

# HPE Critical Service

## Support Services

### Vorteile des Service

Der HPE Critical Service trägt zu einer Steigerung der Verfügbarkeit und Leistung Ihrer IT-Umgebung durch Folgendes bei:

- Zugang zu einem speziell zugewiesenen Team mit Spezialisten von Hewlett Packard Enterprise, die Ihr Geschäftsfeld kennen
- Geschäftliche Kooperation, operative und technische Unterstützung
- Proaktive Services für Ihre gesamte IT-Infrastruktur\*
- Unterstützung beim Change Management

Der HPE Critical Service bietet dank folgender Merkmale die Möglichkeit, Probleme schnell zu beheben:

- Zentrale Ansprechpartner für die gesamte IT-Infrastruktur\*
- Direkter Kontakt zu technischen Spezialisten bei kritischen Vorfällen
- Beauftragung von Hardwarespezialisten bei kritischen Hardwareproblemen
- Echtzeitüberwachung der Stabilität Ihrer Umgebung
- Call-to-Repair-Zeit

Der HPE Critical Service ist eine umfassende Supportlösung für Unternehmen, die geschäftskritische Anwendungen betreiben, bei denen ein Ausfall spürbare wirtschaftliche Folgen für das Unternehmen hätte und deshalb nicht tolerierbar ist. Der HPE Critical Service ist ein integriertes Paket von proaktiven und reaktiven Services und greift auf bewährte, integrierte Prozesse auf ITIL-Basis zurück, um Sie bei der Verbesserung der Verfügbarkeit und Leistung in Ihrer gesamten IT-Infrastruktur zu unterstützen.

Für den HPE Critical Service steht ein Account-Team aus hochqualifizierten IT-Spezialisten zur Verfügung. Dieses Team knüpft enge Arbeitsbeziehungen mit von Ihnen benannten Mitgliedern Ihres IT-Managementpersonals und untersucht Ihre IT-Infrastruktur, um sich ein genaues Bild von der IT-Infrastruktur, den IT-Zielen und den Geschäftszielen insgesamt zu machen. Die Ergebnisse der Untersuchung fließen in eine Strategie und einen Account-Supportplan ein, mit dem der HPE Critical Service auf die Ziele Ihres Unternehmens im IT- und Business-Bereich abgestimmt wird. Anschließend setzt sich Ihr Account-Team vierteljährlich mit Ihnen zusammen, um die Fortschritte bei der Umsetzung des Account-Supportplans zu besprechen und dafür zu sorgen, dass der Plan weiterhin auf die geschäftlichen Ziele Ihres Unternehmens abgestimmt ist.

Der HPE Critical Service ermöglicht Ihnen den direkten Zugang zum HPE Global Mission Critical Solution Center. Bei einem kritischen Vorfall wendet HPE beschleunigte Wiederherstellungsprozesse an, und Sie werden direkt mit Spezialisten von Hewlett Packard Enterprise verbunden, die dann Maßnahmen zur Lösung des Vorfalls ergreifen. Außerdem arbeitet das für Ihr Unternehmen zuständige Account-Team aus Spezialisten von Hewlett Packard Enterprise mit branchenführenden Remote-Technologien und -Tools, um die Ausfallzeit auf ein Minimum zu begrenzen und die Produktivität zu erhöhen.

Hewlett Packard Enterprise weiß, dass Ihre IT-Infrastruktur\* die unterschiedlichsten Komponenten und Technologien umfasst, beispielsweise Server, Speichergeräte, SANs, Netzwerke und Betriebssysteme. Um die Anforderungen dieser vielfältigen IT-Infrastruktur\* zu erfüllen, ist der HPE Critical Service modular aufgebaut und skalierbar. Die Hauptkomponente des HPE Critical Service ist ein Modul für Umgebungsservices, zu dem zuverlässige, proaktive Leistungen gehören, die auf die Anforderungen Ihrer IT-Infrastruktur\* insgesamt ausgerichtet sind. Darüber hinaus beinhaltet der HPE Critical Service verschiedene Module mit Technologieservices, die jeweils auf die proaktiven Anforderungen der verschiedenen Server, Speichergeräte, SANs, Netzwerke, Betriebssysteme und Hypervisoren zugeschnitten sind, aus denen sich Ihre IT-Infrastruktur\* zusammensetzt. Jedes Modul mit Technologieservices kann (falls geeignet) für das erste Gerät jedes Technologietyps erworben werden. Die Leistungen der verschiedenen Module mit Technologieservices werden von Spezialisten des jeweiligen technischen Bereichs erbracht.

\* Die im Rahmen des Leistungsumfangs des HPE Critical Service abgedeckte IT-Infrastruktur oder -Umgebung.

Wenn Sie proaktiven Support für zusätzliche Geräte in Ihrer IT-Infrastruktur\* benötigen, bietet der HPE Critical Service technologiespezifische Service-Erweiterungen speziell für zusätzliche Server, Speicher-, SAN- und Netzwerk-Geräte, Betriebssysteme und Hypervisortypen an. Diese Erweiterungen können ebenfalls nach Bedarf erworben werden.

Als Ergänzung zum HPE Critical Service können zudem optionale proaktive Services speziell für SAP, ITSM-Verbesserungen, HPE Education oder HPE Proactive Select Services (diese sind z. B. auf die Bereiche Virtualisierung, Speicherdatenmanagement, Infrastrukturoptimierung, Untersuchungen, Sicherheit, Leistungsanalysen und Firmware-Management abgestimmt) erworben werden. Mit diesen zusätzlichen optionalen Services können Sie den HPE Critical Service noch besser an die geschäftlichen und IT-spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.

## Serviceüberblick

**Tabelle 1. Hewlett Packard Enterprise Account-Team**

### Zentrale Leistungen

- Zum persönlich zugewiesenen Account-Team gehören:
  - Account Support Manager (ASM)
  - Remote Support Account Advocate (RSAA)
  - Mission Critical Hardware Specialist (MCHS)

**Tabelle 2. Proaktive Leistungen**

### Zentrale Leistungen

- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Umgebungsservices:
  - Geschäftliche Kooperation, operative und technische Unterstützung
  - Account-Supportplan
  - Supportplanung und -überprüfung
  - Überprüfung der Supportaktivitäten
  - Prüfung der Umgebungsbedingungen
  - HPE Support Center
  - HPE Education Planungsunterstützung
  - HPE Proactive Select Service Credits
  - HPE ITSM Quick Assessment Service
- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Server Services:
  - Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches
  - Analyse und Verwaltung der Server-Firmware und -Software
  - System Health Check

- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Speicherservices:
  - Analyse und Verwaltung der Speicherfirmware und -software
  - Technische Untersuchung der Speicherhochverfügbarkeit
  - Vorbeugende Wartung für Speicher-Arrays
- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für SAN-Services:
  - Analyse und Verwaltung der SAN-Firmware und -Software
  - Untersuchung der SAN-Supportfähigkeit
- Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Netzwerkservices:
  - Analyse und Verwaltung der Netzwerkfirmware und -software
  - Benachrichtigungen über kritische Probleme im Netzwerk
  - Bericht über Netzwerkkomponenten

### Optionale Leistungen

- Zusätzliche Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches
- Zusätzliche Beratung und Unterstützung
- Zusätzliche Beratung und Unterstützung für Hardware
- Zusätzliche HPE Proactive Select Service Credits
- HPE Education Credits
- Remote Support Account Advocate Erweiterung
- Technologiespezifische Service-Erweiterungen:
  - Erweiterung für kritische Server Services
  - Erweiterung für kritische Betriebssystemservices
  - Erweiterung für kritische Speicherservices
  - Erweiterung für kritische SAN-Services
  - Erweiterung für kritische Netzwerkservices

**Tabelle 3. Reaktive Leistungen**

Zentrale Leistungen (mit dem HPE Critical Service und HPE Critical Service Contractual Service verfügbar)	Zusätzliche zentrale Leistung für HPE Critical Service mit Einbehalt defekter Datenträger	Optionale Leistungen (NUR mit HPE Critical Service Contractual Service verfügbar)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardabdeckungszeitraum für Serviceleistungen (rund um die Uhr)</li> <li>• Vorrangige Wiederherstellung bei kritischen Hardware- und Softwarefehlern</li> <li>• Beschleunigtes Eskalationsmanagement</li> <li>• Remote-Diagnose und -Support bei Hardware- und Softwarevorfällen</li> <li>• Elektronische HPE Remote-Supportlösung</li> <li>• Unterstützung für Produkte anderer Anbieter</li> <li>• Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -Services</li> <li>• Zu den Standardmerkmalen beim reaktiven Hardware-Support gehören:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Call-to-Repair-Zeit (CTR) von 6 Stunden für Hardware (Standard)</li> <li>– Vorab-Audit</li> <li>– Erweiterte Teilebestandsverwaltung</li> <li>– Teile und Material</li> <li>– Arbeit bis Erfolg</li> </ul> </li> <li>• Zu den Standardmerkmalen beim reaktiven Software-Support gehören:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reaktionszeit bei nicht kritischen Softwarefehlern = 2 Stunden Remote-Reaktion, rund um die Uhr</li> <li>– Produkt- und Dokumentations-Updates für Software</li> <li>– License-to-Use Software-Updates</li> <li>– Von HPE empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktiver Hardware-Support               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Einbehalt defekter Datenträger</li> <li>– Erweiterter Einbehalt defekter Materialien</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zu den optionalen Merkmalen beim reaktiven Hardware-Support gehören:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort (anstelle Call-to-Repair-Zeit)</li> <li>– Reservierter Teilebestand</li> <li>– Einbehalt defekter Datenträger</li> <li>– Erweiterter Einbehalt defekter Materialien</li> </ul> </li> <li>• Optionale Merkmale beim reaktiven Software-Support:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Optionen für Software- und Dokumentations-Updates</li> <li>– Software Triage Service</li> <li>– Support für frühere/ausgereifte Version</li> </ul> </li> </ul>

**Tabelle 4. Service-Level-Optionen (die folgenden Service-Level-Optionen sind nur im Rahmen des HPE Critical Service Contractual Service verfügbar)**

Abdeckungszeitraum	Optionen für reaktiven Hardware-Support	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardabdeckungszeitraum für Serviceleistungen               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rund um die Uhr</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Call-to-Repair-Zeit (CTR)</li> <li>• Optionen für Call-to-Repair-Zeit:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden</li> <li>– Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden (Standard)</li> <li>– Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort</li> <li>• Optionen zur Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reaktion vor Ort innerhalb von 4 Stunden</li> </ul> </li> </ul>

**Tabelle 5. Optionale Erweiterungen (mit HPE Critical Service und HPE Critical Service Contractual Service verfügbar, sofern nicht anders angegeben)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterung für SAP</li> <li>• Erweiterter HPE ITSM Improvement Service</li> <li>• Support für offene SAN-Umgebungen (nur mit HPE Critical Service Contractual Service verfügbar)</li> <li>• Support für offene Netzwerkumgebungen (nur mit HPE Critical Service Contractual Service verfügbar)</li> </ul>
---

Tabelle 1. Hewlett Packard Enterprise Account-Team

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Zentrale Leistungen</b>	
<b>Zugewiesenes Account-Team</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise weist dem Kundenunternehmen ein Account-Team zu. Das Team, das sich aus geschulten und erfahrenen IT-Spezialisten zusammensetzt, arbeitet mit dem Kunden zusammen, um ihn bei der Erfüllung seiner geschäftlichen und IT-spezifischen Ziele zu unterstützen. Dem zugewiesenen Account-Team gehören folgende Personen an:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Account Support Manager (ASM)</li> <li>• Remote Support Account Advocate (RSAA)</li> <li>• Mission Critical Hardware Specialist (MCHS)</li> </ul> <p>Das zugewiesene Account-Team unterstützt den Kunden und ist die zentrale technische Anlaufstelle für den kontinuierlichen Support der IT-Umgebung. Um zum Erreichen der Kundenziele beizutragen, erstellt das Team gemeinsam mit dem Kunden einen Account-Supportplan, dem beide Seiten zustimmen, und überprüft diesen regelmäßig ebenfalls gemeinsam mit dem Kunden. Weitere Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftliche Kooperation, operative und technische Unterstützung, Vermittlung von HPE Best Practices</li> <li>• Koordination von proaktiven Maßnahmen</li> <li>• Koordination zusätzlicher HPE Mitarbeiter, wenn besondere Fachkenntnisse benötigt werden (z. B. Spezialisten für Speichergeräte oder Netzwerk)</li> <li>• Planung und Überprüfung von Supportleistungen</li> <li>• Überprüfung der Supportaktivitäten</li> <li>• Überwachung von Problemen, Patches und Hinweisen, die die Umgebung des Kunden betreffen könnten</li> <li>• Beschleunigtes Eskalationsmanagement</li> <li>• Wiederherstellung von Geschäftsprozessen und Behebung technischer Probleme</li> <li>• Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches</li> <li>• Firmwareanalyse und -empfehlung</li> <li>• Berichterstellung über Trends und Serviceaktivitäten</li> <li>• Empfehlung von vorbeugenden Maßnahmen</li> <li>• Installation der vereinbarten, nicht vom Kunden installierbaren Hardwareänderungen und Firmware-Updates entsprechend den Hardware-Advisory-Benachrichtigungen für ausgewählte Geräte</li> <li>• Durchführung von vorbeugenden Wartungsprozessen und Organisation von Prüfungen der Umgebungsbedingungen für ausgewählte Geräte</li> </ul>

Tabelle 2. Proaktive Leistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Zentrale Leistungen</b>	
<b>Allgemeine Beschreibung der proaktiven Hauptleistungen</b>	<p>Der HPE Critical Service umfasst zuverlässige proaktive Services für geschäftskritische IT-Infrastrukturen. Dieser Service ist modular aufgebaut und skalierbar. Die Hauptkomponente des HPE Critical Service ist ein Umgebungsmodul, das die proaktiven Anforderungen der abgedeckten geschäftskritischen IT-Infrastruktur des Kunden erfüllt.</p> <p>Der HPE Critical Service umfasst darüber hinaus verschiedene technologiespezifische Module, die auf die proaktiven Anforderungen von Servern, Speichergeräten, Speichernetzwerken (SANs), Netzwerken und Betriebssystemen zugeschnitten sind.</p> <p>Während der Erwerb des Umgebungsmoduls für den HPE Critical Service obligatorisch ist, können alle technologiespezifischen Module einzeln wie vom Kunden gewünscht und für die vom Kunden definierte geschäftskritische IT-Infrastruktur geeignet erworben werden.</p> <p>In den folgenden Abschnitten in Tabelle 2 ist nach jedem Untertitel der Titel eines proaktiven Moduls in Klammern angegeben, z. B. „Geschäftliche Kooperation, operative und technische Unterstützung (Umgebung)“. Dies soll einen besseren Überblick darüber geben, welche Maßnahmen im Rahmen des jeweiligen proaktiven Moduls des HPE Critical Service ausgeführt werden.</p>
<b>Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Umgebungsservices</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise führt die folgenden zentralen Leistungen im Rahmen des Moduls für Umgebungsservices als Teil des HPE Critical Service durch.</p>

Tabelle 2. Proaktive Leistungen (Facts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Geschäftliche Kooperation sowie operative und technische Unterstützung (Umgebung)</b>	Das zugewiesene Hewlett Packard Enterprise Account-Team arbeitet eng mit dem Kunden zusammen, um eine tragfähige Arbeitsbeziehung aufzubauen. HPE macht sich mit den Geschäftszielen und der IT-Umgebung des Kunden vertraut, um eine kontinuierliche Verbesserung der Leistung und Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur zu ermöglichen. Des Weiteren arbeitet HPE eng mit dem Kunden zusammen, um zuverlässige Prozesse und Verfahren beim Change Management zu entwickeln.
<b>Account-Supportplan (Umgebung)</b>	Der Account-Supportplan wird vom Account Support Manager (ASM) nach Besprechung mit IT-Mitarbeitern des Kunden entwickelt. Er ist auf die Geschäftsziele, IT-Ziele und entscheidenden Erfolgsfaktoren des Kunden ausgerichtet, um den Betrieb der IT-Umgebung beim Kunden zu verbessern. In dem Plan ist detailliert aufgeführt, welche Services Hewlett Packard Enterprise erbringen wird. Hierzu wird die Umgebung des Kunden dokumentiert und der ausführliche Plan aufgestellt, um den Kunden bei der Erfüllung interner Service-Level-Agreements zu unterstützen. Die Hauptzielsetzungen des Account-Supportplans bestehen darin, den Kunden bei der Risikominderung zu unterstützen und stetige Verbesserungen voranzutreiben. Außerdem werden im Account-Supportplan Rollen und Zuständigkeiten definiert und die Umgebung beim Kunden für den HPE Critical Service dokumentiert. Während der Vertragslaufzeit wird der Plan vierteljährlich gemeinsam mit dem Kunden überprüft, um den Fortschritt zu besprechen und Anpassungen gemäß den aktuellen Anforderungen und Servicezielen des Kunden vorzunehmen. Zu Beginn des Supportzeitraums für den HPE Critical Service wird ein Audit durchgeführt, um den genauen Hardware- und Softwarebestand des Kunden zu ermitteln und Konfigurations- und Topologieinformationen zu erfassen. Hierzu gehören Informationen zu Host-Hardware, Betriebssystemen und Speicher-LUN-Maps sowie Topologien von SAN- und IP-Netzwerken, sofern vorhanden. Diese Informationen unterstützen die Fehlerbehebungsprozesse von Hewlett Packard Enterprise, den Betrieb beim Kunden und Planungsvorhaben. Die technischen Konfigurationsinformationen werden halbjährlich aktualisiert, im Account-Supportplan dokumentiert und im Dokument-Repository im Hewlett Packard Enterprise Support Center ( <a href="http://hpedocrepository.imanageshare.com">hpedocrepository.imanageshare.com</a> ) abgelegt, wo der Kunde auf sie zugreifen kann.
<b>Supportplanung und -überprüfung (Umgebung)</b>	Der Account Support Manager (ASM) führt vierteljährlich die Supportplanung und -überprüfung vor Ort durch. In diesem Rahmen prüfen der Kunde und der ASM die von Hewlett Packard Enterprise im vorherigen Zeitraum bereitgestellten Supportleistungen, z. B. wichtige Aspekte aus dem Bericht zu den Supportaktivitäten und das Ergebnis der Maßnahmen im Rahmen des HPE Critical Service. Die Überprüfung bietet auch Gelegenheit, Trends, geplante Änderungen an der IT-Umgebung und den Geschäftsabläufen des Kunden und die Auswirkungen dieser Änderungen auf die Supportanforderungen zu besprechen. Zusätzliche Supportanforderungen können ermittelt und besprochen werden. Diese Überprüfungen bieten die Möglichkeit zu offenen Gesprächen, in denen der Kunde seine Geschäfts- und IT-Ziele mitteilen und der HPE Critical Service laufend an den Bedarf des Kunden angepasst werden kann. Im Rahmen der Überprüfungen kann der ASM Best Practices von HPE vermitteln und IT-spezifische operative und technische Empfehlungen im Zusammenhang mit aktuellen und künftigen geschäftlichen Anforderungen und Projekten des Kunden geben.
<b>Überprüfung der Supportaktivitäten (Umgebung)</b>	Hewlett Packard Enterprise erstellt für den Kunden vierteljährlich einen Supportaktivitätsbericht, in dem die reaktiven Supporteinsätze im betreffenden Zeitraum dokumentiert sind. Der Bericht weist auf mögliche Risikofaktoren hin und enthält Empfehlungen für entsprechende Maßnahmen.
<b>Prüfung der Umgebungsbedingungen (Umgebung)</b>	Beim Betrieb von Produkten von Hewlett Packard Enterprise müssen bestimmte Grenzwerte bzgl. Stromversorgung, Temperatur, Schad- und Schwebstoffgehalt der Luft und Luftfeuchtigkeit eingehalten werden. Während allein der Kunde dafür verantwortlich ist, dass die IT-Umgebung diese Spezifikationen erfüllt, überwacht HPE in regelmäßigen Abständen (meistens im Rahmen anderer planmäßiger Aktivitäten vor Ort) die Umgebungsbedingungen am Kundenstandort und empfiehlt dem Kunden ggf. Veränderungen.
<b>HPE Support Center (Umgebung)</b>	Hewlett Packard Enterprise stellt umfangreiche Onlineresourcen für sofort zugängliche individuell zugeschnittene Wissenstools und Service zur Verfügung. Das HPE Support Center bietet Tools zur selbstständigen Fehlerbehebung; personalisierte, zuverlässige Unterstützung; neue Onlineschulungen und -foren sowie direkten Zugang zu einer Vielzahl von IT-Informationen für unterschiedlichste Plattformen und Produkte verschiedener Hersteller.
<b>HPE Education Planungsunterstützung (Umgebung)</b>	Im Rahmen der oben beschriebenen Maßnahme „Geschäftliche Kooperation, operative und technische Unterstützung“ kann der Kunde eine Prüfung der Schulungen und Maßnahmen zur Weiterentwicklung anfordern, die zu einer Erweiterung des technischen und prozess-spezifischen Know-hows der IT-Mitarbeiter beitragen würden. Auf Anforderung ermittelt der ASM in einer kurzen Besprechung mit dem Kunden dessen Schulungsanforderungen und erarbeitet anschließend einen Schulungsplan. Der ASM unterstützt den Kunden zudem bei der Kontaktaufnahme mit dem HPE Customer Education Center. Der Kunde kann auf Schulungspläne und detaillierte Kursbeschreibungen auf der Website zu den HPE Education Services unter <a href="http://hpe.com/ww/learn">hpe.com/ww/learn</a> zugreifen. Als separate optionale Maßnahme können die Mitarbeiter des HPE Education Services Teams bei der Erarbeitung individueller Kurse oder durchgängiger Schulungslösungen helfen, die auf die Schulungsanforderungen des Kunden angepasst sind.

Tabelle 2. Proaktive Leistungen (Facts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>HPE Proactive Select Service Credits (Umgebung)</b>	Kunden, die den HPE Critical Service erwerben, erhalten von Hewlett Packard Enterprise 60 Credits pro Jahr für die Angebotspalette der Proactive Select Services. Der Kunde kann sich dabei für eine Maßnahme aus dem Proactive Select Services Katalog entscheiden, z. B. aus dem Bereich Virtualisierung, Speicherdatenmanagement, Infrastrukturoptimierung, Untersuchungen, Leistungsanalysen und Firmware-Management. Wahlweise kann sich der Kunde auch für eine Zusammenarbeit mit dem ASM entscheiden und die 60 Service-Credits zur Entwicklung einer individuell angepassten Maßnahme einsetzen. Näheres hierzu enthält Tabelle 7.
<b>HPE ITSM Quick Assessment Service (Umgebung)</b>	Diese Untersuchung besteht in einem von Hewlett Packard Enterprise veranstalteten Workshop, in dem der Kunde seine IT-Infrastruktur und -Prozesse den Verfügbarkeits- und Geschäftszielen gegenüberstellen und mit den ITSM Best Practices für eine zuverlässige Servicebereitstellung vergleichen kann. HPE bewertet dabei verschiedene Bereiche, u. a. Technologie, Prozesse, Personal und physische Umgebung. Die Ergebnisse werden in einem Bericht zusammengefasst, der die Stärken und Schwächen in der Bereitstellung der IT-Services beim Kunden benennt und Empfehlungen zur Verbesserung des Verfügbarkeitsniveaus und zur Eingrenzung von IT-Risikofaktoren gibt.
<b>Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Server Services</b>	Hewlett Packard Enterprise führt beim Erwerb des Moduls für kritische Server Services folgende zentrale Leistungen durch. Das Modul für Server Services beinhaltet den ersten Server und eine Betriebssysteminstanz auf diesem Server.
<b>Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches (Server)</b>	<p>Die Analyse und Verwaltung von Patches gilt für ein Betriebssystem oder einen Hypervisor auf einem einzigen Server oder in einer einzigen Partition. Bei HP-UX, MPE, Tru64 UNIX®, NonStop Kernel und OpenVMS überwacht HPE Patch-Benachrichtigungen zu bekannten kritischen Defekten des Betriebssystems oder zuvor veröffentlichten Patches, bewertet, ob der Defekt sich auf die durch den Service abgedeckte Umgebung auswirken könnte und setzt sich ggf. mit dem Kunden in Verbindung, um mögliche Maßnahmen abzuklären. Der Kunde und HPE besprechen die empfohlenen Patches vierteljährlich. Außerdem gibt HPE Empfehlungen zur Unterstützung des erforderlichen Change Managements.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei den proprietären Betriebssystemen HP-UX und NonStop stellt HPE ein angepasstes Paket mit den empfohlenen Patches und einen entsprechenden Bericht zur Installation durch den Kunden zur Verfügung.</li> <li>• Bei den Betriebssystemen Tru64 UNIX und OpenVMS stellt HPE einen angepassten Bericht über die empfohlenen Patches zur Installation durch den Kunden zur Verfügung.</li> <li>• Bei proprietären MPE Betriebssystemen stellt HPE das neueste Power Patch Bundle mit den empfohlenen Patches zur Installation durch den Kunden zur Verfügung.</li> <li>• Bei Microsoft® Betriebssystemen stellt HPE ein schriftliches Microsoft Service Pack Briefing zur Verfügung, in dem die Funktionen der neuesten Service Packs für Microsoft Betriebssysteme und Serveranwendungen aufgeführt sind. Zudem benachrichtigt HPE den Kunden monatlich über Microsoft Sicherheitsreleases und vierteljährlich über von HPE und Microsoft unterstützte Produkte, die die im Account-Supportplan des Kunden angegebenen Server betreffen.</li> <li>• Bei Linux-Betriebssystemen prüft HPE Linux-Patch-Benachrichtigungen von Linux-Anbietern und empfiehlt Patches, die für die Kundenumgebung auf Basis von Red Hat oder SUSE Linux relevant sind, zur Installation durch den Kunden.</li> <li>• Bei VMware und Microsoft Hyper-V Hypervisoren prüft HPE Patch-Benachrichtigungen von Anbietern und empfiehlt Patches, die für die Kundenumgebung relevant sind. Es können weitere Patchanalysen bestellt werden, um solche Analysen häufiger durchzuführen oder die Analysen auch auf andere Versionen von Betriebssystemen oder Hypervisoren in der Umgebung für den HPE Critical Service auszuweiten.</li> </ul>
<b>Analyse und Verwaltung der Server-Firmware und -Software (Server)</b>	Hewlett Packard Enterprise veröffentlicht in regelmäßigen Abständen Firmware-Updates für Server. Diese Updates beheben mögliche Probleme, stellen zusätzliche Funktionen bereit oder verbessern die Leistung. HPE stellt die entsprechenden Updates zusammen mit einer adäquaten Planung bereit, um die Betriebsabläufe beim Kunden so wenig wie möglich zu beeinträchtigen. Der Kunde und HPE besprechen die empfohlenen Updates für alle Server vierteljährlich. Vor-Ort-Installationen werden für Firmware angeboten, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurde. HPE installiert diese Firmware-Updates ohne Aufpreis auf Anforderung des Kunden entweder während oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HPE. HPE bietet während des Abdeckungszeitraums für Serviceleistungen auf Anforderung des Kunden telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware an, die vom Kunden installiert werden kann.
<b>System Health Check (Server)</b>	<p>Einmal pro Jahr setzt Hewlett Packard Enterprise Diagnosetools ein, um ein einzelnes Betriebssystem auf einem einzelnen physischen Server oder einer einzelnen Partition zu untersuchen. HPE führt eine Reihe von Diagnosetests durch, um die IT-Umgebung beim Kunden mit bewährten Verfahren für das Systemmanagement zu vergleichen. Anschließend stellt HPE einen Bericht bereit, in dem die Befunde aufgeführt sind, speziell auf Bedingungen hingewiesen wird, die einer Korrektur oder näheren Untersuchung bedürfen, und Empfehlungen für geeignete Maßnahmen gegeben werden.</p> <p>(*) Zusätzliche System Health Checks sind (als Option) verfügbar, um zusätzliche Server oder Betriebssysteme in der Umgebung des Kunden für den HPE Critical Service zu bewerten. Der ASM bietet auf der Grundlage der Anforderungen des Kunden weitere Unterstützung.</p>

Tabelle 2. Proaktive Leistungen (Facts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Speicherservices</b>	Hewlett Packard Enterprise führt beim Erwerb des Moduls für kritische Speicherservices folgende zentrale Leistungen durch.
<b>Analyse und Verwaltung der Speicherfirmware und -software (Speicher)</b>	Hewlett Packard Enterprise analysiert vierteljährlich, ob speicherbezogene Software- und Firmware-Updates verfügbar sind. Die Mitarbeiter des Hewlett Packard Enterprise Account-Teams empfehlen relevante Software- und Firmware-Updates und unterstützen bei der entsprechenden Upgrade-Planung. Vor-Ort-Installationen werden für Firmware und integrierte in Speichereinheiten residente Software-Updates angeboten, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden. HPE installiert diese Updates ohne Aufpreis auf Anforderung des Kunden entweder während oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HPE. HPE bietet während des Abdeckungszeitraums für Serviceleistungen auf Anforderung des Kunden telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware und Software an, die vom Kunden installiert werden kann.
<b>Technische Untersuchung der Speicherhochverfügbarkeit (Speicher)</b>	Hewlett Packard Enterprise führt jährlich eine Untersuchung zur Hochverfügbarkeit eines Speicher-Arrays durch. Die Untersuchung umfasst die Analyse der physischen Umgebung sowie der Konfiguration und der Firmware- und Softwareversionen des Arrays. Die Verbindung des Arrays zum SAN wird in Bezug auf Kompatibilität und Verfügbarkeit geprüft. HPE spricht mit den IT-Mitarbeitern des Kunden, um die Umsetzung von ITIL Best Practices beim Speichermanagement beurteilen zu können. Nach der Untersuchung stellt HPE dem Kunden einen Bericht zur Verfügung und erläutert dem Kunden die Ergebnisse und Empfehlungen.
<b>Vorbeugende Wartung für Speicher-Arrays (Speicher)</b>	Für die StorageWorks XP Festplatten-Array-Produktfamilie von Hewlett Packard Enterprise bietet HPE jährlich proaktiv einen Vor-Ort-Termin zu einem mit dem Kunden vereinbarten Zeitpunkt an. Bei diesen Terminen führt ein Hardwarespezialist gemäß den Speicher-Array-Betriebsspezifikationen vorbeugende Wartungsmaßnahmen an elektronischen Systemkomponenten durch.
<b>Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für SAN-Services</b>	Hewlett Packard Enterprise führt beim Erwerb des Moduls für kritische SAN-Services folgende zentrale Leistungen durch.
<b>Analyse und Verwaltung der SAN-Firmware und -Software (SAN)</b>	Hewlett Packard Enterprise analysiert vierteljährlich, ob SAN-bezogene Software- und Firmware-Updates verfügbar sind. Die Mitarbeiter des Hewlett Packard Enterprise Account-Teams empfehlen relevante Software- und Firmware-Updates und unterstützen bei der entsprechenden Upgrade-Planung. Vor-Ort-Installationen werden für Firmware und integrierte in SAN-Einheiten residente Software-Updates angeboten, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden. HPE installiert diese Updates ohne Aufpreis auf Anforderung des Kunden entweder während oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HPE. HPE bietet während des Abdeckungszeitraums für Serviceleistungen auf Anforderung des Kunden telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware und Software an, die vom Kunden installiert werden kann.
<b>Untersuchung der SAN-Supportfähigkeit (SAN)</b>	Hewlett Packard Enterprise untersucht die Supportfähigkeit des SAN beim Kunden. Probleme, die sich auf die Stabilität oder Supportfähigkeit auswirken könnten, werden ermittelt und entsprechende Änderungen empfohlen. Zum Leistungsumfang gehört eine Erstbeurteilung der SAN-Supportfähigkeit bei der erstmaligen Wahl des SAN-Supports. In allen Folgejahren, in denen der SAN-Support fortgeführt wird, wird diese Beurteilung aktualisiert.
<b>Zentrale Leistungen im Rahmen des Moduls für Netzwerkservices</b>	Hewlett Packard Enterprise führt beim Erwerb des Moduls für kritische Netzwerkservices folgende zentrale Leistungen durch.
<b>Analyse und Verwaltung der Netzwerkfirmware und -software (Netzwerk)</b>	In regelmäßigen Abständen gibt es neue Netzwerkfirmware-Releases und Software-Updates von Hewlett Packard Enterprise und Unternehmen, für die HPE als autorisierter Serviceanbieter fungiert. Diese Updates beheben mögliche Probleme, stellen zusätzliche Funktionen bereit und verbessern die Leistung. Sofern sie für die Umgebung des Kunden für den HPE Critical Service zutreffen, prüfen die Mitarbeiter des Hewlett Packard Enterprise Account-Teams die neuen Releases gemeinsam mit dem Kunden im Rahmen der Supportplanung und -überprüfung.
<b>Benachrichtigungen über kritische Probleme im Netzwerk (Netzwerk)</b>	Hewlett Packard Enterprise benachrichtigt den Kunden bei kritischen Software-Problemen, die sich auf den Netzwerkbetrieb auswirken können, wenn HPE dies als erforderlich erachtet. Die Benachrichtigungen beziehen sich speziell auf Software für Netzwerkeinheiten von HPE und von Unternehmen, für die HPE als autorisierter Serviceanbieter auftritt, wenn alle Einheiten Bestandteil der Umgebung für den HPE Critical Service sind.

Tabelle 2. Proaktive Leistungen (Facts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Bericht über Netzwerkkomponenten (Netzwerk)</b>	Hewlett Packard Enterprise führt jährlich ein Audit der Netzwerkkomponenten durch, um die Netzwerktopologie des Kunden abzubilden. Außerdem erhält der Kunde einen Bericht, in dem die Netzwerkhierarchie, Netzwerksoftware-Versionen, Hardwaregeräte und seit dem vorherigen Audit erfolgten Änderungen aufgeführt sind.
<b>Optionale Leistungen</b>	<b>Optionale Leistungen stehen gegen Aufpreis zur Verfügung.</b>
<b>Zusätzliche Analyse und Verwaltung von Betriebssystem-Patches (Server)</b>	Wenn in der IT-Umgebung des Kunden mehrere Versionen eines Betriebssystems oder eines Hypervisors installiert sind, bietet Hewlett Packard Enterprise auf Anforderung des Kunden die zusätzliche Analyse oder Verwaltung von Patches an. Diese Option umfasst eine einzelne Analyse und Verwaltung von Patches für ein Betriebssystem oder einen Hypervisor.
<b>Zusätzliche Beratung und Unterstützung (Umgebung)</b>	Kunden, die zusätzliche proaktive Unterstützung benötigen, können zusätzliche Beratung und Unterstützung durch die Mitarbeiter des Hewlett Packard Enterprise Account-Teams erwerben. Abgedeckt werden technische wie auch operative Fragen. Der Account Support Manager (ASM) ist dabei behilflich, diese Aktivitäten entsprechend dem Bedarf des Kunden zu bestimmen. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der üblichen HPE Geschäftszeiten erbracht, sofern keine Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurde. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen Ansprechpartner bei Hewlett Packard Enterprise.
<b>Zusätzliche Beratung und Unterstützung für Hardware (Umgebung)</b>	Es kann zusätzliche proaktive, angepasste Hardwareunterstützung erworben werden. Zusätzlich vereinbarte Services werden während der üblichen HPE Geschäftszeiten erbracht, sofern keine Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten erworben wurde. Weitere Einzelheiten erhalten Sie über den zuständigen Ansprechpartner bei Hewlett Packard Enterprise.
<b>Zusätzliche HPE Proactive Select Service Credits (Umgebung)</b>	Diese Option beinhaltet zehn (10) Proactive Select Service Credits. Der Kunde kann sich dabei für eine Maßnahme aus dem Proactive Select Services Katalog oder für eine Zusammenarbeit mit dem ASM bei der Entwicklung einer individuell angepassten Maßnahme auf der Grundlage der Anforderungen des Kunden entscheiden. Weitere Informationen finden Sie in Tabelle 7.
<b>HPE Education Credits (Umgebung)</b>	Der Kunde kann Credits für HPE Education erwerben, damit seine Mitarbeiter ihre technischen und prozessbezogenen Kenntnisse ausbauen und vertiefen können.
<b>Remote Support Account Advocate Erweiterung (Umgebung)</b>	Bei dieser Option kann der zugewiesene Remote Support Account Advocate (RSAA), der zum zugewiesenen Account-Team gehört, sich eingehender mit den IT-Abläufen befassen, die für das Kundenunternehmen wertschöpfend sind, z. B. Abstimmung zwischen Business und IT, Change Management sowie Risiko- und Verfügbarkeitsmanagement. Der zugewiesene RSAA kann außerdem zusätzliche umgebungsspezifische System Health Checks durchführen, Aktivitäts- und Trendberichte erstellen sowie detaillierte technische Unterstützung und Best-Practice-Empfehlungen geben. Der RSAA steht von montags bis freitags – während der üblichen HPE Geschäftszeiten, nicht an den bei HPE arbeitsfreien Tagen – zur Verfügung.
<b>Technologiespezifische Service-Erweiterungen</b>	In den IT-Umgebungen vieler Kunden gibt es unterschiedlichste Hardware- und Softwareprodukte, die proaktiv unterstützt und in der IT-Gesamtplanung berücksichtigt werden müssen. Hewlett Packard Enterprise bietet die in den Technologiemodulen beschriebenen proaktiven Leistungen für die erste Einheit jedes Technologietyps an. Jede zusätzliche Einheit wird als Erweiterung bezeichnet. Die unten aufgeführten technologiespezifischen Service-Erweiterungen sind dafür konzipiert, die zusätzlichen in solchen Umgebungen enthaltenen Hardware- und Softwareprodukte einheitlich proaktiv zu unterstützen. Vor dem Erwerb technologiespezifischer Service-Erweiterungen muss das zugehörige Technologiemodul (wie unten in Klammern angegeben) erworben werden.
<b>Erweiterung für kritische Server Services (Server)</b>	Bei dieser Erweiterung wird ein zusätzlicher Server in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu vierteljährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten und die vierteljährliche Analyse und Verwaltung von Patches für eine Betriebssysteminstanz auf dem Server.
<b>Erweiterung für kritische Betriebssystemservices (Server)</b>	Bei dieser Erweiterung wird ein zusätzliches Betriebssystem oder ein zusätzlicher Hypervisor-Typ in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu vierteljährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten, jährliche System Health Checks, die regelmäßige Analyse und Verwaltung der Server-Firmware sowie die vierteljährliche Analyse und Verwaltung von Patches.



Tabelle 2. Proaktive Leistungen (Facts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Erweiterung für kritische Speicherservices (Speicher)</b>	Bei dieser Erweiterung wird eine zusätzliche Speichereinheit in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu vierteljährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten, vierteljährliche Analysen und Verwaltung der Speicherfirmware und -software sowie jährliche Untersuchungen der Hochverfügbarkeit der Speichereinheit.
<b>Erweiterung für kritische SAN-Services (SAN)</b>	Bei dieser Erweiterung werden zusätzliche SAN-Einheiten in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu vierteljährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten, vierteljährliche Analysen und Verwaltung der SAN-Firmware und -Software sowie Untersuchungen zur SAN-Supportfähigkeit.
<b>Erweiterung für kritische Netzwerkservices (Netzwerk)</b>	Bei dieser Erweiterung werden zusätzliche Netzwerkeinheiten in den Account-Supportplan aufgenommen. Außerdem gehören hierzu vierteljährliche Supportplanungen und -prüfungen, vierteljährliche Prüfungen der Supportaktivitäten, regelmäßige Analysen und Verwaltung der Netzwerk-Firmware und -Software, Benachrichtigungen über kritische Netzwerkprobleme und jährliche Berichte über Netzwerkkomponenten.

Tabelle 3. Reaktive Leistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Leistungen im Rahmen der HPE Critical Service Support Services und HPE Critical Service Contractual Services</b>	<b>Die folgenden Leistungen stehen sowohl für HPE Critical Service Support Services als auch für HPE Critical Service Contractual Services zur Verfügung.</b>
<b>Standardabdeckungszeitraum für Serviceleistungen (rund um die Uhr)</b>	Dies gibt den Abdeckungszeitraum an, in dem die beschriebenen reaktiven Services vor Ort oder remote erbracht werden. Der Standardabdeckungszeitraum für den HPE Critical Service ist 24 Stunden am Tag montags bis sonntags, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen. Eine Reaktion auf alle kritischen Probleme ist montags bis sonntags rund um die Uhr verfügbar, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen. Dies wird in der Definition der vorrangigen Wiederherstellung erläutert.
<b>Vorrangige Wiederherstellung bei kritischen Hardware- und Softwarevorfällen (rund um die Uhr)</b>	Der Kunde kann sich bei geschäftskritischen Problemen rund um die Uhr unter der zugehörigen Telefonnummer an Hewlett Packard Enterprise wenden. Wenn sich der Kunde telefonisch an den Support wendet, weil ein kritischer Hardware- oder Softwarevorfall (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) aufgetreten ist, wird er mit einem technischen Remote-Supportspezialisten im HPE Global Mission Critical Solution Center verbunden, der auf die Wiederherstellung in Unternehmen mit komplexen IT-Umgebungen spezialisiert ist und vollen Zugang zu den Informationen über die IT-Umgebung, Systeme und spezifischen Supportanforderungen des Kunden hat. Bei Hardwarefehlern, zu deren Behebung ein Mitarbeiter vor Ort arbeiten muss, wird entsprechend dem Level des reaktiven Hardware-Services für die betroffene Einheit ein Hardwarespezialist für den Kundenstandort beauftragt. Neben der ersten Fehleranalyse sammelt der Spezialist Fehlerdaten und erstellt eine Problemdefinition. Der Spezialist von Hewlett Packard Enterprise greift auch auf Eskalationsverfahren zurück und zieht ggf. weitere technische Spezialisten hinzu. Bei kritischen Vorfällen (Dringlichkeitsstufe 1) werden nach Ermessen von HPE eine Untersuchung nach dem Auftreten des Vorfalls und eine Ursachenanalyse durchgeführt. Dadurch sollen alle Verbesserungen ermittelt werden, die vom Kunden oder von HPE durchgeführt werden könnten, um ähnliche Vorfälle künftig zu vermeiden oder deren Behebung zu verbessern. Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.
<b>Beschleunigtes Eskalationsmanagement</b>	Zur Lösung komplexer Supportprobleme setzt Hewlett Packard Enterprise integrierte, beschleunigte Eskalationsverfahren ein. Bei Kunden des HPE Critical Service setzt HPE Supportspezialisten ein, um kritische Vorfälle (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) beim Kunden zu beheben. Wenn die Situation zusätzliche Ressourcen oder Kenntnisse erfordert, koordiniert das Management von Hewlett Packard Enterprise die Problemeskalation und zieht kurzfristig wichtige Spezialisten für die Lösung des Vorfalls aus dem ganzen Unternehmen hinzu. Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.

Tabelle 3. Reaktive Leistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Remote-Diagnose und -Support bei Hardware- und Softwarevorfällen</b>	<p>Sobald der Kunde eine Serviceanforderung übermittelt und Hewlett Packard Enterprise den Erhalt der Anforderung bestätigt hat*, arbeitet HPE während des Abdeckungszeitraums daran, den Hardware- oder Softwarefehler einzugrenzen, den Fehler per Remotezugriff zu beheben, Gegenmaßnahmen einzuleiten oder den Fehler gemeinsam mit dem Kunden zu beheben. Vor einem Einsatz vor Ort kann HPE eine Remote-Diagnose einleiten und durchführen. Hierbei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HPE andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>Fehler bei der durch Service abgedeckten Hardware oder Software können telefonisch, über ein Web-Portal (sofern lokal verfügbar), oder als automatisches Ereignis mithilfe der elektronischen HPE Remote Support-Lösungen rund um die Uhr an HPE gemeldet werden. HPE bestätigt den Erhalt der Serviceanforderungen, indem ein Fall eröffnet, eine Bearbeitungsnummer zugeordnet und dem Kunde die Bearbeitungsnummer mitgeteilt wird. HPE behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.</p> <p>* Weitere Einzelheiten werden unter „Servicevoraussetzungen“ erläutert.</p>
<b>Elektronische HPE Remote Support-Lösung</b>	<p>Die elektronische Remote Support-Lösung von Hewlett Packard Enterprise bietet zuverlässige Fehlerbehebungs- und Reparaturfunktionen und kann Lösungen mit Remote-Systemzugriff umfassen. Sie ermöglicht darüber hinaus eine komfortable zentrale Administration und bietet Einblick in nicht abgeschlossene und bereits abgeschlossene Vorfälle. Ein Servicespezialist von Hewlett Packard Enterprise nutzt den Remote-Systemzugriff entsprechend den Vereinbarungen im Account-Supportplan nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch den Kunden. Über den Remote-Systemzugriff kann der HPE Servicespezialist effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben.</p>
<b>Unterstützung für Produkte anderer Anbieter</b>	<p>Wenn bei der Problembhebung für unterstützte Produkte festgestellt wird, dass die Ursache bei dem Produkt eines anderen Anbieters liegt, unterstützt Hewlett Packard Enterprise den Kunden bei der Meldung des Problems an den betreffenden Anbieter, sofern der Kunde über eine gültige Supportvereinbarung mit diesem verfügt.</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 webbasierten 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>Standardmerkmale beim reaktiven Hardware-Support</b>	
<b>Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden</b>	<p>Für den Hardware-Standardsupport für den HPE Critical Service gilt rund um die Uhr eine Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden. Bei kritischen Vorfällen bei der durch den Service abgedeckten Hardware (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2), die nicht remote behoben werden können, leitet Hewlett Packard Enterprise wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb der angegebenen Call-to-Repair-Zeit wieder betriebsbereit zu machen. Bei nicht kritischen Fehlern (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) oder auf Anforderung des Kunden vereinbart HPE zusammen 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 werden unter „Allgemeines“ erläutert.</p> <p>Die Call-to-Repair-Zeit bezieht sich auf den Zeitraum, der mit dem Erhalt der ursprünglichen Serviceanforderung beginnt und von HPE bestätigt wird (siehe „Servicevoraussetzungen“). Die Call-to-Repair-Zeit endet, wenn HPE feststellt, dass die Hardware repariert oder die gemeldete Serviceanforderung mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass HPE festgestellt hat, dass derzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p> <p>Die Reparatur gilt als abgeschlossen, wenn HPE sich davon überzeugt hat, dass die Hardwarestörung behoben wurde oder die Hardware ersetzt wurde bzw., bei entsprechenden Speicherprodukten, der Zugang zu den Daten des Kunden wiederhergestellt ist. Die Überprüfung 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 ersetzen, um die Reparaturzeit einzuhalten. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HPE über.</p>

Für HPE Technology Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HPE Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden.

Tabelle 3. Reaktive Leistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Vorab-Audit</b>	<p>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 Bestand von Ersatzteilen in geeignetem Maß und am geeigneten Standort planen und verwalten. Zudem kann ein Supportspezialist von Hewlett Packard Enterprise mögliche künftige Hardwarevorfälle identifizieren und untersuchen und die Reparatur so schnell und effizient wie möglich durchführen. Es liegt im alleinigen Ermessen von HPE, ob das Audit vor Ort, per Remote-Systemzugriff, per Remote-Audit-Tools oder telefonisch durchgeführt wird. Wenn HPE ein Audit verlangt, tritt die Call-to-Repair-Zeit für Hardware erst fünf (5) Arbeitstage nach Abschluss des Audits in Kraft.</p> <p>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.</p>
<b>Erweiterte Teilebestandsverwaltung</b>	<p>Zur Unterstützung von Hewlett Packard Enterprise Call-to-Repair-Zeiten wird für Call-to-Repair-Kunden ein Bestand von kritischen Ersatzteilen vorgehalten. Dieser Bestand wird an einem von HPE festgelegten Standort gelagert. Diese Teile werden so verwaltet, dass der Bestand eine hohe Verfügbarkeit hat und von autorisierten Vertretern von Hewlett Packard Enterprise zur Verfügung steht, die entsprechende Supportanforderungen bearbeiten.</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 eine von HPE festgelegte Gebühr für das Ersatzteil bezahlen. 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 bei 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>Arbeit bis Erfolg</b>	<p>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 zusätzliche Teile oder Ressourcen benötigt werden, sie wird jedoch fortgesetzt, sobald diese verfügbar sind.</p> <p>„Arbeit bis Erfolg“ bezieht sich ausschließlich auf Hardware-Servicelevel mit Vor-Ort-Reaktionszeit und nicht auf Vor-Ort-Support für Desktopsysteme, mobile Geräte und Endverbraucherprodukte.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HPE geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde.</p>
<b>Standardmerkmale beim reaktiven Software-Support</b>	
<b>Reaktion bei nicht kritischen Softwarevorfällen</b>	<p>Wenn ein nicht kritischer Softwarevorfall (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) aufgezeichnet 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 bei der Bestimmung von Konfigurationsparametern.</p> <p>Informationen zum Support bei kritischen Softwareproblemen (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) finden Sie in der Definition zur vorrangigen Wiederherstellung bei kritischen Hardware- und Softwarefehlern.</p>

Tabelle 3. Reaktive Leistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<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 stellt eine Anleitung bereit, 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 diesen oder eine Anleitung zu dessen Beschaffung dem Kunden bereit.</p> <p>Für die meisten HPE Softwareprodukte 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>License-to-Use Software-Updates</b>	<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 ursprünglichen Softwarelizenzbestimmungen von Hewlett Packard Enterprise 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>
<b>Von Hewlett Packard Enterprise empfohlene Methode für Software- und Dokumentations-Updates</b>	<p>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.</p>
<b>Zusätzliche zentrale Leistung für HPE Critical Service mit Defective Media Retention Support Services</b>	<p><b>Beachten Sie, dass diese Leistung für HPE Critical Service mit Defective Media Retention Support Services verfügbar ist. Sie ist nicht für standardmäßige HPE Critical Service Support Services verfügbar.</b></p>
<b>Reaktiver Hardware-Support</b>	
<b>Einbehalt defekter Datenträger</b>	<p>Bei qualifizierten Produkten gestattet es die Serviceleistung für den Einbehalt defekter Datenträger 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 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 <a href="https://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a> beschrieben.</p>
<b>HPE Critical Service Contractual Service – optionale Leistungen (nur für berechnigte Produkte)</b>	<p><b>Die folgenden optionalen Leistungen stehen für berechnigte Produkte zur Verfügung und sind nur im Rahmen des HPE Critical Service Contractual Service verfügbar. Optionale Leistungen stehen gegen Aufpreis zur Verfügung.</b></p>
<b>Optionale Merkmale beim reaktiven Hardware-Support</b>	
<b>Vor-Ort-Support von Hardware mit Reaktion innerhalb von 4 Stunden (anstelle der Call-to-Repair-Zeit für Hardware von 6 Stunden)</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise empfiehlt dringend, als reaktiven Support-Level für die Hardwaregeräte, die durch HPE abgedeckt werden, mindestens eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware von 6 Stunden zu wählen. Wenn der Kunde die Risiken jedoch kennt und bei bestimmten Geräten längere Ausfälle tolerieren kann, ohne dass es zu einer Beeinträchtigung der Geschäftsabläufe kommt, hat er die Möglichkeit, anstelle der Call-to-Repair-Zeit für Hardware von 6 Stunden einen Vor-Ort-Support für Hardware mit Reaktion innerhalb von 4 Stunden zu erwerben.</p> <p>Beachten Sie, dass die Optionen „Erweiterte Teilebestandsverwaltung“ und „Reservierter Teilebestand“ nur in Verbindung mit einer Call-to-Repair-Zeit für Hardware verfügbar sind. Der Vor-Ort-Support für Hardware mit Reaktion innerhalb von 4 Stunden umfasst keine definierte Reparaturzeit.</p> <p>Bei technischen Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von HPE nicht remote beheben lassen, wird ein Servicespezialist von Hewlett Packard Enterprise hinzugezogen und bei Bedarf zum Standort des Kunden geschickt, um vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte bereitzustellen, um diese wieder betriebsbereit zu machen. Bei bestimmten Druckern, PCs, ProLiant Servern, Servern mit Intel® Pentium®- und Xeon®-Prozessor sowie Netzwerk- und Speicherprodukten kann HPE nach eigenem Ermessen Produkte ersetzen, anstatt sie zu reparieren. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HPE über.</p>

Für HPE Technology Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HPE Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden.

Tabelle 3. Reaktive Leistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Reservierter Teilebestand</b>	Der Kunde kann sich dafür entscheiden, einen für ihn reservierten Satz von kritischen Hardware-Ersatzteilen am eigenen Standort oder an einem Standort von Hewlett Packard Enterprise lagern zu lassen. Dieser Bestand, der Eigentum von HPE ist, ist für das Unternehmen des Kunden reserviert und wird von HPE aktiv verwaltet. Diese Option ist nur mit der Call-to-Repair-Zeit für Hardware erhältlich.
<b>Einbehalt defekter Datenträger</b>	Bei qualifizierten Produkten gestattet es diese optionale Serviceleistung 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.
<b>Erweiterter Einbehalt defekter Materialien</b>	Neben dem Einbehalt defekter Datenträger 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 <a href="https://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a> beschrieben.
<b>Optionale Merkmale beim reaktiven Software-Support</b>	
<b>Optionen für Software- und Dokumentations-Updates</b>	Der Kunde kann die Bereitstellung neuer Software-Updates oder die Benachrichtigungen hierzu ablehnen, wenn dies bereits durch eine andere Supportvereinbarung abgedeckt ist. Bei bestimmten Produkten kann der Kunde wählen, Software- und Dokumentations-Updates auf physischen Medien (in der Regel CD oder DVD) zu erhalten. Wenn der gewählte Medientyp nicht verfügbar ist, werden die Updates mit der von Hewlett Packard Enterprise empfohlenen Methode für Software- und Dokumentations-Updates bereitgestellt.
<b>Software Triage Service</b>	Hewlett Packard Enterprise ist sich der Tatsache bewusst, dass es Fälle gibt, in denen die Betriebssysteme auf Servern, die durch den HPE Critical Service abgedeckt sind, von Drittanbietern bereitgestellt werden. Mit der Option „Software Triage Service“ können Spezialisten von Hewlett Packard Enterprise die Ursache für Kompatibilitätsprobleme für Kunden ermitteln, die das Betriebssystem und den zugehörigen reaktiven Support von einem Drittanbieter erworben haben. HPE hilft dem Kunden, die Ursache für das Problem zu finden, und dokumentiert dies für den Kunden, damit er Informationen für einen Anruf beim Support des Drittanbieters hat. Der Software Triage Service muss für jedes unterschiedliche Betriebssystem und jeden Hypervisor erworben werden und berechtigt den Kunden für Supportleistungen bei fünf (5) Problemfällen.
<b>Support für frühere/ausgereifte Versionen</b>	Der Support für frühere und ausgereifte Softwareprodukte (hierbei handelt es sich um Softwareprodukte, für die keine weiteren Versionen mehr zur Verfügung gestellt werden) wird im Rahmen von zwei optionalen Serviceangeboten bereitgestellt, die auf spezielle Kundenanforderungen ausgerichtet sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Der Support für frühere/ausgereifte Versionen mit nachhaltiger Produktpflege beinhaltet die Eskalation an die Entwicklungsabteilung, damit Fixes oder Ausweichlösungen für neu erkannte Probleme entwickelt werden können, wenn HPE entscheidet, dass solche Fixes oder Ausweichlösungen erforderlich sind.</li> <li>– Der Support für frühere/ausgereifte Versionen ohne nachhaltige Produktpflege beinhaltet keine Eskalation an die Entwicklungsabteilung. Dieser Service bietet sich an, wenn kein Patch oder keine Ausweichlösung vorhanden ist, um ein Problem zu lösen.</li> </ul> Ausführlichere Informationen über die Produkte und Produktversionen, für die Support für frühere/ausgereifte Versionen angeboten wird, erhalten Sie über den Ihren Vertriebsmitarbeiter bei Hewlett Packard Enterprise.

**Tabelle 4.** Service-Level-Optionen (die folgenden Service-Level-Optionen sind nur im Rahmen des HPE Critical Service Contractual Service verfügbar)

Merkmale	Servicebeschreibung																
<b>Verfügbarkeit von Service-Level-Optionen</b>	Nicht alle Service-Level-Optionen sind für alle Produkte verfügbar. Die vom Kunden gewählten Service-Level-Optionen sind in den Vertragsunterlagen des Kunden aufgeführt.																
<b>Abdeckungszeitraum</b>	Dies gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden. Anfragen, die außerhalb dieses Abdeckungszeitraums eingehen, werden zwar zum Zeitpunkt des Eingangs bei Hewlett Packard Enterprise aufgezeichnet; ihre Bestätigung wie unter „Allgemeines“ beschrieben erfolgt jedoch erst am nächsten Tag, für den der Kunde über einen Abdeckungszeitraum verfügt. Die für berechnete Produkte verfügbaren Optionen für Abdeckungszeiträume sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Die Verfügbarkeit der Abdeckungszeiträume ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.																
<b>Standardabdeckungszeitraum für Serviceleistungen:</b>																	
<b>Rund um die Uhr</b>	Der HPE Critical Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung.																
<b>Optionen für reaktiven Hardware-Support</b>																	
<b>Call-to-Repair-Zeit für Hardware</b>	Der standardmäßige Hardware-Support-Level ist beim HPE Critical Service eine Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden. Bei Problemen mit der durch den Service abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, führt ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Mitarbeiter am Standort des Kunden den Hardware-Wartungsservice durch, sobald die Serviceanforderung von HPE bestätigt und dokumentiert wurde (siehe „Servicevoraussetzungen“).																
<b>Optionen für Call-to-Repair-Zeit für Hardware:</b>																	
<b>Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden</b>	Hewlett Packard Enterprise leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb von 4 Stunden wieder betriebsbereit zu machen, sobald die Serviceanforderung von HPE bestätigt und dokumentiert wurde.																
<b>Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden</b>	Hewlett Packard Enterprise leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb von 6 Stunden wieder betriebsbereit zu machen, sobald die Serviceanforderung von HPE bestätigt und dokumentiert wurde.																
<b>Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden</b>	Hewlett Packard Enterprise leitet wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um die durch den Service abgedeckte Hardware innerhalb von 8 Stunden wieder betriebsbereit zu machen, sobald die Serviceanforderung von HPE bestätigt und dokumentiert wurde.																
<b>Anfahrtszonen – Call-to-Repair-Zeit für Hardware</b>	Eine Call-to-Repair-Zeit für Hardware ist für Standorte verfügbar, die nicht weiter als 80 km von einem von Hewlett Packard Enterprise 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. Die Anfahrtszonen können je nach Region variieren. Beachten Sie, dass für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, keine Call-to-Repair-Zeit verfügbar ist.																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub</th> <th style="text-align: center;">Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden</th> <th style="text-align: center;">Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden</th> <th style="text-align: center;">Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-80 km</td> <td style="text-align: center;">4 Stunden</td> <td style="text-align: center;">6 Stunden</td> <td style="text-align: center;">8 Stunden</td> </tr> <tr> <td>81-160 km</td> <td style="text-align: center;">6 Stunden</td> <td style="text-align: center;">8 Stunden</td> <td style="text-align: center;">10 Stunden</td> </tr> <tr> <td>Über 160 km</td> <td style="text-align: center;">Nicht verfügbar</td> <td style="text-align: center;">Nicht verfügbar</td> <td style="text-align: center;">Nicht verfügbar</td> </tr> </tbody> </table>	Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden	Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden	Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden	0-80 km	4 Stunden	6 Stunden	8 Stunden	81-160 km	6 Stunden	8 Stunden	10 Stunden	Über 160 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar
Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Call-to-Repair-Zeit von 4 Stunden	Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden	Call-to-Repair-Zeit von 8 Stunden														
0-80 km	4 Stunden	6 Stunden	8 Stunden														
81-160 km	6 Stunden	8 Stunden	10 Stunden														
Über 160 km	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar														

**Tabelle 4.** Service-Level-Optionen (die folgenden Service-Level-Optionen sind nur im Rahmen von HPE Critical Service Contractual Service verfügbar) (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort</b>	<p>Für Vorfälle bei der durch den Service abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet Hewlett Packard Enterprise wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um innerhalb des angegebenen Zeitraums vor Ort reagieren zu können.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit ist der Zeitraum, der beginnt, sobald die ursprüngliche Serviceanforderung von HPE erhalten und 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 wurde, dass gemäß der Einschätzung von HPE zurzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind. Die für entsprechende Produkte verfügbaren Reaktionszeiten sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Die Verfügbarkeit der Reaktionszeiten ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p> <p>* Weitere Einzelheiten werden unter „Servicevoraussetzungen“ erläutert.</p>
<b>Optionen für die Vor-Ort-Reaktionszeit:</b>	<p>Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungsfensters am Kundenstandort ein, um innerhalb des festgelegten Zeitraums nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen.</p>
<b>Hardwaresupport vor Ort mit Reaktion innerhalb von 4 Stunden</b>	<p>Die optionale Vor-Ort-Reaktionszeit beim Hardware-Support mit HPE Critical Service liegt bei 4 Stunden. Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Mitarbeiter trifft am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Erfassung der Serviceanfrage und der Bestätigung durch HPE* den Hardware-Wartungsservice zu beginnen.</p> <p>* Weitere Einzelheiten werden unter „Servicevoraussetzungen“ erläutert.</p>
<b>Anfahrtszonen – Hardwaresupport vor Ort</b>	<p>Alle Reaktionszeiten gelten für Standorte, die nicht weiter als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind. Für die Anfahrt zu Standorten, die maximal 320 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Bei Standorten, die weiter als 320 km von dem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, fallen zusätzliche Anfahrtskosten an. Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren.</p> <p>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.</p>
<b>Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub 4 Stunden Reaktion vor Ort</b>	
0-160 km	4 Stunden
161-320 km	8 Stunden
Über 320 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Mitarbeiterverfügbarkeit

**Tabelle 5.** Optionale Erweiterungen (mit HPE Critical Service und HPE Critical Service Contractual Service verfügbar, sofern nicht anders angegeben)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Hinweis</b>	Beachten Sie, dass die Erbringung einiger dieser Leistungen in bestimmten Technologiebereichen (Server, Speicher, SAN, Netzwerk) der IT-Umgebung des Kunden den VORHERIGEN Erwerb der entsprechenden Technologiemodule voraussetzt. Einzelheiten finden Sie im Abschnitt „Servicevoraussetzungen“.
<b>Erweiterung für SAP (Server)</b>	<p>Systeme, auf denen SAP läuft, sind unerlässlich für die Geschäftsabläufe. Um den Kunden dabei zu unterstützen, die SAP Infrastruktur so zu betreiben, dass sie ihre operativen und technischen Ziele erreicht, stellt die HPE Critical Service Erweiterung für SAP optionalen proaktiven Support und integrierte Problembeseitigung durch Hewlett Packard Enterprise und SAP bereit. Zu den Leistungen der Erweiterung für SAP gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vierteljährliche Unterstützung bei Betriebssystem-Patches, einschließlich der Abstimmung mit SAP-Produkten unter Berücksichtigung der speziellen Kombination von Betriebssystem-, Datenbank- und SAP-Komponenten</li> <li>• Monatliche Leistungstrendanalyse, -berichte und -empfehlungen</li> <li>• Jährliche Kapazitätsplanung</li> <li>• SAP-orientierte geschäftliche Kooperation</li> </ul> <p>Die HPE Remote Support-Technologien dienen als Plattform für eine erweiterte Kooperation, indem sie eine Anbindung zum SAP Solution Manager (SoLMan) am Kundenstandort für eine automatische Synchronisation von Störungsmeldungen bereitstellen. Kunden, die mit SAP SoLMan Service Desk arbeiten, können HPE Remote Support-Technologien integrieren und profitieren von einer nahtlosen Fehlerverwaltung in der gesamten SAP-Umgebung. Wenn ein Problem auftritt, werden Supportprozesse bei HPE und SAP miteinander verknüpft, um eine schnelle und integrierte Problemlösung zu ermöglichen. Die HPE SAP-Kundensupportteams umfassen ASMs (von SAP qualifizierte und zertifizierte SAP-Technikberater), die die Interaktionen zwischen HPE und SAP kennen und so SAP-bezogene Probleme effektiv verhindern und beheben können.</p>
<b>Erweiterter HPE ITSM Improvement Service (Umgebung)</b>	Hewlett Packard Enterprise führt eine eingehende ITSM-Untersuchung durch, die sowohl IT-Management als auch -Governance abdeckt. Im Rahmen der Untersuchung vergleicht HPE die Prozesse, Systeme, Workflows und Organisation in der IT des Kunden sowie die Beziehung der IT zu den Geschäftsfunktionen mit den HPE Best-Practice-Standards für dieselben Parameter. Die Untersuchung identifiziert Veränderungen, durch die sich die Prozesse und die Gesamteffektivität des Kunden verbessern und Risiken vermindern lassen. Ausgehend von den Untersuchungsergebnissen entwickeln und vereinbaren HPE und der Kunde einen Serviceverbesserungsplan, um die erkannten Risiken zu mindern und die IT-Service-Level zu verbessern. Der Plan dient als Anhaltspunkt bei der Überprüfung des Fortschritts in Bezug auf die Verbesserungsziele und dazu, die Konzentration auf die Bereiche zu lenken, in denen Beratung und Unterstützung durch HPE Verbesserungen erleichtern oder zur Risikominderung beitragen könnten.
<b>Support für offene SAN-Umgebungen (SAN)*</b>	Hewlett Packard Enterprise stellt eine zentrale Anlaufstelle für reaktiven und proaktiven Support für viele offene (Produkte verschiedener Hersteller umfassende) SAN-Infrastrukturen bereit. HPE identifiziert und isoliert Fehler in der anbieterübergreifenden SAN-Infrastruktur des Kunden und verwaltet die Problembeseitigung. Außerdem nimmt HPE die SAN-Infrastrukturgeräte verschiedener Hersteller in den Account-Supportplan, die Supportplanungen und -überprüfungen sowie die Überprüfungen der Supportaktivitäten des Kunden auf.
<b>Support für offene Netzwerkumgebungen (Netzwerk)*</b>	Hewlett Packard Enterprise kann auch eine zentrale Anlaufstelle für reaktiven und proaktiven Support für viele offene (Produkte verschiedener Hersteller umfassende) Netzwerke bereitstellen. HPE identifiziert und isoliert Fehler im Netzwerk des Kunden mit Komponenten mehrerer Anbieter und verwaltet die Problembeseitigung. Außerdem nimmt HPE die Geräte verschiedener Hersteller in den Account-Supportplan, die Supportplanungen und -überprüfungen sowie die Überprüfungen der Supportaktivitäten des Kunden auf.

\* Die Leistungen „Support für offene SAN-Umgebungen“ und „Support für offene Netzwerkumgebungen“ sind nur im Rahmen der HPE Contractual Services verfügbar.



Tabelle 6. Unterstützende Technologien und Tools

Merkmale	Beschreibung
<b>Unterstützende Technologien und Tools</b>	<p>Zur Unterstützung der Kunden, die HPE Critical Service erworben haben, setzt Hewlett Packard Enterprise leistungsfähige Tools und Technologien zur Verwaltung komplexer und vielfältiger IT-Umgebungen ein. Die HPE Remote Support-Technologien integrieren die Verwaltung mehrerer Server, Betriebssysteme, Netzwerk- und Speichergeräte.</p> <p>Dieses Paket von Remote Support-Technologien stellt ein breites Spektrum von proaktiven Funktionen bereit, unter anderem kontinuierliche Ereignisüberwachung, automatische Erfassung von Konfigurations- und Topologiedaten sowie automatische Benachrichtigung bei möglichen Problemen. Zusammen unterstützen diese Funktionen den Kunden bei der Verbesserung der Systemverfügbarkeit und erleichtern es ihm, ungeplanten Ereignissen durch geplante Wartungsmaßnahmen zuvorzukommen und auftretende Vorfälle schneller zu beheben. Die elektronische Remote-Überwachung und -Unterstützung, die diese Remote-Supporttechnologien ermöglichen, erleichtern auch den Servicespezialisten von Hewlett Packard Enterprise die schnelle Problembehebung. Dies wird zum einen mithilfe von Remote-Tools für Fehlerbehebung und Diagnose erreicht, zum anderen durch Funktionen, die spezielle Details zur Konfiguration des Kunden liefern, Konfigurationsänderungen identifizieren und die Kundenkonfigurationen systematisch mit standardmäßigen HPE Best Practices vergleichen.</p> <p>Da HP sich bewusst ist, dass Remote Support-Lösungen die Sicherheit der IT-Umgebung des Kunden in keiner Weise beeinträchtigen dürfen, entsprechen diese Remote Support-Technologien dem Branchenstandard für Sicherheitstools und -verfahren. Die sorgfältig überprüfte Sicherheitsarchitektur von HPE sorgt sowohl für Datenintegrität als auch für Transaktionssicherheit. Hierfür kommt eine mehrschichtige Struktur mit Verschlüsselung, Authentifizierung, Sicherheitsprotokollen nach Branchenstandard und Best Practices der Branche zum Einsatz, die auf physischer, Netzwerk-, Anwendungs- und operativer Ebene integriert ist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Kontaktdaten zu verwalten, die in der Remote Support-Lösung konfiguriert sind und die HPE verwendet, um auf Ausfälle einzelner Komponenten zu reagieren.</p>

Tabelle 7. HPE Proactive Select Services

Merkmale	Beschreibung
<b>HPE Proactive Select Services</b>	<p>HPE Proactive Select Services unterstützen die Notwendigkeit beim Kunden, Effizienz, Kosteneffektivität und Qualität in der IT-Umgebung aufrechtzuerhalten. Der Kunde kann sich dabei für eine Reihe von Servicemaßnahmen entscheiden, z. B. aus dem Bereich Virtualisierung, Speicherdatenmanagement, Infrastrukturoptimierung, Stromversorgung und Kühlung, Untersuchungen, Sicherheit, Leistungsanalysen und Firmware-Management. Diese Servicemaßnahmen umfassen ein breites Spektrum von IT-Technologiebereichen, z. B. Server, Blades, Betriebssysteme, Speicher, SANs, Netzwerke und ISV-Software. Ziel der HPE Proactive Select Services ist es, dem Kunden die nötige Flexibilität zu bieten, indem Ressourcenengpässe beseitigt werden und spezielles Know-how zur Verfügung gestellt wird, wann immer dies erforderlich ist.</p> <p>Der Account Support Manager (ASM) kann behilflich sein, diese Services gemäß den Anforderungen des Kunden auszuwählen. Eine vollständige Liste der verfügbaren Services erhalten Sie von einem Ansprechpartner bei Hewlett Packard Enterprise.</p>

**Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen zu allen Leistungen, die im Rahmen der HPE Critical Service Support Services und des HPE Critical Service Contractual Service verfügbar sind. Einzelheiten zu zusätzlichen Leistungen, die nur im Rahmen des HPE Critical Service Contractual Service verfügbar sind, finden Sie in den Spezifikationstabellen 3, 4 und 5.**

### Serviceeinschränkungen

Die im Rahmen eines Supportvertrags erbrachten Services beschränken sich auf die IT-Umgebung, deren direktes Management in der Verantwortung eines IT-Managers liegt und die sich an einem Standort befindet. Sofern nicht anders angegeben oder vereinbart, werden proaktive und beratende Services während der standardmäßigen HPE Geschäftszeiten erbracht. Die Erbringung bestimmter Leistungen für Technologien in der Umgebung des Kunden (Server, Speicher, SAN und Netzwerke) setzt den vorherigen Erwerb der entsprechenden Technologiemodule voraus.

Dieser Service ist nur für ausgewählte Server, Software, Speichergeräte, Speicher-Arrays, Netzwerke und SANs verfügbar. Die Leistungen des Service können basierend auf bestimmten Produkten oder bestimmter Software variieren oder begrenzt sein. Erkundigen Sie sich bei einer Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise nach Einschränkungen oder der örtlichen Verfügbarkeit.

Für HPE Technology Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HPE Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden.

Das Hewlett Packard Enterprise Account-Team erbringt die erforderlichen proaktiven Leistungen nach Ermessen von HPE während der üblichen Geschäftszeiten und an den üblichen Geschäftstagen von HPE entweder remote oder vor Ort.

Die Bereitstellung proaktiver Supportleistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HPE und außerhalb der üblichen Arbeitstage kann je nach lokaler Verfügbarkeit separat erworben werden.

Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.

Der Umfang des optionalen erweiterten Hewlett Packard Enterprise ITSM Improvement Service schließt keine Korrekturmaßnahmen, Konfigurationsänderungen, spezielle Systemkonfigurationsanalyse oder Patch- oder Firmware-Analyse ein.

Hewlett Packard Enterprise handelt nicht in der Funktion und übernimmt nicht die Verantwortung einer Versicherung gegen Sicherheitsrisiken und weist ausdrücklich darauf hin, dass keine Sicherheitsmaßnahmen absoluten Schutz bieten.

Folgende Aktivitäten sind vom HPE Critical Service ausgeschlossen:

- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen
- 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 benötigt werden, weil der Kunde zuvor von Hewlett Packard Enterprise angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt 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
- Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, sonstiger Software und Daten
- Services, die nach Einschätzung von Hewlett Packard Enterprise aufgrund von unsachgemäßer Handhabung oder Verwendung der Produkte oder Ausrüstung erforderlich werden

#### **Call-to-Repair-Zeit für Hardware**

Nach Erwerb dieses Service benötigt HPE 30 Tage, um die für diesen Service erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft tritt. Während dieses Anfangszeitraums von 30 Tagen und 5 weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits erbringt Hewlett Packard Enterprise Hardware-Support vor Ort mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

Die möglichen Call-to-Repair-Zeiten für Hardware sind in der Tabelle der Service-Level-Optionen angegeben. Alle Call-to-Repair-Zeiten sind von der lokalen Verfügbarkeit abhängig. Wenden Sie sich an Ihre örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, 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, wenn der Kunde wünscht, dass Hewlett Packard Enterprise anstelle der empfohlenen Servewiederherstellungsverfahren eine ausführliche Diagnose ausführt.

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 bestimmte Festplattenlaufwerke und sonstige 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.

Falls nur ein vom Kunden austauschbares Teil benötigt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Call-to-Repair-Zeit (falls vorhanden) nicht. In diesen Fällen liefert Hewlett Packard Enterprise durch den Kunden austauschbare Teile, die für den Betrieb des Produkts am Standort des Kunden von entscheidender Bedeutung sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart.

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.

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
- Disk-Rebuild- oder Disk-Sparing-Prozeduren
- Wiederherstellung von beschädigten Daten
- Situationen, in denen eine LUN (Logical Unit Number) blockiert sein kann, um die Datenintegrität zu gewährleisten
- Alle Nichtverfügbarkeitszeiten, die nicht direkt durch den Hardwarefehler verursacht wurden

#### **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, bestimmte Festplattenlaufwerke und sonstige 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 zu können.

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

Falls nur ein vom Kunden austauschbares Teil benötigt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Vor-Ort-Reaktionszeit (falls vorhanden) nicht. In diesen Fällen liefert Hewlett Packard Enterprise das durch den Kunden austauschbare Teil oder eine Ersatzeinheit an den Standort des Kunden über die schnellste lokal verfügbare Versandart.

#### **Support offener SAN-Umgebungen und offener Netzwerkumgebungen**

Die folgenden Services sind aus dem Hewlett Packard Enterprise Support für offene SAN-Umgebungen und offene Netzwerkumgebungen ausgeschlossen:

- Abschluss eines Vertrags zwischen Drittanbieter und Endkunden
- Vereinbarung eines Service-Level-Agreement oder einer Leistungsvereinbarung für Produkte oder Services des Drittanbieters
- Behebung von Änderungen an Produkten von Drittanbietern; Reparatur, um die Lösung wieder in den ursprünglich betriebsbereiten Zustand zu versetzen
- Auftragsvergabe an einen Drittanbieter und Abrechnung mit dem Anbieter im Namen des Kunden

Hewlett Packard Enterprise kann Drittanbieter nur dann im Namen des Kunden kontaktieren, wenn dieser HPE als Vertreter eingesetzt hat.

**Software**

Wenn der Kunde keine Betriebssystemlizenz und den zugehörigen reaktiven Support von einem Drittanbieter erworben hat, muss der Software-Support für alle Server in der Umgebung mit dem HPE Critical Service für jede Lizenz und/oder jedes System, die bzw. das durch diesen Service abgedeckt wird, erworben 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 Datenträger und zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien**

Die optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Datenträger 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 HPE als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer bzw. die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, sind nicht über diesen Service abgedeckt.

Leistungen zum Einbehalt defekter Datenträger und dem erweiterten Einbehalt defekter Materialien sind von HPE festgelegte Serviceerweiterungen, die separat eingekauft und konfiguriert werden.

Die Ausfallraten bei diesen Komponenten werden kontinuierlich überwacht und HPE behält sich das Recht vor, diesen Service mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn HPE hinreichende Gründe für die Annahme hat, dass der Kunde die optionale Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger 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**

Bei einer Call-to-Repair-Zeit fordert Hewlett Packard Enterprise möglicherweise ein Vorab-Audit an. Nach Erwerb dieses Service benötigt HPE 30 Tage, um die für diesen Service erforderlichen Audits und Prozesse vorzubereiten und durchzuführen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware in Kraft tritt. Die Call-to-Repair-Zeit für Hardware tritt erst fünf Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits in Kraft. Bis dahin wird der Service mit dem Service-Level einer Vor-Ort-Reaktionszeit von 4 Stunden für die abgedeckte Hardware erbracht.

Hewlett Packard Enterprise fordert, dass der Kunde die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HPE installiert und einsetzt, um die Erbringung des Service zu ermöglichen. Wenn HPE feststellt, dass die beste Vorgehensweise zur Verwendung einer bestimmten Technologie darin besteht, Firmware- und integrierte in Speicher- oder SAN-Einheiten residenten Software-Updates remote zu installieren, muss der Kunde die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung installieren und einsetzen. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie von Ihrem örtlichen 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. Für die manuelle Zusammenstellung von Systeminformationen für proaktive Maßnahmen können zusätzliche Gebühren erhoben werden. Zusätzliche Gebühren können für die Vor-Ort-Installation von nicht durch den Kunden installierbarer Firmware- und integrierter in Speicher- oder SAN-Einheiten residenten Software-Updates durch HPE erhoben werden, wenn der Kunde die vorgesehene Remote Support-Lösung trotz entsprechender Empfehlung und Verfügbarkeit nicht implementiert hat. Die Installation der vom Kunden installierbaren Firmware- und Software-Updates liegt in der Verantwortung des Kunden. Wenn der Kunde die Installation dieser Firmware und Software-Updates von HPE anfordert, fallen zusätzliche Gebühren an.

Hewlett Packard Enterprise bestätigt eine Anfrage, indem ein Fall dokumentiert, die zugehörige ID dem Kunden mitgeteilt und die Dringlichkeit für den aufgetretenen Vorfall und der Zeitraum zur Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt werden. Hinweis: Bei Ereignissen, die über die elektronischen HPE Remote Support-Lösungen 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 Dringlichkeitsstufen von Vorfällen werden unter „Allgemeines“ erläutert.

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.

Für den optionalen Service „Erweiterung für SAP“ fordert Hewlett Packard Enterprise, 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.

Für den optionalen Software Triage Service muss sich der Kunde vor der Kontaktaufnahme mit Hewlett Packard Enterprise zunächst an den Drittanbieter wenden, der Support für die betreffende Software bereitstellt. Wenn der Drittanbieter angibt, dass der Fehler nicht aufgrund seines Produkts auftritt, kann der Kunde einen Software Triage-Fall bei HPE einleiten.

## Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde benennt einen Ansprechpartner und ein internes Team, das bei der Ausarbeitung, Umsetzung und regelmäßigen Überprüfung des Account-Supportplans mit dem Hewlett Packard Enterprise Account-Team zusammenarbeitet.

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.

Der Kunde verpflichtet sich, Hewlett Packard Enterprise bei Bedarf bei der Remote-Problemlösung zu 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
- 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 Hewlett Packard Enterprise, um HPE die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

Für den HPE Critical Service fordert Hewlett Packard Enterprise, dass der Kunde die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HPE installiert und alle erforderlichen Ressourcen bereitstellt, die in den Release-Hinweisen für die HPE Remote Support-Lösung aufgeführt sind, um die Bereitstellung des Service und der Optionen zu ermöglichen. 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 an HPE übermitteltes Ereignis zu reagieren. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie von Ihrem örtlichen Hewlett Packard Enterprise Ansprechpartner. Bei geplanten Anrufen muss der Kunde zum vereinbarten Zeitpunkt die Komponenten umgehend für Maßnahmen zur Fehlerbehebung zur Verfügung stellen.

In Fällen, in denen vom Kunden austauschbare Teile oder Austauschprodukte geschickt 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 eine von HPE festgelegte Gebühr für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

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

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Registrierung zur Nutzung der elektronischen Einrichtungen von Hewlett Packard Enterprise oder Drittanbietern, 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.
- Aufbewahrung und, falls angefordert, Bereitstellung aller Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Abonnementservice-Registrierungsdaten für Hewlett Packard Enterprise, sofern für diesen Service zutreffend.
- 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.

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 den 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://hpe.com/mediahandling).

Wenn der Kunde Reparaturteile einbehält, die von den optionalen Serviceleistungen zum Einbehalt defekter Datenträger und/oder zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien abgedeckt sind, liegt Folgendes in der Verantwortung des Kunden:

- Dem Kunden obliegt die physische Aufbewahrung der abgedeckten datenspeichernden Komponenten während der gesamten Dauer des von HPE erbrachten Supports; HPE ist nicht für die Daten auf den abgedeckten datenspeichernden Komponenten verantwortlich.
- 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, Hewlett Packard Enterprise Identifikationsinformationen zu jeder einbehaltenen datenspeichernden Komponente bereitzustellen sowie auf Anforderung von HPE ein von HPE bereitgestelltes Dokument zur Bestätigung der Einbehaltung der datenspeichernden Komponente zu unterzeichnen.
- Der Kunde vernichtet die einbehaltene datenspeichernde Komponente und/oder stellt sicher, dass sie nicht erneut in Betrieb genommen wird.

- Der Kunde entsorgt alle einbehaltene 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.

### **Support offener SAN-Umgebungen und offener Netzwerkumgebungen**

Der Kunde benennt Hewlett Packard Enterprise bei Support-Lieferanten als Vertreter und bevollmächtigt HPE, im Rahmen der unten aufgeführten, eingeschränkten Zwecke für den Kunden und in dessen Namen zu handeln:

- Kontaktaufnahme mit Support-Lieferanten, um einen Serviceeinsatz für Remote-Unterstützung für das Produkt des Kunden in die Wege zu leiten
- Direkte Nachverfolgung bei Support-Lieferanten, bis das Problem behoben ist
- Kommunikation zwischen Support-Lieferanten und anderen Anbietern im Zusammenhang mit dem Netzwerk des Kunden oder zwischen Support-Lieferanten und Hewlett Packard Enterprise während der Fehlerisolierung und Problembeseitigung
- Bereitstellung von Telefonnummern und Anweisungen zur Eröffnung von Supportfällen für jeden Anbieter, den Hewlett Packard Enterprise im Auftrag des Kunden und in dessen Namen kontaktieren soll
- Bereitstellung von Vertragsinformationen, in denen das Service-Level des Anbieters beschrieben ist, auf das der Kunde Anspruch hat

Wenn der Kunde diese Verantwortlichkeiten nicht erfüllt, ist HPE oder ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Serviceanbieter nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen.

### **Allgemeines**

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 Dringlichkeit von Vorfällen ist 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 von Nichtproduktionssystemen (z. B. Testsystem); 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

Weitere Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung des HPE Critical Service erhalten Sie unter Angabe der folgenden Produktnummern bei Ihrem örtlichen Vertriebsmitarbeiter von Hewlett Packard Enterprise:

- HPE Support Services: HPE Critical Service HA112Ax oder HPE Critical Service mit DMR HG932Ax (x gibt die Dauer des Service in Jahren an: möglich sind 1, 3, 4 oder 5 Jahre)
- HPE Contractual Services: HPE Critical Service HA112AC

Die Serviceabdeckung setzt das Vorhandensein eines gültigen Critical Service Umgebungsmoduls während der gesamten Dauer voraus.

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

Bitte beachten Sie Folgendes beim HPE Critical Service (HA112AC):

- Der optionale Hardwaresupport vor Ort mit Reaktion innerhalb von 4 Stunden wird anstelle der Call-to-Repair-Zeit gewählt. Der Kunde kann für ein Gerät nicht gleichzeitig Vor-Ort-Support und eine Call-to-Repair-Zeit wählen.
- Erweiterte Teilebestandsverwaltung und Vorab-Audit sind nur Bestandteil des Call-to-Repair-Service für Hardware und können nicht separat erworben werden.
- Reservierter Teilebestand ist als zusätzliche Option nur für den Call-to-Repair-Service für Hardware verfügbar.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Hewlett Packard Enterprise 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.