

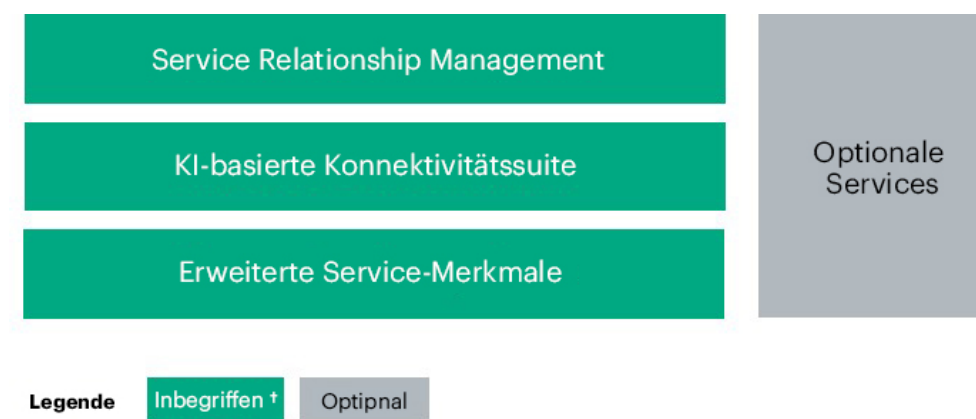
HPE Complete Care Service

Service-Übersicht und Zusammenfassung

Der HPE Complete Care Service ist die umfassendste Servicelösung von HPE. Er stärkt das Geschäft des Kunden und einen zuverlässigen, ergebnisorientierten IT-Betrieb durch den proaktiven End-to-End-Support von Edge-to-Cloud. Der HPE Complete Care Service wurde entwickelt, um Unternehmen jeder Größe und Komplexität zu unterstützen und bietet messbare Ergebnisse wie verbesserte Verfügbarkeit, optimierte Abläufe, verbesserte Einblicke und einen kontinuierlichen Weg zu IT-Exzellenz. HPE Complete Care Service verlagert den Fokus des Kunden weg von der Reaktion hin zu Innovation durch die verbesserte Nutzung von Produkt-Features und die Maximierung von Leistung und Verfügbarkeit.

Der HPE Complete Care Service ist strukturiert als ein Dienstleistungsangebot, das das Geschäft eines Kunden versteht und unterstützt und nicht nur dessen IT. Beginnend mit dem durch Experten unterstützten Setup und Onboarding des HPE Complete Care Service und der KI-basierten Konnektivitätssuite von HPE, über fortlaufende Beratung und maßgeschneiderte Empfehlungen, eröffnet er so das Potenzial der IT-Investitionen des Kunden und steigert Produktivität, Leistung und Rentabilität.

HPE stellt dieses Datenblatt zur Verfügung, um den Kunden zu helfen, die Funktionen und Vorteile des HPE Complete Care Service zu verstehen und was er tun muss, um diese Funktionen und Vorteile zu erhalten. Die HPE Complete Care Service-Struktur, die in Abbildung 1 dargestellt und in diesem Datenblatt ausführlich beschrieben ist, bietet umfassende proaktive und reaktive Dienste. Eine Service Relationship Management (SRM)-Ebene bietet eine zentrale Anlaufstelle, Service Experience Management und Zusammenarbeit mit dem Kunden. Produkte mit HPE Complete Care Service Abdeckung werden durch ein fortschrittliches Service-Erlebnis unterstützt und durch die KI-basierte Konnektivitätssuite von HPE angereichert.



† Der HPE Complete Care Service SRM und die Erweiterte Service-Merkmale erfordern den Kauf eines HPE Complete Care Service Vertrages und einer reaktiven HPE Complete Care Service Produktabdeckung. Für bestimmte Funktionen der KI-basierten Konnektivitätssuite sind zusätzliche Lizenzierungs- und Abonnementbedingungen erforderlich.

Abbildung 1. HPE Complete Care Service-Struktur

Der HPE Complete Care Service ist für ausgewählte Server, Software, Speichergeräte, Speicher-Arrays, Netzwerkgeräte und Storage Area Networks verfügbar. Die Merkmale dieses Services können sich aufgrund bestimmter Geräte oder Software unterscheiden oder eingeschränkt sein. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.

Service Relationship Management (SRM)

HPE Complete Care Service SRM, das die unten aufgelisteten Merkmale umfasst, besteht aus einem von HPE zugewiesenen Service Delivery Team sowie Serviceplanungsaktivitäten, hilfreichen Einblicken und Empfehlungen. In Zusammenarbeit mit dem zugewiesenen HPE Service Delivery Team erhält der Kunde fachkundige Beratung und strategische Empfehlungen, beginnend mit dem Setup und Onboarding und dann fortlaufenden Aktivitäten. Die SRM-Merkmale unterstützen den Kunden bei der Maximierung des Mehrwertes der Produkte unter Vertrag durch Beratung für die optimierte Nutzung der Funktionen und Möglichkeiten der Produkte selbst sowie des HPE Complete Care Service.

- Service Delivery Team
- Setup und Onboard des Service und der KI-basierten Konnektivitätssuite
- Service-Planung und -Review
- Bestandsmanagement
- Vorfall-Dashboard und -Review
- Technical Lifecycle Planning
- Operative Beratung
- HPE Schulungsplanung und Unterstützung
- HPE Digital Learner Abonnement-Service für ein Jahr

KI-basierte Konnektivitätssuite

Die Funktionen der AI-basierten Konnektivitätssuite von HPE sollen Kunden intelligente Einblicke in die Überwachung, Verwaltung und den Betrieb ihrer gesamten IT-Umgebung geben, unabhängig vom Standort dieser IT-Ressourcen vor Ort, in der Edge oder in Cloud-Umgebungen. Die Funktionen der KI-basierten Konnektivitätssuite von HPE wurden entwickelt, um sich an neue Technologien anzupassen. Sie vereinfachen das Lebenszyklusmanagement, verbessern die betriebliche Effizienz und sorgen für zuverlässigere IT-Abläufe. Zu den wichtigsten Merkmalen zählen:

- | | |
|--|---|
| – Care Concierge Virtual Agent | – Ressourcen und Downloads |
| – Device Monitoring | – Sicherheits-Bewertung und -Erkenntnisse |
| – Firmware Management | – Software-Dashboard |
| – Governance und Policies | – Support Alerts |
| – Vorfall Dashboard | – Support-Kooperation |
| – Flexibilität der Integration | – Automatische Erstellung von Störungsmeldungen |
| – Bestands-Status und -Details Dashboard | – Support-Case-Management |
| – Observability | – Supportübersicht-Dashboard |
| – Bestellung von Ersatzteilen | – Sustainability Insights |

Erweiterte Service-Merkmale

Jedes abgedeckte Produkt innerhalb eines HPE Complete Care Service Vertrages erfordert eine reaktive Produktabdeckung mit Erweitertem Incident Management (EIM) als Teil der Erweiterten Service-Merkmale.

- Die reaktive Produktabdeckung basiert auf den folgenden Service Leveln und Produktsupport Merkmalen:
 - Reaktive Service Level: Der HPE Complete Care Service bietet drei verschiedene reaktive Service-Level, die der Kunde bei seiner HPE Complete Care Service Bestellung auswählt.

- Critical: 24x7 6-Stunden Call-to-Repair
- Essential: 24x7 4-Stunden-Vor-Ort-Besuche
- Basic: Vor-Ort-Bearbeitung am nächsten Werktag
- Grundmerkmale für reaktiven Produktsupport: Jeder reaktive Produktsupport im HPE Complete Care Service umfasst eine Reihe von allgemeinen Serviceleistungen sowie hardwarespezifische und/oder softwarespezifische Service-merkmale, die auf der unterstützten Technologie basieren, so die Produkte Hardware, Software oder beides enthalten.
- Das Erweiterte Incident Management (EIM) ergänzt den reaktiven Produktsupport für den HPE Complete Care Service durch die folgenden zusätzlichen Merkmale:
 - Multi-Channel-Zugang und Routing zu HPE-Supporttechnikern
 - Beschleunigtes Eskalationsmanagement
 - Koordinierung zwischen dem zugewiesenen HPE Service Delivery Team und den HPE-Supportingenieuren

Der reaktive Produktsupport und die Merkmale des EIM werden durch HPE-Experten und -Tools ermöglicht. Ob per Telefon oder E-Mail, durch beschleunigte Selbstbedienungsfunktionen wie den HPE Care Concierge und Expert Chat oder durch HPE-Remote-Support-Funktionen zur Automatisierung der Serviceerfahrung des Kunden: Kunden haben die Wahl, wie sie direkten Zugriff auf zuverlässige HPE-Supportingenieure erhalten, die über spezielles Fachwissen in produktspezifischer Hardware und Software verfügen, um Probleme des Kunden schneller zu lösen. HPE-Experten gehen über die herkömmliche Unterstützung hinaus, indem sie technische Anleitungen für den Betrieb, das Management und die Sicherheit abgedeckter Produkte bereitstellen, um das Auftreten und Risiko von Vorfällen zu verringern und die IT-Verfügbarkeit zu erhöhen. Kunden haben auch Zugang zu einem Portal mit kuratierten Wissensressourcen und Selbstbedienungstools, die es ihnen ermöglichen, bestimmte Tätigkeiten auszuführen, ohne einen Support-Vorfall öffnen zu müssen.

Merkmale des Service Relationship Management

Das Service Relationship Management (SRM) besteht in erster Linie aus einem zugewiesenen HPE Service Delivery Team, das die geschäftlichen und IT-Ziele des Kunden versteht und mit dem HPE Complete Care Service zur Erreichung dieser Ziele beiträgt. Das zugewiesene HPE Service Delivery Team gewährleistet die Bereitstellung aller in Tabelle 1 beschriebenen Serviceleistungen, angefangen beim Setup und Onboarding sowie durch fortlaufende Aktivitäten.

Bitte beachten Sie, dass in diesem Abschnitt alle Serviceleistungen, Lösungen, Tools, die mit * gekennzeichnet sind, eine Registrierung im [HPE Support Center Portals](#) erfordern. Falls der Kunde sich dafür entscheidet, keine Registrierung oder Aktivierung im HPE Support Center Portal vorzunehmen, stehen dem Kunden die markierten Serviceleistungen, Lösungen und Tools nicht als Teil des HPE Complete Care Services zur Verfügung.

Tabelle 1. Merkmale des Service Relationship Management

Merkmal	Lieferspezifikationen
Service Delivery Team	Das HPE Complete Care Service-Team (bestehend aus einem Service Experience Manager und einem Technischen Berater) ist der Ansprechpartner und die operative und technische Anlaufstelle des Kunden. Service Experience Manager: Der Service Experience Manager koordiniert das Onboarding des Service und steuert die gesamte Service-Erfahrung und Personalisierung des HPE Complete Care Service für den Kunden. Der Service Experience Manager ist verantwortlich für die Betreuung, Planung, Beratung, Durchführung der Leistungen und Reporting im HPE Complete Care Service. Der Service Experience Manager koordiniert zudem die Kundenbeziehungen über unterschiedliche HPE Teams hinweg und arbeitet mit dem Technischen Berater in Bezug auf HPE Complete Care Service Themen zusammen. Technischer Berater: Der Technische Berater bietet tiefgehende fachliche Beratung und Anleitung zu einer durch den Kunden ausgewählten HPE-Technologiekategorie, für die Produkte dieser Technologiekategorie unter dem HPE Complete Care Servicevertrag. Ein Kunde muss sich zu Beginn eines neuen oder bei der Verlängerung seines bestehenden HPE Complete Care Servicevertrags für eine geeignete HPE-Technologiekategorie entscheiden (siehe Tabelle 2). Der Technische Berater stellt fundierte technische Expertise über die ausgewählte Technologiekategorie des Kunden zur Verfügung, um den Kunden bei der Optimierung der Nutzung der Funktionen und Möglichkeiten der abgedeckten Produkte zu unterstützen. Die spezifischen Lieferinhalte für die Rolle des technischen Beraters sind in dieser Tabelle 1 im weiter unten aufgeführten Technical Lifecycle Planning beschrieben.
Setup und Onboarding von Service und der KI-basierten Konnektivitätssuite	Um die HPE Complete Care Service Erfahrung des Kunden von Beginn an zu maximieren, arbeitet das HPE Service Delivery Team mit dem Kunden zusammen, um Service Setup und Onboarding zu gewährleisten. Dazu gehört die Unterstützung bei der Aktivierung, Registrierung und Verbindung zu den Lösungen der KI-basierten Konnektivitätssuite von HPE für die vom HPE Complete Care Service abgedeckten Produkte. Diese Serviceleistung soll dem Kunden eine kurze Leitlinie bieten. Darüber hinausgehende substantielle Unterstützungsanforderungen, die von HPE nach eigenem Ermessen als solche eingestuft werden, fallen nicht unter dieses Service Merkmal, können aber über HPE Service Credits oder HPE Team Days erworben werden. Für neue HPE Complete Care Serviceverträge werden HPE Education Credits für einen benannten Benutzer bereitgestellt, um die Nutzung von Produktfunktionen zu unterstützen.
Service-Planung und -Review	Proaktive Aktivitäten beginnen mit dem Beginn eines neuen oder verlängerten HPE Complete Care Service Vertrages mit der Entwicklung eines umfassenden Serviceplans durch das HPE Service Delivery Team in Zusammenarbeit mit dem Kunden. Der Serviceplan dokumentiert und umfasst: Einzelheiten zu den erworbenen reaktiven und proaktiven Unterstützungsleistungen; die abgedeckten Produkte; geografische Verteilung; weitere Supportaspekte im Zusammenhang mit dem HPE Complete Care Servicevertrag des Kunden; Rollen und Zuständigkeiten des Kunden und bei HPE; und Kontaktinformationen und Eskalationsprozesse. Nach der ersten Überprüfung des Serviceplans führen HPE und Kunde vierteljährliche strategische Überprüfungen und Planungen unter der Leitung des Service Experience Managers durch. Mit diesen Sitzungen sollen die HPE Complete Care Serviceleistungen an die Geschäftsziele des Kunden angepasst, die Supportverpflichtungen überprüft und Verbesserungsmöglichkeiten ermittelt werden, zur kontinuierlichen Optimierung der Servicebereitstellung und ständige Anpassung an die IT- und Geschäftsziele des Kunden. Wenn der Kunde auch die KI-basierte Konnektivitätssuite von HPE nutzt, werden Firmware- und Sicherheitsversionsüberprüfungen sowie Empfehlungen für abgedeckte Produkte ebenfalls in die Serviceplanung und -prüfung einbezogen.

Tabelle 1. Merkmale des Service Relationship Management (Fortsetzung)

Merkmal	Lieferspezifikationen
Bestandsmanagement *	HPE Complete Care Service Kunden haben rund um die Uhr Online-Zugriff auf ihre abgedeckten Produktbestände, Verträge, Herstellergarantien und damit verbundene Produktinformationen auf dem HPE Support Center Portal. * Während der gesamten Laufzeit des HPE Complete Care Servicevertrags betreut und unterstützt das Service Delivery Team Bestandsaktualisierungen, um Genauigkeit und Aktualität zu gewährleisten.
Vorfall-Dashboard und -Review *	HPE Complete Care Service Kunden haben rund um die Uhr Online-Zugriff auf das Dashboard der Vorfälle zu den abgedeckten Produkten im HPE Support Center. Die Informationen umfassen Einzelheiten zu Support Vorfällen, Trends und historischen Daten, um Richtlinien und Strategien zur Verringerung des Ausfallrisikos zu formulieren. * Während vierteljährlicher Service-Planung und -Review Sitzungen zeigt HPE wichtige Vorfall-Trends auf, gibt umsetzbare Empfehlungen und damit verbundene Erkenntnisse, um Kunden bei der Optimierung ihrer abgedeckten Produkte zu unterstützen.
Technical Lifecycle Planning	Der Technische Berater führt im Rahmen des HPE Complete Care Servicevertrags die folgenden Aktivitäten für die eine vom Kunden ausgewählte HPE-Technologiekatgorie durch. Ein Kunde muss zu Beginn eines neuen oder bei Verlängerung eines bestehenden HPE Complete Care Servicevertrags die eine geeignete Kategorie für die HPE-Technologie auswählen (siehe Tabelle 2). Erstellung eines Plattformprofils: Der Technische Berater arbeitet mit dem Kunden zusammen, um die ausgewählte HPE-Technologiekatgorie des Kunden zu verstehen und zu dokumentieren. Dazu gehören die Dokumentation der Produkttypen, die Konfiguration, verwendetes O/S, Verbindungen, Workloads, die bereitgestellt werden, und HW/SW von Drittanbietern, die in Verbindung mit der vom Kunden gewählten HPE-Technologie verwendet werden. Diese Informationen werden im Zusammenhang mit dem HPE Complete Care Serviceplan des Kunden gespeichert und den HPE-Serviceressourcen zur Verfügung gestellt, um das Serviceerfahrung des Kunden zu den abgedeckten Produkten zu verbessern. Beratung und Anleitung: Der Technische Berater führt vierteljährlich tiefergehende technische Beratung und Anleitung durch. Diese vier technischen Sitzungen pro Jahr werden vom Kunden angesetzt. Der Kunde entscheidet über die Themen und legt sie vor jeder Sitzung vor.
Operative Beratung	Der Service Experience Manager steht Ihnen für Ratschläge und Anleitungen zur routinemäßigen Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem HPE Complete Care Service zur Verfügung. Diese Serviceleistung soll Kunden eine kurze Anleitung geben. Wesentliche Hilfersuchen, die von HPE nach eigenem Ermessen als solche eingestuft werden, fallen nicht unter dieses Service Merkmal, können aber über HPE Service Credits oder HPE Team Days erworben werden. Der Service Experience Manager berät den Kunden, wenn für eine Anforderung eine Anzahl an HPE Service Credits oder HPE Team Days erforderlich sind.
HPE Schulungsplanung und Unterstützung	Auf Kundenwunsch kann der Service Experience Manager eine high-level Übersicht über die Schulungs- und Entwicklungsanforderungen des Kunden ermitteln. Der Service Experience Manager kann auch bei der Kontaktaufnahme mit HPE Education Services behilflich sein. Der Kunde kann auf der Website der HPE Education Services unter hpe.com/ww/learn auf Schulungskurse und ausführliche Kursbeschreibungen zugreifen.
HPE Digital Learner Abonnement-Service für ein Jahr und einen benannten Benutzer. (Verlängerungen ausgeschlossen)	Für neue HPE Complete Care Service-Kunden, ein einjähriges HPE Digital Learner Silver-Abonnement für einen benannten Benutzer. Das Abonnement wird im Jahr 1 des HPE Complete Care Service-Vertrags aktiviert. Detaillierte Bedingungen finden Sie im HPE Digital Learner Datenblatt. HPE Digital Learner Silver verwandelt das Beste des traditionellen Lernens in eine moderne Learning-as-a-Service-Lösung. Ihr Abonnement bietet Ihnen einen kontinuierlichen Lernkanal, mit dem Sie Ihre Kenntnisse auf dem neuesten Stand halten können – in Ihrem eigenen Tempo und nach Ihrem eigenen Zeitplan – durch ganzjährigen Zugang zu Schulungen für HPE Lösungen und führende Technologien der Branche. Diese Lösung bietet Flexibilität, um Ihren Schulungsanforderungen gerecht zu werden, und ergänzt das traditionelle Lernen.

Wie oben erwähnt, umfasst das HPE Complete Care Service SRM einen Technischen Berater, der das Technical Life Cycle Planning für eine der in Tabelle 2 unten aufgeführten HPE-Technologiekategorien durchführt. Ein Kunde muss die HPE-Technologiekategorie zu Beginn seines neuen oder verlängerten HPE Complete Care Servicevertrags auswählen. Diese Auswahl der HPE-Technologie steht im Mittelpunkt des Technischen Beraters für die Dauer des aktiven HPE Complete Care Servicevertrags des Kunden.

Tabelle 2. Vom Technischen Berater im HPE Complete Care Service unterstützte Produkte

HPE-Technologiekategorie	Vom Technischen Berater im HPE Complete Care Service unterstützte Produkte
HPE Compute Produkte	Gen10 und neuere HPE ProLiant DL, HPE ProLiant DX, HPE Synergy, HPE Superdome Flex, HPE Scaleup 3200 Serie
HPE HPC AI Produkte	HPE Apollo 2000 Gen10+ Serie; HPE Cray/ProLiant XD 2000 & 6500 Serie; HPE HPC Storage C500, E2000, K3000
HPE Storage Data Services Cloud Console (DSCC) Produkte	HPE Alletra 5000; HPE Alletra MP B10000; HPE Alletra MP File Storage; HPE Alletra MP X10000
HPE Storage traditionelle Produkte	HPE MSA Gen7 und neuer; HPE SimpliVity Gen11 und neuer; HPE StoreOnce Gen5 und neuer; HPE XP8 und neuer

HPE Storage Proactive Support Manager (PSM)

Für die folgenden HPE Speicherprodukte enthält das zugewiesene Service Delivery Team des HPE Complete Care Services eine zusätzliche Ressource, den Proactive Support Manager (PSM):

- Nimble Storage
- Alletra 6000
- Alletra Storage MP X10000
- Alletra 5000
- Alletra Storage MP B10000
- GreenLake for File Storage MP

Für Bestellzwecke konsultieren Sie bitte einen lokalen HPE Vertreter oder autorisierten HPE Händler, welche HPE Produktnummern die Bereitstellung eines PSM gewährleisten.

Das PSM ist auf HPE Speicherprodukte und -Services geschult und nutzt ein Cloud-Support- und -Management-Portal, um die Verfügbarkeit und den Status von Speicherprodukten zu überprüfen. HPE nutzt prädiktive Analysen, die dazu dienen, Einblicke in die Speichergesundheit in bestimmten Bereichen zu liefern, und nutzt HPE Best Practices, um die HPE Speicherprodukte und -Services des Kunden zu verbessern und zu skalieren. Über den PSM hat der Kunde Zugang zu den folgenden Service- Vorteilen:

- Beratung zur Optimierung der Integration und Konfiguration der HPE Speicherprodukte, um die Erfassung und das Reporting durch Array-Analytik und Vorhersagealgorithmen zu ermöglichen
- Unterstützung bei der proaktiven Ermittlung von Problemen und Beratung zur potenziellen Risikominderung
- Zugang zum PSM, der die Möglichkeiten des Kunden erweitern kann, mit dem generellen Ziel, Risiken zu verringern, Produktivität zu steigern und Peak Workloads sowie neue Projekte zu adressieren
- Konsistente und zuverlässige Remote-Unterstützung mit aktivem End-to-End-Vorfallmanagement und -Reporting, zur Vermeidung unnötiger Eskalationen bei alltäglichen Störungen.
- Aufsetzen proaktiver Warnmeldungen, die durch die Software der HPE Storage Produkte ermöglicht werden, zur Systemgesundheit, Leistung und Schutzlücken
- Zugang zur Bibliothek für HPE Storage Produkte und Selbsthilfe, die wissensbasierte Artikel, Integrationsanleitungen und zugehörige Dokumentation bereitstellt, um dem Kunden eine optimale Konfiguration seiner Umgebung zu ermöglichen und bei der Lösung von Problemen behilflich zu sein

Tabelle 3. Service Relationship Management Lieferinhalte über den PSM

Lieferinhalt	Spezifikationen
Umfassende proaktive Unterstützung	HPE erweitert bestimmte proaktive Serviceleistungen, die unter HPE Complete Care Service bereitgestellt werden, auf die ausgewählten HPE Speicherprodukte des Kunden, wie hier definiert.
PSM	Der zugewiesene PSM ist eine dem HPE Complete Care Service Delivery Team hinzugefügte Remote-Ressource, die mit dem Kunden zusammenarbeitet, um die aktuellen und künftigen Anforderungen seiner spezifischen HPE Speicherprodukte zu verstehen. Im Einzelnen arbeitet das PSM eng mit dem Kunden und dem zugewiesenen Service Delivery Team zusammen, um bestimmte proaktive Unterstützungsmerkmale gemäß dieser Tabelle bereitzustellen.
Service-Planung und -Review	Der Serviceplan wird von dem im HPE Complete Care Service zugewiesenen Service Delivery Team in Zusammenarbeit mit dem PSM und dem IT-Team des Kunden entwickelt. Der Serviceplan umfasst auch die HPE Speicherprodukte und die entsprechenden Services. Das zugewiesene Service Delivery Team arbeitet mit dem Kunden zusammen, um HPE Speicher- produkte und damit zusammenhängende Informationen in den Serviceplan einzubeziehen.
Vorfall-Dashboard und -Review	Der PSM nimmt remote an den Service-Planung und -Review Sitzungen teil, um HPE Speicher- produkte und -Services zu überprüfen und Beiträge zu liefern, die folgende Bereiche umfassen können: – Überprüfung der operativen Aspekte der abgedeckten HPE Speicherprodukte, wie der Status aller offenen Fälle und die Trendanalyse – Hervorhebung potenzieller Möglichkeiten zur Performancesteigerung – Einschätzung von Risiken durch proaktive Empfehlungen, die den Kunden bei der Optimierung der HPE Speicherprodukte und der HPE Infrastruktur unterstützen sollen – Überprüfung der Standard HPE Storage Produktberichte mit dem Kunden. Identifizierung und Nachverfolgung von Aktionspunkten mit dem Kunden und dem zugewiesenen HPE Service Delivery Team.
Schulungsplanung und Unterstützung	Der PSM bietet ein definiertes Leistungsspektrum, das dem Kunden dabei hilft, HPE Lösungen effektiv zu nutzen.

Die vom HPE Storage PSM bereitgestellten Lieferinhalte, wie oben beschrieben, sind nur in englischer und japanischer Sprache verfügbar. Wenn für die Lieferung eine andere Landessprache als Englisch oder Japanisch erforderlich ist, werden diese Teile der HPE Complete Care Service Merkmale und Lieferinhalte dem Kunden von einem anderen Mitglied des zugewiesenen HPE Service Delivery Teams vorgestellt.

Tätigkeiten wie unter anderem folgende, sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Leistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde es unterlassen hat, von HPE bereitgestellte Fixes, Reparaturen, Patches oder Änderung zu implementieren; Betriebstests von Anwendungen oder zusätzlichen Tests, die vom Kunden angefordert oder verlangt werden.
- Dienstleistungen, die nach Ansicht von HPE aufgrund einer unsachgemäßen Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Ausrüstungen erforderlich sind
- Leistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde keine zuvor von HPE empfohlene Vermeidungsmaßnahme ergriffen hat.
- Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, anderer Software und Daten
- Installation von Firmware- und/oder Software-Updates, die von Kunden installiert werden können
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung für netzwerkbezogene Probleme
- Sizing-Aktivitäten für eine neue oder geänderte Kundenumgebung

Siehe [Addendum für HPE-Speicherprodukte](#) für die Verantwortlichkeiten des Kunden für HPE Speicherprodukte und -Dienstleistungen.

Merkmale der KI-basierten Konnektivitätssuite

Die KI-basierte Konnektivitätssuite von HPE bietet intelligente Einblicke und Funktionen, mit denen die Leistung von IT-Umgebungen von Kunden nahtlos überwacht, verwaltet und optimiert werden kann, unabhängig vom Standort ihrer IT-Assets vor Ort, in der Edge oder in Cloud-Umgebungen. Einzig im HPE Complete Care Service und beschrieben im SRM-Abschnitt Setup und Onboarding von Service- und der KI-basierten Konnektivitätssuite dieses Datenblatts, arbeitet das Service Delivery Team mit dem Kunden zusammen, um die Aktivierung, Registrierung und Konnektivität des Kunden zu HPEs KI-basierten Konnektivitätssuite zu beschleunigen. Die Erkenntnisse durch die Lösungen der KI-basierte Konnektivitätssuite werden vom HPE Service Delivery Team genutzt, um Anleitung und strategische Beratung des Kunden im HPE Complete Care Service zu vertiefen und so die Serviceerfahrung des Kunden zu bereichern.

Einige Funktionen der KI-basierten Konnektivitätssuite erfordern Lizenzen oder Abonnements, die nicht unter den HPE Complete Care Servicevertrag und dieses Datenblatt fallen (vergl. auch die Fußnoten zur Tabelle 4). Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.

Tabelle 4. Merkmale der KI-basierten Konnektivitätssuite

Merkmal	Lieferspezifikationen
Care Concierge Virtual Agent ¹	Unterstützung zur Produkt-Störungsbehebung und KI-unterstützte Anleitung
Device Monitoring ^{2, 3}	Konfigurierbare Geräte-Überwachung und Alarmmeldungen über die vertraglich abgedeckten IT-Umgebungen
Firmware Management ^{2, 3}	Firmware-Baseline, -Überwachung, -Benachrichtigungen
Governance und Policies ^{2, 3}	Unterstützung der Einhaltung von Compliance-Anforderungen des Unternehmens, einschließlich Audits von Produkten, Anwendern und Maßnahmen
Vorfall-Dashboard ¹	Details zu Supportfällen, sowie Trends und historische Daten
Flexibilität der Integration ^{2, 3}	Integration und Automatisierung mit public, REST (representational state transfer) APIs
Bestands-Status und -Details Dashboard ¹	Details zum Asset-Bestand, Verträgen, Herstellergarantien und zugehörigen Produktinformationen

¹ Funktion des HPE Support Center. Die Registrierung des HPE Complete Care Service-Vertrags des Kunden ist erforderlich. Besuchen Sie hpe.com/support/hpesc für Details, Produktkompatibilität, Nutzungsbedingungen und Verfügbarkeit.

² Funktion des HPE Compute Ops Management (COM). Konnektivität der vertraglich abgedeckten Produkte des Kunden erforderlich. Besuchen Sie [Compute Ops Management](#) für Details, Produktkompatibilität, Lizenz, Abonnement und Nutzungsbedingungen. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.

³ Funktion der HPE Data Services Cloud Console (DSCC). Konnektivität der vom Kunden erfassten Produkte erforderlich. Besuchen Sie [Cloud Console von Data Services](#) für Details, Produktkompatibilität, Lizenz, Abonnement und Bedingungen der Verwendung. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.

Tabelle 4. Merkmale der KI-basierten Konnektivitätssuite (Fortsetzung)

Merkmals	Lieferspezifikationen
Observability ⁴	– Discovery: Standort und Zuordnung aller IT-Assets in Multi-Cloud-Umgebungen – Dashboarding: Überwachung des IT-Status und Warnmeldungen – Integration: Einheitliche Überwachung, Management und Workflows mit Tools von Drittanbietern – Monitoring und Warnmeldungen: Infrastruktur- und Anwendungsüberwachung einschließlich proaktiver Benachrichtigungen – Auto-Wiederherstellung: Häufige IT-Probleme werden automatisch mit vordefinierten oder benutzerdefinierten Workflows gelöst – Leistungskennzahlen: Sichtbarkeit der Anwendungs- und Hardwareperformance – Verwaltung von Ereignissen und Vorfällen: Konsolidierung von Produktwarnungen und Straffung der Reaktion auf Zwischenfälle – Optimierung der Infrastruktur: Ressourcenanalyse
Bestellung von Ersatzteilen ¹	Ersatzteilbestellung für selbstreparierbare Teile für HPE-Produkte. Für ProLiant-Produkte unter HPE Complete Care Servicevertrag steht auch die Bestellung von Self-Serve-Austausch Festplatten zur Verfügung.
Ressourcen und Downloads ¹	Produktinformationen und -Ressourcen, einschließlich der Videobibliothek mit Techniktipp und der Antworten des Expertenforums im HPE Community Forum.
Sicherheits-Bewertung und -Erkenntnisse ^{2, 3}	Multifaktorauthentifizierung, Governance, Policy-Management, RBAC (rollenbasierte Zugriffssteuerung) und Verschlüsselung
Software-Dashboard ¹	Aktuelle Softwarerevisionen nach Produkt- und Softwaretyp
Support Alerts ¹	Warnmeldungen zu Produkten, einschließlich Security-Bulletins, Kundenmitteilungen, Anweisungen und Ankündigungen
Support-Kooperation ¹	Digitale Zusammenarbeit in Echtzeit bei Support-Management-Aktivitäten mit Gruppenmitgliedern
Automatische Erstellung von Störungsmeldungen ^{2, 3}	Automatisch gemeldete Supportvorfälle, ergänzt durch Wellness-Dashboard, inklusive Health-Status und -Details
Support-Case-Management ¹	Erstellen von Störungsmeldungen, Management und Zusammenarbeit bei Support-Cases (unabhängig davon, ob sie per Telefon, digital oder automatisch erstellt wurden)
Supportübersicht-Dashboard ¹	Unterstützte Produkte, Verträge und Zusammenfassung von Vorfällen.
Sustainability Insights ^{2, 3}	Telemetriedaten, Berichte und Einblicke zur Leistung von Geräten und Umgebung

⁴ Funktion der HPE OpsRamp Software. Konnektivität der vom Kunden erfassten Produkte erforderlich. Besuchen Sie [OpsRamp Software](#) für Details, Produktkompatibilität, Lizenz, Abonnement und die Bedingungen für die Nutzung. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.

Erweiterte Service-Merkmale

Jedes durch einen HPE Complete Care Servicevertrag abgedeckte Produkt erfordert eine reaktive Produktabdeckung zusammen mit einem Erweiterten Incident Management (EIM).

- Die reaktive Produktabdeckung beschreibt die Reaktionszeiten und Service-Level für den Produktsupport.
- EIM ergänzt die reaktive Produktabdeckung durch zusätzliche Merkmale wie priorisierten Multi-Channel-Zugang und Routing zu HPE-Supportingenieuren und Eskalationsmanagement.

Bitte beachten Sie, dass in diesem Abschnitt alle Serviceleistungen, Lösungen, Tools mit * gekennzeichnet sind, die eine Registrierung im [HPE Support Center Portal](#) erfordern. Falls der Kunde sich dafür entscheidet, keine Registrierung oder Aktivierung im HPE Support Center-Portal vorzunehmen, stehen dem Kunden die markierten Serviceleistungen, Lösungen und Tools nicht als Teil des HPE Complete Care Service zur Verfügung.

Service-Levels des reaktiven Produktsupports

Der HPE Complete Care Service bietet drei Service-Level Optionen, die auf die betrieblichen Anforderungen des Kunden zugeschnitten sind: Critical, Essential oder Basic. Jeder Service Level umfasst sowohl Hardware als auch Software. Unabhängig vom vereinbarten Leistungszeitraum können Vorfälle jederzeit an Hewlett Packard Enterprise gemeldet werden - 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche. Des Weiteren bieten alle Service-Level-Optionen rund um die Uhr Zugang zu Online-Self-Services und Selbstlösungsfunktionen. Für unterstützte Geräte, die über die Tools der HPE KI-basierten Konnektivitätssuite verbunden sind, stehen rund um die Uhr Analysen und eine automatisierte Übermittlung von Vorfällen zur Verfügung.

Die angegebenen Antwortzeiten im HPE Complete Care Service sind produktabhängig. HPE stellt die Hardware-Support-Funktionen für abgedeckte Hardware-Produkte und die Software-Support-Funktionen für abgedeckte Softwareprodukte bereit. Manche Serviceleistungen sind möglicherweise nicht in allen Sprachen oder an allen Standorten verfügbar. Alle Leistungszeiträume sind abhängig von der lokalen Verfügbarkeit. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.

Tabelle 5. Service Level

Service Level	Service-Merkmal	Abdeckungsfenster	Beschreibung der Merkmale
Critical	Erweiterte telefonische Unterstützung	Der Remote-Unterstützungs-service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	Rückruf innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 3, sofern verfügbar, direkter Telefonzugang zu Produktspezialisten ohne Rückruf (alle Dringlichkeitsstufen)
	6-Stunden Hardware Call-to-Repair ^{ASE1}	Der Vor-Ort-Unterstützungs-service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 stellt HPE innerhalb von 6 Stunden die Betriebsbereitschaft der betroffenen Hardware wieder her. ^{ASE1} Weitere Informationen finden Sie unter Hardware Call-to-Repair .
	Ausfallmanagement	Der Remote-Unterstützungs-service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	Verfügbar für geschäftskritische Situationen der Dringlichkeitsstufe 1; HPE bietet vorrangigen Zugang zu Spezialisten für die Wiederherstellung nach Vorfällen, um die Wiederherstellung des Betriebs zu beschleunigen.
Essential	Erweiterte telefonische Unterstützung	Der Remote-Unterstützungs-service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	Rückruf innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 3, sofern verfügbar, direkter Telefonzugang zu Produktspezialisten ohne Rückruf (alle Dringlichkeitsstufen)
	4-Stunden Vor-Ort-Besuche	Der Vor-Ort-Unterstützungs-service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	4-Stunden Vor-Ort-Besuch ^{ASE2} für abgedeckte Hardware
Basic	Erweiterte telefonische Unterstützung	Der Remote-Unterstützungs-service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	Rückruf innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 3, sofern verfügbar, direkter Telefonzugang zu Produktspezialisten ohne Rückruf (alle Dringlichkeitsstufen)
	Vor-Ort-Bearbeitung am nächsten Werktag	Vor-Ort-Besuch am nächsten Standardgeschäftstag während der örtlichen Standard-Geschäftszeiten von HPE ^{ASE3} ausgenommen Wochenenden und Feiertage von HPE, sofern nicht anders vereinbart	Vor-Ort-Reaktion am nächsten Geschäftstag für abgedeckte Hardware, ^{ASE2} Supportanfragen, die außerhalb des Servicezeitraums eingehen, werden am nächsten Servicetag bestätigt und am darauffolgenden Servicetag bearbeitet. ^{ASE4}

^{ASE1} Die Frist für Hardware-Call-to-Repair beginnt, wenn der erste Vorfall bei HPE eingeht und von HPE bestätigt wird oder mit Beginn der geplanten Arbeiten in Absprache mit dem Kunden, wie im Abschnitt [Hardware Call-to-Repair](#) beschrieben. Die Frist für Hardware-Reparaturen nach Anruf endet, wenn HPE feststellt, dass die Hardware repariert ist, oder wenn HPE feststellt, dass kein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist. Bei Meldungen von Hardware-Problemen, die auf Software-Vorfälle zurückzuführen sind, beginnt die Frist für Hardware-Reparaturen nach Anruf, wenn HPE festgestellt hat, dass die Ursache auf die abgedeckte HPE-Hardware zurückzuführen ist.

^{ASE2} Weitere Informationen zu den Reaktionszeiten vor Ort finden Sie im Abschnitt [Einschränkungen beim Hardware-Support vor Ort](#).

^{ASE3} Die Länge der lokalen Arbeitstage und Arbeitszeiten von HPE können je nach geografischem Standort variieren.

^{ASE4} Für Anfragen zur Planung von Vor-Ort-Besuchen außerhalb des Abdeckungszeitraums können zusätzliche Kosten anfallen und unterliegen der Verfügbarkeit von HPE.

Merkmale des reaktiven Produktsupports

Der HPE Complete Care Service umfasst eine Reihe allgemeiner Servicefunktionen sowie hardware- und/oder softwarespezifische Funktionen, je nachdem, für welche Technologie der Support geleistet wird und ob das Produkt Hardware, Software oder beides enthält. Einige Servicefunktionen werden mit der KI-basierten Konnektivitätssuite von HPE erweitert, um ein höheres Maß an technischem Support oder Anleitung zu bieten. Kunden, die sich online über das HPE Support Center Portal registrieren, erhalten Zugriff auf erweiterte digitale Funktionen, die eine einfachere Verwaltung und eine direkte Zusammenarbeit mit HPE ermöglichen. Die Reaktionszeiten für Remote- und Vor-Ort-Einsätze variieren je nach gewähltem Service-Level, wobei der höchste Service-Level dem Kunden zusätzliche Unterstützung im Störfall bietet. Die allgemeinen Merkmale sind:

Tabelle 6a. Allgemeine Merkmale des reaktiven Produktsupports

Merkmale	Lieferspezifikationen
Telefonischer Zugang zu Experten	Kunden können sich rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche telefonisch an den HPE-Support wenden, um Support-Vorfälle zu melden. Die Reaktionszeiten hängen vom Service Level des abgedeckten Produkts ab. 24x7-Reaktionszeit von 15 Minuten: Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 bemüht sich HPE, 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 den Kunden zurückrufen.
Experten-Online-Chat*	Kunden haben die Möglichkeit, sich mittels eines Online-Chats an einen technischen Spezialisten zu wenden, um Fragen zu stellen, Hilfe zu erhalten oder allgemeine technische Beratung einzuholen. Wir bieten unseren Kunden einen Online-Chat mit Experten, damit sie schnelle Antworten auf technische Fragen zu ihrem HPE-Produkt erhalten können. Bei Bedarf können komplexe Fragen, die detaillierte Antworten erfordern, zur Unterstützung bei der Untersuchung von Vorfällen herangezogen werden. Der Online-Chat mit Experten ist nur auf Englisch verfügbar und setzt voraus, dass der Benutzer im HPE Service-Portal registriert und während des Servicezeitraums verfügbar ist. Die Verfügbarkeit kann für bestimmte Produkte variieren. Für weitere Informationen vergleichen Sie die Produktliste für den Online-Chat mit Experten oder wenden Sie sich an Ihren HPE-Vertriebsmitarbeiter vor Ort.
Antwort vom Expertenforum*	Für Kunden besteht die Möglichkeit, Fragen und Probleme zu kommunizieren sowie die Verwendung von Produkten in den HPE Community-Foren zu diskutieren. Die Produktspezialisten von HPE beantworten innerhalb von zwei Werktagen alle Fragen, die im offiziellen HPE-Community-Forum für Produkte, die von den HPE-Support-Services abgedeckt werden, gestellt werden. Bitte beachten Sie, dass bei Ansprache von Themen, die im Rahmen der Standard-Support-Prozesse behandelt werden sollten, ein formeller Support-Vorfall zu erstellen ist und der Standard-Störungsmanagement-Prozess von HPE zu befolgen ist. Die technischen Ressourcen sind nur auf Englisch verfügbar und setzen voraus, dass der Benutzer Servicevereinbarungen auf dem HPE Service-Portal registriert hat. Die HPE Community-Foren erreichen Sie über folgenden Link: community.hpe.com/

Tabelle 6a. Allgemeine Merkmale des reaktiven Produktsupports (Fortsetzung)

Merkmal	Lieferspezifikationen
Allgemeine technische Beratung	HPE ist bestrebt, allgemeine technische Beratung für Kundenfragen und zu den Themenbereichen bereitzustellen, die in diesem Abschnitt bezüglich des Betriebs und des Managements der vom HPE Complete Care Service abgedeckten Kundenprodukte aufgeführt sind. Für allgemeine technische Beratungen stehen Ihnen unsere Kommunikationskanäle per Telefon, Internet und Chat zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass diese Leistungen dem Service-Leistungsfenster Ihres HPE Complete Care Servicevertrags unterliegen und als Vorfall der Dringlichkeitsstufe 3 behandelt werden. Bei den in diesem Abschnitt beschriebenen Themen stellt HPE Ihnen eine Auswahl an Wissensdokumenten, Videos und Artikeln aus der Wissensdatenbank zur Verfügung, um Sie bei den angesprochenen Themen zu unterstützen. Zusätzlich zu den in diesem Datenblatt aufgeführten Einschränkungen oder Ausschlüssen stellen wir Ihnen gerne alle allgemeinen technischen Anleitungen von HPE zur Verfügung. Diese gelten speziell für die im Folgenden aufgeführten Themen und nur für die Produkte, die unter den Service fallen. – Korrekte Verwendung oder Verfahren zur Nutzung der Produktfunktionen – Unterstützung bei der Identifizierung relevanter Dokumentationen oder Artikel aus der Wissensdatenbank – HPE-Empfehlungen für bewährte Verfahren zur Verwaltung und Wartung Ihrer Produkte – Grundlegende Navigation zur Verwendung der Produkt-Management-Schnittstelle – Beratung zu Optionen für das Kapazitätsmanagement auf der Grundlage von Produktnutzungstrends (sofern verfügbar) – Anleitung zur allgemeinen Konfiguration des Produkts, einschließlich Empfehlungen für bewährte Verfahren auf der Grundlage der Erfahrung von HPE – Anleitung zu den möglichen Schritten, um eine unterstützte Konfiguration für das Produkt zu erreichen – Bitte beachten Sie, dass die zuvor erwähnten allgemeinen technischen Leitfäden möglicherweise nicht für alle Hardware- und/oder Softwareprodukte gelten, die von diesem Service abgedeckt werden.
Unterstützung durch proprietäre Servicetools von HPE (auch bekannt als HPEs KI-based Konnektivitätssuite)	Für HPE-Produkte, die von HPE Proprietary Service Tools unterstützt werden, stellt HPE Support und Beratung für deren Einrichtung, Konfiguration und Nutzung bereit. Des Weiteren werden von HPE für die verbundenen Produkte die allgemeinen technischen Anleitungen um Analysen sowie die bereitgestellten Veranstaltungen und Empfehlungen erweitert. Bei konfigurierten HPE-Produkten bietet HPE Kunden auf Verlangen Unterstützung bei der Interpretation der von den HPE Proprietary Service Tools identifizierten Probleme, Ereignisse und Informationen. Auf Basis der von HPE durchgeführten Analysen werden Empfehlungen generiert, die in Einklang mit allgemeinen technischen Leitlinien stehen. Diese umfassen auch die Identifizierung geeigneter Maßnahmen, die im Anschluss an die Analyse umgesetzt werden können.
Vorrausschauende Warnmeldungen	Für HPE-Produkte, die durch einen HPE Complete Care Servicevertrag abgedeckt sind, eine Verbindung zu HPE Proprietary Service Tools aufweisen und durch diese unterstützt werden, gilt Folgendes: Kunden erhalten Zugang zu verbesserten automatisierten Überwachungsroutrinen, die potenzielle Probleme mithilfe von HPE-eigenen Signaturen, Regeln und Parametern identifizieren können. Bei erkannten Problemen können die HPE Proprietary Service Tools Korrekturmaßnahmen aufzeigen und Vorfälle automatisch an HPE melden. Die übertragenen Diagnoseinformationen dienen der Beschleunigung der Diagnose und Reparatur. Bitte beachten Sie, dass die Funktionen je nach Produkt variieren. Die Geräte müssen von HPE Proprietary Service Tools unterstützt werden und Konnektivität ist erforderlich. Die Konfiguration und Nutzung der HPE Proprietary Service Tools ist für den Erhalt von Produktinformationen, das Versenden von Warnmeldungen sowie die Ermittlung von Nutzungs- und Konfigurationsmöglichkeiten erforderlich

Tabelle 6a. Allgemeine Merkmale des reaktiven Produktsupports (Fortsetzung)

Merkmal	Lieferspezifikationen
Automatische Protokollierung von Vorfällen	Bei unterstützten HPE-Produkten, die HPE Proprietary Service Tools verwenden, und bei bestehender Verbindung können Geräte Vorfälle automatisch an HPE melden. Die übertragenen Diagnoseinformationen dienen der Beschleunigung der Diagnose und Reparatur. Bei Feststellung kritischer Vorfälle durch die automatische Überwachungs- und Meldungsfunktion erfolgt durch HPE der Versuch, sich innerhalb des durch den erworbenen Service Level definierten Service-Abdeckungszeitraums an den zuvor identifizierten Kundenkontakt zu wenden. Sollte der Kontakt mit dem Kunden nicht zustande kommen, wird HPE einen Folgetermin für den nächsten Werktag einplanen, sofern dies im Kundeninteresse ist. Alle nicht kritischen Sachverhalte werden am darauffolgenden Werktag bearbeitet. Unsere Kunden können sich jederzeit, je nach vereinbartem Service Level, an HPE wenden, um weitere Schritte zur Problemdiagnose und -lösung zu veranlassen. Hintergrundinformationen dazu finden Sie unter HPE Get Connected IT-Support-Services für die Fernwartung.
HPE Support Center (auch als HPE Service-Portal bezeichnet)	Die Registrierung Ihrer HPE-Produkte und -Serviceverträge im HPE Service-Portal ist Voraussetzung für die Nutzung der HPE-Servicelösungen und -Tools, die Ihnen in einem personalisierten und integrierten digitalen Arbeitsplatz bereitgestellt werden. Das HPE Service-Portal bietet Kunden die Möglichkeit, Meldungen zu erstellen und zu verwalten. Darüber hinaus können Warnmeldungen und Benachrichtigungen (einschließlich Hinweise auf verfügbare kritische Downloads und Sicherheitsbulletins) angezeigt und Support-Tools wie der virtuelle Agent, der Experten-Chat und die Videobibliothek mit Techniktipps von HPE genutzt werden. Kunden haben zudem die Möglichkeit, verschiedene dynamische Dashboards einzusehen. Diese bieten ihnen Informationen zu registrierten HPE-Produkten und -Services, darunter aktuelle und frühere Vorfälle und Meldungen, den Teileverbrauch, Informationen zu Software- und Firmware-Updates und vieles mehr. Die Dashboards bieten Ihnen HPE-Analysen und -Empfehlungen, die Sie im Rahmen der Verwaltung des Supports und der Wartungsaktivitäten für HPE-Produkte unterstützen. Der Zugang zum HPE Service-Portal ist rund um die Uhr, 7 Tage die Woche möglich.
Videobibliothek mit Techniktipps von HPE*	HPE stellt Ihnen eine erweiterte Videobibliothek mit technischen Best Practices und funktionalem Know-how von HPE-Experten zur Verfügung. Die Videobibliothek mit Techniktipps von HPE unterstützt Kunden dabei, die optimale Verwaltung und den optimalen Betrieb ihres HPE-Produkts zu gewährleisten. Zudem bietet sie Informationen zu neuen Produkten und Funktionen. Die Videobibliothek mit Techniktipps von HPE ist über das HPE Service-Portal abrufbar. Bitte beachten Sie, dass der Inhalt je nach HPE- und Multivendor-Produkt variieren kann.
Ausfallmanagement (nur für Service-Level Critical)	Bei einem geschäftskritischen HPE-Service-Vorfall der Dringlichkeitsstufe 1 wird seitens HPE ein erweiterter Prozess zur Ausfallverwaltung angestoßen. Der Prozess ist abhängig von der Dringlichkeitsstufe und der Komplexität des Problems und dient der Minimierung der Auswirkungen auf das Geschäft sowie der Beschleunigung der Lösung. Bei Bestätigung eines Geschäftsausfalls oder einer kritischen Unterbrechung des Arbeitsablaufs durch HPE werden unverzüglich technologiespezifische Fachressourcen hinzugezogen, um eine Lösung des Vorfalls voranzutreiben. Während der gesamten Dauer des Ausfalls arbeiten die Spezialisten mit Hochdruck an der technischen Lösung. Die benannten Kundenvertreter werden proaktiv über den Status informiert. Bei Identifikation durch HPE erfolgt ein Austausch technischer Erkenntnisse und Möglichkeiten mit dem Ziel der Verringerung der Wahrscheinlichkeit zukünftiger Vorfälle. Das Ausfallmanagement bildet einen integralen Bestandteil des Supports für HPE-Produkte, die durch die Option „Critical Service Level“ abgedeckt sind. Es ergänzt die standardmäßigen HPE-Eskalationsprozesse.

Die Merkmale des Hardware- und Software-Services sind in den nachstehenden Tabellen 6b und 6c aufgeführt.

Tabelle 6b. Merkmale des reaktiven Hardwaresupports

Merkmals	Lieferspezifikationen
Remotediagnose und -support	Nach der Protokollierung und Bestätigung des Vorfalls durch HPE (gemäß den allgemeinen Bestimmungen) erfolgt durch HPE während des Leistungszeitraums die Isolierung des Hardware-Vorfalls sowie die Behebung und Lösung des Vorfalls mit dem Kunden aus der Ferne. Vor einem Vor-Ort-Einsatz kann HPE eine Ferndiagnose mithilfe einer elektronischen Remote-Support-Lösung durchführen, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HPE andere verfügbare Mittel einsetzen, um die Lösung von Vorfällen per Fernzugriff zu ermöglichen. Bei einem Austausch defekter Teile gegen von HPE bereitgestellte Ersatzteile (Customer Self-Repair, CSR) bietet HPE während des Service-Zeitraums Remote-Support für die Installation von Teilen oder Firmware, die vom Kunden installiert werden können und von HPE als CSR-Teile eingestuft werden.
Hardwaresupport vor Ort	Bei Hardwareproblemen, die nach Einschätzung von HPE nicht remote gelöst werden können, bietet ein autorisierter HPE Vertreter vor Ort technischen Support für die abgedeckten Hardwareprodukte, um sie wieder betriebsbereit zu machen. Nach Eintreffen eines von HPE autorisierten Vertreters vor Ort erfolgt die Fortsetzung des Services durch diesen nach Ermessen von HPE entweder vor Ort oder per Fernzugriff, bis die Produkte repariert sind. Sollten weitere Teile oder Ressourcen benötigt werden, werden die Arbeiten zunächst unterbrochen. Sobald die benötigten Teile oder Ressourcen verfügbar sind, werden die Arbeiten fortgesetzt. Die Reparatur gilt als erfolgt, sobald HPE bestätigt, dass die Hardware-Fehlfunktion behoben oder die Hardware ausgetauscht wurde. Darüber hinaus kann HPE zum Zeitpunkt der Bereitstellung des technischen Supports vor Ort Folgendes anbieten: – Installation verfügbarer technischer Neuerungen für abgedeckte Hardwareprodukte, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Hardwareprodukte sicherzustellen und die Kompatibilität mit von HPE gelieferten Hardware-Ersatzteilen zu gewährleisten. – Installation der verfügbaren Firmware-Updates, welche seitens HPE als nicht durch Kunden installierbar für die abgedeckten Hardwareprodukte definiert wurden und welche nach Einschätzung von HPE erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen oder die Supportfähigkeit durch HPE aufrechtzuerhalten. Bei entsprechender Anfrage erfolgt seitens HPE während der Supportzeiten die Installation kritischer HPE-Firmware-Updates, welche seitens HPE als nicht durch den Kunden installierbar für die abgedeckten Hardwareprodukte definiert wurden. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, die von der HPE-Produktabteilung zur sofortigen Installation empfohlen werden.
Ersatzteile und -material	HPE stellt Ersatzteile und Materialien bereit, die für den Erhalt der Betriebsbereitschaft des abgedeckten Hardwareprodukts erforderlich sind. Dazu zählen auch Teile und Materialien für verfügbare technische Verbesserungen, die von HPE zur Gewährleistung der Supportfähigkeit des Produkts benötigt werden. Ersatzprodukte sind neu oder funktional gleichwertig zu neuen in der Leistung. Ersetzte Produkte gehen bei der Deinstallation in das Eigentum von HPE über.

Tabelle 6b. Merkmale des reaktiven Hardwaresupports (Fortsetzung)

Merkmal	Lieferspezifikationen
6-Stunden Call-to-Repair für Hardware (gilt nur für Service-Level Critical)	Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufen 1 und 2 stellt HPE durch Vor-Ort- und/oder Fernlösungsbemühungen innerhalb von sechs Stunden den betriebsbereiten Zustand der abgedeckten Hardware wieder her. Weitere Informationen finden Sie unter Hardware Call-to-Repair, Hardware Call-to-Repair Reisezonen und Allgemeine Bestimmungen bei Vorfällen. Ein sechsstündiger Hardware-Call-to-Repair ist für HPE-Produkte enthalten, die durch das Service-Level Critical abgedeckt sind, und ist für ausgewählte HPE-Hardwareprodukte verfügbar.
HPE Visual Remote Guidance (VRG)	Während des Servicezeitraums haben Kunden die Möglichkeit, sich über HPE Visual Remote Guidance (HPE VRG) mit technischen Ressourcen in Verbindung zu setzen. HPE VRG ist eine sichere Anwendung für die Zusammenarbeit in Unternehmen, die die Live-Übertragung von Video, Sprache und Inhalten über jedes Android™- oder iOS-Smart-Gerät sowie über jedes Gerät mit Windows, Mac OS oder den meisten Linux®-Varianten ermöglicht. Die Diagnose und Lösung von Problemen kann in Echtzeit erfolgen, wobei eine direkte Beratung und Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und den HPE-Fachexperten realisierbar ist. HPE VRG kann zudem bei der Installation von HPE-CSR-Teilen unterstützend eingesetzt werden.
Digitale HPE Dashboards *	Für HPE-Produkte, die durch einen HPE Complete Care Servicevertrag abgedeckt und mit HPE Proprietary Service Tools verbunden sind, erhalten Kunden Zugriff auf zusätzliche Analyse-Dashboards. Diese zeigen den Gerätezustand und/oder empfohlene bzw. erforderliche Firmware-Updates an (plattformabhängig). Ebenso werden empfohlene bzw. erforderliche Treiber- oder Software-Updates angezeigt.
Firmware-Updates für ausgewählte Produkte *	Den Kunden wird der Zugriff auf die Firmware-Updates für die von diesem Service abgedeckten Hardwareprodukte gewährt, welche durch den Kunden heruntergeladen, installiert und verwendet werden können. Dies unterliegt jedoch allen anwendbaren Lizenzbeschränkungen, wie sie in den aktuellen Standardverkaufsbedingungen von HPE dargelegt sind. Für Kunden, die Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte erworben haben, besteht die Verpflichtung, über einen aktiven HPE Complete Care Servicevertrag für die jeweiligen Softwareprodukte zu verfügen. Nur so können sie die zugehörigen Firmware-Updates erhalten, herunterladen, installieren und verwenden. Firmware-basierte Softwareprodukte sind dadurch gekennzeichnet, dass ihre Funktionen in die Firmware implementiert sind und durch den Kauf eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert werden. HPE-Firmware-Updates werden während des gesamten aktiven Produktlebenszyklus sowie für einen begrenzten Zeitraum nach Beendigung des Produktverkaufs veröffentlicht. Bitte beachten Sie, dass der Zugriff auf Updates bei Optionen von HPE-Markenpartnern vom Produktlebenszyklus des jeweiligen Originalherstellers abhängt.
Regelmäßige Wartung (für ausgewählte Produkte)	Für weiterführende Informationen hinsichtlich der berechtigten Produkte, welche im Rahmen dieses Services eine regelmäßige Wartung erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren HPE-Vertriebsmitarbeiter. Sofern eine regelmäßige Wartung inbegriffen ist, wird sich ein autorisierter Vertreter von HPE mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen gemeinsamen Termin für die Durchführung der regelmäßigen Wartung zu vereinbaren. Dieser Termin wird innerhalb der örtlichen HPE-Standardgeschäftszeiten (ausgenommen HPE-Feiertage) und innerhalb des im Produktwartungsplan festgelegten, erforderlichen geplanten Intervalls liegen, sofern HPE nichts anderes schriftlich vereinbart hat. HPE plant die erforderlichen regelmäßigen Wartungsarbeiten und wird Sie über alle ermittelten Voraussetzungen informieren, sobald wir Sie kontaktieren, um den Service zu planen. Bitte gewähren Sie Zugang zum Produkt, stellen Sie sicher, dass die Voraussetzungen erfüllt sind, und stellen Sie alle Verbrauchsmaterialien wie Filter und Chemikalien bereit, die zum Zeitpunkt der Produktwartung benötigt werden.

Tabelle 6c. Merkmale des reaktiven Softwaresupports

Merkmal	Lieferspezifikationen
Beratende Unterstützung bei der Installation	Bei der Installation von Softwareprodukten bieten wir Ihnen nur einen begrenzten Support an. Dieser umfasst grundlegende Beratungsleistungen, die sich auf die Behebung von Schwierigkeiten bei der Installation oder auf die Beratung zu geeigneten Installationsmethoden und zur Aktualisierung eigenständiger Anwendungen beschränken. Der Umfang eines solchen beratenden Supports wird von HPE nach eigenem Ermessen festgelegt. Für diesen beratenden Support gelten unter anderem folgende Ausnahmen: Das Herunterladen kompletter Softwarepakete oder das Durchlaufen einer Installation von Anfang bis Ende. Diese Services sind gegen Aufpreis erhältlich und können separat von HPE erworben werden.
Softwaresupport	Für Softwareprodukte, die unter den HPE Complete Care Servicevertrag fallen, bietet HPE korrigierenden Support zur Lösung von identifizierbaren und vom Kunden reproduzierbaren Softwareproduktproblemen. Darüber hinaus umfasst unser Angebot Support zur Identifizierung von schwer reproduzierbaren Problemen sowie Unterstützung bei der Fehlerbehebung sowie der Bestimmung von Konfigurationsparametern für unterstützte Konfigurationen.
Softwarefunktionen und Betriebsunterstützung	HPE stellt Informationen zu aktuellen HPE-Produktfunktionen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie betriebliche Beratung und Unterstützung bereit, soweit diese kommerziell verfügbar sind.
Aktualisierungen von Softwareprodukten und Dokumentation	Sobald Updates für HPE-Software durch HPE veröffentlicht werden, stellen wir Ihnen als Kunden die neuesten kompatiblen Versionen der Software und der Referenzhandbücher zur Verfügung. Für ausgewählte Drittanbieter-Software, für die HPE-Support verfügbar ist, stellt HPE Software-Updates bereit, sofern diese vom jeweiligen Drittanbieter zur Verfügung gestellt werden. Des Weiteren kann HPE Anweisungen bereitstellen, welche den Kunden in die Lage versetzen, Software-Updates direkt vom Drittanbieter zu beziehen. Sofern dies zum Herunterladen, Installieren oder Ausführen der neuesten Softwareversion erforderlich ist, wird dem Kunden ein Lizenzschlüssel, Zugangscode bzw. Anweisungen zum Erhalt eines Lizenzschlüssels oder Zugangscodes zur Verfügung gestellt. Es gelten die Nutzungsbedingungen des Drittanbieters die auf Anfrage gerne vorab zur Verfügung gestellt werden. Für die überwiegende Mehrheit der HPE-Softwareprodukte sowie für eine Auswahl an HPE-Softwareprodukten von Drittanbietern, die von HPE unterstützt werden, werden Updates über das Software-Updates- und Lizenzportal des HPE Service-Portal zur Verfügung gestellt. Das Portal für Software-Updates und Lizenzen bietet Kunden einen elektronischen Zugriff auf Updates für Softwareprodukte und Dokumentationen. Damit können sie ihre Updates proaktiv verwalten. Bei Software, die nicht von HPE selbst entwickelt wurde, ist es möglich, dass Updates nicht über die HPE-Plattform, sondern direkt vom Anbieter über dessen Website heruntergeladen werden müssen. Bei Bereitstellung dieses Service für eine Lösung, die aus mehreren HPE- und/oder Drittanbieterprodukten besteht, wird Softwaresupport nur für Updates angeboten, die von HPE für die Lösung bereitgestellt werden.
HPE Gemeinsame Supportleistungen und gemeinsame Unterstützung	HPE Gemeinsame Supportleistungen und gemeinsame Unterstützung bieten während des Servicezeitraums elektronischen oder telefonischen Support für ausgewählte Software von unabhängigen Softwareanbietern (Independent Software Vendors, ISV), die mit durch HPE Complete Care Service abgedeckter Hardware kompatibel ist. HPE Gemeinsame Supportleistungen und gemeinsame Unterstützung erhalten Sie für ausgewählte ISV-Software, sofern diese Software nicht vom HPE-Support abgedeckt ist. Sofern ISV-Software durch den HPE Complete Care Service abgedeckt ist, erfolgt die Bereitstellung des Supports gemäß den Angaben im Abschnitt Softwaresupport dieses Dokuments. Bitte beachten Sie, dass HPE gemeinsame Supportleistungen und gemeinsame Unterstützung separate Funktionen sind. Gemeinsame Unterstützung gilt jedoch für alle ISV-Produkte, die für gemeinsame Supportleistungen berechtigt sind. Eine Liste der ISV-Softwareprodukte, die für HPE gemeinsame Supportleistungen oder gemeinsame Unterstützung in Frage kommen, finden Sie in der Softwareproduktliste für HPE gemeinsame Supportleistungen und gemeinsame Unterstützung .

Merkmale des Erweiterten Incident Management (EIM)

EIM ist eine Reihe integrierter und beschleunigter reaktiver und proaktiver Prozesse zur Bewältigung von Hardware- und Softwarevorfällen. Diese Prozesse, die auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten werden können, binden die entsprechenden HPE-Produktexperten ein, um kritische, abgedeckte Support-Vorfälle schneller zu lösen. EIM ergänzt die Servicemerkmale des zugrundeliegenden Produktsupports.

Hinweis: Die folgenden EIM-Funktionen sind auf die Anforderungen bestimmter Workloads und Lösungen nicht anwendbar. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen, Ausschlüsse Lösungen und Workloads zu erhalten.

Tabelle 7. Details zum Erweiterten Incident Management

Merkmal	Lieferspezifikationen
Multi-Channel-Zugang und Routing zu technischen Experten	HPE Complete Care Service-Kundenvorfälle haben Priorität gegenüber Vorfällen anderer Kunden mit ähnlichen Service- und Dringlichkeits-Leveln HPE Complete Care Service-Kunden haben einen priorisierten Zugang zu HPE Support-Ingenieuren auf der ganzen Welt.
Beschleunigtes Eskalationsmanagement	HPE Complete Care Service-Kunden erhalten integrierte, beschleunigte Eskalationsverfahren, um komplexe, abgedeckte Support-Vorfälle schneller lösen zu können. Bei einem kritischen Vorfall oder bei einem Ausfall wird ein Critical-Event-Management-Prozess ausgelöst, der die Eskalation des Vorfalls koordiniert und umgehend zur Problemlösung benötigte Experten aus ganz HPE hinzuzieht.
Koordination zwischen HPE Remote-Ingenieuren und dem HPE Service Delivery Team	HPE-Supportingenieure gehen auf das im HPE Complete Care Service zugewiesene Service Delivery Team zugehen, um die Umgebung des Kunden besser zu verstehen und so die Problemlösung zielgerichteter voranzutreiben.

Erweiterte Servicebedingungen

Erweiterte Service-Merkmale - Einschränkungen beim Hardware-Support vor Ort

Bei technischen Hardwareproblemen, die nach Einschätzung von HPE nicht remote gelöst werden können, bietet ein autorisierter HPE Vertreter vor Ort technischen Support für die abgedeckten Hardwareprodukte, um sie wieder betriebsbereit zu machen. Die Vor-Ort-Reaktionszeit beginnt mit der Bestätigung durch HPE, dass es sich bei dem Support-Vorfall um ein Hardwareproblem handelt. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet mit dem Eintreffen eines autorisierten HPE-Vertreters am Standort oder mit der Feststellung seitens HPE, dass kein Eingreifen vor Ort erforderlich ist. Eine Vor-Ort-Reaktionszeit erübrigt sich, sofern der Service auf einen einvernehmlich vereinbarten Zeitpunkt verschoben wird oder aber mithilfe von Ferndiagnose, Fernsupport oder sonstigen, in diesem Kontext bereits dargelegten Methoden der Service-Bereitstellung erbracht werden kann. Bei bestimmten Produkten behält sich HPE das Recht vor, diese Produkte durch ein gleichwertiges oder höherwertiges Produkt zu ersetzen, anstatt eine Reparatur vorzunehmen. Ersatzprodukte sind neu oder weisen eine funktionale Gleichwertigkeit in ihrer Leistung gegenüber neuen Produkten auf. Bitte beachten Sie, dass ersetzte Produkte nach der Deinstallation in das Eigentum von HPE übergehen.

Im Rahmen des Hardware-Supports bereitgestellte Teile können sowohl ganze Einheiten ersetzen als auch neu sein. Zudem können sie in ihrer Leistung und Zuverlässigkeit neuen Teilen funktional gleichwertig sein und als neu gewährleistet werden. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von HPE über, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde. Die Kosten für ersetzte Teile trägt der Kunde.

Bitte beachten Sie, dass Sie als Kunde in Fällen, in denen zur Lösung einer Meldung Ersatzteile oder Ersatzprodukte versandt werden, dafür verantwortlich sind, das defekte Teil oder Produkt innerhalb von fünf Werktagen zurückzusenden und einen im Voraus bezahlten Versicherungsbeleg zu beschaffen. Dieser Beleg dient als Nachweis für den Versand an HPE. Sollte HPE Ihnen hierzu keine andere schriftliche Mitteilung zukommen lassen, bewahren Sie den Beleg bitte als Nachweis auf. Sollte HPE das defekte Teil oder Produkt nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erhalten oder sollte das Teil oder Produkt bei Erhalt entmagnetisiert oder

anderweitig physisch beschädigt sein, ist der Kunde verpflichtet, den von HPE festgelegten Listenpreis für das defekte Teil oder Produkt zu zahlen.

Sofern seitens des Kunden dem empfohlenen CSR zugestimmt und ein CSR-Teil bereitgestellt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen, findet der Vor-Ort-Service-Level keine Anwendung. In derartigen Fällen ist es bei HPE gängige Praxis, die für den Betrieb des Produkts kritischen CSR-Teile an den Standort des Kunden zu versenden. Für weiterführende Informationen zu CSR-Produkten und Ersatzteilen steht Ihnen der Ersatzteil-Leitfaden für das jeweilige Produkt auf hpe.com zur Verfügung. Darüber hinaus finden Sie detaillierte Angaben zu CSR und zum Austausch von Teilen im Wartungs- und Servicehandbuch für das Produkt.

Für Ersatzteile und Komponenten, die nicht mehr hergestellt werden, kann ein Upgrade erforderlich sein. Bitte beachten Sie, dass Upgrades für nicht mehr verfügbare Teile oder Komponenten in einigen Fällen zu zusätzlichen Kosten für den Kunden führen können. HPE wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um eine geeignete Ersatzlösung zu empfehlen.

Bitte beachten Sie, dass aufgrund lokaler Gegebenheiten nicht für alle Komponenten in allen Ländern Ersatzteile verfügbar sind. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass in folgenden Fällen zusätzliche Gebühren anfallen können:

- Der Kunde bittet HPE darum, vom Kunden installierbare Firmware- oder Software-Updates oder -Patches zu installieren
- Der Kunde wünscht eine Abdeckung für außerplanmäßige Einsätze oder geplante Einsätze außerhalb der von ihm ausgewählten Service-Abdeckung

Für alle zusätzlichen Services, die von HPE auf Kundenwunsch erbracht werden und nicht im erworbenen Support enthalten sind, erfolgt die Abrechnung zu den geltenden veröffentlichten Servicetarifen für das Land, in dem der Service erbracht wird. Diese werden auf Anfrage gerne vorab zur Verfügung gestellt.

Mit dem Auslaufen des Supports für ein Produkt ist HPE berechtigt, zusätzliche Gebühren für die Wiederaufnahme des Supports zu erheben oder bestimmte Hardware- oder Software-Upgrades zu verlangen, um den Support weiterhin sicherstellen zu können.

Bitte beachten Sie, dass für jede Produktverlagerung, die nicht von HPE durchgeführt wird, zusätzliche Gebühren für die erneute Zertifizierung und die laufende Support-Abdeckung anfallen können. Unter Umständen ist eine rechtzeitige Vorankündigung an HPE erforderlich, um den Support nach der Produktverlagerung aufnehmen zu können. Im Falle einer Produktverlagerung sind die Lizenzbedingungen für die betroffenen Produkte zu berücksichtigen

Sofern Leihgeräte zur Verfügung gestellt werden, behält HPE das Eigentum. Der Kunde trägt das Risiko von Verlust oder Beschädigung von Leihgeräten, sofern diese im Rahmen von Hardware-Support oder Garantie-Services zur Verfügung gestellt werden. Nach Ablauf des Leihzeitraums werden die Geräte ohne Pfandrecht oder Belastung an HPE zurückgegeben.

Erweiterte Service-Merkmale – Hardware Call-to-Repair

Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit von Call-to-Repair von der Nähe Ihres Kundenstandorts zu einem von HPE benannten Support-Hub abhängt. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Reisezonen. Die Zeiten für Call-to-Repair gelten für Kunden, die Vorfälle der Dringlichkeitsstufen 1 und 2 gemeldet haben. Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 3 oder bei auf Verlangen geplanten Vorfällen erfolgt eine Zusammenarbeit mit dem Kunden zur Festlegung eines vereinbarten Zeitpunkts für den Beginn der Abhilfemaßnahmen. Die Call-to-Repair-Zeit beginnt dann zu diesem Zeitpunkt. Im Falle automatisierter, elektronisch übermittelter Vorfälle der Dringlichkeitsstufen 1 und 2 erfolgt seitens HPE der Versuch einer Kontaktaufnahme mit dem angegebenen Kundenkontakt, um die Reparatur einleiten zu können. Im Falle eines automatisch elektronisch übermittelten Vorfalls der Dringlichkeitsstufe 3 erfolgt die Bestätigung am darauffolgenden Werktag, sofern seitens des Kunden keiner anderen Vorgehensweise angegeben wurde. Die Einstufung der Dringlichkeitsstufe von Vorfällen erfolgt gemäß den Vorgaben des [Abschnitts Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle](#).

Für die Einhaltung der Zeitverpflichtungen im Rahmen von Hardware-Call-to-Repair-Services empfiehlt HPE die Installation und den Betrieb der entsprechenden HPE-Remote-Support-Lösung. Dadurch wird eine reibungslose Service-Bereitstellung sichergestellt. Für weitere Informationen zu Anforderungen, Spezifikationen und Ausschlüssen wenden Sie sich bitte an einen örtlichen HPE-Vertreter.

Bitte beachten Sie, dass HPE den Service möglicherweise nicht wie vorgesehen bereitstellen kann, falls der Kunde nicht die entsprechende HPE-Lösung für den Remote-Support einsetzt. Eine Verpflichtung seitens HPE besteht in diesem Fall nicht. Es fallen zusätzliche Gebühren an, wenn nicht-kundeninstallierbare Firmware vor Ort installiert werden muss, weil entsprechende HPE-Remote-Support-Lösungen nicht installiert sind, wo sie empfohlen und verfügbar wären. Die Installation der von Kunden installierbaren Firmware liegt in der Verantwortung des Kunden.

HPE kann nach eigenem Ermessen ein Audit von Call-to-Repair abgedeckten Produkten verlangen. Wenn ein solches Audit verlangt wird, setzt sich ein autorisierter Vertreter von HPE mit dem Kunden in Verbindung und vereinbart mit ihm die Durchführung eines Audits innerhalb der ersten 30 Tage. Es liegt im alleinigen Ermessen von HPE, ob das Audit vor Ort, per Remotezugriff auf das System, durch Remote-Audit-Tools oder per Telefon durchgeführt wird. Bei Aufforderung durch HPE sind 30 Tage ab Kaufdatum des Services für die Einrichtung und Durchführung des Audits sowie der damit verbundenen Prozesse vorgesehen. Erst nach deren Abschluss kann die Call-to-Repair-Zeitverpflichtung für Hardware in Kraft treten. Die Verpflichtung zur Durchführung einer Call-to-Repair-Maßnahme für Hardware beginnt erst fünf (5) Werktage nach Abschluss des entsprechenden Audits. Bis zu diesem Zeitpunkt wird der Service für die abgedeckte Hardware mit einer Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden erbracht.

HPE behält sich das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herabzustufen oder den HPE Complete Care Servicevertrag zu kündigen, sofern kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens durchgeführt wird. Dies gilt nicht, sofern die Verzögerung von HPE verursacht wird.

HPE behält sich außerdem das Recht vor, die Call-to-Repair-Zeitverpflichtung zu ändern, insofern sie für eine bestimmte Produktkonfiguration, einen bestimmten Standort und eine bestimmte Umgebung gilt. Die Festlegung erfolgt zum Zeitpunkt der Bestellung des Supports und unterliegt der Verfügbarkeit von Ressourcen.

Eine Hardware-Call-to-Repair-Zeitverpflichtung besteht nicht für Softwareprodukte. Ferner gilt sie nicht, sofern der Kunde eine Verlängerung der Diagnose durch HPE wünscht, anstatt die empfohlenen Wiederherstellungsverfahren zu implementieren.

Die Hardware-Call-to-Repair-Zeitverpflichtung und die Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten nicht für die Reparatur oder den Austausch von defekten oder verbrauchten Verbrauchsmaterialien. Verbrauchsmaterialien können durch eine separate Herstellergarantie abgedeckt werden.

Die Hardware-Call-to-Repair-Zeitverpflichtung setzt voraus, dass Kunden HPE auf Verlangen umgehend und ohne Einschränkungen Zugang zum System gewähren. Die nachfolgend aufgeführten Aktivitäten bzw. Situationen können eine etwaige Berechnung der Hardware-Call-to-Repair-Zeit (sofern anwendbar) bis zu deren Abschluss bzw. Lösung aussetzen:

- Jegliche Handlungen oder Unterlassungen seitens des Kunden oder Dritter, die sich auf den Reparaturprozess auswirken
- Verzögerte oder abgelehnte Anfragen für Systemzugriff, einschließlich abgelehnter oder verzögerter physischer Remote-Fehlerbehebung und Hardware-Diagnose-Bewertungen
- Alle automatischen oder manuellen Wiederherstellungsprozesse, die durch eine Hardware-Fehlfunktion ausgelöst werden, wie z.B. die Wiederherstellung des Festplattenmechanismus, Sparing-Verfahren oder Maßnahmen zum Schutz der Datenintegrität
- Alle anderen Aktivitäten, die nicht spezifisch für die Hardware-Reparatur sind, aber erforderlich, um zu überprüfen, ob die Hardware-Fehlfunktion behoben wurde, wie z.B. das Neustarten des Betriebssystems

Erweiterte Service-Merkmale – Softwaresupport

Bitte beachten Sie, dass Software-Updates nicht für alle Softwareprodukte verfügbar sind. Bei einigen Produkten handelt es sich bei den bereitgestellten Software-Updates lediglich um geringfügige Verbesserungen oder Patches. Die Bereitstellung solcher Updates ist abhängig von der fortgesetzten Verfügbarkeit von Wartungsarbeiten für das spezifische Softwareprodukt. Neue Softwareversionen müssen separat erworben werden.

Der Erwerb dieses Service setzt voraus, dass der Kunde zum Zeitpunkt des Beginns des Supportvertrags über eine ordnungsgemäße Lizenz zur Nutzung einer aktuell unterstützten Version der Software verfügt. Sofern keine ordnungsgemäße Lizenz zur Nutzung einer aktuell unterstützten Version der Software vorliegt, können zusätzliche Gebühren anfallen, um das Produkt in den Service-Status zu überführen.

Der Kunde wird Folgendes leisten:

- Registrierung für die Nutzung der elektronischen Dienste von HPE oder Drittanbietern, um auf Wissensdatenbanken zuzugreifen oder Produktinformationen zu erhalten. Bei Bedarf stellt HPE dem Kunden Registrierungsinformationen zur Verfügung. Bei bestimmten Produkten ist es darüber hinaus erforderlich, dass der Kunde herstellerspezifische Bedingungen für die Nutzung der elektronischen Dienste akzeptiert. Diese werden auf Anfrage gerne vorab zur Verfügung gestellt.
- Aufbewahrung sämtlicher Originale von Softwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüsseln und Registrierungsinformationen für abonnierte Services und Bereitstellung dieser Unterlagen an HPE auf Verlangen
- Übernahme der Verantwortung für Maßnahmen im Zusammenhang mit Software-Produktaktualisierungen und Veraltungsmeldungen, die Sie von HPE Proprietary Service Tools oder dem HPE Service-Portal erhalten
- Verwendung sämtlicher Softwareprodukte gemäß den aktuellen HPE-Softwarelizenzbedingungen, die der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden entsprechen, oder gemäß den aktuellen Lizenzbedingungen des Drittsoftwareherstellers, falls zutreffend, einschließlich zusätzlicher Softwarelizenzbedingungen, die mit solchen im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates einhergehen oder für diese verfügbar gemacht werden

Sofern nicht anderweitig schriftlich mit HPE vereinbart und für Angebote, die nicht von HPE-Software bereitgestellt werden, bietet HPE nur Support für die aktuelle Version und die unmittelbar vorhergehende Version der HPE-Software an. Voraussetzung hierfür ist, dass die HPE-Software mit Hardware oder Software verwendet wird, die in den von HPE angegebenen Konfigurationen auf der angegebenen Versionsstufe enthalten ist. Eine Version ist eine Veröffentlichung von Software, die neue Funktionen, Verbesserungen und/oder Wartungsupdates enthält. Bei bestimmter Software handelt es sich um eine Sammlung von Überarbeitungen, die in einer einzigen Einheit zusammengefasst und als solche unseren Kunden zur Verfügung gestellt wird.

Der Erwerb von Support für HPE-Softwareprodukte durch Kunden ist nur unter der Voraussetzung möglich, dass diese nachweisen können, eine entsprechende HPE-Lizenz für die Produkte rechtmäßig erworben zu haben. Zudem ist die Veränderung oder Modifikation der Produkte durch die Kunden nur zulässig, sofern eine entsprechende Autorisierung durch HPE vorliegt. Das Recht der Kunden zur Nutzung von Firmware- und Software-Updates (Updates), die im Rahmen des HPE-Supports oder der Gewährleistung bereitgestellt oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden, entspricht der Lizenz für das zugrunde liegende Produkt.

Darüber hinaus gilt für Kunden jedoch:

- Es ist nicht gestattet, Updates zu verwenden, um Services für Dritte bereitzustellen
- Es ist nicht gestattet, Kopien anzufertigen und Updates an Dritte zu verteilen, weiterzuverkaufen oder Unterlizenzen dafür zu vergeben
- Es ist nicht gestattet, Updates zu kopieren oder sie in einem öffentlichen oder externen verteilten Netzwerk zur Verfügung zu stellen. Dies bedeutet, dass Kunden keine Updates für Produkte kopieren dürfen, die nicht unter den Support von HPE fallen
- Es ist nicht gestattet, den Zugriff auf Updates in einem Intranet zu erlauben, es sei denn, er ist auf autorisierte Benutzer beschränkt
- Bitte beachten Sie, dass Updates nicht auf Geräten kopiert und verteilt werden können, für die kein Support von HPE angeboten wird

- Es darf für Archivierungszwecke oder wenn dies ein wesentlicher Schritt im Rahmen der autorisierten Nutzung ist, nur eine Kopie der Updates angefertigt werden
- Die Updates dürfen nicht verändert, zurückentwickelt, zerlegt, entschlüsselt, dekompiert oder abgeleitet werden. Sofern Sie gesetzlich dazu verpflichtet sind, bitten wir Sie, HPE vor der Durchführung solcher Änderungen schriftlich zu informieren
- Es dürfen nur Dokumentationen kopiert werden, wenn Kunden das Recht erworben haben, diese für die zugehörigen Produkte zu kopieren. Kopien müssen die entsprechenden HPE-Marken- und Urheberrechtshinweise enthalten

Bei Bevollmächtigung eines Dritten zum Handeln als Vertreter des Kunden und zum Herunterladen von Updates in dessen Namen unter Verwendung dessen Berechtigung haftet der Kunde uneingeschränkt für die Einhaltung der Bedingungen seines Vertrags mit HPE durch seinen Vertreter, einschließlich der zuvor beschriebenen Lizenzbedingungen. Des Weiteren ist es erforderlich, dass alle Parteien eine HPE-Vertretungsvereinbarung abschließen, um Dritten einen solchen Zugriff zu ermöglichen.

HPE behält sich das Recht vor, die Lizenz zur Nutzung der Updates nach schriftlicher Mitteilung zu kündigen, sofern Kunden die genannten Bedingungen nicht einhalten.

Erweiterte Service-Merkmale – Gemeinsame Unterstützung für Software von Drittanbietern (ISV)

Um gemeinsame Supportleistungen für ISV erbringen zu können, ist es erforderlich, dass Kunden über einen aktiven Supportvertrag mit dem Softwareanbieter verfügen. Dieser muss es HPE ermöglichen, Meldungen im Namen des Kunden zu erstellen. Sollte der ISV-Anbieter dies verlangen, werden die Kunden alle erforderlichen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass HPE einen Vorfall in ihrem Namen melden kann. Im Falle einer Anfrage ist der Kunde dazu verpflichtet, HPE die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, damit HPE eine Meldung beim Softwareanbieter veranlassen kann. Bitte beachten Sie, dass HPE ohne die genannten Schritte keine Meldungen an den Anbieter weiterleiten kann und somit auch keine Verantwortung für etwaige Versäumnisse diesbezüglich übernimmt. Die Verpflichtungen von HPE sind auf die Vermittlung von Support-Fällen beschränkt. Die Erfüllung der Verpflichtungen aus solchen Vereinbarungen obliegt weiterhin den Kunden, wobei dies auch die Zahlung aller anfallenden Gebühren umfasst. Dies beinhaltet ebenfalls etwaige Gebühren, die durch die Meldung von Meldungen beim Anbieter entstehen können. HPE übernimmt keine Haftung für die Leistung oder Nichterfüllung von Drittanbietern, deren Produkten oder deren Support-Services.

Erweiterte Service-Merkmale - Reisezonen

Die Vor-Ort-Präsenz für Hardware sowie die Reaktionszeiten des Hardware-Austausch-Service finden ausschließlich bei Standorten Anwendung, die sich innerhalb eines Umkreises von 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub befinden. Für die Anreise zu Standorten, die sich innerhalb eines Umkreises von 320 km um einen von HPE benannten Support-Hub befinden, entstehen Ihnen keine Kosten. Wenn der Standort mehr als 320 km vom von HPE benannten Support-Hub entfernt ist, wird eine zusätzliche Reisegebühr erhoben.

Bitte beachten Sie, dass die Gebühren und Reisezonen in einigen geografischen Gebieten variieren können. Die Reisezonen und Gebühren für Kuriere (Hardware-Austausch-Service) können in einigen geografischen Gebieten variieren.

Die Reaktionszeiten für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, haben aufgrund der längeren Reisezeiten geänderte Reaktionszeiten, wie in Tabelle 8 genannt.

Tabelle 8. Reisezonen (ausgenommen Service-Level Critical)

Entfernung zum von HPE benannten Support-Hub	Reaktionszeit für Essential und Essential-Exchange	Reaktionszeit für Basic und Basic Exchange
0-80 km	4 Stunden	Nächster abgedeckter Tag
81-160 km	4 Stunden	Nächster abgedeckter Tag
161-320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher abgedeckter Tag
321-480 km	Zum Zeitpunkt der Bestellung eingerichtet und je nach Verfügbarkeit	2 zusätzliche abgedeckte Tage
Mehr als 480 km	Zum Zeitpunkt der Bestellung eingerichtet und je nach Verfügbarkeit	Zum Zeitpunkt der Bestellung eingerichtet und je nach Verfügbarkeit

Für Standorte, die sich innerhalb eines Umkreises von 80 km um einen von HPE benannten Support-Hub befinden, ist eine Call-to-Repair-Zeitverpflichtung verfügbar.

Für Standorte, die sich in einer Entfernung von 81 bis 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub befinden, gilt eine angepasste Hardware-Call-to-Repair-Zeitverpflichtung, wie in Tabelle 9 genannt.

Die Hardware-Call-to-Repair-Zeitverpflichtung gilt nicht für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind.

Tabelle 9. Reisezonen für Service-Level Critical

Entfernung zum vom HPE benannten Support-Hub	Reparaturzeit für Service-Level Critical
0-80 km	6 Stunden
81-160 km	8 Stunden
Mehr als 160 km	Nicht verfügbar

Erweiterte Service-Merkmale - Abdeckung

Für Hardwareprodukte, die durch einen HPE Complete Care Servicevertrag abgedeckt sind, gilt, sofern von HPE nicht anders angegeben, dass der Service für das Hauptprodukt auch HPE-Hardwareoptionen umfasst, die bei HPE oder autorisierten HPE-Händlern erworben wurden. Die inbegriffenen Artikel werden mit demselben Service Level wie das Hauptprodukt abgedeckt. Bitte beachten Sie, dass Gefahrstoffe und Batterien separat durch eigene Herstellergarantiebedingungen abgedeckt sind. Diese sind auf die Laufzeit des jeweiligen Garantiezeitraums beschränkt. Für weitere Informationen zu den Komponenten, die eine separate Abdeckung erfordern, wenden Sie sich bitte an Ihre HPE-Verkaufsniederlassung oder Ihren HPE-Vertriebsmitarbeiter.

Der Service umfasst nicht die Unterstützung bei der Verwendung von Verbrauchsmaterialien und Verschleißteilen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Wechselmedien, Wartungskits und andere Verbrauchsmaterialien, sowie die Wartung durch den Benutzer. Für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standard-Herstellergarantiebedingungen. Die Verantwortung für die Reparatur oder den Austausch von Verbrauchsmaterialien oder Verbrauchsgütern obliegt dem Kunden. Bitte beachten Sie, dass in einigen Fällen Abweichungen möglich sind. Für weitere Details wenden Sie sich bitte an HPE. Sofern ein Verschleißteil gemäß HPE für eine Deckung in Frage kommt, gelten die Call-to-Repair-Zeitverpflichtungen und die Vor-Ort-Reaktionszeiten nicht für die Reparatur oder den Austausch des abgedeckten Verschleißteils.

Unabhängig von anders lautenden Bestimmungen in diesem Dokument oder den aktuellen Standard-Verkaufsbedingungen von HPE übernimmt HPE für ausgewählte Enterprise-Storage-Arrays und Enterprise-Tape-Produkte die Kosten für den Ersatz defekter oder verbrauchter Batterien, sofern diese für den ordnungsgemäßen Betrieb des jeweiligen Produkts von entscheidender Bedeutung sind.

Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Nutzung: Teile und Komponenten, deren maximale Lebensdauer und/oder Nutzungsgrenze gemäß den Angaben im Betriebshandbuch des Herstellers, in den Produkt-QuickSpecs oder im technischen Produktdatenblatt erreicht ist, werden im Rahmen dieses Services nicht bereitgestellt, repariert oder ersetzt.

Erweiterte Service-Merkmale - Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle

Ein Support-Vorfall wird seitens HPE bestätigt, indem eine entsprechende Meldung zum Support erstellt, dem Kunden die entsprechende ID mitgeteilt sowie die Dringlichkeitsstufe des Vorfalls und die zeitlichen Anforderungen des Kunden für den Beginn der Abhilfemaßnahmen bestätigt werden.

Die Vor-Ort-Reaktionszeit sowie die Call-to-Repair-Zeit für den Hardware-Support variieren in Abhängigkeit von der Dringlichkeitsstufe des Vorfalls und dem Reisegebiet (weitere Informationen finden Sie in den Tabellen 8 und 9) Der Kunde bestimmt die Dringlichkeitsstufe des Vorfalls zum Zeitpunkt der Meldung gemäß den im Folgenden aufgeführten Definitionen. Eine Überprüfung dieser Dringlichkeitsstufe kann nach Vereinbarung zwischen HPE und dem Kunden erfolgen.

Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen sind wie folgt definiert:

- Dringlichkeitsstufe 1 - Hoch geschäftskritische Auswirkungen: zum Beispiel: Ausfall der Produktionsumgebung; Ausfall/kritische Beeinträchtigung des Produktionssystems oder der Produktionsanwendung; Datenbeschädigung/-verlust oder -risiko; schwerwiegende Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs; Sicherheitsprobleme
- Dringlichkeitsstufe 2 - begrenzte Auswirkungen auf das Geschäft oder begrenztes Geschäftsrisiko; zum Beispiel: Produktionsumgebung verfügbar, aber einige Funktionen eingeschränkt oder beeinträchtigt; stark eingeschränkte Nutzung; kritisches Problem mit Nicht-Produktionsumgebung oder -system
- Dringlichkeitsstufe 3 - keine Auswirkungen auf das Geschäft; zum Beispiel: Nicht produktives System (z B. Testsystem) oder unkritisches Problem: Workaround vorhanden, Installationen, Fragen oder Anfragen nach Informationen oder Hilfestellung

Zur effizienten Bewältigung komplexer Vorfälle hat HPE formelle Eskalationsverfahren eingeführt. In Übereinstimmung mit den Vorgaben von HPE erfolgt die Koordination der Eskalation von Vorfällen durch das HPE-Management. Dabei wird auf die Fähigkeiten geeigneter HPE-Ressourcen zurückgegriffen, um eine effektive Unterstützung bei der Problemlösung zu gewährleisten. Für eine Auswahl an Softwareprodukten, welche von Drittanbietern bereitgestellt werden und für welche HPE Support und Services für Softwareupdates anbietet, werden die zwischen HPE und dem Drittanbieter vereinbarten Eskalationsprozesse befolgt, um Meldungen zu lösen.

Erweiterte Service-Merkmale – Smart Spares Box

Die folgenden Bedingungen gelten nur, wenn der Kunde eine von HPE bereitgestellte und bereitgestellte Smart Spares Box am Standort des Kunden installiert hat. Die Smart Spares Box ist so konfiguriert, dass sie ein fernverwaltbares Inventar von Produktersatzteilen (Inhalt der Smart Spares Box) in Verbindung mit den in diesem Datenblatt beschriebenen qualifizierten Support-Services enthält.

Verantwortung des Kunden

- Gewährung der Lieferung und rechtzeitigen Installation (einschließlich Einholung der Genehmigung für die Platzierung und Installation an Kundenstandorten, die von Dritten gemietet wurden oder diesen gehören) der Smart Spares Box auf dem Gelände des Kunden an einem von den Parteien gemeinsam festgelegten Ort für den zuvor beschriebenen Zweck
- Gewährung des rechtzeitigen uneingeschränkten Zugangs zu der Smart Spares Box für HPE, um den Inhalt der Smart Spares Box abzuliefern und abzuholen, die Smart Spares Box zu inspizieren, zu warten, zu reparieren und zu deinstallieren oder zu ersetzen, wie von HPE gewünscht
- Unterlassung der Übertragung der Aufsicht oder des Besitzes oder der Entfernung der Smart Spares Box
- Benachrichtigung von HPE über jede unbefugte Nutzung oder Beschädigung oder Fehlfunktion der Smart Spares Box so schnell wie möglich nach Entdeckung durch den Kunden

- Übernahme der angemessenen Sorgfalt (einschließlich der Ergreifung angemessener Maßnahmen zur Vermeidung von Verlust oder Beschädigung) für die Smart Spares Box und den Inhalt der Smart Spares Box
- Nach Beendigung oder Ablauf des Supports durch HPE oder nach alleinigem Ermessen von HPE behält sich HPE das Recht vor, die Smart Spares Box und den Inhalt der Smart Spares Box zu entfernen. Die Entfernung der Smart Spares Box kann seitens des Kunden beantragt werden, wobei eine Benachrichtigung seitens des Kunden an HPE 60 Tage im Voraus erforderlich ist.

Weitere Einschränkungen

Die Smart Spares Box stellt ein proprietäres Service-Tool im Sinne der Support-Bedingungen von HPE dar, einschließlich aller diesbezüglichen Materialien. Der Kunde bestätigt, dass weder diese Regelung noch die Bereitstellung der Smart Spares Box einen Verkauf oder eine Vermietung der Smart Spares Box oder ihres Inhalts darstellt. Die Smart Spares Box wird „wie besehen“ ohne jegliche Gewährleistung bereitgestellt, sei sie ausdrücklich oder stillschweigend. HPE lehnt im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten jegliche Gewährleistung ab.

HPE Complete Care Service Addenda zum reaktiven Produktsupport

Für bestimmte HPE-Produkte kann der reaktive HPE Complete Care Service Support unterschiedlich sein. Alle Serviceunterschiede sind im HPE Tech Care Service Addendum für das jeweilige HPE Produkt beschrieben.

[Addendum für Multivendor-Produkte](#)

[Addendum für HPE Storage Produkte](#)

[Addendum für HPE Zerto Softwareprodukte](#)

[Addendum für den Microsoft Windows Server Support](#)

[Addendum for HPE Telco Service Level](#)

[Addendum für HPE ProLiant Server mit Nutanix Cloud Platform](#)

[Addendum for HPE Complete Care Service - ITOps Observability](#)

Bestellung des HPE Complete Care Service

Kunden müssen über einen aktiven HPE Complete Care Service Vertrag verfügen, um die oben beschriebenen HPE-Complete Care Service SRM-Merkmale und die Erweiterten Service-Merkmale zu erhalten. Zur Nutzung der Merkmale der KI-basierten Konnektivitätssuite, beachten Sie zusätzlich die Nutzungsbedingungen jeder Lösung (Einzelheiten finden sie im Abschnitt [Merkmale der KI-basierten Konnektivitätssuite](#)).

Die HPE Complete Care Service Vereinbarung besteht aus zwei Komponenten: Dem HPE Complete Care Service Vertrag und der reaktiven HPE Complete Care Service Produktabdeckung. Beide Bestandteile müssen im Rahmen einer HPE Complete Care Service Vereinbarung verknüpft und aktiv sein (entweder beide gemeinsam im HPE Complete Care Wartungsvertrag oder dem HPE Complete Care Service Vertrag ergänzt durch die reaktive HPE Complete Care Service Produktabdeckung pro System über verschiedene Verträge), damit der Kunde die in diesem Datenblatt beschriebenen Merkmale erhält.

- Der HPE Complete Care Service Vertrag enthält die in diesem Datenblatt beschriebenen Merkmale des HPE Complete Care Service SRM (Service Relationship Management), für die durch die reaktive HPE Complete Service Produktabdeckung abgedeckten Produkte.
- Die reaktive HPE Complete Care Service Produktabdeckung enthält die Erweiterten Service-Merkmale, die in diesem Datenblatt beschrieben werden und ist mit dem im vorherigen Absatz beschriebenen HPE Complete Care Service Vertrag verknüpft. Verträge mit reaktiver HPE Complete Care Produktabdeckung listen die spezifischen Produkte auf, die unter die HPE Complete Care Service Vereinbarung fallen. Es kann mehr als einen Vertrag mit reaktiver HPE Complete Service Produktabdeckung mit der HPE Complete Care Vereinbarung verknüpft werden. Alle reaktiven HPE Complete Care Service Produktabdeckungen, unabhängig davon, ob sie zum gleichen Zeitpunkt wie der verknüpfte HPE Complete Service Vertrag oder zu unterschiedlichen

Zeitpunkten erworben wurden, müssen zur selben Zeit aktiv sein, um sowohl die in diesem Datenblatt beschriebenen SRM- als auch die Erweiterten Service-Merkmale zu erhalten.

Nur ein HPE Complete Care Service Vertrag und eine reaktive HPE Complete Care Produktabdeckung, die sich auf die identische vom HPE Complete Care Service Vertrag definierte IT-Umgebung eines Kunden beziehen, können unter derselben HPE Complete Care Service Vereinbarung verknüpft werden.

HPE bietet Kunden zwei Möglichkeiten, HPE Complete Care Service zu erwerben: Packaged Support Services oder individuelle Wartungsverträge (Statement of Work (SoW)). Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen, reaktiven Produktsupportoptionen, Reaktionszeiten und Service-Level können je nach lokalen Ressourcen variieren und je nach abgeschlossenem Vertrag auf spezifische Produkte und geografische Standorte beschränkt sein. Um weitere Informationen zu erhalten oder den HPE Complete Care Service zu bestellen, wenden Sie sich an einen lokalen HPE-Vertreter oder einen autorisierten HPE-Händler und verweisen Sie auf die in den Tabellen 10 und 11 aufgeführten Produktnummern. Abhängig vom Ort der Bestellung und den gewünschten Service-Leveln können andere Produktnummern gelten. Konsultieren Sie einen lokalen HPE-Vertreter oder einen autorisierten HPE-Händler, um zu erfahren, welche Produktnummern den kundenspezifischen Anforderungen am besten entsprechen und welche optionalen HPE Service Credits und optionale Services verfügbar sind.

- Für Kunden, die HPE Complete Care Service über einen individuellen Wartungsvertrag (SoW) erwerben, besteht der HPE Complete Care Service Vertrag aus der individuellen Leistungsbeschreibung (SoW) - die den HPE Complete Care Service Vertrag darstellt und die im HPE Complete Care Service definierte IT-Umgebung des Kunden beschreibt) und die damit verknüpften reaktiven HPE Complete Care Service Produktabdeckungen, Addenda und Amendments. Im Falle von Abweichungen zwischen diesem HPE Complete Care Service Datenblatt und dem HPE Complete Care Service SoW des Kunden gilt das HPE Complete Care Service SoW des Kunden.
- Für Kunden, die den HPE Complete Care Service über Packaged Support Services kaufen, besteht die HPE Complete Care Service Vereinbarung aus dem HPE Complete Care Service Vertrag zusammen mit den verknüpften reaktiven HPE Complete Care Service Produktabdeckungen, Addenda und Amendments. Die für den HPE Complete Care Service definierte IT-Umgebung des Kunden beschränkt sich auf eine einzige Unternehmenseinheit in einem einzigen Land.

HPE ermöglicht es dem Kunden auch, einem bestehenden HPE Complete Care Servicevertrag auf verschiedene Weise neue Produkte hinzuzufügen, u. a. durch den Kauf einer neuen oder Änderung einer bestehenden reaktiven HPE Complete Care Service Produktabdeckung. Die reaktive Produktabdeckung, in dem das neue Produkt enthalten ist, muss mit dem HPE Complete Care Service Vertrag des Kunden verknüpft sein und Teil der identischen, im HPE Complete Care Service definierten IT-Umgebung des Kunden sein.

HPE führt einen vierteljährlichen (oder wie im HPE Complete Care Servicevertrag spezifizierten) Überprüfungsprozess für vom Kunden initiierte Asset-Erweiterungen, -Reduzierungen und Änderungen der Service-Abdeckungen durch. Änderungen bei Asset-Erweiterungen/Reduzierungen oder bei den Service-Abdeckungen erfordern eine schriftliche, dreißigtägige Vorankündigung, bevor die Änderungen in der Service-Abdeckung verfügbar sein werden. Die Preisänderung wird ab dem Datum der Ergänzung, Reduzierung oder Änderung des Service-Abdeckung wirksam. Ein anteiliger Betrag und der Betrag für das nächste Quartal für die Dienstleistungen werden auf der nächsten Rechnung ausgewiesen.

Service-Kontinuität:

- Um die Service-Kontinuität sicherzustellen, wenn eine reaktive HPE Complete Care Service Produktabdeckung für ein abgedecktes Produkt vor dem Ende HPE Complete Care Service Vertrages endet, muss der Kunde die auslaufende reaktive Produktabdeckung verlängern, sodass dieser Abdeckungs-Zeitraum mit dem Abdeckungs-Zeitraum des HPE Complete Care Vertrages, soweit relevant, zusammenfällt. Dies ist notwendig, um eine ununterbrochene Unterstützung zu gewährleisten und Return-to-Support-Gebühren zu vermeiden. Dies kann durch den HPE Complete Care Service true-up Prozess in einem Wartungsvertrag (SoW) oder Verlängerung der reaktiven Produktabdeckung erreicht werden. Wenden Sie sich an einen HPE-Vertreter oder einen autorisierten HPE-Fachhändler, um weitere Informationen zu erhalten.

- Wenn die Laufzeit einer reaktiven HPE Complete Care Service Produktabdeckung über die Laufzeit des HPE Complete Care Service Vertrages hinausgeht und der Service Vertrag nicht vor Ablauf verlängert wird, dann erstrecken sich die in diesem Datenblatt beschriebenen HPE Complete Care Service SRM Merkmale nicht mehr auf die in der reaktiven Produktabdeckung enthaltenen Produkte und enden mit dem Ende des HPE Complete Care Service Vertrages. Zu diesem Zeitpunkt erhält der Kunde nur die Erweiterten Service-Merkmale, die in diesem Datenblatt unter der reaktiven Produktabdeckung beschrieben sind. Für die reduzierten Serviceleistungen, die sich aus der Nichtverlängerung des Service Vertrages ergeben, werden keine Rückerstattungen gewährt.

Tabelle 10. HPE Complete Care Service-Produktnummern

(x bezeichnet die Servicelänge in Jahren; möglich sind 3, 4 oder 5 Jahre)

HPE Complete Care Service Kundentyp	Packaged Support Service	Individueller Wartungsvertrag (SoW)
Neuer Kunde	H54SBAX (Service Vertrag) + Wahl der reaktiven Produktabdeckung ^{ORD1}	H2T12CC (Wartungsvertrag)
Verlängernder Kunde	H54SBAC (Service Vertrag) + Wahl der reaktiven Produktabdeckung ^{ORD1}	H2T12CC (Wartungsvertrag)
Hinzufügen neuer Produkte zum aktiven HPE Complete Care Servicevertrag	Wahl der reaktiven Produktabdeckung ^{ORD1}	Wahl der reaktiven Produktabdeckung ^{ORD3}

^{ORD1} Wählen Sie eine reaktive HPE Complete Care Service Produktabdeckung für jedes betroffene Produkt aus (vergl. Tabelle 11).

Tabelle 11. Produktnummern der reaktiven HPE Complete Care Service Produktabdeckung

(x bezeichnet die Servicelänge in Jahren; möglich sind 3, 4 oder 5 Jahre oder C für Vertragsdienstleistungen)

Service Level	Reaktive HPE Complete Care Service Produktabdeckung					
	Basis	mit DMR	mit CDMR	mit Hardware-Austausch ^{ORD2}	mit Hardware-austausch + DMR ^{ORD2}	mit Hardwareaustausch + CDMR ^{ORD2}
Critical (24x7, 6-Stunden Call-to-Repair)	HU4D2Ax	HU4D3Ax	HU4D4Ax	-	-	-
Essential (24x7, 4-Stunden Vor-Ort-Besuch)	HU4D5Ax	HU4D6Ax	HU4D7Ax	H33CXAx	H33CZAx	H33CYAx
Basic (Vor-Ort-Besuch am nächsten Werktag)	HU4D8Ax	HU4D9Ax	HU4E0Ax	H33CTAx	H33CWAx	H33CVAx

^{ORD2} Erhältlich für ausgewählte HPE-Produkte.

^{ORD3} Konsultieren Sie einen lokalen HPE-Vertreter oder einen autorisierten HPE-Händler, um zu erfahren, welche Produktnummern den kundenspezifischen Anforderungen am besten entsprechen und welche optionalen HPE Service Credits und optionalen Services verfügbar sind.

Bei Produkten, die einzeln verkaufte und unterstützte Einheiten, Komponenten oder Optionen enthalten, müssen alle einzeln verkauften und unterstützten Einheiten, Komponenten oder Optionen im identischen HPE Complete Care Servicevertrag stehen und mit denselben Reaktionszeiten und Serve-Levels abgedeckt sein wie das Basisprodukt, wenn dieses Service-Level für diese Einheiten, Komponenten oder Optionen verfügbar ist.

Je nach Verfügbarkeit kann der HPE Complete Care Service auf Upgradeeinheiten, Komponenten oder Optionen oder Änderungen dieser Komponenten verkauft werden, um die Supportabdeckung für die aktualisierten oder geänderten Einheiten, Komponenten oder Optionen im Rahmen des Services für das Basisprodukt herzustellen, sofern die Service-Laufzeiten übereinstimmen.

Wenn Software-Support erworben wird, muss dieser für die gleiche (oder längere) Laufzeit wie das Basisprodukt und für jedes System, jeden Prozessor, jeden Prozessorkern oder jeden Endbenutzer in der Umgebung des Kunden erworben werden, die Support benötigen.

HPE Service Credits und optionale Services

HPE Service Credits

HPE Service Credits geben dem Kunden die Flexibilität, aus einer Vielzahl spezialisierter Serviceaktivitäten auszuwählen. Dazu gehören Assessments, Performanceanalysen, Firmware Management, Professional Services und operationale Best Practices, um die im Rahmen der aktiven Garantie oder der Supportleistungen von Hewlett Packard Enterprise angebotenen Dienstleistungen zu ergänzen. Die Serviceaktivitäten umfassen ein breites Spektrum an IT-Technologien, darunter traditionelle in-house IT, Big Data, Converged Infrastructures und Hybrid-Cloud-Infrastructures ([vergleiche das HPE Service Credits Menu](#)). Der Ansatz über Service Credits ermöglicht es dem Kunden, die spezifischen Dienstleistungen auszuwählen, die er benötigt, zum Zeitpunkt, wenn er sie benötigt, um ihm zu helfen, seine IT-Leistung zu maximieren und seine Geschäftsziele zu erreichen. Weitere Informationen zu Serviceeinschränkungen, Verantwortlichkeiten des Kunden, allgemeinen Bestimmungen, Ausschlüssen und Geschäftsbedingungen finden Sie im [Datenblatt HPE Service Credits](#) und werden von einem lokalen HPE-Büro oder HPE-Vertreter bereitgestellt.

HPE Education Learning Credits

Der Kunde kann HPE Education Service Credits erwerben, um den Mitarbeitern zu ermöglichen, ihr technisches Wissen und Verfahrens-Know-how zu erweitern und zu vertiefen. Kontaktieren Sie ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter für weitere Informationen oder lesen Sie die [Lösungsübersicht für HPE Education Learning Credits](#).

Optionale Professional Services

Optionale HPE Professional Services sind erhältlich, um die IT-Ziele des Kunden zu unterstützen und seine vorhandenen Fähigkeiten zu erweitern. Diese Dienstleistungen reichen von IT-Environment bezogenen Angeboten bis hin zu produktspezifischen und Workload-spezifischen Optionen. Eine umfassende Übersicht über das HPE Serviceportfolio finden Sie unter hpe.com/services. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.

Optionale reaktive Produktunterstützung und Abdeckung

Eine Reihe erweiterter Funktionen für die reaktive Produktunterstützung und die Abdeckung sowie das globale Call-Management stehen optional zum Kauf zur Verfügung, darunter:

- Erweiterte Abdeckung und zusätzliche Service-Level können im Land des Kunden verfügbar sein
- Optionen zur Datensicherheit von Hardware (Vor-Ort-Support)
 - Defektive Media Retention (DMR)
 - Comprehensive Defective Media Retention (CDMR)
- Vorbeugende Wartung
- Hardware-Austausch-Service
- Zugeordneter Kundeningenieur (Assigned Customer Engineer (ACE))
- Globales Call-Management, das den Kunden erlaubt, mit einem einzigen globalen Team zusammenzuarbeiten, um Fälle für alle Hardware- und Softwarevorfälle zu protokollieren

Details zu den Optionen zur Datensicherheit für Hardware (Vor-Ort-Support), vorbeugende Wartung und dem Hardware-Austausch-Service werden direkt weiter unten dargestellt. Wegen anderer optionalen reaktiven Support-Funktionen und -Abdeckungen wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.

Optionen für die Datensicherheit von Hardware (Vor-Ort-Support)

Defective Media Retention (DMR): Bei einem Hardwarefehler besteht die Möglichkeit, ausgetauschte defekte Festplatten oder berechnete SSD-/Flash-Laufwerk-Komponenten zu behalten. Dies gilt für Produkte, die aufgrund der auf der Festplatte (Festplatte oder SSD/Flash-Laufwerk) enthaltenen sensiblen Daten, die durch diesen Service abgedeckt sind, nicht aufgegeben werden möchten. Es ist erforderlich, dass alle Festplatten oder zulässigen SSD-/Flash-Laufwerke, die sich in einem abgedeckten System befinden, DMR verwenden.

Comprehensive Defective Media Retention (CDMR): Neben der Möglichkeit des DMR bietet die CDMR-Option für Services im Falle eines Hardwarefehlers die Option, weitere ausgetauschte Komponenten zu behalten. Hierbei handelt es sich um Speichermodule, die von HPE als datenerhaltend eingestuft wurden. Sämtliche zulässigen datenspeichernden Komponenten eines abgedeckten Systems müssen an der CDMR teilhaben.

Die optionalen Service-Funktionen DMR und CDMR stehen für Vor-Ort-Service-Levels zur Verfügung und gelten ausschließlich für berechnete datenspeichernde Komponenten, die im Falle einer durch HPE zu ersetzenden Fehlfunktion in Anspruch genommen werden können. Bitte beachten Sie, dass die Optionen nicht für Hardware-Austausch-Service-Levels oder für den Austausch von nicht ausgefallenen datenspeichernden Komponenten gelten. Die Komponenten, die im Rahmen dieser Servicefunktionen beibehalten werden können, sind in der [Lösungsübersicht Sichere Aufbewahrung sensibler Daten mit HPE Defective Media Solutions](#) aufgeführt.

Bitte beachten Sie, dass datenspeichernde Komponenten, die von HPE als Verbrauchsteile spezifiziert sind und/oder die maximale unterstützte Lebensdauer und/oder die maximale Nutzungsgrenze erreicht haben, wie im Betriebshandbuch des Herstellers, in den Produkt-QuickSpecs oder im technischen Datenblatt angegeben, von diesem Service nicht abgedeckt sind.

Die DMR- und CDMR-Serviceabdeckung für Optionen, welche seitens HPE als separat abdeckbar kategorisiert werden, muss separat konfiguriert und erworben werden, sofern verfügbar.

Die Ausfallraten von datenspeichernden Komponenten, welche durch DMR und CDMR abgedeckt sind, unterliegen einer fortwährenden Überwachung durch HPE. HPE behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, sofern der Verdacht besteht, dass Kunden die betreffende Service-Feature-Option übermäßig nutzen. Ein solcher Fall liegt beispielsweise vor, wenn der Austausch defekter datenspeichernden Komponenten die Standardausfallraten des betreffenden Systems erheblich übersteigt.

Sofern sich Kunden für die Beibehaltung von Ersatzteilen entscheiden, welche unter die Service-Optionen DMR und/oder CDMR fallen, obliegt es ihnen, die folgenden damit einhergehenden Verpflichtungen zu erfüllen:

- Aufbewahrung von datenspeichernden Komponenten, die während der Bereitstellung des Supports durch HPE ersetzt werden
- Sicherstellung, dass alle sensiblen Kundendaten auf der datenspeichernden Komponente vernichtet werden oder geschützt bleiben
- Vorhandensein eines bevollmächtigten Vertreters, der die defekte datenspeichernde Komponente aufbewahrt und die Ersatzkomponente entgegennimmt
- Bereitstellung von Identifikationsinformationen wie der Seriennummer für jede Komponente, die im Rahmen dieser Vereinbarung aufbewahrt wird, an HPE und auf Verlangen von HPE Unterzeichnung eines von HPE bereitgestellten Dokuments, in dem die Aufbewahrung der datenspeichernden Komponente bestätigt wird
- Zerstörung der datenspeichernden Komponente und/oder Sicherstellung, dass sie nicht wiederverwendet wird
- Entsorgung aller datenspeichernden Komponenten gemäß den geltenden Umweltgesetzen und -vorschriften

Datenspeichernde Komponenten, die von HPE an Kunden als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte geliefert werden, müssen nach Ablauf oder Beendigung des Supports mit HPE unverzüglich zurückgegeben werden. Bitte beachten Sie, dass Sie als Kunde allein dafür verantwortlich sind, alle sensiblen Daten zu entfernen, bevor Sie geliehene, gemietete oder geleaste Komponenten oder Produkte an HPE zurücksenden. HPE übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Datenschutz sensibler Daten, die auf solchen Komponenten verbleiben.

Vorbeugende Wartung

Ein von HPE autorisierter Vertreter führt regelmäßige Standortbesuche durch. Die Anforderung eines vorbeugenden Wartungsbesuchs in den vereinbarten Intervallen durch den Kunden erfolgt telefonisch bei HPE. Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit und die Ergebnisse je nach Region variieren können. Die präventiven Wartungsservices werden zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit an Standardgeschäftstagen (ausgenommen HPE-Feiertage) erbracht, unabhängig vom gewählten Abdeckungszeitraum.

Hardware-Austausch-Service

Für Produkte, die die Selbstreparatur und/oder die Selbsterneuerung von Komponenten durch den Kunden unterstützen, behält sich HPE das Recht vor, nach eigenem Ermessen eine Alternative zum Hardware-Support vor Ort anzubieten. Der Service für den Austausch von Hardware umfasst Produkte, deren Versand sich einfach gestalten lässt. Zudem besteht für Kunden die Möglichkeit, Daten aus Sicherungsdateien wiederherzustellen. Bitte beachten Sie, dass der Service nicht für alle Produkte oder an allen Standorten verfügbar ist.

Für ausgewählte Produkte von HPE besteht die Möglichkeit, dass HPE nach eigenem Ermessen Hardware-Austausch-Service-Levels anbietet, die von Kunden als Ersatz für den Hardware-Support vor Ort gewählt werden können.

Im Rahmen des Hardware-Austausch-Services wird dem Kunden innerhalb eines bestimmten Zeitraums ein Ersatzprodukt oder -teil zur Verfügung gestellt, welches frachtkostenfrei an den Standort des Kunden geliefert wird. Ersatzprodukte und -teile sind neu oder weisen eine funktionale Gleichwertigkeit in ihrer Leistung gegenüber neuen Produkten auf.

HPE stellt HPE-unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, welche die Aufrechterhaltung des betriebsbereiten Zustandes des abgedeckten Hardwareprodukts gewährleisten. Dies umfasst auch Teile und Materialien für verfügbare sowie empfohlene technische Verbesserungen.

HPE bestätigt, dass das bestellte Teil vor dem Eingang des defekten Teils versendet wird. Dabei werden die Vorgaben des Hardware-Austausch-Service-Levels berücksichtigt. Der Kunde ist dazu verpflichtet, das defekte Produkt bzw. die defekten Teile innerhalb eines Zeitraums von fünf (5) Werktagen nach Erhalt des Ersatzprodukts bzw. -teils an HPE zurückzusenden. Zudem ist eine vorausbezahlte Versicherungsquittung erforderlich, welche durch den Kunden als Nachweis für den Versand an HPE aufzubewahren ist.

Nach der Deinstallation geht das ersetzte Produkt in das Eigentum von HPE über. Bitte beachten Sie, dass Kunden, die ausgetauschte Teile behalten, entmagnetisieren oder anderweitig physisch zerstören möchten, die Ersatzgeräte bezahlen müssen.

Sollte das defekte Produkt oder Teil nicht innerhalb eines Zeitraums von 10 Werktagen nach Erhalt des Ersatzprodukts durch den Kunden bei HPE eingehen, wird dem Kunden der Listenpreis des Ersatzprodukts in Rechnung gestellt.

Bitte beachten Sie, dass Verbrauchsmaterialien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Wechselmedien, vom Kunden austauschbare Batterien, Wartungskits und andere Verbrauchsmaterialien sowie die Wartung durch den Benutzer nicht durch diesen Service abgedeckt sind:

- Für Ersatzteile und Komponenten, die nicht mehr hergestellt werden, kann ein Upgrade erforderlich sein. Bitte beachten Sie, dass Upgrades für nicht mehr verfügbare Teile oder Komponenten in einigen Fällen zu zusätzlichen Kosten für den Kunden führen können. HPE wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um eine geeignete Ersatzlösung zu empfehlen.

HPE behält sich das Recht vor, zusätzliche Arbeiten, die über den Preis des Servicepakets hinausgehen und sich aus Arbeiten ergeben, die zur Erfüllung von Servicevoraussetzungen oder anderen Anforderungen erforderlich sind, welche vom Kunden nicht erfüllt werden, nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Des Weiteren sind für die Planung des Vor-Ort-Supports zusätzliche Kosten zu veranschlagen, deren Höhe von der Verfügbarkeit von HPE abhängig ist.

Der Hardware-Austausch-Service stellt einen optionalen HPE Complete Care Service dar, welcher mit zwei unterschiedlichen Service-Level-Optionen verfügbar ist und sowohl Hardware als auch Software umfasst. Bitte beachten Sie, dass dieser Service nicht für alle Produkte oder an allen Standorten verfügbar ist. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten

Tabelle 12. Service-Level für den Hardware-Austausch-Service

Service Level	Service-Merkmal	Abdeckungsfenster	Beschreibung des Merkmals
Essential Exchange	Erweiterte telefonische Unterstützung	Remote-Reaktion rund um die Uhr; der Service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	Rückruf innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 3; sofern verfügbar, direkter Telefonzugang zu Produktspezialisten ohne Rückruf (alle Dringlichkeitsstufen)
	Hardware-Austausch	24x7; der Service ist rund um die Uhr, 7 Tage die Woche, einschließlich der HPE-Feiertage, verfügbar.	Die Produkte werden innerhalb von 4 Stunden nach Eingang und Bestätigung des Anrufs bei HPE geliefert. Alle Lieferzeiten für den Austausch von Hardwareprodukten unterliegen der lokalen Verfügbarkeit
Basic Exchange	Erweiterte telefonische Unterstützung	Remote-Reaktion rund um die Uhr; der Service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	Rückruf innerhalb von 15 Minuten bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 3; sofern verfügbar, direkter Telefonzugang zu Produktspezialisten ohne Rückruf (alle Dringlichkeitsstufen)
	Hardware-Austausch	Lieferung von Ersatzteilen/Produkten am nächsten Standard-Geschäftstag, ausgenommen HPE-Feiertage (Abdeckungszeitraum)	Bei Anrufen, die vor 14:00 Uhr Ortszeit an HPE-Standardgeschäftstagen (ausgenommen HPE-Feiertage) eingehen, erfolgt seitens HPE die Lieferung eines Ersatzprodukts an den Standort des Kunden. Die Lieferung erfolgt am nächsten Werktag nach Eingang und Bestätigung der Serviceanfrage durch HPE. Service-Anrufe, die nach 14:00 Uhr Ortszeit eingehen, werden am darauffolgenden Geschäftstag protokolliert und am nächsten Geschäftstag bearbeitet. Bitte beachten Sie, dass sich die Lieferzeit je nach geografischem Standort unterscheiden kann. Alle Lieferzeiten für Hardware-Ersatzprodukte unterliegen der lokalen Verfügbarkeit

Allgemeine Bestimmungen, Hinweise und Ausschlussklauseln

Für die Zwecke dieses HPE Complete Care Service-Datenblatts und den Erwerb des HPE Complete Care Service:

- Ein aktiver HPE Complete Care Servicevertrag ist erforderlich, um die SRM Merkmale und Erweiterten Service-Merkmale dieses Datenblatts zu erhalten. Für die Merkmale der KI-basierten Konnektivitätssuite benötigen einige Funktionen Lizenzen oder Abonnements, die nicht unter den HPE Complete Care Servicevertrag und dieses Datenblatt fallen. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten
- Bitte beachten Sie, dass alle Serviceleistungen, Lösungen und Tools, die in diesem Datenblatt mit einem * gekennzeichnet sind, die Registrierung des HPE Support Center Portals hpe.com/support/hpesc erfordern. Falls der Kunde sich dafür entscheidet, keine Registrierung und Aktivierung im HPE Support Center-Portal vorzunehmen, stehen dem Kunden die markierten Serviceleistungen, Lösungen und Tools nicht als Teil des HPE Complete Care Service zur Verfügung.
- Abgedeckte Produkte und Assets, unterstützte Produkte und Assets, abgedeckte Hardware- und Softwareprodukte, abgedeckter Bestand und Varianten solcher Formulierungen beziehen sich auf die Seriennummern des Produkts oder andere eindeutige Identifikatoren, die als Teil eines aktiven HPE Complete Care Servicevertrages aufgeführt sind.
- Seriennummern des Produkts und andere eindeutige Identifikatoren, die nicht in einem aktiven HPE Complete Care Servicevertrag enthalten sind, sind vom Erhalt der in diesem Datenblatt beschriebenen HPE Complete Care Serviceleistungen ausgeschlossen.
- „Neues Produkt“ bezieht sich auf ein Produkt, das nicht unter den aktiven HPE Complete Care Servicevertrag des Kunden fällt.
- Abdeckungszeitraum und Leistungsdauer sind definiert als die Dauer des HPE Complete Care Servicevertrags, die über einem Start- und Enddatum definiert ist.
- Einige HPE Complete Care Serviceleistungen können für bestimmte HPE Produkte unterschiedlich sein. Wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten
- Sofern nicht anders angegeben oder anders vereinbart, werden die HPE Complete Care Service-Merkmale unter Leitung des zugewiesenen HPE Service Delivery Teams während der HPE Geschäftszeiten an normalen Geschäftstagen entweder per Fernzugriff oder vor Ort nach Ermessen von HPE ausgeführt. Die Bereitstellung proaktiver Unterstützung außerhalb der HPE Geschäftszeiten an normalen Geschäftstagen kann separat erworben werden und ist abhängig von der Verfügbarkeit vor Ort.
- HPE kann Ratschläge zu den Sicherheitsverfahren des Kunden geben; Der Kunde ist jedoch selbst voll verantwortlich für die Sicherheit seiner IT-Umgebung.
- HPE haftet nicht für die Leistung oder Nichterfüllung von Drittanbietern, deren Produkten oder deren Unterstützungsleistungen. Die folgende Liste enthält, ist aber nicht beschränkt auf, spezifische Aktivitäten, die vom HPE Complete Care Service ausgeschlossen sind:
 - Fehlerbehebung bei Interkonnektivität oder Kompatibilitätsstörungen
 - Services, die erforderlich sind, weil der Kunde es versäumt hat, von HPE bereitgestellte Systemkorrekturen, Reparaturen, Patches oder Änderungen zu übernehmen
 - Services, die erforderlich sind, weil der Kunde die zuvor von HPE empfohlenen Vermeidungsmaßnahmen nicht ergriffen hat
 - Services, die nach Ansicht von HPE aufgrund von unbefugten Versuchen Dritter, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern, erforderlich sind
 - Betriebstests von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die vom Kunden gewünscht oder verlangt werden
 - Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, anderer Software und Daten
 - Services, die nach Ansicht von HPE aufgrund einer unsachgemäßen Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind
- Multivendor-Service Bestimmungen: Die Service-Merkmale, Lieferleistungen, Definitionen und Einschränkungen der HPE Complete Care Serviceleistungen für Multivendor-Services werden wie folgt beschrieben und gelten

für Produkte, die von HPE Complete Care Service abgedeckt werden. Lesen Sie das Datenblatt [Addendum für Multivendor-Produkte](#) und wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Multivendor-Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten

- Service Relationship Management (SRM): Alle Funktionen, die im Abschnitt Merkmale des Services Relationship Managements in diesem Datenblatt beschrieben werden, sind für Multivendor-Produkte verfügbar, mit Ausnahme der folgenden: Technischer Berater, Technical Lifecycle Planning, Schulungsplanung und Unterstützung.
- HPE Support Center Portal: Eingeschränkte Unterstützung bei Setup und Onboarding, Chat, Vorfall-Dashboard, Bestandsstatus und Details
- Erweiterte Service Merkmale
 - Reaktiver Produktsupport und Varianten. Lesen Sie das Datenblatt [Addendum für Multivendor-Produkte](#) und wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Multivendor-Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten
 - Erweitertes Incident Management
- Alle Empfehlungen, Best Practices oder technischen Anleitungen von HPE basieren auf Informationen, die vom Kunden zur Verfügung gestellt werden, um den Kunden zu unterstützen, und werden nach dem Ermessen von HPE bereitgestellt. Jede Umsetzung der Empfehlungen von HPE oder der Best Practices von HPE kann durch den Kauf von zugehörigen proaktiven Optionen, HPE Team Day oder HPE Service Credits erfolgen. Die Empfehlungen von HPE, die Best Practices von HPE und die technischen Anleitungen sind allgemeiner Natur und sollten vom Kunden auf ihre Anwendbarkeit in seiner Umgebung oder durch zusätzliche, von HPE angebotene Services geprüft werden.
- HPE kann die Service-Merkmale und die Funktionalität dieses Services aktualisieren oder ändern. Die Kunden erhalten über das ihnen zugewiesene Account-Team oder über die [HPE Complete Care Service-Webseite](#) Benachrichtigungen über Updates und Änderungen.
- Das von HPE zugewiesene Service Delivery Team liefert die erforderlichen proaktiven Leistungen während der HPE-Standard-Geschäftstage und -Stunden zur Verfügung, ausgenommen HPE-Feiertagen, entweder remote oder vor Ort, nach Ermessen von HPE. Die Bereitstellung proaktiver Unterstützung außerhalb der HPE-Geschäftszeiten an normalen Geschäftstagen kann separat erworben werden und ist abhängig von der lokalen Verfügbarkeit.
- HPE behält sich das Recht vor, die installierte Basis des Kunden zu überprüfen, um die Einhaltung der vorliegenden Bedingungen zu verifizieren. Nach angemessener Vorankündigung ist HPE berechtigt, ein Audit während der regulären Geschäftszeiten durchzuführen. Die Kosten für den Prüfer trägt HPE. Im Falle einer Feststellung von Unterzahlungen im Rahmen einer Softwarelizenzprüfung sind die Kunden dazu verpflichtet, die entsprechenden Nachzahlungen an HPE zu leisten. Sofern die festgestellten Unterzahlungen 5 % des vereinbarten Vertragspreises übersteigen, werden die Kosten für den Wirtschaftsprüfer seitens der Kunden an HPE erstattet.
- HPE behält sich das Recht vor, die endgültige Lösung aller Support-Vorfälle zu bestimmen. Von diesem Service ausgeschlossen sind unter anderem folgende Aktivitäten:
 - Services, die erforderlich sind, weil keine von HPE bereitgestellten Systemkorrekturen, Reparaturen, Patches oder Änderungen integriert wurden
 - Services, die nach Ansicht von HPE aufgrund von unbefugten Versuchen Dritter, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern, erforderlich sind
 - Betriebstests von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die vom Kunden gewünscht oder verlangt werden
 - Services, die nach Ansicht von HPE aufgrund einer unsachgemäßen Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind
 - Services, die erforderlich sind, weil der Kunde die zuvor von HPE empfohlenen Vermeidungsmaßnahmen nicht ergriffen hat
 - Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, anderer Software und Daten
 - Installation von Firmware- und/oder Software-Updates, die vom Kunden installiert werden können
 - Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen

- Support bei Netzwerkproblemen
 - Jegliche Optimierung der Architektur, Leistungsoptimierung und leistungsbezogene Probleme
 - Nicht standardmäßige Nutzung von HPE-Hardware oder -Software oder Nutzung derselben im Widerspruch zu den HPE-Empfehlungen
 - Sofern nicht anderweitig in den HPE gemeinsamen Supportleistungen und der gemeinsamen Unterstützung enthalten - Support für Hardware oder Software von Drittanbietern, die auf dem HPE-Produkt ausgeführt wird oder mit diesem verbunden ist
 - Formelle oder informelle Schulung zu technischen Konzepten (einschließlich Virtualisierung), die für das Management oder den Betrieb von HPE-Produkten erforderlich sind
 - Alle Services, die in diesem Dokument nicht explizit angegeben sind
- Die allgemeine technische Anleitung umfasst allgemeine Nutzungs-, technische und HPE-Best-Practice-Empfehlungen für HPE-Produkte, bei denen keine Abhängigkeiten von spezifischen Kundenumgebungen oder einzigartigen Bereitstellungskonfigurationen bestehen. Eine spezifische Beratung, die auf die individuellen Implementierungsanforderungen des Kunden zugeschnitten ist, ist nicht inbegriffen und kann separat erworben werden.
 - HPE klassifiziert Firmware-Updates als „vom Kunden installierbar“ oder „nicht vom Kunden installierbar“. Bitte beachten Sie, dass die Bezeichnung von Updates produkt- und/oder updatespezifisch ist. Weitere Informationen finden Sie in den Service- und Wartungshandbüchern für Produkte und in den Versionshinweisen für Firmware-Updates.
 - Aufgrund des Integrationsgrades komplexer Lösungen und der gegenseitigen Abhängigkeiten zwischen Hardware, Firmware und Software empfiehlt HPE seinen Kunden, kombinierte Firmware-, Treiber- und Software-Updates separat zu erwerben. Bitte beachten Sie, dass Firmware-Updates für Lösungen, die von Kunden durchgeführt werden, auf eigenes Risiko des Kunden erfolgen. Für jegliche Unterstützung im Zusammenhang mit dem Upgrade-Prozess oder Problemen, die sich aus einem Upgrade ergeben, gelten die Zeit- und Materialtarife von HPE. Für weitere Informationen wenden Sie sich an ein lokales HPE-Büro oder einen HPE-Mitarbeiter, um detaillierte Informationen über die lokale Produkt- und Serviceverfügbarkeit, Spezifikationen, Anforderungen, Einschränkungen und Ausschlüsse zu erhalten.
 - Soweit HPE im Rahmen der Bereitstellung der Services personenbezogene Daten im Auftrag von Kunden verarbeitet, gelten die HPE Data Privacy and Security Agreement Schedule—HPE Support and Professional Services. Diese sind unter [hpe.com/info/customer-privacy.html](https://www.hpe.com/info/customer-privacy.html) abrufbar.

Hinweise und Mitverantwortung des Kunden

Beim Kauf eines HPE Complete Care Service erkennt der Kunde Folgendes an und erklärt sich damit einverstanden:

- Der Kunde, Sie, Ihre Person und die Varianten solcher Formulierungen beziehen sich auf die Geschäftseinheit mit einem aktiven HPE Complete Care Servicevertrag.
- Ein HPE Complete Care Service Merkmal, auf das im Abschnitt über Multivendor-Services in diesem Datenblatt nicht verwiesen wird, ist für Produkte von Drittanbietern nicht verfügbar.
- Der Kunde bestimmt einen Ansprechpartner und ein internes Kundenteam, das bei der Entwicklung, Implementierung und laufenden Überprüfungen des Complete Care Serviceplans mit dem HPE Service Delivery Team zusammenarbeitet.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen sowie für die ordnungsgemäße Bereinigung oder Entfernung von Daten von Produkten, die im Rahmen des Reparaturprozesses ausgetauscht und an HPE zurückgeschickt werden können, um den Schutz der Kundendaten zu gewährleisten.
- Der Kunde unterhält ein separates Backup-System. Um verloren gegangene oder veränderte Dateien, Daten oder Programme wiederherzustellen, muss der Kunde ein separates Sicherungssystem oder -verfahren unterhalten, das nicht von den unter die Unterstützung fallenden Produkte abhängig ist.
- Die Kunden müssen HPE benachrichtigen, wenn sie Produkte in einer Umgebung verwenden, die ein potenzielles Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko für Mitarbeiter oder Unterauftragnehmer von HPE darstellt. HPE kann von den Kunden verlangen, solche Produkte unter Aufsicht von HPE zu warten und den Service zu verzögern, bis sie diese Gefahren beseitigt haben.

- Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass HPE für die Bereitstellung der in diesem Datenblatt beschriebenen Merkmale Ressourcen außerhalb des Landes des Erwerbs verwenden darf, sofern nicht anders im Rahmen einer Leistungsbeschreibung angegeben.
- Die Registrierung Ihrer HPE-Produkte und -Serviceverträge im HPE Service-Portal ist Voraussetzung für die Nutzung der HPE-Servicelösungen und -Tools, die Ihnen in einem personalisierten und integrierten digitalen Arbeitsplatz bereitgestellt werden. Das HPE Service-Portal bietet Kunden die Möglichkeit, Meldungen zu erstellen und zu verwalten. Darüber hinaus können Warnmeldungen und Benachrichtigungen (einschließlich Hinweise auf verfügbare kritische Downloads und Sicherheitsbulletins) angezeigt und Support-Tools wie der virtuelle Agent, der Experten-Chat und die Videobibliothek mit Techniktipp von HPE genutzt werden. Kunden haben zudem die Möglichkeit, verschiedene dynamische Dashboards einzusehen. Diese bieten ihnen Informationen zu registrierten HPE-Produkten und -Services, darunter aktuelle und frühere Vorfälle und Meldungen, den Teileverbrauch, Informationen zu Software- und Firmware-Updates und vieles mehr. Die Dashboards bieten Ihnen HPE-Analysen und -Empfehlungen, die Sie im Rahmen der Verwaltung des Supports und der Wartungsaktivitäten für HPE-Produkte unterstützen. Der Zugang zum [HPE Support Center Portal](#) ist rund um die Uhr, 7 Tage die Woche möglich
- Für den Fall, dass der Kunde sich dafür entscheidet, keine Registrierung und Aktivierung im HPE Support Center Portal durchzuführen, gilt: Alle Serviceleistungen, Lösungen und Tools, die in diesem Datenblatt mit einem * gekennzeichnet sind, stehen dem Kunden im Rahmen des HPE Complete Care Service nicht zur Verfügung.
- HPE kann für die Bereitstellung dieser Services Ressourcen außerhalb des Landes des Kaufs einsetzen, sofern in der Beschreibung der Service-Merkmale nichts anderes angegeben ist. In bestimmten Ländern, in denen HPE nicht direkt vertreten ist, kann HPE autorisierte Partner für die Bereitstellung von Services einsetzen. Bitte beachten Sie, dass die angegebenen Vor-Ort-Reaktionszeiten, die Verfügbarkeit von Teilen sowie die Bereitstellung von CSR Teilen für den Kundendienst von den lokalen Kapazitäten und der Verfügbarkeit von Teilen auf Länderebene abhängig sind.
- Einige Angebote, Funktionen und Leistungen (sowie verwandte Produkte) sind möglicherweise nicht in allen Ländern oder Regionen verfügbar. Darüber hinaus kann die Bereitstellung von Support außerhalb der geltenden HPE-Abdeckungsbereiche mit Reisekosten, längeren Reaktionszeiten, eingeschränkten Wiederherstellungs- oder Reparaturverpflichtungen und eingeschränkten Abdeckungszeiten verbunden sein.
- Der Service wird nach Ermessen von HPE durch eine Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, Vor-Ort-Service und anderen Methoden der Service-Bereitstellung erbracht. Alternativ dazu kann die Service-Bereitstellung auf unterschiedliche Arten erfolgen. Dies kann die Lieferung von durch den Kunden austauschbaren Teilen, wie etwa bestimmte Festplatten und andere von HPE als CSR-Teile eingestufte Komponenten, oder ein vollständiges Ersatzprodukt per Kurier umfassen. Die Auswahl der adäquaten Liefermethode obliegt HPE, um einen effektiven und zeitnahen Support für den Kunden zu gewährleisten und die Call-to-Repair-Zeitvorgabe einzuhalten, sofern diese relevant ist.
- HPE behält sich das Recht vor, von Kunden zu verlangen, bestimmte proprietäre Hardware- und/oder Software-Systeme, Netzwerkdiagnose- und Wartungsprogramme sowie bestimmte Diagnosetools zu verwenden, die möglicherweise Teil des Systems sind. Proprietäre Services und Tools sind und bleiben alleiniges und exklusives Eigentum von HPE und werden ohne jegliche Gewährleistung bereitgestellt. Auf den Systemen oder Plattformen können proprietäre Tools für Services installiert sein.
- Die Nutzung der proprietären HPE-Tools durch Kunden ist ausschließlich während des geltenden Support-Zeitraums und nur wie von HPE erlaubt gestattet. Eine Weitergabe, Abtretung, Verpfändung oder Belastung der proprietären Service-Tools durch Kunden ist nicht zulässig. Nach Beendigung des Supports sind die Kunden dazu verpflichtet, die proprietären Service-Tools entweder zurückzugeben oder aber HPE zu gestatten, diese zu entfernen. Einige Funktionen des Service können von Kunden auch Folgendes erfordern:
 - Erlaubnis an HPE, die proprietären Service-Tools auf den Systemen oder Plattformen der Kunden zu speichern und HPE bei deren Ausführung zu unterstützen
 - Installation proprietärer Service-Tools, einschließlich der Installation aller erforderlichen Updates und Patches
 - Verwendung der elektronischen Datenübertragungsfunktion, um HPE über Ereignisse zu informieren, die von der Software erkannt wurden
 - Erwerb von HPE-spezifischer Hardware für Remote-Verbindungen für Systeme mit Remote-Diagnose-Service, bei Bedarf
 - Bereitstellung von Remote-Konnektivität über eine zugelassene Kommunikationsleitung
- Es ist Kunden untersagt, die proprietären Service-Tools zu modifizieren, rückzuentwickeln, zu zerlegen, zu entschlüsseln, zu dekompilen oder abgeleitete Werke davon zu erstellen. Sofern Kunden ein zwingendes

Recht haben, dies gesetzlich zu tun, sind sie verpflichtet, HPE vor der Durchführung solcher Änderungen schriftlich zu informieren. Bitte beachten Sie, dass Kunden die Lizenz für die zugrunde liegende Firmware, die von diesen Services abgedeckt wird, rechtmäßig erworben haben müssen.

- Die Leistungsfähigkeit von HPE bei der Erbringung dieses Service ist abhängig von der umfassenden und zeitnahen Kooperation des Kunden mit HPE sowie von der Korrektheit und Vollständigkeit der Informationen und Daten, die der Kunde HPE zur Verfügung stellt. Sollten Kunden ihren festgelegten Verantwortlichkeiten nicht nachkommen, behält sich HPE oder der von HPE autorisierte Dienstleister das Recht vor, nach eigenem Ermessen entweder die vereinbarten Services nicht wie beschrieben zu erbringen oder diese auf Kosten des Kunden und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Sätzen für Zeit- und Materialaufwand zu erbringen.
- Sofern HPE dies verlangt, ist der Kunde bzw. ein von HPE autorisierter Vertreter verpflichtet, das betreffende Hardwareprodukt, für welches Support geleistet werden soll, innerhalb eines Zeitraums von 10 Tagen nach dem Erwerb dieses Service gemäß den Registrierungsanweisungen in der von HPE bereitgestellten Dokumentation oder gemäß anderweitigen Anweisungen von HPE zu aktivieren.
- Der Kunde gestattet HPE auf Wunsch und ohne Aufpreis, Produkte zu ändern, um den Betrieb, die Supportabilität und die Zuverlässigkeit zu verbessern oder um gesetzliche Anforderungen zu erfüllen.
- Der Kunde ist für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Bereinigung oder Entfernung von Daten von Produkten verantwortlich, die im Rahmen des Reparaturprozesses ausgetauscht und an HPE zurückgeschickt werden können, um den Schutz der Daten des Kunden zu gewährleisten. Weitere Informationen zu den Verantwortlichkeiten des Kunden finden Sie in der HPE-Richtlinie zur Medienhandhabung.
- Es ist Kunden untersagt, eine geschützte Einrichtung oder Geschäftspartner im Sinne des US-amerikanischen Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) zu sein. Ferner ist es Kunden untersagt, geschützte Gesundheitsdaten zu erstellen, zu empfangen, zu pflegen oder zu übertragen. Sollten Kunden feststellen, dass sie eine geschützte Einrichtung oder ein Geschäftspartner im Sinne des HIPAA sind, sind sie verpflichtet, HPE darüber in Kenntnis zu setzen. Anschließend ist eine für beide Seiten akzeptable Geschäftspartnereinbarung auszuhandeln.

Erweiterte Service-Merkmale - Kundenverantwortlichkeiten:

- Bitte beachten Sie, dass Hardwareprodukte sich in einem guten Betriebszustand befinden müssen, wie von HPE angemessen festgelegt, um für den Support in Frage zu kommen. Darüber hinaus obliegt es den Kunden, dafür zu sorgen, dass die zulässigen HPE-Produkte stets dem neuesten von HPE angegebenen Konfigurations- und Versionsstand entsprechen
- Im Falle einer Standortänderung eines abgedeckten Produkts ist eine Aktivierung und Registrierung (bzw. eine ordnungsgemäße Anpassung der bestehenden HPE-Registrierung) innerhalb eines Zeitraums von 10 Tagen nach der Standortänderung erforderlich.
- Es obliegt den Kunden, dafür Sorge zu tragen, dass bei einer Vor-Ort-Leistung des HPE-Supports ein autorisierter Vertreter anwesend ist. Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass das/die abgedeckte(n) Produkt(e) für den autorisierten Vertreter von HPE vor der Bereitstellung des Services vollständig und frei zugänglich sind. Behinderungen jeglicher Art sind zu vermeiden. Damit der autorisierte Vertreter von HPE die Dienste erbringen kann, muss der Kunde sicherstellen, dass die Produkte frei und ohne Hilfsmittel zugänglich sind. Außerdem muss sichergestellt sein, dass der HPE-Vertreter durch die Produkte keinen Gesundheits- oder Sicherheitsrisiken ausgesetzt ist.
- Die Kunden gewähren HPE Zugang zu den Produkten, welche durch den Support abgedeckt sind. Dazu gehört auch der Zugang zu angemessenen Arbeitsräumen und -einrichtungen in angemessener Entfernung zu den Produkten. Weiterhin erhält HPE Zugang zu und Nutzung von Informationen, Kundenressourcen und Einrichtungen, die HPE nach vernünftigem Ermessen für den Service der Produkte für erforderlich hält. Dies ist im entsprechenden Datenblatt näher beschrieben. Sollte der Kunde den Zugang nicht bereitstellen können und HPE folglich nicht in der Lage sein, Support zu leisten, ist der autorisierte HPE-Vertreter nicht verpflichtet, Support zu leisten. In diesem Fall ist HPE berechtigt, dem Kunden den Supportanruf zu den von HPE veröffentlichten Preisen für Services in Rechnung zu stellen. Die Verantwortung für die Entfernung aller Produkte, für die kein Support geleistet werden kann, obliegt den Kunden. Diesbezüglich sind die Anweisungen von HPE zu befolgen, um eine Basis für die Erbringung des Supports durch HPE zu schaffen. Sollte die Bereitstellung von Support aufgrund nicht berechtigter Produkte erschwert werden, behält sich HPE das Recht vor, dem Kunden den zusätzlichen Arbeitsaufwand zu den von HPE veröffentlichten Sätzen für Services in Rechnung zu stellen.

- Die Verantwortung für die rechtzeitige Installation kritischer, vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie von CSR-Teilen und Ersatzprodukten liegt beim Kunden.
- Auf Verlangen von HPE sind Kunden verpflichtet, HPE beim Support für die Remote-Lösung zu unterstützen. Kunden sind zu Folgendem verpflichtet:
 - Ausführen von Selbsttests und Installieren und Ausführen anderer Diagnosetools und -programme
 - Installation von Updates und Patches für Software und Firmware, die vom Kunden installiert werden können
 - Ausführen von Datensammlungsskripten im Auftrag von HPE, wenn diese nicht über die HPE Proprietary Service Tools ausgeführt werden können
 - Bereitstellung aller Informationen, die HPE benötigt, um zeitnahen und professionellen Remote- und Vor-Ort-Support zu leisten und um den Anspruch auf Support zu ermitteln
 - Durchführung anderer angemessener Aktivitäten, um HPE bei der Identifizierung oder Lösung von Problemen zu unterstützen, wie von HPE gefordert
- Bitte beachten Sie, dass Kunden Hardwareprodukte, die vom Support abgedeckt werden, mit Kabeln und Steckern (ggf. auch Glasfaserkabeln) verbinden müssen, die gemäß der Bedienungsanleitung des Herstellers mit dem System kompatibel sind.
- Die von HPE ausgesprochenen Empfehlungen, bewährten Verfahren und allgemeinen technischen Anleitungen basieren auf Informationen, welche seitens des Kunden zur Verfügung gestellt wurden. Zweck dieser Zurverfügungstellung ist die Unterstützung des Kunden in den allgemeinen technischen Anleitungen genannten Bereichen. Die Bereitstellung erfolgt nach Ermessen von HPE. Die Umsetzung der Empfehlungen oder bewährten Verfahren von HPE ist nicht Bestandteil dieser Services. Die Empfehlungen von HPE, die bewährten Verfahren von HPE und die allgemeinen technischen Anleitungen sind allgemeiner Natur und sollten vom Kunden auf ihre Anwendbarkeit in seiner Umgebung oder durch zusätzliche, von HPE angebotene Services geprüft werden.
- Auf Verlangen von HPE müssen Kunden vorübergehend von HPE bereitgestellte Verfahren oder Umgehungslösungen implementieren, während HPE an einer dauerhaften Lösung arbeitet.
- Die Kunden müssen HPE benachrichtigen, wenn sie Produkte in einer Umgebung verwenden, die ein potenzielles Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko für Mitarbeiter oder Unterauftragnehmer von HPE darstellt. HPE kann von den Kunden verlangen, solche Produkte unter Aufsicht von HPE zu warten und den Service zu verzögern, bis sie diese Gefahren beseitigt haben.

Weitere Informationen unter

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

HPE.com besuchen

[Jetzt chatten](#)

© Copyright 2026 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Änderungen an den hier aufgeführten Informationen ohne Vorankündigung vorbehalten. Hewlett Packard Enterprise übernimmt für seine Produkte und Services ausschließlich die Garantien, welche in den Garantieerklärungen ausdrücklich aufgeführt sind. Nichts hierunter ist als zusätzliche Garantie auszulegen. Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

Dieses Datenblatt unterliegt den aktuellen Standard-Verkaufsbedingungen von Hewlett Packard Enterprise, zu denen auch das Zusatzdatenblatt gehört, oder, falls zutreffend, dem Kaufvertrag des Kunden mit Hewlett Packard Enterprise.

Markenhinweise, falls erforderlich. Alle Marken Dritter sind Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

a00155046DEE

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

hpe.com

