

HPE Tech Care Service

Operational Support - Service

Service-Übersicht

Der HPE Tech Care Service ist der operationale Edge-to-Cloud-Support-Service für HPE-Hardware, -Software und -Multivendor-Produkte. Der HPE Tech Care Service wurde entwickelt um den reibungslosen und effizienten Betrieb der IT-Systeme, -Anwendungen und -Infrastruktur einer Organisation im Tagesgeschäft zu unterstützen. Er hilft bei der schnellen Behebung von Problemen und Unterbrechungen und konzentriert sich auf die Suche zur Verbesserung der Zuverlässigkeit Verfügbarkeit und Leistung Ihrer Technologie.

Der HPE Tech Care Service bietet drei verschiedene Service Levels, die es Ihnen leicht machen, den richtigen Service Level für Ihre individuellen Geschäftsanforderungen auszuwählen. So erhalten Sie den nötigen Support, wenn Sie ihn am dringendsten brauchen.

Ob traditionell per Telefon und E-Mail, über beschleunigte Self-Service-Kanäle wie den HPE Care Concierge und den Experten-Chat oder durch die Nutzung der Remote-Support-Lösungen von HPE zur Automatisierung Ihrer Service Experience - der HPE Tech Care Service bietet direkten Zugriff auf zuverlässige, fachkundige technische Ressourcen mit Spezialwissen zu produktspezifischer Hard- und Software, um Ihre Probleme schneller zu lösen. Unsere Expertinnen und Experten bieten mehr als nur herkömmlichen Support: Sie beraten Sie zu Betrieb, Management und Sicherheit der unterstützten Produkte und helfen Ihnen so, Risiken zu reduzieren und die Verfügbarkeit Ihrer IT zu erhöhen.

Der HPE Tech Care Service umfasst den Zugang zum HPE Service-Portal, einer verbesserten und personalisierten digitalen Erfahrung, die Kunden On-Demand-Zugang zu HPE-Tools und -Wissen bietet. Das HPE Service-Portal stellt Ihnen aufschlussreiche, umsetzbare Daten über HPE-Produkte, Meldungen zu Services und Support-Verträge zur Verfügung, um Ihr IT-Management zu vereinfachen.

Durch die Nutzung der umfangreichen Wissensdatenbank von HPE oder der Videobibliothek mit Techniktipp von HPE können Kunden wertvolle Zeit sparen. Die Self-Service-Tools ermöglichen es Kunden, bestimmte Vorgänge eigenständig durchzuführen, ohne dass hierfür ein Support-Fall eröffnet werden muss. Zudem steht ein Portal mit sorgfältig kuratierten Wissensressourcen zur Verfügung.

Der HPE Tech Care Service bietet vollen Zugriff auf HPE-Ressourcen, die dazu beitragen, die betriebliche Exzellenz und Leistungsoptimierung vom Edge bis zur Cloud zu optimieren.

Service Level-Optionen

Der HPE Tech Care Service bietet drei Service Level-Optionen, die auf die betrieblichen Anforderungen des Kunden zugeschnitten sind: Basic, Essential oder Critical. 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 die Woche. Des Weiteren bieten alle Service Level-Optionen rund um die Uhr Zugang zu Online-Self-Services- und Selbstlösungsfunktionen. Für unterstützte Geräte, die über HPE Proprietary Service Tools verbunden sind, stehen rund um die Uhr Analysen und eine automatische Übermittlung von Vorfällen zur Verfügung.

Tabelle 1. Service Level-Optionen

Service Level-Optionen	Service-Merkmale	Leistungszeitraum	Beschreibung der Merkmale
Critical	Erweiterte telefonische Unterstützung	Der Remote-Unterstützungsservice 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, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufen 2 oder 3; sofern verfügbar, direkter Telefonzugang zu Produktspezialisten ohne Rückruf (alle Dringlichkeitsstufen).
	6-Stunden-Rufbereitschaft „Call-to-Repair“ für Hardware¹	Der Vor-Ort-Unterstützungsservice ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufen 1 und 2 stellt HPE innerhalb von sechs Stunden die Betriebsbereitschaft der betroffenen Hardware wieder her. ¹ Weitere Informationen finden Sie unter Hardware-Call-to-Repair
	Ausfallmanagement	Der Remote-Unterstützungsservice 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-Unterstützungsservice 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, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufen 2 und 3; sofern verfügbar, direkter Telefonzugang zu Produktspezialisten ohne Rückruf (alle Dringlichkeitsstufen).
	4-Stunden-Vor-Ort-Besuche	Der Vor-Ort-Unterstützungsservice ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, auch an Feiertagen von HPE.	4-Stunden-Vor-Ort-Besuch ² für abgedeckte Hardware
Basic	Standard-Telefonunterstützung	Die Remote-Unterstützung ist 9 Stunden pro Tag während der örtlichen Standard-Geschäftszeiten von HPE, ³ ausgenommen Wochenenden und Feiertage von HPE, sofern nicht anders mit HPE vereinbart.	Rückruf durch Produktspezialisten innerhalb von 2 Stunden; Support-Anfragen, die außerhalb des Servicezeitraums eingehen, werden am folgenden Servicetag bestätigt.
	Vor-Ort-Bearbeitung am nächsten Werktag	Vor-Ort-Besuch - der nächste Standardgeschäftstag während der örtlichen Standard-Geschäftszeiten von HPE, ³ ausgenommen Wochenenden und Feiertage von HPE, sofern nicht anders mit HPE vereinbart.	Vor-Ort-Reaktion am nächsten Geschäftstag für abgedeckte Hardware; ² Support-Anfragen, die außerhalb des Servicezeitraums eingehen, werden am nächsten Servicetag bestätigt und am darauffolgenden Servicetag bearbeitet. ⁴

¹ 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 Hardwareproblemen, die auf Softwarevorfälle zurückzuführen sind, beginnt die Frist für Hardware-Reparaturen nach Anruf, wenn HPE festgestellt hat, dass die Ursache auf die abgedeckte HPE-Hardware zurückzuführen ist

² Weitere Informationen zu den Reaktionszeiten vor Ort finden Sie im Abschnitt [Einschränkungen des Hardware-Supports vor Ort](#).

³ Die Länge der lokalen Arbeitstage und Arbeitszeiten von HPE können je nach geografischem Standort variieren

⁴ Für Anfragen zur Planung von Vor-Ort-Besuchen außerhalb des Abdeckungszeitraums können zusätzliche Kosten anfallen und unterliegen der Verfügbarkeit von HPE

Die angegebenen Optionen für die Service Levels von HPE Tech Care sind produktabhängig. HPE bietet Hardware-Support für die abgedeckten Hardwareprodukte und Softwaresupport für die abgedeckten Softwareprodukte. Einige Funktionen des Service sind möglicherweise nicht in allen Sprachen oder an allen Standorten verfügbar. Alle Nutzungszeiträume unterliegen der örtlichen Verfügbarkeit. Die Berechtigung der Produkte kann variieren. Wenden Sie sich an eine örtliche HPE-Vertriebsniederlassung oder einen HPE- Vertriebsmitarbeiter, um ausführliche Informationen zur Serviceverfügbarkeit und Produktberechtigung zu erhalten.

Merkmale des Service

Der HPE Tech 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 Funktionen des Service werden mit Hilfe von HPE Proprietary Service Tools verbessert, um ein höheres Maß an technischem Support oder Anleitung zu bieten. Kunden, die sich online über das HPE Service-Portal registrieren, erhalten Zugang zu erweiterten digitalen Funktionen, die eine einfachere Verwaltung und 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.

Tabelle 2. Zusammenfassung der Servicemerkmale

Allgemeine Merkmale
— Telefonischer Zugang zu Experten — Experten-Online-Chat* — Antwort vom Expertenforum* — Allgemeine technische Beratung — Unterstützung durch das HPE Proprietary Service Tool** — Vorausschauende Warnmeldungen** — Automatische Protokollierung von Vorfällen** — Videobibliothek mit Techniktips von HPE* — Zugriff auf das HPE Service-Portal* — Ausfallmanagement (nur für Critical Service Level)
Merkmale des Hardwareservice
— Remotediagnose und -support — Hardwaresupport vor Ort — Ersatzteile und -material — HPE Visual Remote Guidance (VRG) — Digitale HPE Dashboards*/** — Firmware-Updates für ausgewählte Produkte* — Regelmäßige Wartung (für ausgewählte Produkte) — 6-Stunden-Rufbereitschaft „Call-to-Repair“ für Hardware (nur für Critical Service Level)
Merkmale des Softwareservice
— Softwaresupport — Beratende Unterstützung bei der Installation — Softwarefunktionen und Betriebsunterstützung — Aktualisierungen von Softwareprodukten und Dokumentation — HPE Gemeinsame Supportleistungen und gemeinsame Unterstützung

Tabelle 2. Zusammenfassung der Servicemerkmale

Allgemeine Merkmale
Optionale Merkmale
— HPE Defective Media Retention (DMR) — HPE Comprehensive Defective Material Retention (CDMR) — Vorbeugende Wartung (nur mit vertraglichen Services von HPE) — Hardware-Austausch-Service

* Für den Service ist eine Registrierung und Aktivierung im HPE Service-Portal erforderlich.

** Für die Erbringung von Serviceleistung muss über proprietäre Service-Tools von HPE eine Verbindung zu HPE hergestellt werden. In Ländern, in denen HPE nicht direkt vertreten ist und Vorfälle nicht direkt an HPE gemeldet werden, kann es zu Einschränkungen der digitalen Funktionen kommen. Wenden Sie an eine örtliche HPE Vertriebsniederlassung oder an einen HPE Vertriebsbeauftragten, um weitere Informationen über die digitalen Funktionen zu erhalten.

Allgemeine Merkmale

Tabelle 3. Allgemeine Servicemerkmale

Merkmal	Spezifikationen zur Lieferung
Telefonischer Zugang zu Experten	Kunden können sich rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche telefonisch an den⁵ HPE-Support wenden, um Support-Vorfälle zu melden. Die Reaktionszeiten hängen vom Service Level des abgedeckten Produkts ab. Verbesserte 24x7-Reaktionszeit von 15 Minuten (Critical und Essential Service Level) Bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 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. Standardreaktion innerhalb von 2 Stunden (Basic Service Level) Bei Anrufen zu Produkten, die durch einen Basis-Servicevertrag abgedeckt sind, bietet HPE eine 2-stündige telefonische Reaktion durch einen Produktspezialisten während des Leistungszeitraums.
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 besuchen 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/

⁵ Bitte nutzen Sie die [Telefonnummern von HPEs weltweitem technischem Support](#), um länderspezifische Kontaktinformationen zu erhalten.

Tabelle 3. Allgemeine Servicemerkmale (Fortsetzung)

Merkmal	Spezifikationen zur Lieferung
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 Tech 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 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 das HPE Proprietary Service Tool	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.
Vorausschauende Warnmeldungen	Für HPE-Produkte, die durch einen 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 es ist eine Verbindung 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 3. Allgemeine Servicemerkmale (Fortsetzung)

Merkmal	Spezifikationen zur Lieferung
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 Service-Portal	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 Service-Portal ist rund um die Uhr, 7 Tage die Woche möglich.
Videobibliothek mit Techniktipp von HPE	HPE stellt Ihnen eine erweiterte Videobibliothek mit technischen Best Practices und funktionalem Know-how von HPE-Experten zur Verfügung. Die Videobibliothek mit Techniktipp 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 Techniktipp 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 Critical Service Level)	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.

Merkmale des Hardwareservice

Tabelle 4. Merkmale des Hardwareservice

Merkmale	Spezifikationen zur Lieferung
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-Vorfalles 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.
6-Stunden-Rufbereitschaft „Call-to-Repair“ für Hardware (für Critical Service Level)	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, Reisezonen, und Allgemeine Bestimmungen bei Vorfällen. Ein sechsstündiger Hardware-Call-to-Repair ist für HPE-Produkte enthalten, die durch Critical Service-Level-Option abgedeckt sind, und ist für ausgewählte HPE-Hardwareprodukte verfügbar.

Tabelle 4. Merkmale des Hardwareservice (Fortsetzung)

Merkmal	Spezifikationen zur Lieferung
HPE Visual Remote Guidance (VRG)	Kunden haben die Möglichkeit, innerhalb des Servicefensters über HPE Visual Remote Guidance (HPE VRG) eine Verbindung zu spezialisierten technischen Ressourcen herzustellen. HPE VRG ist eine sichere Funktion für die Zusammenarbeit in Unternehmen für die Remote-Zusammenarbeit und für Live-Streaming von Bildschirm, Video und Sprache. 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 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-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 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.

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 Hardware-Produkte, 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 garantiert 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.

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.

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 Reisegebiete. 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 Vorfalles 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-Lösung für den Remote-Support. 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. Sollte die Installation von Firmware, deren Installation durch den Kunden nicht möglich ist, vor Ort erfolgen, werden zusätzliche Gebühren fällig. Gleiches gilt für den Fall, dass der Kunde nicht die entsprechende HPE-Lösung für den Remote-Support bereitstellt, sofern diese empfohlen wird und verfügbar ist. Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware liegt in der Verantwortung des Kunden.

HPE kann nach eigenem Ermessen ein Audit von Call-to-Repair abgedeckten Produkte zu 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 von 30 Tagen. 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 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, wenn 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 Garantie 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

Merkmale des Softwareservice

Tabelle 5. Merkmale des Softwareservice

Merkmale	Spezifikationen zur Lieferung
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 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.

Tabelle 5. Merkmale des Softwareservice (Fortsetzung)

Merkmal	Spezifikationen zur Lieferung
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 Zugangscode zur Verfügung gestellt. 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-Portals 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 Tech 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 Tech 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. HPE Gemeinsame Supportleistungen Gemeinsame Supportleistungen werden für eine ausgewählte ISV-Software erbracht. HPE untersucht Probleme und versucht, diese zu beheben. Dazu fordert HPE den Kunden auf, Fehlerbehebungen anzuwenden, die HPE zur Verfügung gestellt wurden oder HPE bekannt sind. In einigen Fällen kann sich der Support auf die Mitteilung einer bekannten Fehlerbehebung beschränken, die durch die Installation eines Software-Updates oder -Patches verfügbar ist. Anschließend wird der Kunde an verfügbare Quellen für die entsprechenden Updates oder Patches weitergeleitet. Der Zugriff auf die bekannte Fehlerbehebung erfordert zusätzliche Serviceverträge mit dem jeweiligen Softwareanbieter. HPE Gemeinsame Unterstützung Sollte HPE feststellen, dass das HPE-Produkt nicht die Ursache des Problems darstellt, HPE jedoch der Ansicht ist, dass das Problem mit der ausgewählten ISV-Software in Zusammenhang stehen könnte, wird auf Kundenwunsch HPE Gemeinsame Unterstützung in die Wege geleitet. HPE Gemeinsame Unterstützung kann nur erfolgen, wenn der Kunde über entsprechende aktive Supportverträge mit ausgewählten unabhängigen Softwareanbietern (ISVs) verfügt und die erforderlichen Schritte unternommen hat, um sicherzustellen, dass HPE im Namen des Kunden mit dem ISV zusammenarbeiten kann. HPE nimmt Kontakt mit dem unabhängigen Softwareanbieter auf und unterrichtet ihn über die Problematik des Kunden. Sobald der Vorfall an den unabhängigen Softwareanbieter weitergeleitet wurde, ist dieser dafür verantwortlich, das Problem des Kunden zu lösen. Dies ist abhängig von den vereinbarten Support Levels zwischen dem Kunden und dem unabhängigen Softwareanbieter. Mit der Einbindung des ISV wird der HPE-Vorfall seitens HPE abgeschlossen. Jedoch besteht für den Kunden bzw. den ISV die Möglichkeit, den Support-Fall bei Bedarf unter Angabe der ursprünglichen Vorfall-Identifikationsnummer erneut bei HPE einzureichen.

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
- 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 Veraltermeldungen, 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-Vertretungvereinbarung 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.

Gemeinsame Unterstützung für Software von Drittanbietern

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.

Optionale Merkmale

Tabelle 6. Optionale Service-Funktionen

Merkmal	Spezifikationen zur Lieferung
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.
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.

Tabelle 6. Optionale Service-Funktionen (Fortsetzung)

Merkmal	Spezifikationen zur Lieferung
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. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Hardware-Austausch-Service oder wenden Sie sich an Ihren örtlichen HPE- Vertriebsmitarbeiter.

DMR und CDMR

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.

Hardware-Austausch-Service

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 Tech 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. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem örtlichen HPE-Vertriebsmitarbeiter.

Tabelle 7. Optionen für den Austausch-Service-Level

Service Level-Optionen	Service-Merkmale	Leistungszeitraum	Beschreibung der Merkmale
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, innerhalb von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufen 2 und 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	Standard-Telefonunterstützung	Remote-Unterstützung neun Stunden pro Tag während der örtlichen Standard-Geschäftszeiten von HPE, ausgenommen Wochenenden und Feiertage von HPE, sofern nicht anders mit HPE ⁶ vereinbart.	Rückruf durch Produktspezialisten innerhalb von 2 Stunden; Support-Anfragen, die außerhalb des Servicezeitraums eingehen, werden am folgenden Servicetag bestätigt
	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

⁶ Für Anfragen zur Planung von Vor-Ort-Service außerhalb des Abdeckungszeitraums können zusätzliche Kosten anfallen und sie unterliegen der Verfügbarkeit von HPE.

Reisegebiete

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 Reisegebiete in einigen geografischen Gebieten variieren können. Die Reisegebiete 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. Reisegebiete (ausgenommen Critical Service Level)

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, gilt eine Call-to-Repair-Zeitverpflichtung.

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. Reisegebiete für Critical Service Level

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

Service-Abdeckung

Für Hardwareprodukte, die durch einen HPE-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.

Zudem werden produktinterne sowie von HPE unterstützte und gelieferte Tower-USV-Produkte einbezogen. Die inbegriffenen Artikel werden mit demselben Service Level wie das Hauptprodukt abgedeckt. Bitte beachten Sie, dass Gefahrstoffe und Batterien separat durch eigene Garantiebedingungen 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-Garantiebedingungen. 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.

Allgemeine Bestimmungen bei Vorfällen

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.

Allgemeine Bestimmungen und Ausschlüsse

Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass HPE für die Bereitstellung dieser Services Ressourcen außerhalb des Landes des Kaufs einsetzen kann, sofern in der Beschreibung der Service-Funktionen 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 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 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 dekompileieren 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.

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. Weitere Informationen erhalten Sie bei einer örtlichen HPE-Verkaufsniederlassung oder einem HPE-Vertriebsmitarbeiter.

HPE bietet Kunden auf Verlangen und ohne zusätzliche Kosten die Möglichkeit, Produkte zu modifizieren. Dadurch lassen sich Betrieb, Support und Zuverlässigkeit verbessern sowie gesetzliche Anforderungen 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 Geschäftspartnervereinbarung auszuhandeln.

Soweit HPE im Rahmen der Bereitstellung der Services personenbezogene Daten im Auftrag von Kunden verarbeitet, gilt der HPE-Support-Services-Datenschutz- und Sicherheitsplan - HPE Support und Professional Services. Diese ist unter hpe.com/info/customer-privacy.html abrufbar.

Verantwortung des Kunden

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.

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.

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
- 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.

Zur Rekonstruktion verlorener oder geänderter Dateien, Daten oder Programmen ist es erforderlich, dass Kunden über ein separates Backup-System oder -Verfahren verfügen, welches nicht von den Produkten abhängig ist, für die Support geleistet wird.

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.

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.

Benachrichtigungen über Service-Updates

HPE kann die Service-Merkmale und die Funktionalität dieses Services aktualisieren oder ändern. Kunden, die sich online für diesen Service registrieren, werden über Updates und Änderungen über das Online-Portal für den Support oder über die [Webseite des HPE Tech Care Service](#) informiert.

Bestellinformationen

Im Falle von Produkten, die aus einzelnen, separat verkauften und unterstützten Einheiten oder Optionen bestehen, ist sicherzustellen, dass alle diese Einheiten oder Optionen Gegenstand eines separaten Vertrags sind und einen identischen Service Level aufweisen, sofern ein solcher Service Level für die jeweilige Einheit oder Option verfügbar ist. Sollte der Service für das Basisprodukt nicht mehr verfügbar sein, kann der HPE Tech Care Service für Add-Ons und Upgrades erworben werden. Auf diese Weise kann der Support für die Add-Ons und Upgrades im Rahmen des Basisprodukt-Service gewährleistet werden, sofern die Service-Abdeckungszeiträume übereinstimmen.

Bei Erwerb von Softwaresupport ist sicherzustellen, dass dieser für denselben Service (oder höher) wie das Basisprodukt und für jedes System, jeden Prozessor, jeden Prozessorkern oder jeden Endbenutzer in der Umgebung des Kunden gilt, für den Support benötigt wird.

Die Verfügbarkeit von Servicemerkmalen und Service-Levels kann je nach den Ressourcen vor Ort variieren und kann auf bestimmte Produkte und geografische Standorte beschränkt sein.

Für weitere Informationen oder die Bestellung des HPE Tech Care Service wenden Sie sich bitte an einen HPE-Vertriebsmitarbeiter vor Ort und geben Sie die folgenden Produktnummern an Cx" steht für die Dauer des Service in Jahren; Optionen sind 3,4 oder 5 Jahre oder „C“ für vertragliche Services).

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

Je nach Kaufort und gewünschter Service-Level-Option können andere Produktnummern gelten. Bitte wenden Sie sich an einen örtlichen HPE-Vertreter oder HPE-Reseller, um zu erfragen, welche Produktnummer Ihren spezifischen Anforderungen am besten entspricht.

Ergänzungen zum HPE Tech Care Service

Bitte beachten Sie, dass einige Funktionen des HPE Tech Care Service für bestimmte HPE-Produkte variieren können. Eine detaillierte Aufstellung sämtlicher Unterschiede hinsichtlich des Serviceangebots ist dem entsprechenden Zusatzdokument zum HPE Tech Care Service für das betreffende HPE-Produkt zu entnehmen.

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

[HPE Tech Care Service - Ergänzung für Produkte von mehreren Anbietern](#)

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

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

[HPE Tech Care Service - Ergänzung für Microsoft Windows Server-Support](#)

[HPE Tech Care Service - Ergänzung für HPE Telekommunikation Service Level](#)

[HPE Tech Care Service - Nachtrag für HPE ProLiant Server mit Nutanix Cloud-Plattform](#)

Hintergrundinformationen

Erste Schritte zur Nutzung des HPE Tech Care Service finden Sie unter hpe.com/services/getstarted.

Weitere Informationen zum HPE Tech Care Service oder anderen Support-Services erhalten Sie bei unseren weltweiten Vertriebsniederlassungen oder auf der folgenden Website: hpe.com/services/support.

Weitere Informationen

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

[HPE.com besuchen](https://hpe.com)

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.

Das Datenblatt zum HPE Tech Care Service wird den Kunden in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt, um das allgemeine Verständnis des Service, der Funktionen und der Bestimmungen zu erleichtern. Außer in den Fällen, in denen das örtliche Recht den Vorrang der übersetzten Version vorschreibt, gilt im Falle eines Konflikts die englische Version für die Definition und die Leistungen des Services.

Microsoft und Windows Server sind entweder eingetragene Marken oder Warenzeichen der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Alle Marken Dritter sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

a00108652DEE, Rev. 6

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

hpe.com

