



# HPE Foundation Care Service

## Support Services

### Serviceüberblick

- Auswahl zwischen mehreren Service-Level-Optionen für Foundation Care
- Eskalationsmanagement
- Elektronische HPE Remote-Supportlösung
- Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement für Software anderer Anbieter auf berechtigten HPE Hardwareprodukten
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services
- **Hardware-Support:**
  - Remote-Problemdiagnose und -Support
  - Hardware-Support vor Ort
  - Ersatzteile und Material
  - Firmware-Updates für ausgewählte Produkte
- **Software-Support:**
  - Zugriff auf technische Ressourcen
  - License-to-Use Software-Updates
  - Software-Support
  - Installationsberatung
  - Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software
  - Produkt- und Dokumentations-Updates für Software
  - Von Hewlett Packard Enterprise empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates
- **Optionale Serviceleistungen:**
  - Einbehalt defekter Datenträger (nur für berechnigte Hardwareprodukte)
  - Erweiterter Einbehalt defekter Materialien (nur für berechnigte Hardwareprodukte)

Der HPE Foundation Care Service besteht aus Hardware- und Software-Services, die Ihnen helfen, die Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur zu erhöhen. Die technischen Mitarbeiter von Hewlett Packard Enterprise arbeiten mit Ihrem IT-Team zusammen, um Sie bei der Behebung von Hardware- und Softwareproblemen zu unterstützen, die bei HPE Produkten und Softwareprodukten ausgewählter anderer Anbieter auftreten.

Für Hardwareprodukte, die durch HPE Foundation Care abgedeckt sind, umfasst der Service die Remote-Diagnose und den Remote-Support sowie die Hardwarereparatur vor Ort, wenn dies zur Behebung eines Problems erforderlich ist. Bei berechtigten HPE Hardwareprodukten kann dieser Service auch einen Basis-Software-Support und ein gemeinsames Anfragemanagement für ausgewählte Software anderer Anbieter enthalten. Wenden Sie sich an HPE, wenn Sie wissen möchten, welche berechtigten Softwareprodukte in die Abdeckung Ihres Hardwareprodukts aufgenommen werden können. Für Softwareprodukte, die über HPE Foundation Care abgedeckt sind, stellt HPE technischen Remote-Support und Zugriff auf Software-Updates und -Patches zur Verfügung. HPE gibt Software-Updates und Referenzhandbücher frei, sobald sie für ausgewählte, von HPE unterstützte Softwareprodukte zur Verfügung gestellt werden, sofern die Softwarelizenz von HPE oder des jeweiligen Anbieters dies zulässt. Dies umfasst auch Updates für ausgewählte Softwareprodukte anderer Anbieter, die von HPE unterstützt werden, nachdem die Updates vom ursprünglichen Softwareanbieter zur Verfügung gestellt wurden.

Darüber hinaus bietet HPE Foundation Care Ihren IT-Mitarbeitern den elektronischen Zugriff auf wesentliche zugehörige Produkt- und Supportinformationen. Bei Produkten anderer Anbieter ist der Zugriff davon abhängig, ob der jeweilige Anbieter diese Informationen zur Verfügung stellt.

Sie können gemäß Ihren Geschäfts- und Betriebsanforderungen aus einer Reihe von reaktiven Support-Leveln auswählen.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
	<p>Die im Folgenden aufgeführten Service-Level-Optionen für HPE Foundation Care sind produktabhängig. Abdeckungszeiträume und Reaktionszeiten für Hardware-Support gelten für abgedeckte Hardwareprodukte, und Abdeckungszeiträume und Reaktionszeiten für Software-Support gelten für abgedeckte Softwareprodukte. Die Verfügbarkeit der Abdeckungszeiträume ist örtlich verschieden. Nicht alle Produkte sind für diesen Service berechtigt. Wenden Sie sich an eine örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um Näheres zur Serviceverfügbarkeit und zu berechtigten Produkten zu erfahren. Zusätzliche Leistungen und deren Beschreibungen sind in dieser Tabelle aufgeführt.</p>
<p><b>Service-Level-Optionen für HPE Foundation Care</b></p>	<p>Für Produkte, die von Foundation Care abgedeckt sind, bietet Hewlett Packard Enterprise drei unterschiedliche Service-Level an:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HPE Foundation Care Service am nächsten Arbeitstag</li> <li>• HPE Foundation Care 24x7 Service</li> <li>• HPE Foundation Care CTR Service</li> </ul> <p>Das HPE Foundation Care-Portfolio kann zusätzlich zu diesen drei Service-Levels noch den Einbehalt defekter Datenträger (Defective Media Retention, DMR) und den erweiterten Einbehalt defekter Materialien (Comprehensive Defection Material Retention, CDMR) als weitere zentrale Serviceleistung enthalten. Ausführliche Informationen zu DMR und CDMR finden Sie in Tabelle 2. Die Details zu den Service-Levels für HPE Foundation Care sind im folgenden Text erläutert.</p>
<p><b>HPE Foundation Care Service am nächsten Arbeitstag</b></p>	<p>Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abdeckungszeitraum: Standardgeschäftszeiten, Standardarbeitstage Der 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.</li> <li>• Vor-Ort-Reaktionszeit: Vor-Ort-Reaktion am nächsten Geschäftstag: Für Vorfälle bei der durch den Service abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet HPE wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen für eine Vor-Ort-Reaktion am nächsten Geschäftstag ein. Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungszeitraums am Kundenstandort ein, um am nächsten Abdeckungstag nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen. Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die ursprüngliche Anfrage von HPE empfangen und wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt wurde. 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 keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind. Anfragen, die außerhalb des Abdeckungszeitraums eingehen, werden am nächsten Abdeckungstag bestätigt, und der Service wird am darauf folgenden Tag im Abdeckungszeitraum erbracht.</li> </ul> <p>Software-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abdeckungszeitraum: Standardgeschäftszeiten, Standardarbeitstage Der 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.</li> <li>• Remote-Reaktionszeit: Nachdem ein Softwareproblem aufgezeichnet wurde, reagiert ein Mitarbeiter des Hewlett Packard Enterprise Solution Center innerhalb von zwei Stunden auf die Anfrage, wie im Abschnitt „Software-Support“ beschrieben.</li> </ul>
<p><b>HPE Foundation Care 24x7 Service</b></p>	<p>Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abdeckungszeitraum: 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an HPE arbeitsfreien Tagen.</li> <li>• Vor-Ort-Reaktionszeit: Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden: Ereignisse bei der abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet HPE wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um innerhalb von 4 Stunden vor Ort reagieren zu können. Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungszeitraums am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE mit dem Hardwarewartungsservice zu beginnen. Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die ursprüngliche Anfrage von HPE empfangen und wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt wurde. 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 keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</li> </ul> <p>Software-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abdeckungszeitraum: 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an HPE arbeitsfreien Tagen.</li> <li>• Remote-Reaktionszeit: Nachdem ein Softwareproblem aufgezeichnet wurde, reagiert ein Mitarbeiter des Hewlett Packard Enterprise Solution Center innerhalb von zwei Stunden auf die Anfrage, wie im Abschnitt „Software-Support“ in dieser Tabelle beschrieben.</li> </ul>
<p><b>HPE Foundation Care CTR Service</b></p>	<p>Hardware-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abdeckungszeitraum: 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an HPE arbeitsfreien Tagen.</li> <li>• Vor-Ort-Reaktionszeit: Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden: Bei kritischen Ereignissen (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) versucht HPE mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, die abgedeckte Hardware innerhalb von 6 Stunden nach dem Empfang der ursprünglichen Serviceanforderung wieder in den betriebsbereiten Zustand zu versetzen. Die Verfügbarkeit von Call-to-Repair-Zeiten ist von der Entfernung des Kundenstandorts von dem von HPE benannten Support-Hub abhängig, wie im Abschnitt „Anfahrtszonen“ beschrieben.</li> </ul>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
	<p>Für nicht kritische Vorfälle (Dringlichkeitsstufe 3 oder 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 Vorfällen sind im Abschnitt „Allgemeines“ definiert. Die Call-to-Repair-Zeit bezeichnet den Zeitraum, der beginnt, wenn die ursprüngliche Serviceanforderung 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 die Serviceanforderung mit der Erläuterung geschlossen wird, dass nach dem Ermessen von HPE derzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HPE 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 eine Einzeldiagnose 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 HPE 30 Tage, um die erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft treten kann. Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und bis zu 5 weiteren Geschäftstagen nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HPE Hardware-Support vor Ort mit einer Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden bereit.</p> <p><b>Erweiterte Teilebestandsverwaltung</b></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 Serviceanforderungen bearbeiten.</p> <p>Software-Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abdeckungszeitraum: 24x7: Der Service ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar, auch an HPE arbeitsfreien Tagen.</li> <li>• Remote-Reaktionszeit: Nachdem ein Softwareproblem aufgezeichnet wurde, reagiert ein Mitarbeiter des Hewlett Packard Enterprise Solution Center innerhalb von zwei Stunden auf die Anfrage, wie im Abschnitt „Software-Support“ in dieser Tabelle beschrieben.</li> </ul>
	<p>Die im Folgenden aufgeführten Leistungen des HPE Foundation Care Supports sind produktabhängig. Hewlett Packard Enterprise stellt die Hardware-Supportleistungen für abgedeckte Hardwareprodukte und die Software-Supportleistungen für abgedeckte Softwareprodukte bereit.</p>
<b>Eskalationsmanagement</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Das örtliche Management von Hewlett Packard Enterprise koordiniert die Eskalation von Vorfällen und zieht entsprechend qualifizierte HPE Mitarbeiter hinzu, um den Kunden bei der Problembehebung zu unterstützen. Für ausgewählte Softwareprodukte anderer Anbieter, für die HPE Software-Support und Update-Services erbringt, befolgt HPE die zwischen HPE und dem anderen Anbieter vereinbarten Eskalationsprozesse, um bei der Problembehebung zu unterstützen.</p>
<b>Elektronische HPE Remote-Supportlösung</b>	<p>Für berechnete Produkte bietet die elektronische HPE Remote-Supportlösung zuverlässige Funktionen für die Fehlerbehebung und Reparatur. Sie kann Lösungen für Remote-Systemzugriff umfassen sowie eine praktische zentrale Anlaufstelle für die Administration und eine unternehmensweite Ansicht offener und protokollierter Vorfälle bieten. Supportspezialisten von Hewlett Packard Enterprise nutzen den Remote-Systemzugriff nur mit Zustimmung des Kunden. Über den Remote-Systemzugriff kann der Supportspezialist von Hewlett Packard Enterprise möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben.</p>
<b>Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement für Software anderer Anbieter auf berechtigten HPE Hardwareprodukten</b>	<p>Der Basis-Software-Support beinhaltet telefonischen Support rund um die Uhr für bestimmte ISV-Software (Independent Software Vendor), die auf Hardware installiert wurde, die über HPE Foundation 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 das gemeinsame Anfragemanagement eingeleitet werden.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
	<p>Stellt HPE 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. Ein gemeinsames Anfragemanagement kann nur bereitgestellt werden, wenn entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit den ISVs bestehen und der Kunde alle erforderlichen 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 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-Software, 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 „Software-Support“ in dieser Tabelle bereitgestellt. Hinweis: Eine Liste der Softwareprodukte anderer Anbieter, die für Basis-Software-Support und gemeinsames Anfragemanagement berechtigt sind, finden Sie unter <a href="http://hpe.com/services/collaborativesupport">hpe.com/services/collaborativesupport</a>.</p>
<b>Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services</b>	<p>Im Rahmen dieses Service gewährt Hewlett Packard Enterprise dem Kunden Zugang zu bestimmten, auf dem Markt erhältlichen elektronischen und Web-basierten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestimmte Funktionen, die registrierten Benutzern mit entsprechenden Berechtigungen zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise Download ausgewählter HPE Software-Patches, Abonnement hardwarebezogener proaktiver Servicebenachrichtigungen und Beteiligung in Supportforen zur Lösung von Problemen und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern.</li> <li>• Erweiterte webbasierte Suche nach technischen Supportdokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen.</li> <li>• Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HPE mit Kennwortschutz.</li> <li>• Ein webbasiertes Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an HPE. Das Tool hilft bei der schnellen 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.</li> <li>• Wissensdatenbanken von HPE und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Kunden Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Supportfragen finden, sich in Supportforen beteiligen und Software-Updates herunterladen können. Dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein.</li> <li>• Das „Software Updates and Licensing Portal“ stellt dem Kunden den elektronischen Zugriff für den Empfang, das proaktive Management und die Planung von Updates für Softwareprodukte bereit. Der Zugriff auf das Portal erfolgt über das HPE Support Center.</li> </ul>
<b>Hardware-Support</b>	
<b>Remote-Problemdiagnose und -Support</b>	<p>Sobald der Kunde eine Anfrage übermittelt und Hewlett Packard Enterprise den Empfang dieser Anfrage wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt hat, arbeitet HPE während des Abdeckungszeitraums daran, den Hardwarefehler einzugrenzen und per Remote-Zugriff gemeinsam mit dem Kunden zu beheben oder Gegenmaßnahmen einzuleiten. Vor einem Einsatz vor Ort kann HPE eine Remote-Diagnose einleiten und durchführen. Hierbei wird eine elektronische Remote-Supportlösung eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HPE andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>HPE bietet während des Abdeckungszeitraums telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware und für vom Kunden installierbare Ersatzteile.</p> <p>Unabhängig vom Abdeckungszeitraum des Kunden können Vorfälle bei der abgedeckten Hardware telefonisch, über ein Web-Portal (sofern lokal verfügbar) oder als automatisches Ereignis mithilfe der elektronischen HPE Remote-Supportlösung rund um die Uhr an HPE gemeldet werden. HPE behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.</p>
<b>Hardware-Support vor Ort</b>	<p>Bei Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von Hewlett Packard Enterprise 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.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HPE geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
	<p>„Fix bei Fehler“: HPE kann zudem bei der Erbringung des technischen Supports vor Ort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbare technische Verbesserungen für abgedeckte Hardwareprodukte installieren, um den Kunden bei der Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs der Hardwareprodukte zu unterstützen und die Kompatibilität mit von HPE gelieferten Hardwareersatzteilen zu gewährleisten.</li> <li>• Verfügbare Firmware-Updates für abgedeckte Hardwareprodukte installieren, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und die nach Meinung von HPE erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in den betriebsbereiten Zustand zu überführen oder um die HPE Supportfähigkeit aufrechtzuerhalten.</li> </ul> <p>„Fix auf Anforderung“: Darüber hinaus installiert HPE auf Anforderung des Kunden während des Abdeckungszeitraums kritische Firmware-Updates für abgedeckte Hardwareprodukte, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, bei denen von der HPE Produktabteilung die sofortige Installation empfohlen wird.</p> <p>Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Aussagen in diesem Dokument oder in den aktuellen HPE Supportbedingungen ersetzt HPE bei ausgewählten Speicher-Arrays und Bandlaufwerkprodukten fehlerhafte oder leere Batterien, sofern sie für den ordnungsgemäßen Betrieb des abgedeckten Produkts kritisch sind.</p>
<b>Ersatzteile und Material</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise stellt von HPE unterstützte Ersatzteile und Material bereit, die erforderlich sind, damit das abgedeckte Hardwareprodukt in betriebsbereitem Zustand bleibt. Hierzu gehören auch Teile und Material für verfügbare technische Verbesserungen, die HPE benötigt, um die Supportfähigkeit des Produkts sicherzustellen. Von HPE bereitgestellte Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HPE über. 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 gelten 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><b>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung:</b> 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>
<b>Firmware-Updates für ausgewählte Produkte</b>	<p>Wenn Hewlett Packard Enterprise zugangsbeschränkte Firmware-Updates zu HPE Hardwareprodukten veröffentlicht, werden diese Updates nur Kunden mit einer aktiven Vereinbarung zur Verfügung gestellt, die sie für den Zugriff auf diese Updates berechtigt.</p> <p>Im Rahmen dieses Service sind Kunden 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>HPE 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. HPE kann weitere angemessene Schritte einschließlich Audits durchführen, um zu überprüfen, ob der Kunde die Bestimmungen seiner Vereinbarungen mit HPE einschließlich dieses Datenblatts einhält. Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) müssen zudem (falls verfügbar) über einen aktiven HPE Foundation Care-Supportvertrag oder einen aktiven HPE Software-Supportvertrag für die Firmware-basierten Softwareprodukte verfügen, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können. HPE 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, jedes Socket, jeden Prozessor oder jeden Prozessorkern oder über die Softwarelizenz für Endbenutzer gemäß den Bestimmungen der Softwarelizenzbedingungen von HPE oder dem anderen Hersteller verfügt.</p>
<b>Regelmäßige Wartung</b>	<p>Für bestimmte berechnete, wassergekühlte Produkte bietet Hewlett Packard Enterprise eine regelmäßige Wartung an. Die Häufigkeit und der Umfang dieser regelmäßigen Wartungsservices richten sich nach der Festlegung im Produktwartungsplan, der in der Produktdokumentation enthalten ist. Wenn Sie weitere Informationen über berechnete Produkte wünschen, für die regelmäßige Wartungsservices im Rahmen dieses Service durchgeführt werden, wenden Sie sich bitte an den zuständigen Vertriebsmitarbeiter von Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>Wenn im Vertrag eine regelmäßige Wartung enthalten ist, nimmt ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Ansprechpartner Kontakt mit dem Kunden auf. Der Kunde muss daraufhin zustimmen, dass die regelmäßige Wartung zu einem von beiden Seiten vereinbarten Zeitpunkt stattfindet (während der standardmäßigen lokalen HPE Geschäftszeiten mit Ausnahme von bei HPE arbeitsfreien Tagen und innerhalb des erforderlichen, festgelegten Intervalls entsprechend der Definition im Produktwartungsplan), wenn nicht zuvor schriftlich zwischen HPE und dem Kunden anders vereinbart. Services, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HPE in Anspruch genommen werden, können Zusatzkosten verursachen.</p> <p>HPE plant die erforderlichen Maßnahmen für die regelmäßige Wartung, identifiziert alle Voraussetzungen und teilt diese dem Kunden mit, wenn für die zeitliche Planung des Service Kontakt mit dem Kunden aufgenommen wird. Der Kunde muss den Zugang zum Produkt ermöglichen, sicherstellen, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind und alle Verbrauchsmaterialien wie Filter und Chemikalien zur Verfügung stellen, die bei der Produktwartung benötigt werden.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Software-Support</b>	
<b>Zugriff auf technische Ressourcen</b>	Der Kunde kann per Telefon, elektronischer Kommunikation oder Fax (sofern lokal verfügbar) Kontakt mit technischen Mitarbeitern von Hewlett Packard Enterprise aufnehmen, um Unterstützung bei der Lösung von Problemen bei der Installation oder beim Betrieb der Software zu erhalten.
<b>License-to-Use Software-Updates</b>	<p>Der Kunde erhält die License-to-Use Software-Updates für HPE Software oder von HPE unterstützte Software anderer Anbieter für jede Softwarelizenz pro System, Sockel, Prozessor, Prozessorkern oder Endbenutzer, die von diesem Service abgedeckt ist, sofern die ursprünglichen Softwarelizenzbestimmungen von HPE oder dem Anbieter dies vorsehen und unter der Voraussetzung, dass der Kunde die ursprüngliche Softwarelizenz rechtmäßig erworben hat.</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> <p>Anstelle des Kaufs einer ursprünglichen Softwareproduktlizenz ermöglicht dieser Service dem Kunden für bestimmte Fremdprodukte den Download der aktuellen Softwareversion und aller Software-Updates, die während der Dauer der Supportvereinbarung freigegeben werden, von einer Website, die von HPE oder einem anderen Anbieter betrieben wird.</p>
<b>Software-Support</b>	Nachdem ein Softwareproblem aufgenommen wurde, reagiert ein Mitarbeiter des Hewlett Packard Enterprise Solution Center innerhalb von zwei Stunden auf die Anfrage. Für Anfragen, die außerhalb des Abdeckungszeitraums für den Service entgegengenommen und beantwortet werden, erfolgt die Bearbeitung am nächsten Tag, für den der Kunde über einen Abdeckungszeitraum verfügt (kann je nach geografischem Standort variieren). 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. Zudem erhält der Kunde Unterstützung bei der Fehlersuche und bei der Bestimmung von Konfigurationsparametern für unterstützte Konfigurationen.
<b>Installationsberatung</b>	<p>Für Kunden, die Schwierigkeiten beim Installieren eines Softwareprodukts haben oder Beratung in Bezug auf die geeigneten Installationsmethoden und die Aktualisierung eigenständiger Anwendungen benötigen, steht eine eingeschränkte grundlegende Beratung zur Verfügung. Außerdem wird eine eingeschränkte Beratung für Softwareprodukte bereitgestellt, die in Netzwerkumgebungen installiert werden. Der Umfang dieser Beratung wird von Hewlett Packard Enterprise festgelegt.</p> <p>Nicht eingeschlossen sind u. a.: das Herunterladen der vollständigen Softwarepakete oder die schrittweise Begleitung des Kunden vom Beginn bis zur Fertigstellung der Installation. Diese Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können separat bei HPE erworben werden.</p>
<b>Unterstützung für Funktionen und Betrieb der Software</b>	Hewlett Packard Enterprise stellt kommerziell verfügbare Informationen zu aktuellen Produktmerkmalen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Beratung und Unterstützung zum Betrieb bereit.
<b>Produkt- und Dokumentations-Updates für Software</b>	<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 HP diesen oder eine Anleitung zu dessen Beschaffung dem Kunden bereit.</p> <p>Für die meiste HPE Software und für ausgewählte, von HPE unterstützte Drittanbieter-Software werden Updates über das „Software Updates and Licensing Portal“ im HPE Support Center zur Verfügung gestellt. Das „Software Updates and Licensing Portal“ 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>
<b>Von Hewlett Packard Enterprise empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates</b>	Die empfohlene Bereitstellungsmethode für Software- und Dokumentations-Updates für HPE Software oder von HPE unterstützte Drittanbietersoftware wird von Hewlett Packard Enterprise 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.

Tabelle 2. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
	<p>Das Foundation Care-Portfolio umfasst die folgenden weiteren Service-Level:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HPE Foundation Care Service am nächsten Arbeitstag mit DMR</li> <li>• HPE Foundation Care 24x7 Service mit DMR</li> <li>• HPE Foundation Care CTR Service mit DMR</li> </ul>
<b>Einbehalt defekter Datenträger (DMR)</b>	<p>Bei qualifizierten Produkten gestattet es die optionale Serviceleistung für den Einbehalt defekter Medien (DMR) dem Kunden, 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 Datenträger muss für alle Festplatten- oder entsprechende SSD-/Flash-Laufwerke in einem abgedeckten System gelten.</p>
<b>Erweiterter Einbehalt defekter Materialien</b>	<p>Neben dem Einbehalt defekter Datenträger kann der Kunde mit der optionalen Serviceleistung für den erweiterten Einbehalt defekter Materialien 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 <a href="http://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a> beschrieben.</p>
<b>Optionale Serviceleistungen sind nur mit HPE Contractual Services verfügbar:</b>	
<b>Präventive Wartung</b>	<p>Ein autorisierter Vertreter von Hewlett Packard Enterprise besucht den Standort des Kunden zu regelmäßig festgelegten Terminen. Der Kunde muss HPE anrufen, um einen Termin für die präventive Wartung anzufordern und zu vereinbaren.</p> <p>Während des Besuchs ermittelt der von HPE autorisierte Vertreter nach eigenem Ermessen die Maßnahmen, die für präventive Wartungsservices auszuführen sind. Dazu gehören z. B. Diagnose und Überprüfung der Fehlerprotokolle auf den abgedeckten Systemen zur Ermittlung potenzieller Hardwareprobleme. Bei Bedarf leitet er bei mechanischen oder elektronischen Fehlerhinweisen Gegenmaßnahmen ein und reinigt oder ersetzt abgenutzte oder defekte Teile oder Wartungselemente.</p> <p>Der Vertreter kann auch auf mögliche Probleme prüfen, indem er Kabel und Kabelanschlüsse sowie die visuellen Statusanzeigen der durch den Service abgedeckten Hardware überprüft. Auch das Messen der Temperatur und der Luftfeuchtigkeit sowie der Vergleich dieser Werte mit den Empfehlungen des Herstellers und die Installation von entsprechenden technischen Verbesserungen und Firmware-Updates, falls nach Meinung von HPE erforderlich, sind im Umfang der Wartungsarbeiten für das Hardwareprodukt enthalten. Der Vertreter kann einen endgültigen Bericht zum Zustand der Hardware zur Verfügung stellen.</p> <p>Präventive Wartungsservices werden zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit, montags bis freitags, mit Ausnahme von bei HPE arbeitsfreien Tagen bereitgestellt, unabhängig vom ausgewählten Abdeckungsfenster. Die Verfügbarkeit und die Leistungen können je nach Region variieren.</p>

## Serviceeinschränkungen

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

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 (z. B. bestimmte Festplattenlaufwerke und sonstige von HPE als Customer Self Repair (CSR) klassifizierte Teile) 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](http://hpe.com/info/csr).

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.

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 Auffassung von Hewlett Packard Enterprise aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts oder Geräts erforderlich sind
- 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
- Installation sämtlicher vom Kunden installierbarer Firmware- und/oder Software-Updates
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen

#### **Hardware-Support vor Ort**

Die Vor-Ort-Reaktionszeit gilt nicht, wenn der Service per Remote-Diagnose, Remote-Support oder durch andere, oben beschriebene Methoden erbracht werden kann.

Die Reaktionszeit ist von der Entfernung Ihres Standorts zu einer von Hewlett Packard Enterprise benannten Supporteinrichtung abhängig. Informationen zur Serviceverfügbarkeit erhalten Sie bei Ihrem lokalen Hewlett Packard Enterprise Services Ansprechpartner.

Bei technischen Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von Hewlett Packard Enterprise 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.

#### **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 Reparaturzeit für Hardware kann bei bestimmten Produkten abweichen.

Eine Call-to-Repair-Zeit gilt nicht, wenn der Kunde sich dafür entscheidet, Hewlett Packard Enterprise anstelle der empfohlenen Wiederherstellungsverfahren eine ausführliche Diagnose durchführen zu lassen.

Wenn der Kunde Service nach Vereinbarung anfordert, beginnt der Call-to-Repair-Zeitraum mit dem vereinbarten Termin.



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 oder manuellen Wiederherstellungsprozesse, die ein Hardwarefehler auslöst, z. B. Disk-Rebuild, Disk-Sparing-Prozeduren oder Schutzmaßnahmen für die Datenintegrität
- Alle anderen Aktivitäten, die zwar nicht durch die Hardwarestörung verursacht werden, jedoch erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Hardwarestörung 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.

#### **Gemeinsames Anfragemanagement für Software anderer Anbieter**

Kunden müssen über entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit ausgewählten Anbietern verfügen und alle erforderlichen Schritte ausführen, um sicherzustellen, dass HPE im Namen des Kunden eine Supportanfrage bei den Anbietern einleiten kann. HPE kann die vorhandene HP Bearbeitungsnummer nicht an die Anbieter übertragen und übernimmt keine Verantwortung für die Folgen, die sich daraus ergeben. HPE haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern, deren Produkten oder deren Supportservices. Die Verpflichtungen von HPE beschränken sich auf die Einleitung von Supportanfragen. Durch den Erwerb dieses Service 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 Serviceanfragen bei dem Anbieter verursacht werden.

#### **Einbehalt defekter Datenträger und erweiterter 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 maximale 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).

#### **Software-Support**

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

Der Software Support kann in deutscher oder englischer Sprache erbracht werden.

## Anfahrtszonen

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

Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren.

Als Reaktionszeiten für Standorte, die weiter als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, gelten die für längere Anfahrt angepassten Reaktionszeiten, die in der nachstehenden Tabelle angegeben sind.

Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support innerhalb von 4 Stunden	Vor-Ort-Reaktionszeit für Hardware-Support am nächsten Arbeitstag
0-80 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag
81-160 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag
161-320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321-480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage
Über 480 km	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	Festlegung zum Bestellzeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit

Eine Call-to-Repair-Zeit ist für Standorte verfügbar, die nicht weiter als 80 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind.

Bei Standorten, die 81 bis 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, gilt eine angepasste Call-to-Repair-Zeit für Hardware gemäß nachstehender Tabelle.

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.

### 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

## Voraussetzungen

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

Für alle Komponenten eines Systems beziehungsweise einer Umgebung müssen dieselben Servicelevel vereinbart werden.

Bei Optionen zur Reaktionszeit für Hardware Support vor Ort empfiehlt Hewlett Packard Enterprise dringend, dass der Kunde die vorgesehene HPE Remote-Supportlösung mit einer sicheren Verbindung zu HPE installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen. Für eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist es bei HPE erforderlich, dass der Kunde die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HPE installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie bei einem lokalen Hewlett Packard Enterprise Ansprechpartner. Wenn der Kunde die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung nicht implementiert, kann HPE den Service möglicherweise nicht in der festgelegten Art und Weise bereitstellen und ist auch nicht hierzu verpflichtet. Es werden zusätzliche Gebühren für die Vor-Ort-Installation von nicht durch den Kunden installierbarer Firmware in Rechnung gestellt, wenn der Kunde die geeignete HPE Remote Support-Lösung trotz Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementiert. Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware liegt in der Verantwortung des Kunden. Es werden zusätzliche Gebühren in Rechnung gestellt, wenn der Kunde die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware und Software-Updates durch HPE 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.

HPE kann den Kunden dazu auffordern, bestimmte Hardware- und/oder Softwaresysteme und Netzwerkdiagnostik- und Wartungsprogramme (proprietäre Service-Tools) zu nutzen, ebenso wie bestimmte Diagnosewerkzeuge, die möglicherweise als Teil des Systems des Kunden in das System des Kunden integriert werden. Proprietäre Service-Tools sind und bleiben das alleinige und ausschließliche Eigentum von HPE und werden bereitgestellt „wie gesehen“. Proprietäre Service-Tools können sich auf den Systemen des Kunden oder an den Standorten des Kunden befinden. Der Kunde darf diese Tools lediglich während der Dauer eines gültigen Supportvertrages nutzen und nur soweit es von HPE gestattet ist. Der Kunde darf die proprietären Service-Tools nicht verkaufen, übertragen, abtreten, verpfänden, oder auf irgendeine Weise mit Rechten Dritter belasten oder übereignen. Mit der Beendigung des Supports wird der Kunde die proprietären Service-Tools zurückgeben oder HPE gestatten sie zu entfernen.

Falls HPE 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 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 vorgegebenen Zeitraums erfolgt, es sei denn, die Verzögerung wird von HPE verursacht.

Ein Kunde ist nur dann zum Kauf dieses Service berechtigt, wenn er über eine gültige Lizenz für die aktuelle Version der Software verfügt, die zu Beginn der Supportvereinbarung unterstützt wird; andernfalls kann eine zusätzliche Gebühr erhoben werden, um dem Kunden die Serviceberechtigung zu verschaffen.

## Mitwirkungspflicht des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise nicht nachkommt, ist HPE oder ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Serviceanbieter i) nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen oder ii) kann die Bereitstellung der Services dem Kunden gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung stellen.

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

Der Kunde wird ab Störungsmeldung vor Ort einen kompetenten EDV-Ansprechpartner zur Verfügung stellen, der die zur Reparatur notwendige Informationen bereitstellt.

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-Problembefehung unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Der Kunde installiert vom Kunden installierbare Software- und Firmware-Updates sowie Patches.
- Der Kunde führt für Hewlett Packard Enterprise Scripts zur Datenerfassung aus, wenn diese nicht über die HPE 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 dafür verantwortlich, kritische vom Kunden installierbare Firmware-Updates sowie ihm gelieferte vom Kunden austauschbare Teile und Austauschprodukte zeitnah zu installieren.

Der Kunde stimmt zu, zusätzliche Gebühren zu bezahlen, wenn der Kunde Hewlett Packard Enterprise auffordert, vom Kunden installierbare Firmware-Updates oder -Patches zu installieren. 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.

Der Kunde ist für die Installation und Konfiguration aller unterstützten Geräte sowie für die Verwaltung der entsprechenden Remote Support-Technologie von Hewlett Packard Enterprise mit einer sicheren Verbindung zu HPE verantwortlich. Der Kunde ist für die Bereitstellung sämtlicher Ressourcen gemäß den Release-Hinweisen für die HPE Remote Support-Lösung 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-Lösung erforderlich ist. Wenn eine HPE Remote Support-Lösung installiert wurde, muss der Kunde darüber hinaus die in dieser Lösung konfigurierten Kontaktangaben verwalten, die HPE verwendet, um auf ein übermitteltes Ereignis zu reagieren. 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 vom Kunden austauschbare Teile oder Austauschprodukte zugeschickt 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, die 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. HPE ist nicht für die Weiterleitung von Anfragen an die Softwareanbieter verantwortlich und übernimmt keine Haftung dafür. 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.

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 oder 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 bewahrt alle Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Registrierungsdaten für Abbonementservices (falls für diesen Service anwendbar) auf und stellt sie Hewlett Packard Enterprise auf Verlangen zur Verfügung.
- Der Kunde übernimmt die Verantwortung für die Durchführung geeigneter Maßnahmen bei Updates für Softwareprodukte und Benachrichtigungen zur Außerbetriebnahme, die vom Hewlett Packard Enterprise Support Center empfangen werden.
- 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.

Bei Aufforderung durch Hewlett Packard Enterprise wird der Kunde oder der autorisierte Hewlett Packard Enterprise Vertreter das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von 10 Tagen nach Erwerb dieses Service aktivieren. Dabei sind die von HPE bereitgestellten Registrierungsanweisungen oder sonstige diesbezügliche Anweisungen von HPE zu befolgen. Sollte sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändern, muss die Aktivierung und Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung der 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 zu Verantwortlichkeiten 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 Komponente vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Der Kunde beauftragt einen autorisierten Vertreter, der anwesend ist, um die defekte datenspeichernde Komponente einzubehalten, die Austauschkomponente entgegenzunehmen, HPE Identifikationsinformationen wie die Seriennummer zu jeder einbehaltenen Komponente zur Verfügung zu stellen sowie auf Anforderung von HPE ein von HPE bereitgestelltes Dokument zur Bestätigung der Einbehaltung der datenspeichernden Komponente zu unterzeichnen.
- Der Kunde vernichtet die einbehaltenen datenspeichernden 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 HPE 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.

## Abdeckung

Durch diesen Service sind berechnete Hardwareprodukte der Marke Hewlett Packard Enterprise und von HPE unterstützte und bereitgestellte Komponenten abgedeckt, z. B. Speichermodule und DVD-ROM-Laufwerke. Angeschlossene Zubehörteile sind durch diesen Service nicht abgedeckt. Möglicherweise gelten hierbei einige Ausnahmen<sup>1</sup>. Weitere Informationen darüber, welche Produkte, Zubehörteile und Komponenten mit diesem Service abgedeckt werden können, erhalten Sie bei Ihrem Hewlett Packard Enterprise Vertriebsmitarbeiter.

Die Abdeckung für berechnete Systeme mit Komponenten mehrerer Anbieter beinhaltet alle vom Anbieter bereitgestellten internen Komponenten.

Für Ersatzteile und Komponenten, die nicht mehr erhältlich sind, ist möglicherweise ein Upgrade-Pfad erforderlich. Upgrades für nicht mehr erhältliche Teile oder Komponenten können in einigen Fällen Zusatzkosten für den Kunden verursachen. Hewlett Packard Enterprise unterstützt den Kunden und empfiehlt ein entsprechendes Ersatzteil. Aufgrund lokaler Supportoptionen ist nicht in allen Ländern der Austausch aller Komponenten möglich.

Verbrauchsmaterialien einschließlich, aber nicht beschränkt auf Wechselmedien, vom Kunden austauschbare Batterien, Wartungskits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsmaßnahmen durch den Benutzer sind nicht von diesem Service abgedeckt.

Für einige Server-, Netzwerk- und Speicherprodukte umfassen die Serviceleistungen CPUs, Datenträger, Optionen und andere wichtige interne oder externe Komponenten, wenn der Support entsprechend konfiguriert wurde und die jeweiligen Produkte in der Produktliste des Vertrags im Abschnitt zu Hardware-Support aufgeführt sind (falls anwendbar).

Für HPE ProLiant-Server und -Speichersysteme deckt der Service für das Hauptprodukt Hardwareoptionen der Marke HPE ab, die gemäß HPE Definition keine separate Abdeckung erfordern, die für den Server qualifiziert sind und die gleichzeitig mit dem Server oder später gekauft werden und sich innerhalb des Enclosure befinden. Dies gilt auch für von HPE unterstützte und bereitgestellte USV-Towerprodukte. Diese Komponenten sind mit demselben Service-Level wie das Hauptprodukt abgedeckt.

<sup>1</sup> Ab 1. August 2015, angeschlossene Zubehörteile sind durch diesen Service nicht abgedeckt; hierbei gelten bestimmte Ausnahmen.

Für HPE BladeSystem Enclosures deckt dieser Service das Enclosure, die Netzteile, die Lüfter, die Geräte im Enclosure und die Optionen ab, die gemäß Definition von Hewlett Packard Enterprise keine separate Abdeckung erfordern.

Für HPE Moonshot Systeme deckt dieser Service das Chassis, die Netzteile, die Lüfter, die Geräte im Chassis und die Server ab, die gemäß HPE Definition keine separate Abdeckung erfordern.

Für HPE ProLiant Server, Speicher oder HPE BladeSystem Enclosures, die in einem Rack installiert sind, deckt der Service auch alle von HPE qualifizierten Rack-Optionen ab, die gemäß HPE Definition keine separate Abdeckung erfordern. Die Abdeckung umfasst von HPE unterstützte und bereitgestellte USV-Produkte bis maximal 12 kVA sowie KVM-Switch, Konsole und PDU, die im selben Rack installiert sind. Der USV-Akku ist während des jeweiligen Garantiezeitraums separat mit eigenen Garantiebedingungen abgedeckt.

Ungeachtet etwaiger gegenteiliger Angaben in diesem Dokument schließt der für das Hauptprodukt gekaufte Service nicht alle Optionen oder alle HPE Moonshot Server ein. Die Serviceabdeckung für bestimmte Optionen oder Moonshot Server muss separat konfiguriert und gekauft werden; andernfalls gelten die standardmäßigen Garantiebedingungen. Eine vollständige Liste der Erweiterungen für HPE ProLiant und HPE BladeSystem und der Moonshot Server, die eine separate Serviceabdeckung erfordern, finden Sie unter: [hpe.com/services/excludedoptions](http://hpe.com/services/excludedoptions)

Für Netzwerksysteme von Hewlett Packard Enterprise deckt der Service für das Hauptprodukt Hardwareoptionen der Marke HPE ab, die gemäß HPE Definition keine separate Abdeckung erfordern, die für das System qualifiziert sind, die gleichzeitig mit dem System oder später gekauft werden und die sich innerhalb des Systems befinden (z. B. Konnektivitätsmodule, Transceiver und interne Netzteile).

## Allgemeines

Die Verteilung von Updates, Lizenzvereinbarungen und Lizenzschlüsseln für bestimmte Software anderer Anbieter kann direkt von dem anderen Anbieter an den Kunden erfolgen, falls anwendbar.

Wenn dieser Service für eine Lösung bereitgestellt wird, die aus mehreren Produkten von Hewlett Packard Enterprise und/oder anderen Anbietern besteht, wird Software-Support nur für Updates angeboten, die von HPE für die Lösung zur Verfügung gestellt werden.

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 die elektronische HPE Remote Support-Lösung 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 der Zeitraum für Vor-Ort-Reaktionen bei Hardwarefehlern beginnt.

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

Die Dringlichkeitsstufen für Störungen sind wie folgt definiert:

- Dringlichkeit 1 – Kritisch mit Ausfall: z. B. Ausfall der Produktionsumgebung; Produktionssystem oder Produktionsanwendung ist ausgefallen oder droht auszufallen; mögliche oder tatsächliche Datenkorruption oder -verluste, erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit, Sicherheitsrisiken
- Dringlichkeit 2 – Kritische Beeinträchtigungen: z. B. die Produktionsumgebung ist erheblich beeinträchtigt, Produktionssystem oder -anwendung unterbrochen/beeinträchtigt, Risiko eines erneuten Auftretens, spürbare Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
- Dringlichkeit 3 – Normal: z. B. Ausfall oder Beeinträchtigung eines Systems außerhalb der Produktionsumgebung (beispielsweise eines Testsystems), Produktionssystem oder -anwendung beeinträchtigt, es wurde jedoch eine provisorische Lösung eingerichtet, nicht kritische Funktionalität ausgefallen, begrenzte Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
- Dringlichkeit 4 – Gering: z. B. keine Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit

## Bestellinformationen

Bei Produkten, die einzeln verkaufte und unterstützte Einheiten oder Optionen enthalten, müssen alle einzeln verkauften und unterstützten Einheiten oder Optionen vom Vertrag abgedeckt sein und denselben Support-Level wie das Basisprodukt aufweisen, wenn dieser Service-Level für diese Einheiten oder Optionen verfügbar ist.

Software-Support muss für alle Systeme, Prozessoren, Prozessorkerne oder Endbenutzer in der Kundenumgebung erworben werden, für die Support erforderlich ist.

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf bestimmte Produkte und Regionen beschränkt sein.

Wenden Sie sich an Ihren örtlichen Hewlett Packard Enterprise Vertriebsbeauftragten, wenn Sie weitere Informationen wünschen oder den HPE Foundation Care Service bestellen möchten. Die Produktnummern lauten wie folgt (x steht für die Dauer des Service in Jahren; möglich sind 1, 3, 4 oder 5 Jahre oder „C“ für Contractual Services).

- HPE Foundation Care Service am nächsten Arbeitstag (H7J32Ax)
- HPE Foundation Care Service am nächsten Arbeitstag mit DMR (H7J33Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 Service (H7J34Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 Service mit DMR (H7J35Ax)
- HPE Foundation Care CTR Service (H7J36Ax)
- HPE Foundation Care CTR Service mit DMR (H7J37Ax)

CDMR erfordert DMR und kann entweder als konfigurierbare Option im Rahmen der DMR Service-Level ausgewählt werden, oder der CDMR Service-Level wird mit DMR- und CDMR-Features vorkonfiguriert.

Je nach Einkaufsstelle und angeforderter Service-Level-Option gelten gegebenenfalls andere Produktnummern. Fragen Sie einen örtlichen Ansprechpartner oder Fachhändler von Hewlett Packard Enterprise nach der Produktnummer, die Ihren Anforderungen am besten entspricht.

## Weitere Informationen

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



Melden Sie sich noch heute an.