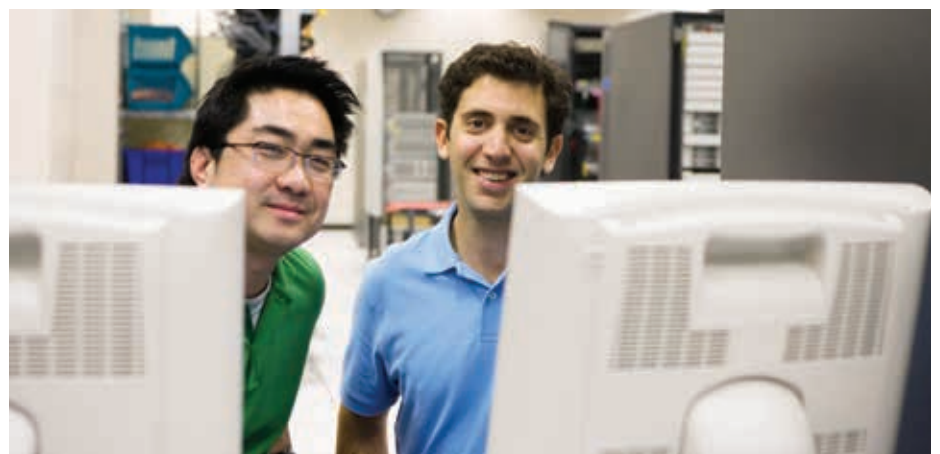
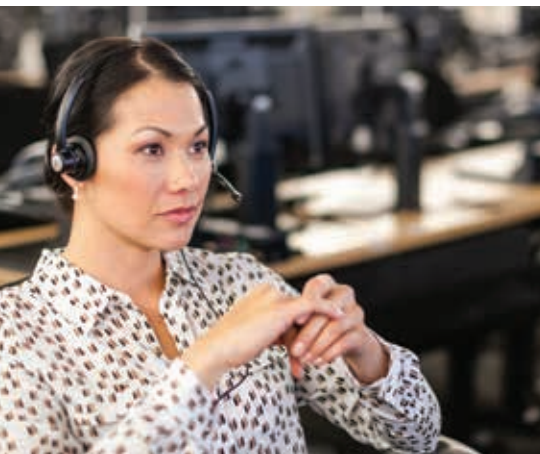




HPE Proactive Care Service

Support Services



Vorteile des Service

Der HPE Proactive Care Service bietet Ihnen die Möglichkeit, in einer Converged Infrastructure durch folgende Leistungen einen höheren Return on Investment zu erreichen:

- Schnellere Fehlerbehebung durch speziell geschulte, lösungsorientierte Experten, die den Fall von Anfang bis Ende betreuen
- Empfehlungen zu Firmware-Version und Software-Patches für unterstützte Produkte, um Probleme zu vermeiden¹
- Identifikation von Risiken und Problemen durch regelmäßige proaktive Scans auf Gerätebasis, die dazu beitragen, dass die Konfigurationen den Best Practices von Hewlett Packard Enterprise entsprechen¹
- Zugang zu einem remote tätigen HPE Technical Account Manager, der Hinweise und Anleitungen zu Fehlern, Risiken und Empfehlungen bietet, die über die Remote Support-Technologie identifiziert wurden²

¹ Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die Remote Support-Technologie mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

² Die Remote Support-Technologie bezieht sich auf proprietäre Service-Tools von Hewlett Packard Enterprise, mit denen HPE Produkte für die Serviceerbringung mit HPE verbunden werden. Zu diesen Tools gehören HPE Insight Remote Support, HPE 3PAR StoreServ Remote Service und Support sowie HPE Direct Connect.

Serviceübersicht

HPE Proactive Care umfasst integrierte reaktive und proaktive Services, mit denen Sie die Stabilität und den Betrieb Ihrer Converged Infrastructure verbessern können, um bessere geschäftliche Ergebnisse zu erreichen. In einer komplexen konvergenten und virtualisierten Umgebung müssen viele Komponenten effektiv zusammenarbeiten. HPE Proactive Care wurde speziell für den Support von Geräten in diesen Umgebungen entwickelt und bietet bessere Supportleistungen, die Server, Betriebssysteme, Hypervisoren, Speicher, SANs (Storage Area Networks) und Netzwerke umfassen.

Im Falle eines Servicevorfalls ermöglicht HPE Proactive Care einen erweiterten Support, da Sie Zugang zu geschulten technischen Lösungsexperten erhalten, die Ihren Fall von Anfang bis Ende verwalten, um die Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit so gering wie möglich zu halten und kritische Probleme schneller zu beheben. Zur schnellen Lösung komplexer Supportvorfälle wendet Hewlett Packard Enterprise erweiterte Verfahren für das Vorfallmanagement an. Die für die Erbringung der HPE Proactive Care-Leistungen zuständigen technischen Spezialisten sind zudem mit Automatisierungstechnologien und -tools ausgestattet, um die Ausfallzeiten zu verkürzen und die Produktivität zu erhöhen.

Beim Auftreten eines Vorfalls beinhaltet HPE Proactive Care die Hardwarereparatur vor Ort, wenn dies zur Behebung des Problems erforderlich ist. Sie können entsprechend Ihren Geschäfts- und Betriebsanforderungen aus einer Reihe von reaktiven Support-Leveln für Hardware auswählen.

HPE Proactive Care umfasst Analysen von Firmware- und Softwareversionen für unterstützte Geräte. Auf diese Weise erhalten Sie eine Liste mit Empfehlungen, mit der Sie sicherstellen können, dass Ihre durch HPE Proactive Care abgedeckte Infrastruktur die empfohlenen Versionsstände aufweist. Regelmäßig durchgeführte proaktive Überprüfungen (Proactive Scan) Ihrer von HPE Proactive Care abgedeckten Geräte erleichtert Ihnen das Erkennen und Lösen von Konfigurationsproblemen. HPE Proactive Care liefert außerdem vierteljährlich Berichte zu Vorfällen, um Sie auf häufig auftretende Probleme aufmerksam zu machen, damit Sie ein wiederholtes Auftreten vermeiden können.

HPE Proactive Care verwendet die Remote Support-Technologie, um durch das Sammeln von Daten zur technischen Konfiguration und zu Fehlern eine schnellere Servicebereitstellung zu ermöglichen. Das Ausführen der aktuellen Version der Remote Support-Technologie ist erforderlich, damit dieser Support-Service vollständig erbracht werden kann.

Tabelle 1. Überblick über die Serviceleistungen

MERKMALE	BESCHREIBUNG
HPE Support-Mitarbeiter (weitere Einzelheiten siehe Tabelle 2)	<ul style="list-style-type: none"> • HPE Technical Account Manager (TAM) • HPE Technical Solution Specialist (TSS)
Vermeidung von Problemen (weitere Einzelheiten siehe Tabelle 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Bericht mit Empfehlungen zu Firmware- und Softwareversionen³ • Proactive Scan-Bericht und -Empfehlungen³ • Störungsbericht • Weiterleitung des Berichts an das HPE Support Center • Überprüfung zusammen mit dem TAM • Installationsunterstützung für Remote Support-Technologie
Vorfallmanagement (weitere Einzelheiten siehe Tabelle 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Erweiterte Anfragebearbeitung • Funktion für automatische Falleröffnung³ • Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement für ausgewählte Software anderer Anbieter auf berechtigten HPE Hardwareprodukten • Wissensdatenbank und Zugriff auf das HPE Support Center • Ersatzteile und Material • Zugriff auf Firmware-Updates (für berechnigte Produkte)
Service-Level im Vorfallmanagement (weitere Einzelheiten siehe Tabelle 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Drei Optionen für reaktiven Hardware-Support: <ul style="list-style-type: none"> – HPE Proactive Care Service am nächsten Arbeitstag – HPE Proactive Care Service innerhalb von 4 Stunden (24x7) – HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden • Reaktiver Software-Support: <ul style="list-style-type: none"> – 24x7 Software-Support – Produkt- und Dokumentations-Updates für Software – Lizenz für Software-Updates von Hewlett Packard Enterprise – Von Hewlett Packard Enterprise empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates
Optionale Services (weitere Einzelheiten siehe Tabelle 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Zusätzliches technisches Fachwissen • HPE Einbehalt defekter Medien (Defective Media Retention, DMR) • HPE Erweiterter Einbehalt defekter Materialien (Comprehensive Defective Material Retention, CDMR)

³ Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die Remote Support-Technologie mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

Tabelle 2. Spezifikationen: HPE Support-Mitarbeiter

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
Support-Mitarbeiter	Der Kunde hat Zugriff auf die folgenden geschulten technischen Experten.
HPE Technical Account Manager (TAM)	Die Technical Account Manager (TAM) von Hewlett Packard Enterprise sind ein Team aus remote tätigen Experten, die proaktive Serviceleistungen bieten. HPE setzt die Remote Support-Technologie ein, um dem Kunden regelmäßig proaktive Analysen zu Firmware- und Softwareversionen auf Produktbasis, proaktive Scans und Berichte zu Vorfällen bereitzustellen. Die TAMs sind zu den üblichen HPE Geschäftszeiten erreichbar, um die Berichte und Empfehlungen bei Bedarf zu erläutern.
HPE Technical Solution Specialist (TSS)	Die Technical Solution Specialists (TSSs) von Hewlett Packard Enterprise leisten Remote-Support bei Störungen und bearbeitet Fälle vom Empfang bis zum Schließen der Anfrage. Ein TSS kann nach Bedarf weitere Spezialisten hinzuziehen, um das Problem zu beheben. Der TSS bearbeitet den Fall von der Erstellung bis zum Abschluss, um einen durchgängigen Support für den Kunden sicherzustellen.

Tabelle 3. Spezifikationen: Problemvermeidung und personalisiertes technisches Know-how

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
Bericht zu Firmware- und Softwareversion	<p>Hewlett Packard Enterprise veröffentlicht eine Reihe von Berichten mit Analysen und (gegebenenfalls) Empfehlungen von HPE zu den Geräten, die durch den HPE Proactive Care-Supportvertrag abgedeckt sind. Die Remote Support-Technologie wird verwendet, um die Versions- und Konfigurationsdaten zu erfassen, die für die Analyse und Berichterstellung erforderlich sind. Diese Berichte werden im HPE Support Center (HPESC) für den Kunden bereitgestellt. Sobald der Bericht vom Kunden überprüft wurde, kann mit einem TAM remote Kontakt aufgenommen werden, um den Inhalt zu besprechen und die im Bericht enthaltenen Empfehlungen und Beobachtungen besser verstehen zu können.</p> <p>Die IT-Zuverlässigkeit und -Stabilität kann durch die Versionsstände von Software und Firmware des Kunden beeinträchtigt werden. Zweimal pro Jahr überprüft Hewlett Packard Enterprise die über den HPE Proactive Care-Vertrag abgedeckten Produkte, um festzustellen, ob sie die von HPE empfohlenen Versionsstände aufweisen. HPE ermöglicht dem Kunden den Zugriff auf einen Bericht mit den Empfehlungen zu anwendbaren Softwareversionen, Patches und Firmware-Versionen für jedes abgedeckte Gerät. HPE erbringt im Rahmen der Aktivitäten zur Empfehlung von Firmware- und Softwareversionen die folgenden zentralen Leistungen mithilfe der Remote Support-Technologie.³</p> <p>Empfehlungen zur Firmware-Version Im Bericht sind die installierten und von Hewlett Packard Enterprise empfohlenen Firmware-Versionen für die Geräte aufgeführt, die über den HPE Proactive Care-Vertrag abgedeckt sind. Die Firmware-Analyse ist auf unterstützte Geräte begrenzt. Zudem wird Firmware installiert, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurde. HPE installiert diese Firmware-Updates auf Anforderung des Kunden ohne Aufpreis während des jeweiligen Supportabdeckungszeitraums für die Hardware. Stellt HPE fest, dass das Firmware-Update für die Remote-Installation konzipiert ist, können zusätzliche Kosten für die Vor-Ort-Installation der nicht vom Kunden installierbaren Firmware-Updates anfallen. Für Firmware, die als vom Kunden installierbar definiert wurde, kann HPE telefonischen Support während des jeweiligen Supportabdeckungszeitraums der Hardware bereitstellen. Der Kunde kann zusätzliche Services für die Installation der von Kunden installierbaren Firmware erwerben.</p> <p>Empfehlungen zur Softwareversion Hewlett Packard Enterprise stellt dem Kunden eine Patch-Analyse und Update-Empfehlungen von HPE für alle abgedeckten Betriebssysteme, die gesamte Virtualisierungssoftware oder die erforderliche Software für den Betrieb von Speichergeräten bereit, die über den HPE Proactive Care-Support abgedeckt sind.⁴ Update-Empfehlungen basieren auf dem Vergleich der aktuellen Version des Kunden mit den neuesten unterstützten Versionen. HPE Proactive Care stellt dem Kunden allgemeine Empfehlungen von HPE zur Verfügung, mit denen Problembereiche bei einzelnen Geräten oder Produkten behoben werden können.</p>

³ Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die Remote Support-Technologie mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

⁴ Eine Liste der von HPE Proactive Care unterstützten Produkte einschließlich ausgewählter Betriebssystem- und Virtualisierungssoftware finden Sie unter hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Tabelle 3. Spezifikationen: Problemvermeidung und personalisiertes technisches Know-how (Forts.)

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
	<p>Der Kunde ist für die Installation aller Software-Patches und -Updates verantwortlich. HPE stellt auf Anforderung telefonische Unterstützung bereit, um dem Kunden bei der Installation der Software-Patches für unterstützte Software zu helfen. Der Kunde kann zusätzliche Services für die Installation der unterstützten Softwareversionen und Patches durch HPE erwerben.</p> <p>Für ausgewählte Betriebssysteme oder Virtualisierungssoftware⁴, die nicht direkt über einen HPE Proactive Care-Vertrag abgedeckt sind, jedoch auf einem über HPE Proactive Care-Support abgedeckten Server ausgeführt werden, stellt HPE einen jährlichen Bericht mit den neuesten verfügbaren Softwareversionen zur Verfügung.</p> <p>Bestimmte Produkte von Drittanbietern sind über dieses Service-Feature möglicherweise nicht abgedeckt. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über einen Ansprechpartner bei Hewlett Packard Enterprise oder autorisierten Hewlett Packard Enterprise Channel-Partner.</p>
Proactive Scan-Bericht	<p>Zweimal jährlich führt Hewlett Packard Enterprise eine proaktive Überprüfung (Proactive Scan) der von HPE Proactive Care unterstützten Geräte in der IT-Umgebung des Kunden aus. Für HPE Server und bestimmte Speicher- und Netzwerkprodukte bietet dieser Service eine technische Beurteilung des Geräts, die dazu beitragen soll, potenzielle Probleme in der Systemkonfiguration zu erkennen.</p> <p>Mithilfe der Remote Support-Technologie werden Konfigurations- und Versionsdaten erfasst, übertragen und analysiert, um Trends, Versionen oder Parameter zu ermitteln, die den Betrieb beeinträchtigen können. Bei diesen Analysen werden Diagnosetools und Verfahren zum Vergleich der Geräte mit den HPE Management Best Practices oder Support Advisories eingesetzt. Anschließend bereitet HPE einen Bericht vor, der eine detaillierte Beschreibung der Ergebnisse sowie der potenziellen Risiken und Probleme enthält, die untersucht oder behoben werden müssen. Außerdem sind in dem Bericht die Abweichungen von HPE Best Practices aufgeführt und es werden geeignete Gegenmaßnahmen empfohlen.⁵</p>
Störungsbericht	<p>Der Kunde kann einen vierteljährlichen Bericht aufrufen, der bestimmte Einzelheiten über den Fallverlauf des Kunden und über Trends enthält. In dem Bericht werden Störungen erfasst, die von Hewlett Packard Enterprise im Lauf des Berichtszeitraums für elektronische und manuell übermittelte Fälle für die Geräte protokolliert wurden, die über den Proactive Care-Servicevertrag abgedeckt sind. Für jeden übermittelten Fall sind Einzelheiten aufgeführt, insbesondere Informationen über eingereichte Anfragen, die Nutzung von Hardwareteilen (falls zutreffend) und eine Zusammenfassung über das Schließen der Anfrage.</p>
Weiterleitung des Berichts an das HPE Support Center (HPESC)	<p>Die Berichte zu Firmware- und Softwareversion, Proactive Scan-Berichte und Störungsberichte werden im Rahmen dieses Service in elektronischer Form bereitgestellt. Die Berichte werden über das Hewlett Packard Enterprise Support Center (HPESC) Portal mithilfe von Sicherheitsfunktionen weitergeleitet, die so konzipiert sind, dass die Vertraulichkeit gewährleistet bleibt. Die Berichte werden im HPE Support Center Konto des Kunden veröffentlicht. Der Zugriff auf diese Berichte ist für Mitarbeiter des Kunden mit entsprechender Berechtigung möglich. Weitere Informationen über den Zugriff auf Berichte finden Sie unter hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>
Überprüfung mit dem Technical Account Manager (TAM)	<p>Bei Berichten zu Firmware- und Softwareversionen, Proactive Scan-Berichten und Störungsberichten steht ein TAM remote zur Verfügung, um den Inhalt des Berichts und potenzielle Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb beim Kunden zu besprechen.</p> <p>Sobald der Bericht im HPESC verfügbar ist, steht ein TAM (auf Anfrage über das HPESC oder telefonisch) während der üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung, um die Berichtsanalyse, die Empfehlungen von Hewlett Packard Enterprise und potenzielle Auswirkungen mit dem Kunden zu besprechen. Die Umsetzung der Empfehlungen ist nicht Bestandteil dieses Service und liegt in der Verantwortung des Kunden; es können jedoch zusätzliche Leistungen zur Umsetzung der Empfehlungen bei HPE erworben werden.</p>

⁴ Eine Liste der von HPE Proactive Care unterstützten Produkte einschließlich ausgewählter Betriebssystem- und Virtualisierungssoftware finden Sie unter hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁵ Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die Remote Support-Technologie mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

Tabelle 3. Spezifikationen: Problemvermeidung und personalisiertes technisches Know-how (Forts.)

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
Installationsunterstützung für Remote Support-Technologie	<p>Beim Hewlett Packard Enterprise Proactive Care Service werden proprietäre HPE Service-Tools verwendet, die in diesem Datenblatt als „Remote Support-Technologie“ bezeichnet werden. Die Remote Support-Technologie ist das wichtigste Verfahren für die Bereitstellung der Geräteüberwachung, automatischen Falleröffnung und einer Reihe proaktiver Berichte. Die aktuelle Version der Remote Support-Technologie mit aktivierter Datenerfassungsfunktion ist eine Voraussetzung für die Erbringung des HPE Proactive Care Service. Wenn der Kunde die aktuelle Version der Remote Support-Technologie nicht installiert und betreibt, erbringt HPE die folgenden Leistungen des Proactive Care Service nicht: Bericht zu Firmware- und Softwareversion, Proactive Scan-Bericht, Call-to-Repair-Zeit für Hardware, Remote-Überwachung und automatische Falleröffnung. Weitere Einzelheiten hierzu finden Sie in den Abschnitten Serviceeinschränkungen und Servicevoraussetzungen.</p> <p>Installationsunterstützung für Remote Support-Technologie</p> <p>Die Hewlett Packard Enterprise Remote Support-Technologie wird HPE Supportkunden im Rahmen des Proactive Care Service zur Verfügung gestellt.</p> <p>Der Kunde ist für die Installation der Remote Support-Technologie verantwortlich. Zur Unterstützung des Kunden bei der erfolgreichen Installation der Hewlett Packard Enterprise Remote Support-Technologie bietet HPE auf Anforderung des Kunden technische Remote-Beratung und -Unterstützung bei der Ersteinstallation der Remote Support-Technologie.</p> <p>Im Rahmen dieser Aktivität erläutert Hewlett Packard Enterprise die Merkmale und Vorteile der Remote Support-Technologie und empfiehlt auf der Basis des Typs und der Anzahl der Geräte, die in der HPE Proactive Care-Umgebung des Kunden unterstützt werden, die geeignete Konfiguration.</p> <p>Voraussetzung für die weitere Inanspruchnahme dieses Service ist, dass der Kunde die Übertragung der Daten an Hewlett Packard Enterprise ermöglicht, der Konfiguration korrekt weitere Geräte hinzufügt, zukünftige Upgrades installiert und die in der Remote Support-Technologie konfigurierten Kontaktdetails des Kunden pflegt. Weitere Informationen zur Remote Support-Technologie finden Sie unter hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>

Tabelle 4. Spezifikationen: Vorfallmanagement

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
Erweiterte Anfragebearbeitung	<p>Der Kunde kann sich rund um die Uhr an Hewlett Packard Enterprise wenden. Wenn der Kunde eine kritische Störung meldet, wird er entweder mit einem TSS verbunden oder erhält innerhalb von 15 Minuten einen Rückruf. Der TSS ist für die Bearbeitung von Problemen in komplexen IT-Umgebungen geschult und hat Zugriff auf alle technischen Fachkenntnisse und Mitarbeiter von Hewlett Packard Enterprise, um bei der schnellen Diagnose und Behebung der Probleme zu helfen. Bei Hardwarefehlern, zu deren Behebung die Erbringung eines Service vor Ort erforderlich ist, wird entsprechend der für das betroffene Gerät gekauften Stufe des reaktiven Vor-Ort-Hardwareservice ein Kundendiensttechniker von Hewlett Packard Enterprise an den Kundenstandort gesendet. Neben der Durchführung der Fehlerbeseitigung wendet der TSS konsequentes Fallmanagement sowie Eskalationsverfahren an und zieht nach Bedarf weitere technische Experten hinzu.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit und die Call-to-Repair-Zeit für den Hardware-Support sowie die Remote-Reaktionszeit für den Software-Support sind je nach Dringlichkeit der Störung und der gekauften Abdeckungsstufe für den Vor-Ort-Support unterschiedlich. Der Kunde bestimmt die Dringlichkeitsstufe der Störung, wenn er eine Supportanfrage an Hewlett Packard Enterprise richtet. Die Dringlichkeitsstufen von Störungen sind im Abschnitt Allgemeines definiert.</p> <p>Sobald eine Serviceanforderung übermittelt wurde und Hewlett Packard Enterprise den Empfang des Falls bestätigt⁶ hat, versucht HPE, das Hardware- oder Softwareproblem einzugrenzen und per Remote-Zugriff gemeinsam mit dem Kunden zu beheben oder Gegenmaßnahmen einzuleiten. Vor einem Einsatz vor Ort kann HPE Remote-Diagnostiktests einleiten und ausführen. Hierbei werden innovative Automatisierungstools eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HPE andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>Störungsfälle für Produkte, die über Remote Support-Technologie mit Hewlett Packard Enterprise verbunden sind, können rund um die Uhr wie nachfolgend beschrieben automatisch erstellt werden. Kunden können HPE auch über eine spezielle Telefonnummer oder elektronisch über das HPE Support Center Probleme melden. HPE behält sich das Recht vor, die endgültige Behebung aller gemeldeten Störungen zu bestimmen.</p>
Funktion für automatische Falleröffnung⁷	<p>Für unterstützte Geräte sind Funktionen für die automatische Falleröffnung aktiviert, sodass diese Geräte Hardwarestörungen über die Remote Support-Technologie direkt an Hewlett Packard Enterprise übermitteln.⁷ Störungen werden einschließlich der verfügbaren Fehlerdaten rund um die Uhr übermittelt. Die Bearbeitung der Störungen erfolgt auf der Basis des Zeitraums der Servicestufe für das jeweilige Gerät. Bei entsprechender Konfiguration bietet HPE Insight Online eine zentrale Ansicht für Störungen und Behebung.</p>
Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement für ausgewählte Software anderer Anbieter auf berechtigten HPE Hardwareprodukten⁸	<p>Der Basis-Software-Support beinhaltet telefonischen Support rund um die Uhr für bestimmte ISV-Software (Independent Software Vendor)⁹, die auf Hardware installiert wurde, die über Hewlett Packard Enterprise Proactive Care abgedeckt ist. Beim Basis-Software-Support untersucht HPE Probleme und versucht diese zu lösen. Hierbei wird der Kunde aufgefordert, Fixes zu installieren, die HPE zur Verfügung gestellt wurden oder HPE bekannt sind. In einigen Fällen kann der Support auf die Kommunikation eines bekannten Fix beschränkt sein, der über die Installation eines Software-Updates oder Patch verfügbar ist. In diesen Fällen wird der Kunde auf verfügbare Quellen für die jeweiligen Updates oder Patches hingewiesen, da der Zugriff auf den bekannten Fix zusätzliche Serviceverträge mit dem betreffenden Softwareanbieter erfordert. Ist das Problem dann noch immer nicht behoben, kann auf Anforderung des Kunden gemeinsames Anfragemanagement eingeleitet werden. Stellt Hewlett Packard Enterprise fest, dass ein Problem durch ein bestimmtes Produkt eines ISVs verursacht wird, und lässt das Problem sich nicht durch die Anwendung bekannter, verfügbarer Lösungen beheben, leitet HPE auf Anforderung des Kunden ein gemeinsames Anfragemanagement mit dem unabhängigen Softwareanbieter (ISV) ein.</p> <p>Ein gemeinsames Anfragemanagement kann nur bereitgestellt werden, wenn entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit den ISVs bestehen und der Kunde alle erforderlichen⁹ Schritte ausgeführt hat, um sicherzustellen, dass HPE im Namen des Kunden Supportanfragen bei den Anbietern einleiten kann. HPE kontaktiert den ISV und stellt die Informationen zu dem Problem des Kunden zur Verfügung, die bei der Erbringung des Basis-Software-Supports gesammelt wurden. Sobald die Anfrage an den ISV weitergeleitet wurde, liegt es in der Verantwortung des ISV, das Problem des Kunden zu lösen. Hierfür gelten die Support-Level aus dem Vertrag zwischen dem Kunden und dem ISV. Nachdem die Anfrage bei dem ISV eingeleitet wurde, schließt HPE die HPE Anfrage. Der Kunde oder der ISV kann die HPE Serviceanfrage bei Bedarf jedoch wieder öffnen, indem er die ursprüngliche Bearbeitungs-ID des Falls angibt.</p> <p>Der Basis-Software-Support und das gemeinsame Anfragemanagement beziehen sich nur auf bestimmte ISV-Software⁸, wenn für diese Software kein HPE Supportvertrag abgeschlossen wurde. Wenn die ISV-Software durch HPE Software Support abgedeckt ist, wird der Support entsprechend den Erläuterungen im Abschnitt „Support bei Hardware- und Softwarestörungen“ in dieser Tabelle bereitgestellt.</p>

⁶ Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Allgemeines“.

⁷ Die Erbringung dieses Service erfordert, dass der Kunde die Remote Support-Technologie mit aktivierter Datenerfassungsfunktion installiert und betreibt.

⁸ Eine Liste der Softwareprodukte anderer Anbieter, die für Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement berechtigt sind, finden Sie unter hpe.com/services/collaborativesupport. Neben den abgedeckten Produkten in dieser Liste sind weitere ISV-Produkte und abweichende Leistungen unter hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts aufgeführt.

⁹ Die erforderlichen Schritte sind im Abschnitt „Verantwortlichkeiten des Kunden“ aufgeführt.

Tabelle 4. Spezifikationen: Vorfallmanagement [Forts.]

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
Wissensdatenbank und Zugriff auf das HPE Support Center (HPESC)	<p>Hewlett Packard Enterprise ermöglicht im Rahmen des HPE Proactive Care Service den Zugriff auf das HPE Support Center (HPESC). Das HPESC bietet personalisierten Zugriff auf HPE Insight Online (personalisiertes Dashboard), Supportforen, Übermittlung von Supportfällen, Treiber, Patch-Management, Software-Updates und Garantie-/Vertragsabdeckung.</p> <p>Der Zugriff auf das HPESC und die zugehörige Funktionalität werden durch Verknüpfung des HPE Passport des Kunden mit Serviceverträgen aktiviert. Dieser Schritt ist zur Aktivierung aller verfügbaren Funktionen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter hpe.com/services/proactivecarecentral.</p> <p>Über das HPESC hat der Kunde Zugriff auf folgende Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veröffentlichte Proactive Care-Berichte für den Kunden • Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen zu Hardware sowie Teilnahme an Supportforen für die Problembeseitigung und den Austausch von bewährten Verfahren mit anderen registrierten Benutzern • Erweiterte webbasierte Suche nach technischen Supportdokumenten, für die eine Berechtigung besteht, um die Problemlösung zu beschleunigen • Bestimmte proprietäre Service-Diagnosetools von Hewlett Packard Enterprise mit Kennwortschutz • Ein webbasiertes Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an Hewlett Packard Enterprise; das Tool ermöglicht die schnelle Lösung von Problemen. Dazu erfolgt eine Vorsortierung, über die die Support- oder Serviceanforderung an den Mitarbeiter weitergeleitet wird, der über das entsprechende Know-how verfügt; mit dem Tool kann außerdem der Status aller übermittelten Support- oder Serviceanforderungen angezeigt werden, einschließlich der telefonischen Anfragen • Wissensdatenbanken von Hewlett Packard Enterprise und verfügbare Wissensdatenbanken anderer Anbieter, die nach bestimmten Produkten anderer Anbieter durchsucht werden können, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu erhalten und an Supportforen teilzunehmen; dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein • Services, die der Kunde mithilfe von Credits auswählen und terminieren kann, sowie Abrufen der aktuellen Anzahl an Credits
Ersatzteile und Material	<p>Hewlett Packard Enterprise stellt Ersatzteile und Material bereit, die benötigt werden, um das abgedeckte Hardwareprodukt in betriebsfähigem Zustand zu halten. Hierzu gehören auch Teile und Material für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Von HPE bereitgestellte Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionsfähig. Alle ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von HPE über, wenn nicht die Option für den Einbehalt defekter Medien oder die Serviceoptionen für den erweiterten Einbehalt defekter Materialien gekauft wurden. Kunden, die ersetzte Teile behalten, entmagnetisieren oder auf andere Weise physisch vernichten möchten, müssen den Listenpreis für das Ersatzteil bezahlen.</p> <p>Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt; für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen. Die Reparatur oder der Austausch von Verbrauchsmaterialien oder Verschleißteilen liegt in der Verantwortung des Kunden. Möglicherweise gibt es hierbei einige Ausnahmen; weitere Informationen erhalten Sie von Hewlett Packard Enterprise. Wenn ein Verschleißteil nach Ermessen von HPE für die Abdeckung qualifiziert ist, gelten Call-to-Repair-Zeiten und Vor-Ort-Reaktionszeiten nicht für die Reparatur oder den Austausch des abgedeckten Verschleißteils.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung</p> <p>Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht.</p>
Zugriff auf Firmware-Updates für qualifizierte Produkte	<p>Wenn Hewlett Packard Enterprise berechtigte Firmware-Updates zu HPE Hardwareprodukten veröffentlicht, werden Updates nur Kunden mit einer aktiven Vereinbarung zur Verfügung gestellt, die sie für den Zugriff auf diese Updates berechtigt.</p> <p>Kunden mit HPE Proactive Care sind für den Download, die Installation und die Nutzung von Firmware-Updates für Hardwareprodukte berechtigt, die von diesem Service abgedeckt sind. Dabei gelten alle anwendbaren Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HPE Supportbedingungen.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise überprüft die Update-Berechtigung durch angemessene Maßnahmen (z. B. durch einen Zugriffscode oder eine andere Kennung), und der Kunde ist entsprechend den Bestimmungen in diesem Datenblatt und anderen anwendbaren Vereinbarungen mit HPE für die Verwendung solcher Zugriffstools verantwortlich.</p> <p>Hewlett Packard Enterprise kann weitere angemessene Schritte einschließlich Audits durchführen, um zu überprüfen, ob der Kunde die Bestimmungen seiner Vereinbarungen mit HPE einschließlich dieses Datenblatts einhält.</p> <p>Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) müssen zudem über eine aktive HPE Software-Supportvereinbarung verfügen, falls verfügbar, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können. Hewlett Packard Enterprise stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates wie oben in diesem Dokument beschrieben zur Verfügung bzw. installiert sie oder hilft dem Kunden bei ihrer Installation, wenn der Kunde über die Lizenz für die Verwendung der zugehörigen Software-Updates für jedes System, jeden Sockel, jeden Prozessor oder jeden Prozessorkern oder über die Softwarelizenz für Endbenutzer gemäß den Bestimmungen der Softwarelizenzbedingungen von HPE oder dem anderen Hersteller verfügt.</p>

Tabelle 4. Spezifikationen: Vorfallmanagement [Forts.]

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
Servicelevel für das Vorfallmanagement	
Support bei Hardware- und Softwarevorfällen	<p>Jeder HPE Proactive Care Service-Level umfasst Support zur Vermeidung von Problemen und Vorfallmanagement für Hardware- und Softwareprodukte. Für jeden HPE Proactive Care Service-Level stellt Hewlett Packard Enterprise alle zentralen Serviceleistungen zur Vermeidung von Problemen wie in den Tabellen 1 und 2 beschrieben und die zugehörigen zentralen Serviceleistungen zum Vorfallmanagement wie in dieser Tabelle beschrieben bereit.</p> <p>Für Hardwareprodukte umfasst das HPE Proactive Care-Portfolio drei verschiedene Hardware-Service-Level¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Proactive Care Service am nächsten Arbeitstag • HPE Proactive Care Service innerhalb von 4 Stunden (24x7) • HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden <p>Das HPE Proactive Care-Portfolio beinhaltet zudem dieselben drei Servicelevel einschließlich der optionalen Leistungen Einbehalt defekter Medien (Defective Media Retention, DMR) und erweiterter Einbehalt defekter Materialien (Comprehensive Defective Material Retention, CDMR), die der Kunde auf der Basis seiner Anforderungen erwerben kann.</p> <p>Wurde für qualifizierte Produkte die optionale Serviceleistung DMR gekauft, kann der Kunde durch diesen Service abgedeckte defekte Festplatten- oder qualifizierte SSD-/Flash-Laufwerke einbehalten, die er aufgrund von auf der Festplatte (dem „Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk“) enthaltenen vertraulichen Daten nicht aushändigen möchte. Die optionale Serviceleistung DMR muss für alle Festplatten- oder qualifizierten SSD-/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten. Neben DMR kann der Kunde mit der optionalen Serviceleistung CDMR, sofern erworben, weitere Komponenten einbehalten, die gemäß Definition von Hewlett Packard Enterprise Funktionen für die Datenspeicherung umfassen, z. B. Speichermodule. Die optionale Serviceleistung CDMR muss für alle qualifizierten datenspeichernden Komponenten in einem abgedeckten System gelten. Weitere Informationen hierzu finden Sie in Tabelle 5.</p> <p>Für Softwareprodukte ist der HPE Proactive Care Service rund um die Uhr verfügbar, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen. Wenn eine nicht kritische Softwareserviceanforderung (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) empfangen wird, beantwortet Hewlett Packard Enterprise die Anfrage innerhalb von 2 Stunden, nachdem die Serviceanforderung aufgezeichnet wurde. HPE stellt Support bereit, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Probleme mit Softwareprodukten zu beheben. Außerdem unterstützt HPE den Kunden bei der Identifizierung von Problemen, die sich schwer reproduzieren lassen. Der Kunde erhält Unterstützung bei der Fehlersuche und der Korrektur von Konfigurationsparametern. Informationen zur Reaktion bei kritischen Softwarestörungen (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) finden Sie weiter oben in diesem Dokument in der Beschreibung des Merkmals „Erweiterte Anfragebearbeitung“.</p> <p>Die Unterschiede zwischen den verschiedenen reaktiven HPE Proactive Care Service-Level für Hardware sind im Folgenden beschrieben. Die Verfügbarkeit der Abdeckungszeiträume ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche Hewlett Packard Enterprise Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
Hardware-Supportoptionen	
HPE Proactive Care Service am nächsten Arbeitstag	<p>Hewlett Packard Enterprise stellt die folgenden reaktiven Service-Level für die Geräte bereit, die durch diese Option abgedeckt sind:</p> <p>Abdeckungszeitraum für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardmäßige Geschäftszeiten, standardmäßige Geschäftstage (9x5): Der Vor-Ort-Service ist 9 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar. <p>Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag: Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter (Kundendiensttechniker) trifft innerhalb des Vor-Ort-Abdeckungszeitraums am nächsten Abdeckungstag nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE am Kundenstandort ein, um mit dem Hardwarewartungsservice zu beginnen. Die Serviceleistungen sind im Bereich „Hardware-Support vor Ort“ des Abschnitts Serviceeinschränkungen definiert. Die Verfügbarkeit von Reaktionszeiten ist von der Entfernung des Kundenstandorts von dem von HPE benannten Support-Hub abhängig. Weitere Informationen enthält Tabelle 6. Wenden Sie sich an HPE, um weitere Informationen zu erhalten.

¹⁰ Nicht alle Service-Level sind für alle Produkte verfügbar.

Tabelle 4. Spezifikationen: Vorfallmanagement (Forts.)

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
HPE Proactive Care Service innerhalb von 4 Stunden (24x7)	<p>Hewlett Packard Enterprise stellt die folgenden reaktiven Service-Level für die Geräte bereit, die durch diese Option abgedeckt sind:</p> <p>Abdeckungszeitraum für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: Der Service ist rund um die Uhr verfügbar, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen. <p>Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden: Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter (Kundendiensttechniker) trifft innerhalb des Vor-Ort-Abdeckungszeitraums am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE mit dem Hardwarewartungsservice zu beginnen. Die Serviceleistungen sind im Bereich „Hardware-Support vor Ort“ des Abschnitts Serviceeinschränkungen definiert. Die Verfügbarkeit von Reaktionszeiten ist von der Entfernung des Kundenstandorts von dem von HPE benannten Support-Hub abhängig. Weitere Informationen enthält Tabelle 6. Wenden Sie sich an HPE, um weitere Informationen zu erhalten.
HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden	<p>Hewlett Packard Enterprise stellt die folgenden reaktiven Service-Level für die Geräte bereit, die durch diese Option abgedeckt sind:</p> <p>Abdeckungszeitraum für Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: Der Service ist rund um die Uhr verfügbar, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen. <p>Call-to-Repair-Zeit für Hardware:</p> <p>Bei kritischen Störungen (Dringlichkeitsstufe 1 und 2) versucht HPE mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, den betriebsbereiten Zustand der abgedeckten Hardware innerhalb von 6 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE wiederherzustellen. Die Serviceleistungen sind in den Bereichen „Hardware-Support vor Ort“ und „Call-to-Repair-Zeit für Hardware“ im Abschnitt Serviceeinschränkungen definiert. Die Verfügbarkeit von Reaktionszeiten und Call-to-Repair-Zeiten ist von der Entfernung des Kundenstandorts von dem von HPE benannten Support-Hub abhängig. Weitere Informationen enthält Tabelle 6. Wenden Sie sich an HPE, um weitere Informationen zu erhalten.</p> <p>Bei nicht kritischen Störungen (Dringlichkeitsstufe 3 und 4) oder auf Anforderung des Kunden vereinbart HPE mit dem Kunden einen Zeitpunkt, an dem die Maßnahmen zur Fehlerbehebung beginnen. Die Call-to-Repair-Zeit beginnt dann zu diesem Zeitpunkt. Die Dringlichkeitsstufen von Störungen sind im Abschnitt Allgemeines definiert.</p> <p>Die Call-to-Repair-Zeit bezeichnet den Zeitraum, der beginnt, wenn die ursprüngliche Anforderung für Hardware-Service empfangen und von HPE bestätigt wurde. Für die Instandsetzung, die gemeinsam mit dem Kunden terminiert wurde, beginnt die Call-to-Repair-Zeit zu dem festgelegten Zeitpunkt, wie im Abschnitt Allgemeines angegeben. Die Call-to-Repair-Zeit endet, wenn HPE feststellt, dass die Hardware repariert wurde, oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wird, dass nach Ermessen von HPE derzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p>
HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden (Forts.)	<p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald Hewlett Packard Enterprise geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde. HPE haftet nicht für eventuelle Datenverluste. Der Kunde ist für die Implementierung geeigneter Sicherungsprozeduren verantwortlich. Die Überprüfung durch HPE kann in Form eines Selbsttests beim Hochfahren, durch Einzeldiagnostik oder durch visuelle Überprüfung des ordnungsgemäßen Betriebs erfolgen. Das erforderliche Testniveau zur Kontrolle der erfolgreichen Reparatur der Hardware wird von HPE nach eigenem Ermessen bestimmt. HPE kann das Produkt nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft austauschen, um die Call-to-Repair-Zeit einzuhalten. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HPE über.</p> <p>Nach dem Erwerb dieses Service benötigt HP 30 Tage, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft treten kann. Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und bis zu 5 weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HPE Hardware-Support vor Ort mit einer Reaktion innerhalb von 4 Stunden bereit.</p> <p>Erweiterte Teilebestandsverwaltung (nur bei Call-to-Repair-Zeit)</p> <p>Zur Unterstützung von HPE Call-to-Repair-Zeiten wird ein Bestand von kritischen Ersatzteilen für Kunden verwaltet, die die Call-to-Repair-Option ausgewählt haben. Dieser Bestand wird an einem von HPE festgelegten Standort gelagert. Diese Teile werden so verwaltet, dass der Bestand eine hohe Verfügbarkeit hat und von Hewlett Packard Enterprise autorisierten Vertretern zur Verfügung steht, die entsprechende Anfragen bearbeiten.</p>

Tabelle 4. Spezifikationen: Vorfallmanagement [Forts.]

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
Software-Supportoptionen	
Produkt- und Dokumentations-Updates für Software	<p>Wenn Hewlett Packard Enterprise Updates für HPE Software veröffentlicht, werden dem Kunden die neuesten Versionen der Software und Referenzhandbücher zur Verfügung gestellt. Für ausgewählte Software anderer Anbieter stellt HPE Software-Updates bereit, die von dem Anbieter zur Verfügung gestellt werden, oder eine Anleitung, wie Software-Updates direkt beim Anbieter bezogen werden können. Falls zum Herunterladen, Installieren oder Ausführen der neuesten Softwareversion ein Lizenzschlüssel oder Zugangscode benötigt wird, stellt HPE dem Kunden diesen oder eine Anleitung zu dessen Beschaffung bereit.</p> <p>Für die meiste HPE Software und für ausgewählte, von HPE unterstützte Software anderer Anbieter werden Updates über das „Software Updates and Licensing Portal“ im HPESC zur Verfügung gestellt. Das „Software Updates and Licensing Portal“ stellt dem Kunden den elektronischen Zugriff für den Empfang und das proaktive Management von Updates für Softwareprodukte und Dokumentation bereit.</p> <p>Für andere von HPE unterstützte Drittanbieter-Software muss der Kunde Updates eventuell direkt von der Website des Herstellers herunterladen</p>
Lizenz Software-Updates	<p>Der Kunde erhält die License-to-Use Software-Updates für HPE Software oder von HPE unterstützte Drittanbietersoftware für jedes System, jeden Sockel, Prozessor, Prozessorkern oder jede Endbenutzer-Softwarelizenz, die bzw. der von diesem Service abgedeckt wird, sofern die Softwarelizenzbestimmungen von HPE oder dem Hersteller dies vorsehen.</p> <p>Als Lizenzbestimmungen gelten die Ausführungen in den HPE Software-Lizenzbestimmungen der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des Software-Dritthanbieters, ggf. einschließlich jeglicher zusätzlicher Software-Lizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.</p>
Von HPE empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates	<p>Die empfohlene Bereitstellungsmethode für Software- und Dokumentations-Updates für HPE Software oder von HPE unterstützte Drittanbietersoftware wird von HPE bestimmt. Die primäre Bereitstellungsmethode für Software-Updates und Dokumentations-Updates ist der Download vom „Software Updates and Licensing Portal“ oder von der Website eines anderen Anbieters.</p>

Tabelle 5. Spezifikationen: Optionale Services

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG
Zusätzliches technisches Fachwissen	<p>Die Bereitstellung von zusätzlichem technischem Know-how ist eine optionale Leistung und stellt eine flexible Möglichkeit dar, um die Kenntnisse und Kapazität des eigenen IT-Teams des Kunden nach Bedarf zu erweitern und zu ergänzen. Wenn der Kunde auf technische Services von HPE zugreifen möchte, können solche Services über das Per-Event HPE Technical Services Portfolio oder durch den Kauf von HPE Proactive Select Credits bereitgestellt werden. Weitere Informationen zu HPE Proactive Select finden Sie unter hpe.com/services/proactiveselect.</p>
HPE Einbehalt defekter Medien (Defective Media Retention, DMR)	<p>Bei qualifizierten Produkten bietet diese optionale Serviceleistung dem Kunden die Möglichkeit, von diesem Service abgedeckte defekte Festplattenlaufwerke oder qualifizierte SSD-/Flash-Laufwerke einzubehalten, die er nicht aushändigen möchte, da auf der Festplatte (dem „Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk“) vertrauliche Daten gespeichert sind. Der Einbehalt defekter Medien muss für alle Festplatten- oder entsprechende SSD-/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten.</p>
HPE Erweiterter Einbehalt defekter Materialien (Comprehensive Defective Material Retention, CDMR)	<p>Neben dem Einbehalt defekter Medien kann der Kunde mit dieser optionalen Serviceleistung weitere Komponenten einbehalten, die gemäß Definition von Hewlett Packard Enterprise Funktionen für die Datenspeicherung umfassen, z. B. Speichermodule. Der erweiterte Einbehalt defekter Materialien muss für alle qualifizierten datenspeichernden Komponenten in einem abgedeckten System gelten. Die Komponenten, die im Rahmen dieser Serviceleistung einbehalten werden können, werden in dem Dokument unter hpe.com/services/cdmr beschrieben.</p>

Tabelle 6. Spezifikationen: Service-Anfahrtszonen

MERKMALE	SPEZIFIKATIONEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG		
Geografische Standorte	Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren.		
Tabelle der Anfahrtszonen für Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware	Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support innerhalb 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support am nächsten Arbeitstag
	0-160 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag
	161-320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
	321-480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage
	Über 480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit
Call-to-Repair-Zeit für Hardware	Eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist für Standorte verfügbar, die nicht weiter als 80 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind. Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren. Für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, ist keine Call-to-Repair-Zeit für Hardware verfügbar. Für Standorte, die 81-160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, gilt eine angepasste Call-to-Repair-Zeit für Hardware gemäß nachstehender Tabelle.		
Tabelle der Anfahrtszonen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware	Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	6 Stunden Call-to-Repair-Zeit für Hardware	
	0-80 km	6 Stunden	
	81-160 km	8 Stunden	
	Über 160 km	Nicht verfügbar	

Serviceeinschränkungen

Die im Rahmen eines einzelnen HPE Proactive Care-Supportvertrags erbrachten Services beschränken sich auf die IT-Umgebung, deren direktes Management in der Verantwortung eines einzigen IT-Managers liegt und die sich an einem Standort befindet. Sofern nicht anders angegeben oder vereinbart, werden proaktive und beratende Services während der standardmäßigen lokalen HPE Geschäftszeiten mit Ausnahme der bei HPE arbeitsfreien Tage erbracht. Wenn in diesem Dokument nicht anders angegeben, ist der Umfang des HPE Proactive Care Service auf die Produkte begrenzt, die über den HPE Proactive Care-Supportvertrag abgedeckt sind.

Falls der Kunde zusätzlichen HPE Proactive Care Support kauft, werden die proaktiven Serviceleistungen nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise für die zusätzlichen Geräte gemeinsam mit den Leistungen für die bisher vom Vertrag abgedeckten Geräte erbracht.

Für den Bericht zu Firmware- und Softwareversion und den Proactive Scan-Bericht ist die Installation und der Betrieb der aktuellen Version der Remote Support-Technologie mit aktivierter Datenerfassungsfunktion erforderlich. Sollte ein Gerät zurzeit nicht von der Remote Support-Technologie unterstützt werden, wird der Kunde zur manuellen Erfassung der Daten aufgefordert, die für den Einschluss des Geräts in die oben aufgeführten Berichte durch Hewlett Packard Enterprise erforderlich sind. In diesem Fall liefert HPE dem Kunden klare Anweisungen dazu, wie und wann die notwendigen Daten manuell zu erfassen und zu übertragen sind. Diese Daten müssen innerhalb des angegebenen Zeitrahmens an HPE übermittelt werden, damit HPE sie in die oben aufgeführten Berichte integrieren kann; andernfalls ist HPE nicht verpflichtet, die oben aufgeführten Berichte für diese Geräte bereitzustellen. Die Kosten für den HPE Proactive Care Service verringern sich in diesem Fall nicht.

Eine Liste der aktuell unterstützten Geräte enthalten die Release-Hinweise zu Insight Remote Support unter hpe.com/services/getconnected.

Umfang der abgedeckten Produkte

Dieser Service ist nur für ausgewählte Server, Software, Speichergeräte, Speicher-Arrays, Netzwerkgeräte und SANs (Storage Area Networks) verfügbar, wie auf der Website hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts angegeben.

Die Leistungen dieses Service können basierend auf bestimmten Geräten oder bestimmter Software variieren oder eingeschränkt sein. Erkundigen Sie sich bei einer Vertriebsniederlassung oder einem Vertriebsbeauftragten von Hewlett Packard Enterprise nach Einschränkungen und der lokalen Verfügbarkeit.

Generelle Einschränkungen

Die Serviceexperten von Hewlett Packard Enterprise erbringen die erforderlichen proaktiven Serviceleistungen, die in Tabelle 3 definiert sind, nach Ermessen von HPE entweder remote oder vor Ort während der standardmäßigen lokalen HPE Geschäftszeiten mit Ausnahme der bei HPE arbeitsfreien Tage. Wenn es notwendig ist, dass diese Leistungen außerhalb der standardmäßigen Geschäftszeiten erbracht werden, können zusätzliche Kosten anfallen. Außerdem ist dies von der lokalen Verfügbarkeit abhängig.

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

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

- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von Hewlett Packard Enterprise bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise benötigt werden, weil nicht von HPE autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder geforderte Tests
- Services, die nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise aufgrund von unsachgemäßer Handhabung oder Verwendung der Produkte oder Ausrüstung erforderlich werden
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von Hewlett Packard Enterprise angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Umsetzung aller Empfehlungen von Hewlett Packard Enterprise, die im Rahmen dieses Service bereitgestellt werden
- Installation sämtlicher vom Kunden installierbarer Firmware- und/oder Software-Updates

Call-to-Repair-Zeit für Hardware

Falls Hewlett Packard Enterprise ein Vorab-Audit fordert, tritt die Call-to-Repair-Zeit für Hardware erst fünf (5) Geschäftstage nach Abschluss dieses Audits in Kraft. Außerdem behält sich HPE das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgesehenen Zeitraums erfolgt.

Die Optionen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware sind im Abschnitt „HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden“ angegeben (siehe Tabelle 4). Alle Call-to-Repair-Zeiten sind von der lokalen Verfügbarkeit abhängig. Wenden Sie sich an Ihre örtliche Hewlett Packard Enterprise Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit zu erfahren.

Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware kann sich je nach Produkt unterscheiden.

Eine Call-to-Repair-Zeit gilt nicht für Softwareprodukte oder wenn der Kunde wünscht, dass Hewlett Packard Enterprise anstelle der empfohlenen Serverwiederherstellungsverfahren eine ausführliche Diagnose durchführt.

Eine Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Kunde die aktuelle Version der Remote Support-Technologie nicht auf allen Geräten installiert und betreibt. Eine Call-to-Repair-Zeit ist außerdem nicht für Geräte verfügbar, die nicht von der Remote Support-Technologie unterstützt werden. Der Kunde ist jedoch zur vollständigen Zahlung sämtlicher Kosten verpflichtet, die durch die Bereitstellung des HPE Proactive Care Service entstehen.

Call-to-Repair-Zeiten und Vor-Ort-Reaktionszeiten gelten bei bestimmten Enterprise-Speicher-Arrays und Enterprise-Bandlaufwerkprodukten nicht für die Reparatur oder den Austausch fehlerhafter oder leerer Batterien.

Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Reparaturzeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Der Service wird nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Kurierversand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie Tastatur, Maus, bestimmten Festplattenlaufwerken und sonstigen von HPE als Customer Self Repair (CSR) klassifizierten Teilen oder eines kompletten Austauschprodukts sein. HPE legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen und die Call-to-Repair-Zeit einhalten zu können, falls zutreffend.

Stimmt der Kunde der empfohlenen CSR zu und wird ein CSR-Teil bereitgestellt, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Call-to-Repair-Zeit nicht. In diesen Fällen sendet Hewlett Packard Enterprise die CSR-Teile, die kritisch für den Betrieb des Produkts sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Kundenstandort. Weitere Informationen zu CSR-Prozess und -Teilen finden Sie unter hpe.com/info/csr.

Bei den folgenden Aktivitäten oder Situationen wird die berechnete Call-to-Repair-Zeit ausgesetzt (falls anwendbar), bis sie abgeschlossen oder behoben sind:

- Jede Aktion oder Untätigkeit des Kunden oder Dritter, die sich auf den Reparaturprozess auswirkt
- Alle automatischen Wiederherstellungsprozesse, die die Hardwarestörung auslöst, z. B. Disk-Rebuild- oder Disk-Sparing-Prozeduren
- Alle anderen Aktivitäten, die zwar nicht durch den Hardwarefehler verursacht werden, jedoch erforderlich sind, um sicherzustellen, dass der Hardwarefehler behoben wurde; beispielsweise ein Neustart des Betriebssystems

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

Hardware-Support vor Ort

Der Service wird nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise als Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, vor Ort erbrachten Services und weiteren Methoden der Servicebereitstellung geleistet. Weitere Methoden der Servicebereitstellung können u. a. der Kurierversand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie Tastatur, Maus, sonstigen als Customer Self Repair (CSR) klassifizierten Teilen oder eines kompletten Austauschprodukts sein. HPE legt die geeignete Bereitstellungsmethode fest, die erforderlich ist, um einen effektiven und rechtzeitigen Kundensupport zur Verfügung stellen zu können.

Bei Optionen zur Reaktionszeit für Hardware Support vor Ort empfiehlt Hewlett Packard Enterprise dringend, dass der Kunde die vorgesehene Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HPE installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen. Die Reaktionszeit ist von der Entfernung des Kundenstandorts zu einer von Hewlett Packard Enterprise benannten Supporteinrichtung abhängig. Informationen zur Serviceverfügbarkeit erhält der Kunde bei seinem lokalen Hewlett Packard Enterprise Services Ansprechpartner.

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

Wenn ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter am Standort des Kunden eintrifft, erbringt er den Service nach Ermessen von HPE entweder vor Ort oder remote, bis die Produkte repariert sind. Die Arbeit kann vorübergehend unterbrochen werden, wenn Teile oder zusätzliche Ressourcen benötigt werden; sie wird jedoch fortgesetzt, sobald diese verfügbar sind. Dieser Servicebestandteil findet möglicherweise keine Anwendung für den Vor-Ort-Support für Desktop-, Mobil- und Consumer-Produkte. Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HPE geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde.

Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Aussagen in diesem Dokument oder in den aktuellen Supportbedingungen von Hewlett Packard Enterprise ersetzt HPE bei ausgewählten Enterprise Storage-Arrays und Enterprise-Bandlaufwerkprodukten fehlerhafte oder leere Batterien, sofern sie für den ordnungsgemäßen Betrieb des abgedeckten Produkts kritisch sind.

Für Störungen bei abgedeckter Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet Hewlett Packard Enterprise wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um entsprechend der Stufe des gekauften reaktiven Hardwareservice vor Ort für das betroffene Gerät reagieren zu können.

Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die ursprüngliche Anfrage von Hewlett Packard Enterprise empfangen und bestätigt wurde, wie im Abschnitt **Allgemeines** beschrieben. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, wenn der von Hewlett Packard Enterprise autorisierte Vertreter am Standort des Kunden eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wird, dass gemäß der Einschätzung von HPE zurzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.

Reaktionszeiten werden nur während des Abdeckungszeitraums gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungszeitraum gilt. Die verfügbaren Optionen zur Hardware-Reaktionszeit für berechnete Produkte sind bei den Optionen zu den Service-Levels in Tabelle 4 aufgeführt. Alle Reaktionszeiten sind von der lokalen Verfügbarkeit abhängig. Wenden Sie sich an eine örtliche Hewlett Packard Enterprise Vertriebsniederlassung, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.

Falls ein CSR-Teil bereitgestellt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Vor-Ort-Reaktionszeit (falls vorhanden) nicht. In diesen Fällen sendet Hewlett Packard Enterprise die CSR-Teile, die kritisch für den Betrieb des Produkts sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Kundenstandort. Weitere Informationen zu CSR-Prozess und -Teilen finden Sie unter hpe.com/info/csr.

Software

Für Kunden, die mehrere Systeme am gleichen Standort betreiben, kann Hewlett Packard Enterprise die Anzahl der physischen Mediensätze beschränken, auf denen Softwareprodukt- und Dokumentations-Updates im Rahmen dieses Service bereitgestellt werden.

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

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

Einschränkungen der optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Medien und zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien

Die optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Medien und zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien beziehen sich nur auf berechnete datenspeichernde Komponenten, die von Hewlett Packard Enterprise aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gelten nicht für den Austausch von datenspeichernden Komponenten, bei denen kein Fehler aufgetreten ist.

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

Die Abdeckung des Service für den Einbehalt defekter Medien und den erweiterten Einbehalt defekter Materialien für Optionen, die gemäß Definition von Hewlett Packard Enterprise eine separate Abdeckung erfordern (falls verfügbar), muss separat konfiguriert und gekauft werden.

Die Ausfallraten bei diesen Komponenten werden kontinuierlich überwacht. Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HPE hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass der Kunde die optionale Serviceleistung zum Einbehalt defekter Medien oder zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien übermäßig in Anspruch nimmt (beispielsweise wenn der Austausch von defekten datenspeichernden Komponenten die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

Service-Voraussetzungen

Hewlett Packard Enterprise kann nach eigenem Ermessen ein Audit der durch den Service abgedeckten Produkte verlangen. Wenn ein solches Audit erforderlich ist, nimmt ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter Kontakt mit dem Kunden auf, und der Kunde willigt ein, innerhalb des 30-tägigen Anfangszeitraums ein Audit zu ermöglichen. Bei dem Audit werden wichtige Informationen zur Systemkonfiguration gesammelt und eine Inventur der durch den Service abgedeckten Produkte durchgeführt. Auf der Grundlage der im Audit gesammelten Informationen kann HPE den Ersatzteilbestand in geeignetem Maß und am geeigneten Standort planen und verwalten. Zudem kann HPE mögliche künftige Hardwarestörungen identifizieren und untersuchen, sodass die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchgeführt werden kann. Es liegt im alleinigen Ermessen von HPE, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird.

Falls Hewlett Packard Enterprise ein Audit verlangt, benötigt HPE 30 Tage ab dem Kauf dieses Service, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft treten kann. Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware tritt erst fünf (5) Geschäftstage nach Abschluss des Audits in Kraft. Bis dahin wird der Service für die abgedeckte Hardware mit der Servicestufe einer Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden erbracht.

Außerdem behält sich Hewlett Packard Enterprise das Recht vor, den Service auf eine Vor-Ort-Reaktionszeit herunterzustufen oder den Servicevertrag zu kündigen, wenn kritische Audit-Empfehlungen nicht befolgt werden oder das Audit nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erfolgt, es sei denn, die Verzögerung wird von HPE verursacht.

Für Call-to-Repair-Zeiten für Hardware erfordert Hewlett Packard Enterprise, dass alle Geräte und Konfigurationen von der Remote Support-Technologie unterstützt werden und dass der Kunde die aktuelle Version der Remote Support-Technologie mit einer sicheren Verbindung zu HPE installiert und betreibt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen.

Die Installation und Verwendung der Remote Support-Technologie einschließlich der Installation und Aktivierung eventueller Agenten sowie der Datenübertragung zu Hewlett Packard Enterprise ist erforderlich, um folgende Leistungen des HPE Proactive Care Service bereitzustellen: Bericht zu Firmware- und Softwareversion, Proactive Scan-Bericht, Call-to-Repair-Zeit für Hardware, Remote-Geräteüberwachung und automatische Falleröffnung. Solange der Kunde die Remote Support-Technologie nicht installiert hat, oder wenn Konfigurationen oder Geräte beim Kunden nicht von der Remote Support-Technologie unterstützt werden und der Kunde nicht die erforderlichen Schritte durchführt, um HPE die erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen, ist HPE nicht verpflichtet, die zugehörigen Leistungen zu erbringen. Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, alle Gebühren im Zusammenhang mit der Bereitstellung des HPE Proactive Care Service zu bezahlen.

Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware- und Software-Updates liegt in der Verantwortung des Kunden. Es entstehen zusätzliche Kosten, wenn der Kunde die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware- und Software-Updates durch Hewlett Packard Enterprise anfordert. Alle zusätzlichen Kosten, die für den Kunden anfallen, werden nach Zeit und Material berechnet, wenn nicht zuvor schriftlich zwischen HPE und dem Kunden anders vereinbart. Ein Kunde ist nur dann zum Kauf dieses Service berechtigt, wenn er über eine gültige Lizenz für die Version des Softwareprodukts verfügt, die zu Beginn der Supportvereinbarung aktuell ist; andernfalls kann eine zusätzliche Gebühr erhoben werden, um dem Kunden die Serviceberechtigung zu verschaffen.

Der Kunde muss die Lizenz für sämtliche zugrunde liegende Firmware, die von diesen Services abgedeckt werden soll, rechtmäßig erworben haben.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, kann HPE entscheiden, i) ob Hewlett Packard Enterprise oder ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Serviceanbieter nicht verpflichtet ist, die beschriebenen Services bereitzustellen, oder ii) ob dem Kunden die Bereitstellung dieser Services gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Material in Rechnung gestellt wird.

Der Kunde muss präzise und vollständige Informationen zeitnah zur Verfügung stellen, damit Hewlett Packard Enterprise die Services erbringen kann.

Für die proaktiven Services, die zum HPE Proactive Care Service gehören, stellt der Kunde HPE die Kontaktinformationen des hauptsächlich zuständigen Systemadministrators (Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer) zur Verfügung, der für die durch HPE Proactive Care abgedeckte Infrastruktur verantwortlich ist. Der Systemmanager beim Kunden ist bei der anfänglichen Einrichtung des Services und allgemeinen Mitteilungen der primäre Ansprechpartner.

Die Call-to-Repair-Zeit hängt davon ab, ob der Kunde auf Anforderung von Hewlett Packard Enterprise umgehend den uneingeschränkten Zugang zum System ermöglicht. Die Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Systemzugriff (auch physisch), die Remote-Fehlerbehebung und die Hardwarediagnose verzögert oder verweigert wird. Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.

Auf Verlangen von Hewlett Packard Enterprise wird der Kunde HPE bei der Remote-Problembhebung sowie bei der Erbringung proaktiver Serviceleistungen unterstützen.

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Der Kunde führt für Hewlett Packard Enterprise Scripts zur Datenerfassung aus, wenn diese nicht über die Remote Support-Technologie eingeleitet werden können.
- Bereitstellung aller Informationen, die Hewlett Packard Enterprise benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von HPE, um Hewlett Packard Enterprise die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Der Kunde ist für die Installation und Konfiguration aller unterstützten Geräte sowie für die Verwaltung der entsprechenden Remote Support-Technologie mit einer sicheren Verbindung zu Hewlett Packard Enterprise verantwortlich. Der Kunde ist für die Bereitstellung sämtlicher Ressourcen gemäß den Release-Hinweisen für die Remote Support-Technologie verantwortlich, die erforderlich sind, um den Service und die optionalen Serviceleistungen zu erbringen. Der Kunde muss außerdem die Hardware bereitstellen, die für die Remote Support-Technologie erforderlich ist. Wenn eine Remote-Supportlösung installiert ist, muss der Kunde darüber hinaus die in der Version der Remote Support-Technologie konfigurierten Kontaktangaben pflegen, die HPE verwendet, um auf einen Gerätefehler zu reagieren. Damit der Kunde proaktive Leistungen im Rahmen des Proactive Care Service erhält, muss der HPE Passport des Kunden mit einem oder mehreren gültigen Serviceverträgen verbunden und die Datensammlung über die Remote Support-Technologie aktiviert sein (siehe hpe.com/services/proactivecarecentral).

Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhält der Kunde bei seinem lokalen Hewlett Packard Enterprise Ansprechpartner. Bei Anrufen nach Vereinbarung muss der Kunde die Geräte HPE zum vereinbarten Zeitpunkt umgehend für Maßnahmen zur Fehlerbehebung zur Verfügung stellen.

In Fällen, in denen CSR-Teile oder Austauschprodukte gesendet werden, um einen Fehler zu beheben, ist der Kunde für die Rücksendung des fehlerhaften Teils oder Produkts innerhalb des von Hewlett Packard Enterprise festgelegten Zeitraums verantwortlich. Falls das fehlerhafte Teil oder Produkt nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums bei HPE eingeht oder das Teil oder Produkt bei Erhalt entmagnetisiert oder auf andere Weise physisch beschädigt ist, muss der Kunde den von HPE festgelegten HPE Listenpreis für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

Damit Hewlett Packard Enterprise ein gemeinsames Anfragemanagement bereitstellen kann, muss der Kunde über einen aktiven Supportvertrag mit dem Softwareanbieter verfügen, der die erforderliche Servicestufe und die notwendigen Leistungen umfasst, damit der Kunde Support bei dem Anbieter anfordern und beziehen kann. Falls der Anbieter dies anfordert, ergreift der Kunde sämtliche notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass HPE anstelle des Kunden Serviceanfragen übermitteln kann. Darüber hinaus muss der Kunde HPE alle Informationen zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, damit HPE anstelle des Kunden eine Serviceanfrage bei dem Softwareanbieter einleiten kann. Wenn der Kunde diese Anforderungen nicht erfüllt, kann HPE keine Anfragen an den Anbieter übertragen und übernimmt keine Verantwortung für die Folgen, die sich daraus ergeben. Die Verantwortlichkeit von HPE ist auf die Einleitung von Supportanfragen beschränkt. Durch den Erwerb des gemeinsamen Anfragemanagements wird die Supportvereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter nicht auf HPE übertragen. Der Kunde muss weiterhin seinen in diesen Vereinbarungen definierten Verantwortlichkeiten nachkommen, einschließlich der Zahlung sämtlicher anfallender Kosten, auch der Kosten, die möglicherweise durch die Einleitung von Supportanfragen bei dem Anbieter verursacht werden. HPE haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern, deren Produkten oder deren Support-Services.

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

Der Kunde ist dafür verantwortlich, sämtliche Empfehlungen zu vorbeugenden Maßnahmen vor der Implementierung in die Produktionsumgebung zu testen, um die Interoperabilität mit der eigenen IT-Umgebung sicherzustellen und zu bestätigen. Vor der Implementierung von Empfehlungen muss der Kunde mit sämtlichen Voraussetzungen, Prozeduren oder Anforderungen vertraut sein, die in der zum Update gehörigen Dokumentation angegeben sind.

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde ist für die Registrierung zur Nutzung der elektronischen Einrichtungen von Hewlett Packard Enterprise oder anderen Anbietern verantwortlich, um Zugang zu Wissensdatenbanken und Produktinformationen zu erhalten. Bei Bedarf stellt HPE dem Kunden Registrierungsinformationen bereit. Darüber hinaus muss der Kunde möglicherweise für bestimmte Produkte anbieterspezifische Nutzungsbedingungen für die elektronischen Einrichtungen akzeptieren.

- Der Kunde sorgt dafür, dass in den elektronischen Einrichtungen von Hewlett Packard Enterprise oder anderen Anbietern aktuelle und korrekte Informationen über Ansprechpartner vorliegen.
- Der Kunde bewahrt alle Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für Abonnementservices (falls für diesen Service anwendbar) auf und stellt sie Hewlett Packard Enterprise auf Verlangen zur Verfügung.
- Es liegt in der Verantwortung des Kunden, auf von ihm empfangene Hardcopy- oder E-Mail-Benachrichtigungen zu reagieren, um das Software-Update herunterzuladen oder das neue Software-Update auf Medien anzufordern, wenn diese Option verfügbar ist.
- Der Kunde beachtet bei der Nutzung aller Softwareprodukte die aktuellen Softwarelizenzbestimmungen von Hewlett Packard Enterprise der zugrunde liegenden Softwarelizenz des Kunden oder die aktuellen Lizenzbestimmungen des anderen Softwareanbieters, falls anwendbar, einschließlich jeglicher zusätzlicher Softwarelizenzbestimmungen, die zu den im Rahmen dieses Service bereitgestellten Software-Updates gehören.

Auf Anforderung von Hewlett Packard Enterprise muss der Kunde oder ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Ansprechpartner das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von 10 Tagen nach dem Kauf dieses Service aktivieren. Hierbei müssen die Anweisungen zur Registrierung beachtet werden, die in der Dokumentation der Support-Services oder in der von HPE zugesendeten E-Mail oder in anderen Anweisungen von HPE aufgeführt sind. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die entsprechende Aktivierung und Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HPE Registrierung) innerhalb von 10 Tagen ab der Änderung erfolgen.

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

Wenn der Kunde Reparaturteile einbehält, die von der optionalen Serviceleistung zum Einbehalt defekter Medien bzw. zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien abgedeckt sind, liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde behält abgedeckte datenspeichernde Komponenten ein, die während der Servicebereitstellung von Hewlett Packard Enterprise ausgetauscht werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle vertraulichen Kundendaten auf der einbehaltenen, abgedeckten datenspeichernden Komponente vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Der Kunde beauftragt einen autorisierten Vertreter, der anwesend ist, um die defekte datenspeichernde Komponente einzubehalten, die Austauschkomponente entgegenzunehmen, Hewlett Packard Enterprise Identifikationsinformationen wie die Seriennummer zu jeder einbehaltenen datenspeichernden Komponente zur Verfügung zu stellen sowie auf Anforderung von HPE ein von Hewlett Packard Enterprise bereitgestelltes Dokument zur Bestätigung der Einbehaltung der datenspeichernden Komponente zu unterzeichnen.

- Der Kunde vernichtet die einbehaltene datenspeichernde Komponente und/oder stellt sicher, dass sie nicht erneut in Betrieb genommen wird.
- Der Kunde entsorgt alle einbehaltenen datenspeichernden Komponenten in Übereinstimmung mit geltenden Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen.

Bei datenspeichernden Komponenten, die dem Kunden von Hewlett Packard Enterprise als Leih-, Miet- oder Leasingprodukte zur Verfügung gestellt wurden, ist der Kunde verpflichtet, die Austauschkomponenten bei Ablauf oder Kündigung des HPE Supports unverzüglich zurückzugeben. Ausschließlich der Kunde ist für das Löschen aller vertraulichen Daten vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasten Komponenten oder Produkte an HPE verantwortlich. HPE übernimmt keine Verantwortung für die Vertraulichkeit oder den Schutz sensibler Daten, die auf solchen Komponenten verbleiben.

Allgemeines

Hewlett Packard Enterprise bestätigt eine Anfrage, indem ein Fall aufgezeichnet, die zugehörige Bearbeitungsnummer dem Kunden mitgeteilt und die vom Kunden angegebene Dringlichkeit für die aufgetretene Störung sowie der Zeitraum für die Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt werden. Hinweis: Bei Ereignissen, die über elektronische HPE Remote-Supportlösungen eingehen, muss HPE mit dem Kunden Kontakt aufnehmen sowie die Dringlichkeit des Vorfalls und den Zugang zum System zusammen mit dem Kunden abstimmen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware oder die Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware Support beginnen kann.

Die Vor-Ort-Reaktionszeit und die Call-to-Repair-Zeit für den Hardware-Support sowie die Remote-Reaktionszeit für den Software-Support sind je nach Dringlichkeit einer Störung unterschiedlich. Die Dringlichkeitsstufe für einen Vorfall wird vom Kunden festgelegt.

Die Dringlichkeitsstufen für Störungen sind wie folgt definiert:

Tabelle 7. Dringlichkeitsstufen von Störungen

Dringlichkeit 1	Kritischer Ausfall	Beispielsweise ist die Produktionsumgebung ausgefallen; ein Produktionssystem oder eine Produktionsanwendung ist ausgefallen oder droht auszufallen; Datenkorruption oder -verluste sind möglich oder aufgetreten; die Geschäftstätigkeit ist sehr stark beeinträchtigt; es bestehen Sicherheitsprobleme.
Dringlichkeit 2	Kritische Beeinträchtigung	Beispielsweise ist die Produktionsumgebung erheblich beeinträchtigt; ein Produktionssystem oder eine Produktionsanwendung ist unterbrochen oder beeinträchtigt; es besteht das Risiko des erneuten Auftretens; die Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit sind erheblich.
Dringlichkeit 3	Normal	Beispielsweise ist ein nicht produktiv genutztes System (z. B. ein Testsystem) ausgefallen oder beeinträchtigt; ein Produktionssystem oder eine Produktionsanwendung ist beeinträchtigt und eine provisorische Lösung ist implementiert; nicht kritische Funktionen sind ausgefallen; die Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit sind begrenzt.
Dringlichkeit 4	Niedrig	Die Geschäftstätigkeit oder die Benutzeraktionen sind nicht beeinträchtigt.

Bestellinformationen

Alle Einheiten und Optionen mit einzeln verkauften Support-Services müssen mit derselben Servicestufe wie das Produkt oder das Enclosure bestellt werden, in dem sie installiert sind, sofern diese Servicestufe für diese Einheiten verfügbar ist.

Aufgrund der integrierten Struktur der Serviceleistungen ist HPE Proactive Care nicht für reine Softwarekonfigurationen bestimmt. Daher sollten Software und Hardware mit der gleichen HPE Proactive Care Servicestufe gekauft werden.

Lokale Verfügbarkeit: Der Kunde kann Supportleistungen aus dem aktuellen Supportangebot von Hewlett Packard Enterprise bestellen. Einige Angebote, Leistungen und Abdeckungen (sowie die zugehörigen Produkte) sind möglicherweise nicht in allen Ländern oder Regionen verfügbar.

Wenn der Service mit der Serviceleistung zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien erbracht werden soll, muss auch die Serviceleistung zum Einbehalt defekter Medien bestellt werden.

Wenn Sie weitere Informationen wünschen oder den HPE Proactive Care Service bestellen möchten, wenden Sie sich an Ihren lokalen Vertriebsbeauftragten oder autorisierten Fachhändler von Hewlett Packard Enterprise und geben Sie die folgenden Produktnummern an (x bezeichnet die Servicedauer in Jahren; möglich sind 3, 4 oder 5 Jahre).

Tabelle 8. HPE Proactive Care - konfigurierbare/flexible Support-Services

H1K90Ax	HPE Proactive Care Service am nächsten Arbeitstag
H1K91Ax	HPE Proactive Care Service am nächsten Arbeitstag mit DMR
H1K92Ax	HPE Proactive Care Service innerhalb von 4 Stunden 24x7
H1K93Ax	HPE Proactive Care Service innerhalb von 4 Stunden 24x7 mit DMR
H1K94Ax	HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden
H1K95Ax	HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden mit DMR

Tabelle 9. HPE Proactive Care Contractual Services

H1K90AC	HPE Proactive Care Service am nächsten Arbeitstag
H1K91AC	HPE Proactive Care Service am nächsten Arbeitstag mit DMR
H1K92AC	HPE Proactive Care Service innerhalb von 4 Stunden 24x7
H1K93AC	HPE Proactive Care Service innerhalb von 4 Stunden 24x7 mit DMR
H1K94AC	HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden
H1K95AC	HPE Call-to-Repair Proactive Care Service innerhalb von 6 Stunden mit DMR

Eine vollständige Liste der nicht konfigurierbaren/fixen HPE Proactive Care Support-Services erhalten Sie bei Ihrem Hewlett Packard Enterprise Vertriebsbeauftragten oder Hewlett Packard Enterprise Fachhändler.

Ressourcen

Insight Remote Support – Release-Notes:
hpe.com/services/getconnected

HPE Proactive Care – Liste der unterstützten Produkte:
hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts

Liste der Softwareprodukte, für die HPE gemeinsames Anfragemanagement anbietet:
hpe.com/services/collaborativesupport

HPE Proactive Select Services:
hpe.com/services/proactiveselect

HPE Support Center:
hpe.com/support/hpesc

HPE Media Sanitization Policy und HPE Media Handling Policy:
hpe.com/mediahandling

HPE Service für erweiterten Einbehalt defekter Materialien:
hpe.com/services/cdmr

Informationen über Customer Self-Repair (CSR):
hpe.com/info/csr

Weitere Informationen

Weitere Informationen über den HPE Proactive Care Service oder andere Support-Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf der folgenden Website:
hpe.com/services/support



Melden Sie sich noch heute an.
