Deinstallation in das Eigentum von HPE über. Kunden, die ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, werden die Ersatzteile in Rechnung gestellt.

Wenn HPE das defekte Produkt oder Teil nicht innerhalb von 10 Geschäftstagen nach Eingang des Ersatzprodukts beim Kunden erhält, wird dem Kunden der Listenpreis des Ersatzprodukts in Rechnung gestellt.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem herausnehmbare Medien, durch den Kunden austauschbare Akkus, Wartungs-Kits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Benutzerverwaltung.

- 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.

HPE behält sich das Recht vor, Zeit- und Materialaufwand für zusätzliche Arbeiten in Rechnung zu stellen, die die Preisgestaltung des Servicepakets überschreiten und ggf. durch Arbeiten verursacht werden, die zur Schaffung der Servicevoraussetzungen oder der Erfüllung sonstiger Anforderungen dienen und nicht vereinbarungsgemäß vom Kunden erbracht wurden. Darüber hinaus fallen bei Anfragen für Vor-Ort-Support zusätzliche Kosten an; die Betreuung unterliegt der Verfügbarkeit von HPE.

Call-to-Repair für Hardware

Die Verfügbarkeit von Call-to-Repair-Zeiten ist abhängig von der geografischen Nähe des Kunden zu einem von HPE benannten Support-Hub (siehe Abschnitt [Anfahrtszonen](#)). Call-to-Repair-Zeiten gelten für Kunden, die Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 oder 2 gemeldet haben. Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 3 oder auf Kundenwunsch zu bearbeitenden Vorfällen 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 anerkannt, sofern die Beauftragung durch den Kunden nicht auf andere Weise erfolgt. Dringlichkeitsstufen für Vorfälle sind im Abschnitt [Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle](#) definiert.

Für die Zusicherung von Call-to-Repair-Zeiten für Hardware ist es erforderlich, dass Kunden die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung installieren und einsetzen, 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 von den Kunden installierbaren Firmware liegt in der Verantwortung der Kunden.

HPE kann nach eigenem Ermessen ein Audit für die von Call-to-Repair abgedeckten Produkte anordnen. Wird ein solches Audit angeordnet, kontaktiert ein von HPE autorisierter Vertreter den Kunden und beide vereinbaren einen Prüfungstermin innerhalb des anfänglichen Zeitrahmens von 30 Tagen. Es liegt im alleinigen Ermessen von HPE, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird. Wenn von HPE ein Audit angeordnet wird, dauert es ab dem Service-Kauf 30 Tage, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die zugesicherte Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft treten kann. Die zugesicherte Call-to-Repair-Zeit für Hardware tritt erst fünf (5) Arbeitstage nach Abschluss des Audits in Kraft. Bis dahin werden Serviceleistungen für die abgedeckte Hardware gemäß einem Service-Level erbracht, das eine Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden vorsieht.

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

HPE behält sich das Recht vor, die zugesicherte Call-to-Repair-Zeit je nach Produktkonfiguration, Ort und Umgebung zu ändern. Dies wird bei Abschluss des Supportvertrags festgelegt und ist abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit.

Eine zugesicherte Call-to-Repair-Zeit für Hardware hat keine Gültigkeit für Softwareprodukte oder wenn Kunden HPE mit der Verlängerung der Diagnose beauftragen, anstatt empfohlene Wiederherstellungsverfahren anzuwenden.

Die zugesicherten 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 zugesicherte Call-to-Repair-Zeit für Hardware gilt unter der Voraussetzung, dass Kunden auf Wunsch von HPE den sofortigen und uneingeschränkten Zugriff auf das System ermöglichen. Folgende Aktionen oder Situationen können dazu führen, dass die Berechnung der Call-to-Repair-Zeit (sofern zutreffend) ausgesetzt wird, bis die Aktionen oder Situationen vollständig abgeschlossen bzw. bereinigt sind:

- Jede Aktivität oder Passivität eines Kunden oder Dritten, 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 eine Hardwarestörung ausgelöst werden, zum Beispiel Disk-Rebuild- oder Sparing-Prozeduren oder Maßnahmen zum Schutz der Datenintegrität
- Alle anderen Aktivitäten, die keinen Bezug zur Hardwarereparatur haben, aber notwendig sind, um die Korrektur der Hardwarestörung zu verifizieren: zum Beispiel der Neustart des Betriebssystems

DMR und CDMR

Die Serviceleistungsoptionen DMR und CDMR stehen für Vor-Ort-Service-Levels zur Verfügung und gelten nur für berechnete Komponenten zur Datenaufbewahrung, die aufgrund einer Fehlfunktion von HPE ausgetauscht werden. Die Optionen gelten nicht für Exchange-Service-Levels oder für den Austausch von Komponenten zur Datenaufbewahrung, bei denen kein Fehler aufgetreten ist. Die Komponenten, die gemäß diesen Serviceleistungen einbehalten werden können, sind in dem unter hpe.com/services/cdmr zu findenden Dokument genannt.

Komponenten zur Datenaufbewahrung, 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.

Die DMR- und CDMR-Serviceabdeckung für Optionen, die gemäß HPE Definition eine separate Abdeckung erfordern, muss (falls verfügbar) separat konfiguriert und gekauft werden.

Die Ausfallraten der Komponenten zur Datenaufbewahrung, die durch DMR und CDMR abgedeckt sind, werden kontinuierlich überwacht, und 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 Serviceleistungsoption DMR oder CDMR übermäßig in Anspruch nehmen (beispielsweise, wenn der Austausch von defekten Komponenten zur Datenaufbewahrung die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

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

- Der Kunde behält abgedeckte datenspeichernde Komponenten ein, die während der Supportbereitstellung durch HPE ersetzt werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle vertraulichen Kundendaten auf der datenspeichernden Komponente vernichtet oder sicher aufbewahrt 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.

Im Hinblick auf datenspeichernde Komponenten, die Kunden von HPE als Leih-, Miet- oder Leasing-Produkte bereitgestellt werden, geben die Kunden die Austauschkomponenten bei Ablauf oder Kündigung des Supportvertrags mit HPE unverzüglich zurück. 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

Damit HPE gemeinsame Unterstützung mit externen ISVs leisten kann, müssen Kunden einen aktiven Supportvertrag mit dem Software-Anbieter vorweisen können, der es HPE ermöglicht, Servicefälle im Auftrag des Kunden zu erstellen. Wenn es der ISV verlangt, leiten die Kunden alle notwendigen Schritte ein, um sicherzustellen, dass HPE in ihrem Auftrag einen Vorfall melden kann. Auf Aufforderung müssen Kunden HPE die entsprechenden Informationen zukommen lassen, damit HPE zusammen mit dem Software-Anbieter einen Servicefall eröffnen kann. Ohne diese Schritte kann HPE keine Servicefälle an den Software-Anbieter übertragen und übernimmt dafür keinerlei Verantwortung. 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 inklusive aller 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.

Um zum Erwerb dieses Service berechtigt zu sein, müssen die Kunden über die richtige Lizenz für die Verwendung der Version des Softwareprodukts verfügen, die zu Beginn der Supportvertragslaufzeit aktuell ist. Andernfalls kann eine zusätzliche Gebühr erhoben werden, damit das Produkt zur Inanspruchnahme des Services berechtigt ist.

Der Kunde hat folgende Aufgaben:

- Der Kunde muss sich registrieren, um die elektronische Einrichtung von HPE oder von Drittanbietern nutzen zu können und dadurch 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 führt geeignete Maßnahmen bei Updates für Softwareprodukte und bei Benachrichtigungen zur Außerbetriebnahme durch, die über proprietäre HPE Service-Tools oder das HPE Serviceportal empfangen werden.
- 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, einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbedingungen, 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 Angebote, die nicht von HPE Software bereitgestellt werden, 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 einzelnes 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 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 vom HPE Support abgedeckt werden.
- Kunden dürfen keinen Zugriff auf Updates in einem Intranet zulassen, es sei denn, der Zugriff ist auf autorisierte Benutzer beschränkt.
- Kunden können 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 Werke 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 einen Dritten 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 der oben beschriebenen 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, weniger Zusicherungen in Bezug auf Wiederherstellungen oder Reparaturen sowie mit kürzeren Abdeckungszeiten verbunden sein.

Der Service wird nach Ermessen von HPE als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Kurierversand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie bestimmte Festplattenlaufwerke und sonstige von HPE als CSR-Teile klassifizierten Teilen oder eines kompletten Austauschprodukts sein. HPE legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die für einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport und ggf. für die Einhaltung der zugesicherten 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 ihr System integriert sein können. Proprietäre Servicetools sind und bleiben ausschließliches Eigentum von HPE und werden unverändert bereitgestellt. 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, und die Kunden dürfen die proprietären Servicetools weder verkaufen noch übertragen, abtreten, verpfänden oder auf jegliche Art als bewegliche Sache belasten oder weitergeben. Nach Ablauf der Supportvereinbarung geben die Kunden die proprietären Servicetools zurück oder gestatten HPE, die proprietären Servicetools zu entfernen. Für die Inanspruchnahme einiger Serviceleistungen müssen Kunden unter Umständen auch 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 genehmigte Kommunikationsleitung

Kunden dürfen die proprietären Servicetools weder verändern noch rückentwickeln, disassemblieren, dekodieren oder dekompileieren und nicht zur Herstellung abgeleiteter Werke 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 lückenlosen und rechtzeitigen 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) kann die Servicebereitstellung gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

HPE behält sich das Recht vor, die installierte Basis des Kunden 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 vom Kunden installierbar 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
- Alle Serviceleistungen, die nicht ausdrücklich in diesem Dokument genannt sind

Allgemeine technische Beratung und Anleitung beschränkt sich auf Ratschläge zur allgemeinen Verwendung, auf technische Ratschläge und auf HPE Best Practices für HPE Produkte, bei denen keine Abhängigkeiten von bestimmten Kundenumgebungen oder spezifischen Konfigurationen für die Bereitstellung bestehen. Spezifische Beratung, die für die individuellen Implementierungsanforderungen des Kunden relevant ist, gehört nicht zum Umfang dieser Services und kann separat erworben werden.

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 des integrierten Charakters 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 an eine örtliche 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 der proprietären und vertraulichen Informationen des Kunden verantwortlich. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Entfernung der Daten auf Produkten verantwortlich, die möglicherweise während des Reparaturprozesses ausgetauscht und an HPE zurückgesendet werden, um den Schutz der Kundendaten sicherzustellen. Hintergrundinformationen zu den Verantwortlichkeiten des Kunden enthält die HPE Richtlinie zur Medienhandhabung unter hpe.com/mediahandling.

Kunden dürfen weder Rechtsträger noch Geschäftspartner im Gesundheitswesen im Sinne des 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 im Gesundheitswesen definieren, müssen sie HPE benachrichtigen, und die Parteien kommen überein, einen für beide Seiten akzeptablen Geschäftspartnervertrag 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.

Verpflichtungen des Kunden

Hardwareprodukte müssen sich einem von HPE festzustellenden guten Betriebszustand befinden, um supportberechtigt sein zu können. Kunden müssen zudem dafür sorgen, dass berechtigte 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.

Die Kunden stellen sicher, dass ein autorisierter Vertreter anwesend ist, wenn HPE Support an ihrem Standort bereitstellt. Der Kunde muss vor der Erbringung des Service sicherstellen, dass die abgedeckten Produkte dem von HPE autorisierten Vertreter vollständig und ungehindert zugänglich sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Produkte, die physisch nicht zugänglich sind, zu entfernen und sicherzustellen, dass alle abgedeckten Produkte ohne den Einsatz von zusätzlichen Werkzeugen oder Geräten direkt zugänglich sind und den von HPE autorisierten Vertreter bei der Erbringung der Services keinem potenziellen Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko aussetzen.

Die Kunden ermöglichen HPE den Zugang zu den vom Support abgedeckten Produkten und stellen ggf. einen Arbeitsbereich und Einrichtungen in angemessenem Abstand zu den Produkten bereit; weiterhin ermöglichen sie den Zugang zu Informationen, Kundenressourcen und Einrichtungen sowie deren Verwendung wie es HPE zum Erbringen der Produkt-Serviceleistungen für angemessen und notwendig erachtet. Wenn Kunden diesen Zugang nicht ermöglichen, sodass HPE keinen Support leisten kann, so ist der von HPE autorisierte Vertreter nicht verpflichtet, Support zu liefern, und HPE ist berechtigt, dem Kunden die Supportanfrage zu den bei HPE veröffentlichten Servicepreisen in Rechnung zu stellen. Die Kunden sind dafür verantwortlich, alle von HPE benannten, nicht supportberechtigten Produkte zu entfernen, damit HPE Supportleistungen erbringen kann. Wenn die Erbringung von Supportleistungen aufgrund von nicht supportberechtigten Produkten erschwert wird, stellt HPE den Kunden den Zusatzaufwand zu den bei HPE veröffentlichten Servicepreisen 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 müssen Kunden die von HPE betriebene Remote-Lösung von Problemen unterstützen. Die Kunden übernehmen 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- und Vor-Ort-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

Die Kunden schließen 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, zielen darauf ab, 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 Kunden verloren gegangene oder geänderte Dateien, Daten oder Programme wiederherstellen können, müssen sie ein separates Backup-System oder -verfahren einrichten, das unabhängig von den Produkten ist, die vom Support abgedeckt werden.

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

Die Kunden benachrichtigen HPE, wenn sie Produkte in einer Umgebung einsetzen, die ein potenzielles Gesundheits- und Sicherheitsrisiko für HPE Mitarbeiter oder Subunternehmer darstellen. HPE kann den Kunden anweisen, diese Produkte unter der Aufsicht von HPE zu warten, und kann das Erbringen von Serviceleistungen aufschieben, bis die Gefahren beseitigt wurden.



Smart Spares Box

Die folgenden Bedingungen gelten nur, wenn am Standort des Kunden eine von HPE bereitgestellte Smart Spares Box installiert ist. 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 qualifizierenden Support-Services gespeichert wird.

Verpflichtungen 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. Der Kunde muss HPE zeitlich uneingeschränkten Zugang zur Smart Spares Box gewähren, um Smart Spares Box-Inhalt hinzuzufügen oder zu entnehmen und die Smart Spares Box nach Anforderung von HPE zu prüfen, zu warten, zu reparieren und zu entfernen oder zu ersetzen.
3. Der Kunde darf die Zuständigkeit für die Smart Spares Box nicht übertragen und die Box nicht entfernen.
4. Der Kunde hat HPE so schnell wie möglich über jede unbefugte Nutzung oder Beschädigung oder Fehlfunktion der Smart Spares Box zu informieren, sobald dies nach der Entdeckung durch den Kunden möglich ist.
5. Der Kunde hat bei der Installation der Smart Spares Box am Standort des Kunden angemessene Sorgfalt für die Smart Spares Box und ihren Inhalt (einschließlich angemessener Maßnahmen zur Verhinderung von Verlust oder Beschädigung) zu wahren.
6. Bei Kündigung oder Ablauf des mit HPE geschlossenen Supportvertrags 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 Service 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 Tech Care Service Webseite](#).

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 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 der HPE Tech Care Service 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-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf qualifizierte Produkte und Standorte beschränkt sein.



Datenblatt

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

- 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 Einkaufsort und der gewünschten Service-Level-Option können andere Produktnummern gelten. Fragen Sie einen örtlichen HPE Vertreter oder HPE Fachhändler, welche Produktnummer Ihre spezifischen Anforderungen am besten erfüllt.

HPE Tech Care Service – Ergänzungen

Einige Leistungen des HPE Tech Care Service können bei bestimmten HPE Produkten abweichen. Die Serviceunterschiede werden in der entsprechenden HPE Tech Care Service-Ergänzung für das jeweilige HPE Produkt beschrieben.

[HPE Tech Care Service - Ergänzung für HPE Storage-Produkte](#)

[HPE Tech Care Service - Ergänzung HPE für VMware® Erweiterter Support](#)

[HPE Tech Care Service - Ergänzung für Zerto Software Produkte](#)

[HPE Tech Care Service – Ergänzung für 6-jährigen und 7-jährigen Support](#)

Weitere Informationen finden Sie hier

Hintergrundinformationen 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.

Mehr erfahren unter

[HPE.com/services/TechCare](https://hpe.com/services/TechCare)



© Copyright 2023 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Die hierin enthaltenen Informationen können ohne Ankündigung geändert werden. Hewlett Packard Enterprise übernimmt für seine Produkte und Services ausschließlich die Garantien, welche in den Garantieerklärungen ausdrücklich aufgeführt sind. Die hier angegebenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

Dieses Datenblatt unterliegt den derzeit geltenden standardmäßigen Verkaufsbedingungen von Hewlett Packard Enterprise, einschließlich des ergänzenden Datenblatts und ggf. des Kaufvertrags, den der Kunde mit Hewlett Packard Enterprise geschlossen hat.

Das Datenblatt zum HPE Tech Care Service wird Kunden in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt, um das grundlegende Verständnis für die Dienstleistung, die Funktionen oder Bereitstellungen zu erleichtern. Im Falle eines Konfliktes gibt die englische Version die Definition und die Leistungen des Service vor, ausgenommen in Fällen, in denen die lokale Gesetzgebung den Vorrang der übersetzten Version erfordert.

Android ist eine eingetragene Marke von Google LLC. VMware ist eine in den USA und anderen Ländern eingetragene Marke oder Marke der VMware, Inc. und ihrer Tochterunternehmen. Alle Marken Dritter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

a00108652DEE, Rev. 3