



HPE Collaborative Support Service

Support Services

Serviceüberblick

- **Zusammenarbeit beim Remote-Support für Software:**

- Abdeckungszeitraum 24x7 mit Remote-Reaktion innerhalb von 2 Stunden
- Basis-Software-Support
- Gemeinsames Anfragemanagement

- **Hardware-Support:**

- Remote-Problemdiagnose und -Support
- Hardware-Support vor Ort
- Ersatzteile und Material
- Auswahl an Abdeckungszeiträumen für Hardware-Support
- Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort
- Zugesicherte Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden für Hardware-Support (optional)
- Erweiterte Teilebestandsverwaltung (bei der zugesicherten Call-to-Repair-Zeit inbegriffen)
- Eskalationsmanagement
- Elektronische HPE Remote Support-Lösung (nur bei berechtigten Produkten)
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -Services
- Einbehalt defekter Datenträger (optional; nur bei berechtigten Produkten)
- Erweiterter Einbehalt defekter Materialien (optional; nur bei berechtigten Produkten)

Der HPE Collaborative Support Service ist für Kunden konzipiert, die HPE Hardware mit Softwareprodukten von HPE und ausgewählten anderen Anbietern erwerben. Der HPE Collaborative Support bietet einen ersten Ansprechpartner für Ihre anfänglichen Anforderungen in Bezug auf Hardware- und Software-Support. HPE stellt das Know-how seiner technischen Ressourcen weltweit zur Verfügung, um Sie nach einer Anfrage bei HPE bei der Behebung Ihrer Hardware- und grundlegenden Softwareprobleme zu unterstützen.

Mit dem HPE Collaborative Support Service müssen Sie nicht selbst entscheiden, ob ein Hardware- oder Softwareproblem vorliegt. Sie können die erste Anfrage direkt an HPE senden und der Supportexperte von Hewlett Packard Enterprise hilft dabei festzustellen, ob ein Hardware- oder Softwareproblem vorliegt. Wird der gemeldete Vorfall von einem bestimmten Softwareprodukt eines anderen Anbieters verursacht und lässt das Problem sich nicht durch die Anwendung bekannter Fixes beheben, nimmt HPE Kontakt zum anderen Anbieter auf und erstellt unter Ihrem Namen einen Problemvorfall auf der Basis Ihrer vorhandenen Supportvereinbarung mit dem Softwareanbieter. HPE stellt außerdem die notwendige Problemdokumentation bereit, um den Anbieter bei der schnellen Behebung des Problems zu unterstützen. Betrifft der Vorfall ein abgedecktes HPE Hardwareprodukt, erbringt HPE remote oder vor Ort technischen Hardware-Support, um das gemeldete Problem zu beheben.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Zusammenarbeit beim Remote-Support für Software:	
Abdeckungszeitraum 24 x 7 mit Remote-Reaktion innerhalb von 2 Stunden	Kunden können Hewlett Packard Enterprise 24 Stunden pro Tag montags bis sonntags, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen anrufen, um einen abgedeckten Vorfall an HPE zu übermitteln. Nachdem der Kunde eine Anfrage übermittelt und HPE den Empfang einer Anfrage wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt hat, reagiert HPE innerhalb von zwei Stunden auf die Anfrage, um mit der Remote-Diagnose und dem Basis-Software-Support zu beginnen. Die Verfügbarkeit dieses Abdeckungszeitraums ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.
Basis-Software-Support	Der Basis-Software-Support bietet dem Kunden Problemisolation und Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung gemäß der folgenden Beschreibung, falls für das gemeldete Softwareproblem eine Korrektur verfügbar ist. Nachdem der Kunde eine Anfrage übermittelt und Hewlett Packard Enterprise den Empfang einer Anfrage wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt hat, arbeitet HPE an der Anfrage, um festzustellen, ob das Problem bei dem abgedeckten Produkt von einer Software- oder Hardwarekomponente verursacht wird. Wird festgestellt, dass ein Vorfall von der abgedeckten Software von HPE oder einem anderen Anbieter verursacht wird, stellt HPE Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung bereit, indem die Korrektur sowie Informationen zu seiner Anwendung an den Kunden kommuniziert werden. In einigen Fällen kann die Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung auf die Kommunikation einer Korrektur beschränkt sein, das über die Installation eines Software-Update oder Patch verfügbar ist. In diesen Fällen wird der Kunde nur auf verfügbare Quellen für die jeweiligen Updates oder Patches hingewiesen, da der Zugriff auf die Korrektur zusätzliche Serviceverträge mit HPE oder dem betreffenden Softwareanbieter erfordert. Die mit diesem Service bereitgestellte Unterstützung umfasst keine komplexen Probleme wie schrittweise Installations- und Konfigurationsanweisungen, Leistungsoptimierung oder andere komplexe Probleme. Dieser Service ersetzt keinen Supportvertrag des Kunden mit dem anderen Produkthanbieter (siehe den Abschnitt „Voraussetzungen“). HPE entscheidet nach eigenem Ermessen, ob ein Problem komplex ist und von dem anderen Supportanbieter behoben werden muss.
Gemeinsames Anfragemanagement	Stellt Hewlett Packard Enterprise fest, dass ein Problem von einer bestimmten Software eines anderen Anbieters verursacht wird, und lässt das Problem sich nicht dadurch beheben, dass der Kunde bekannte, verfügbare Korrekturen gemäß der Definition der Leistungen für grundlegenden Software-Support anwendet, leitet HPE auf Anforderung des Kunden eine Serviceanfrage bei dem anderen Anbieter ein. Die Voraussetzung dafür ist, dass entsprechende Supportvereinbarungen zwischen dem Kunden und dem Anbieter in Kraft sind. Bei der Einleitung der Anfrage stellt HPE die Problemdokumentation bereit, die während des HPE Fehlerbeseitigungsprozesses erstellt wurde. Damit HPE die Serviceanfrage mit dem anderen Anbieter im Namen des Kunden bei dem Anbieter einleiten kann, muss der Kunde über einen gültigen Software-Supportvertrag mit dem Anbieter verfügen, der den Kunden berechtigt, Anfragen zu übermitteln und Support zu beziehen. Darüber hinaus muss der Kunde alle notwendigen Schritte ausgeführt haben, um sicherzustellen, dass HPE eine Anfrage anstelle des Kunden einleiten kann, und HPE die erforderlichen Berechtigungs- und Vertragsinformationen zur Verfügung stellen. Die Abdeckungsstunden für ein gemeinsames Anrufmanagement hängen von den Bedingungen ab, die im Supportvertrag zwischen dem Kunden und dem Softwareanbieter festgelegt wurden. Nachdem die Anfrage bei dem Softwareanbieter eingeleitet wurde, schließt HPE die Serviceanfrage. Der Kunde kann die Anfrage bei HPE erneut einreichen (falls erforderlich), indem er die ursprüngliche Bearbeitungsnummer des Falls angibt (es wird eine neue Bearbeitungsnummer für den Fall zugeordnet).

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
Hardware-Support:	
Remote-Problemdiagnose und -Support	<p>Hat der Kunde eine Anfrage übermittelt und Hewlett Packard Enterprise den Empfang dieser Anfrage wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt und wurde festgestellt, dass das Problem von einem Hardwareprodukt verursacht wird, arbeitet HPE während des Abdeckungszeitraums für Hardware-Support daran, den Hardwarefehler einzugrenzen und per Remote-Zugriff gemeinsam mit dem Kunden zu beheben oder Gegenmaßnahmen einzuleiten. Vor einem Einsatz vor Ort kann HPE eine Remote-Diagnose einleiten und durchführen. Hierbei 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>HPE bietet während des Abdeckungszeitraums telefonische Unterstützung für die Installation der Firmware und für vom Kunden installierbare Ersatzteile an.</p> <p>Unabhängig vom Abdeckungszeitraum des Kunden können Vorfälle bei der abgedeckten Hardware telefonisch, über ein Web-Portal (sofern lokal verfügbar) oder als automatisches Ereignis mithilfe der elektronischen HPE Remote 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>
Hardware-Support vor Ort	<p>Bei Hardwareproblemen, die sich nach Einschätzung von Hewlett Packard Enterprise nicht remote beheben lassen, stellt ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter vor Ort technischen Support für die durch den Service abgedeckten Hardwareprodukte bereit, um diese wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen. Bei bestimmten HPE ProLiant Servern kann HPE nach eigenem Ermessen festlegen, dass die Produkte nicht repariert, sondern ersetzt werden. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HPE über.</p> <p>„Fix bei Fehler“: HPE kann zudem bei der Erbringung des technischen Supports vor Ort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verfügbare technische Verbesserungen installieren, um den Kunden bei der Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs der Hardwareprodukte zu unterstützen und die Kompatibilität mit von HPE gelieferten Hardware-Ersatzteilen zu gewährleisten. • Verfügbare Firmware-Updates installieren, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und die nach Meinung von HPE erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in den betriebsbereiten Zustand zu überführen oder um die HPE Supportfähigkeit aufrechtzuerhalten. <p>„Fix auf Anforderung“: Darüber hinaus installiert HPE im Abdeckungszeitraum vom Kunden angeforderte kritische Firmware-Updates, die nach Einschätzung von HPE nicht vom Kunden installierbar sind. Bei kritischen Firmware-Updates handelt es sich um Firmware-Updates, bei denen von der HPE Produktabteilung die sofortige Installation empfohlen wird.</p>
Ersatzteile und Material	<p>Hewlett Packard Enterprise stellt von HPE unterstützte Ersatzteile und Material bereit, die benötigt werden, um das abgedeckte Hardwareprodukt in betriebsbereitem Zustand zu halten. Hierzu gehören auch Teile und Material für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen. Von HPE bereitgestellte Ersatzteile sind neu oder in Bezug auf die Leistung funktionell neuwertig. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HPE über. Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt; für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung: 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 überschritten haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ersetzt.</p>
Auswahl zwischen verschiedenen Abdeckungszeiträumen für Hardware-Support	<p>Der Abdeckungszeitraum für Hardware-Support gibt den Zeitraum an, in dem Hardware-Supportservices vor Ort oder remote erbracht werden. Anfragen, die außerhalb dieses Abdeckungszeitraums eingehen, werden für den nächsten Tag dokumentiert, für den der Kunde über einen Abdeckungszeitraum verfügt.</p> <p>Die folgenden Optionen für Abdeckungszeiträume sind für berechnete Produkte verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service am nächsten Arbeitstag: Standardmäßige Geschäftszeiten, standardmäßige Geschäftstage (9x5): Der Service ist 9 Stunden pro Tag montags bis freitags, außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen, zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar. • 24x7: Der Service steht montags bis sonntags rund um die Uhr, auch an bei HPE arbeitsfreien Tagen, zur Verfügung. <p>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.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort	<p>Bei Vorfällen bei der abgedeckten Hardware, die nicht remote behoben werden können, leitet Hewlett Packard Enterprise wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen ein, um innerhalb der angegebenen Reaktionszeit vor Ort reagieren zu können.</p> <p>Die Vor-Ort-Reaktionszeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die ursprüngliche Anfrage von HPE empfangen und wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt wurde. Die Vor-Ort-Reaktionszeit endet, wenn der von Hewlett Packard Enterprise autorisierte Vertreter am Standort des Kunden eintrifft oder wenn das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass gemäß der Einschätzung von HPE zurzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind.</p> <p>Reaktionszeiten werden nur während des Abdeckungszeitraums gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungszeitraum vereinbart wurde.</p> <p>Die folgenden Vor-Ort-Reaktionszeiten sind für diesen Service verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag: Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungszeitraums am Kundenstandort ein, um am nächsten Arbeitstag nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen. Anfragen, die außerhalb des Abdeckungszeitraums eingehen, werden am nächsten Arbeitstag bestätigt, und der Service wird am darauf folgenden Arbeitstag im Abdeckungszeitraum erbracht. • Vor-Ort-Reaktion innerhalb von 4 Stunden: Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungszeitraums am Kundenstandort ein, um innerhalb von 4 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE mit dem Hardwarewartungsservice zu beginnen. <p>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>
Zugesicherte Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden für Hardware-Support	<p>Anstelle einer Vor-Ort-Reaktionszeit kann für bestimmte Produkte eine zugesicherte Call-to-Repair-Zeit von 6 Stunden gewählt werden.</p> <p>Bei kritischen Vorfällen (Dringlichkeitsstufe 1 oder 2) mit abgedeckter Hardware, die sich nicht remote beheben lassen, versucht Hewlett Packard Enterprise mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand, die abgedeckte Hardware innerhalb von 6 Stunden nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen.</p> <p>Bei nicht kritischen Fehlern (Dringlichkeitsstufe 3 oder 4) oder auf Anforderung des Kunden vereinbart HPE zusammen mit dem Kunden einen Zeitpunkt, um die Maßnahmen zur Fehlerbehebung durchzuführen. Die Call-to-Repair-Zeit beginnt dann zu diesem Zeitpunkt.</p> <p>Die Dringlichkeitsstufen von Vorfällen sind im Abschnitt „Allgemeines“ definiert.</p> <p>Die Call-to-Repair-Zeit gibt den Zeitraum an, der beginnt, wenn die anfängliche Anfrage von HPE empfangen und wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt wurde. Die Call-to-Repair-Zeit endet, wenn HPE feststellt, dass die Hardware repariert oder das gemeldete Ereignis mit der Erläuterung geschlossen wurde, dass HPE festgestellt hat, dass derzeit keine Maßnahmen vor Ort erforderlich sind. Call-to-Repair-Zeiten werden nur während des Abdeckungszeitraums gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, für den ein Abdeckungszeitraum besteht.</p> <p>Alle Call-to-Repair-Zeiten sind von der lokalen Verfügbarkeit abhängig. Wenden Sie sich an eine örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um weitere Informationen zur Verfügbarkeit des Service zu erhalten.</p> <p>Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HPE geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde. Die Überprüfung durch HPE kann in Form eines Selbsttests beim Hochfahren, durch eine Einzeldiagnose oder durch visuelle Überprüfung des ordnungsgemäßen Betriebs erfolgen. Das erforderliche Testniveau zur Kontrolle der erfolgreichen Reparatur der Hardware wird von HPE nach eigenem Ermessen bestimmt. HPE kann das Produkt nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft ersetzen, um die Reparaturzeit einzuhalten. Ersatzprodukte sind neu oder funktionell neuwertig. Die ersetzten Produkte gehen in das Eigentum von HPE über.</p> <p>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 bis zu fünf (5) weiterer Geschäftstage nach Abschluss des Vorab-Audits stellt HPE Hardware-Support vor Ort mit einer Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden bereit.</p>
Erweiterte Teilebestandsverwaltung (bei der zugesicherten Call-to-Repair-Zeit inbegriffen)	<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 festgelegten Hewlett Packard Enterprise 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>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
Arbeit bis Erfolg	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. Die Reparatur wird als abgeschlossen betrachtet, sobald HPE geprüft hat, dass die Hardware wieder funktioniert oder ausgetauscht wurde.
Eskalationsmanagement	Hewlett Packard Enterprise hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Hardwareprobleme zu ermöglichen. Das örtliche Management von Hewlett Packard Enterprise koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechend qualifizierte HPE Mitarbeiter und/oder ausgewählte Fremdfirmen hinzu, um die Problembehebung zu unterstützen.
Elektronische Remote Support-Lösung von Hewlett Packard Enterprise	Die elektronische Remote Support-Lösung von Hewlett Packard Enterprise bietet zuverlässige Funktionen für Fehlerbehebung und Reparatur. Sie kann Lösungen für Remote-Systemzugriff umfassen sowie eine praktische zentrale Anlaufstelle für die Administration und eine unternehmensweite Ansicht offener und protokollierter Vorfälle bieten. Supportspezialisten von Hewlett Packard Enterprise nutzen den Remote-Systemzugriff nur mit Zustimmung des Kunden. Über den Remote-Systemzugriff kann der Supportspezialist von Hewlett Packard Enterprise möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben.
Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -Services	Im Rahmen dieses Service gewährt Hewlett Packard Enterprise Zugang zu bestimmten kommerziell verfügbaren elektronischen und webbasierten Tools. Der Kunde hat Zugang zu folgenden Ressourcen: <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmte Leistungen und Funktionen, die registrierten Benutzern zugänglich sind. Dazu zählen das Herunterladen von ausgewählter HPE Firmware, das Abonnement proaktiver Servicebenachrichtigungen für Hardware und die Teilnahme an Supportforen zur Problemlösung und zum Austausch von Best Practices mit anderen registrierten Benutzern. • Erweiterte webbasierte Suche nach technischen Supportdokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen. • Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HPE mit Kennwortschutz. • Ein webbasiertes Tool zur direkten Übermittlung von Fragen an HPE. das Tool unterstützt die schnelle Problembehebung durch einen Vorqualifizierungsprozess, mit dem die Support- oder Serviceanforderung an die Ressource weitergeleitet wird, die für die Beantwortung der Frage qualifiziert ist. Zudem kann der Status jeder (auch per Telefon) übermittelten Support- oder Serviceanforderung angezeigt werden. • Suche in Wissensdatenbanken von HPE oder anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, um Produktinformationen abzurufen, Antworten auf Supportfragen zu finden, an Supportforen teilzunehmen und Software-Patches herunterzuladen (dieser Service kann durch Zugriffsbeschränkungen Dritter eingeschränkt sein).

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Einbehalt defekter Datenträger	Bei berechtigten 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. Entgegen etwaiger anders lautender Angaben in diesem Dokument oder den Supportbestimmungen von Hewlett Packard Enterprise für Einzelaufträge verzichtet HPE im Fall der Lieferung eines Ersatzprodukts von HPE an den Kunden auf das Besitz- und Eigentumsrecht an defekten Festplattenlaufwerken oder SSD-/Flash-Laufwerken, die durch die optionale Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“ abgedeckt werden. Der Kunde behält alle defekten Festplattenlaufwerke oder SSD-/Flash-Laufwerke, für die HPE Supportleistungen im Rahmen der HPE Supportvereinbarung bietet, ein, und bleibt in vollem Umfang für den Schutz der Daten verantwortlich, die sich auf einem defekten Festplattenlaufwerk oder SSD-/Flash-Laufwerk befinden.
Erweiterter Einbehalt defekter Materialien	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 hpe.com/services/cdmr beschrieben.
Präsentation des Berichts	Die Ergebnisse und Empfehlungen basieren auf den bereitgestellten Informationen und werden von Hewlett Packard Enterprise während einer interaktiven Frage-und-Antwort-Sitzung mit den verantwortlichen IT-Mitarbeitern des Kunden am vereinbarten Termin vorgestellt.

Serviceeinschränkungen

Basis-Software-Support und gemeinsames Anrufmanagement werden ausschließlich für die ausgewählten Produkte von Drittanbietern und die Anbieter bereitgestellt, die in der Liste der unterstützten Produkte für den HPE Collaborative Support Service unter der folgenden Adresse aufgeführt sind: hpe.com/services/collaborativesupport.

Kunden müssen über entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit ausgewählten Anbietern verfügen und alle erforderlichen Schritte ausführen, um sicherzustellen, dass HPE im Namen des Kunden eine Supportanfrage bei den Anbietern einleiten kann. Hewlett Packard Enterprise kann die vorhandene HPE Bearbeitungsnummer nicht an die Anbieter übertragen und übernimmt keine Verantwortung für die Folgen, die sich daraus ergeben. HPE haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern, deren Produkten oder deren Support-Services. Die Verpflichtungen von HPE beschränken sich auf die Einleitung von Supportanfragen. Durch den Erwerb dieses Service wird die Supportvereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter nicht auf HPE übertragen. Der Kunde muss weiterhin seinen in diesen Vereinbarungen definierten Verantwortlichkeiten nachkommen, einschließlich der Zahlung sämtlicher anfallender Kosten, auch der Kosten, die möglicherweise durch die Einleitung von Serviceanfragen bei dem Anbieter verursacht werden.

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 Versand von durch den Kunden austauschbaren Teilen wie etwa Tastatur oder Maus, sonstigen von HPE entsprechend klassifizierten Teilen oder eines kompletten Ersatzprodukts 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 ein vom Kunden austauschbares Teil bereitgestellt wird, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt der Vor-Ort-Service-Level nicht. In diesen Fällen sendet Hewlett Packard Enterprise CSR-Teile, die kritisch für den Betrieb des Produkts sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Kundenstandort. Weitere Einzelheiten über den Prozess und die Reparatur für den Austausch durch den Kunden finden Sie unter hpe.com/info/csr.

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

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

Folgendes ist bei der Call-to-Repair-Zeit (sofern zutreffend) ausgeschlossen:

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

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.

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

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

Nachdem Hewlett Packard Enterprise festgestellt hat, dass ein gemeldetes Problem durch eine Software verursacht wird, die in der Liste der ausgewählten Softwareprodukte anderer Anbieter enthalten ist, nachdem ein Softwarevorfall im Namen des Kunden bei dem anderen Anbieter eingeleitet wurde und nachdem die Bearbeitungsnummer des anderen Anbieters an den Kunden kommuniziert wurde, schließt HPE den Fall und ist nicht für die Erbringung weiterer technischer Supportleistungen in Bezug auf dieses Problem für den Kunden verantwortlich.

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

- Behebung komplexer Probleme, die von der Supportvereinbarung des Kunden mit einem anderen Anbieter abgedeckt sind
- Schrittweise Installation, Konfiguration und Leistungsoptimierung
- Bereitstellung der Nutzungslizenz und des Zugriffs auf Software-Updates oder Patches von Hewlett Packard Enterprise oder anderen Anbietern
- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems sowie sonstiger Software und Daten
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder geforderte Tests
- Fehlerbehebung bei Verbindungs- oder Kompatibilitätsproblemen
- Support bei netzwerkbezogenen Problemen
- 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 Auffassung von Hewlett Packard Enterprise aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- 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

Einschränkungen der optionalen Serviceleistung „Einbehalt defekter Datenträger“

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

Datenspeichernde Komponenten, die von Hewlett Packard Enterprise als Verschleißteile klassifiziert wurden und/oder die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs des Produkts oder im technischen Produktdatenblatt überschritten haben, sind nicht für die optionale Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger oder zum erweiterten Einbehalt defekter Materialien berechnigt.

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

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

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE HAFTET IN KEINEM FALL FÜR DEN INHALT ODER DIE VERNICHTUNG VON DATENSPEICHERNDEN KOMPONENTEN, DIE DER KUNDE EINBEHÄLT. ENTGEGEN JEGLICHER ANDERSLAUTENDER ANGABEN IN DEN AKTUELLEN HPE SUPPORTBEDINGUNGEN ODER DEM TECHNISCHEN DATENBLATT HAFTEN WEDER HPE NOCH SEINE TOCHTERUNTERNEHMEN, SUBUNTERNEHMER ODER LIEFERANTEN FÜR ZUFÄLLIGE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN ODER SCHÄDEN, DIE DURCH VERLUST ODER MISSBRAUCH VON DATEN IM RAHMEN DIESES SERVICE ZUM EINBEHALT DEFEKTER DATENTRÄGER ODER ZUM ERWEITERTEN EINBEHALT DEFEKTER MATERIALIEN ENTSTEHEN.

Anfahrtszonen

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

Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren.

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

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

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

Entfernung zu dem von HPE benannten Hub	Reaktion innerhalb 4 Stunden	Reaktion am nächsten Tag vor Ort
0-160 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag
161-320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
321-480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Mitarbeiterverfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Mitarbeiterverfügbarkeit	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Mitarbeiterverfügbarkeit

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.

Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Call-to-Repair-Zeit für Hardware 6 Stunden
0-80 km	6 Stunden
81-160 km	8 Stunden
Mehr als 160 km	Nicht verfügbar

Für Standorte, die mehr als 160 km von einem von HPE benannten Support-Hub entfernt sind, ist keine Call-to-Repair-Zeit für Hardware verfügbar.

Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	Call-to-Repair-Zeit für Hardware 6 Stunden
0-80 km	6 Stunden
81-160 km	8 Stunden
Mehr als 160 km	Nicht verfügbar

Voraussetzungen

Damit Hewlett Packard Enterprise ein gemeinsames Anfragemanagement bereitstellen kann, muss der Kunde über einen aktiven Supportvertrag mit dem Softwareanbieter verfügen, die die erforderliche Servicestufe und die notwendigen Leistungen umfasst, damit der Kunde Support bei dem Anbieter anfordern und beziehen kann. Falls der Anbieter dies anfordert, ergreift der Kunde sämtliche notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass HPE anstelle des Kunden Serviceanfragen übermitteln kann. Darüber hinaus muss der Kunde HPE alle Informationen zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, damit HPE im Auftrag des Kunden eine Serviceanfrage beim Softwareanbieter einleiten kann.

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

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

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

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

Mitwirkungspflicht des Kunden

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

Der Kunde muss die oben beschriebenen Voraussetzungen erfüllen, damit dieser Service erbracht werden kann.

Bei Aufforderung durch Hewlett Packard Enterprise wird der Kunde oder der autorisierte Hewlett Packard Enterprise Vertreter das für den Support vorgesehene Hardwareprodukt innerhalb von 10 Tagen nach Erwerb dieses Service aktivieren. Dabei sind die von HPE bereitgestellten Registrierungsanweisungen oder sonstige diesbezügliche Anweisungen von HPE zu befolgen. Falls sich der Standort eines abgedeckten Produkts ändert, muss die entsprechende Aktivierung und Registrierung (bzw. die korrekte Anpassung einer vorhandenen HPE Registrierung) innerhalb von 10 Tagen ab der Änderung erfolgen.

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Aufbewahrung und, falls angefordert, Bereitstellung aller Originalsoftwarelizenzen, Lizenzvereinbarungen, Lizenzschlüssel und Abonnement-service-Registrierungsdaten für Hewlett Packard Enterprise, sofern für diesen Service zutreffend.
- 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 wird auf Anforderung von Hewlett Packard Enterprise einen Agenturvertrag zwischen dem Kunden und HPE vereinbaren und HPE alle notwendigen Informationen, Dokumentationen und Berechtigungen bereitstellen, damit HPE im Namen des Kunden Anfragen bei anderen Anbietern einleiten kann.

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.

Bei Optionen zur Reaktionszeit für Hardware-Support vor Ort empfiehlt Hewlett Packard Enterprise dringend, dass der Kunde die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung mit einer sicheren Verbindung zu HPE installiert und einsetzt, um die Bereitstellung des Service und der zugehörigen Optionen zu ermöglichen. Weitere Informationen zu Voraussetzungen, Spezifikationen und Ausschlüssen erhalten Sie bei einem lokalen Hewlett Packard Enterprise Ansprechpartner. Wenn der Kunde die vorgesehene HPE Remote Support-Lösung nicht implementiert, kann HPE den Service möglicherweise nicht in der festgelegten Art und Weise bereitstellen und ist auch nicht hierzu verpflichtet.

Der Kunde verpflichtet sich, Hewlett Packard Enterprise bei Bedarf bei der Remote-Problemlösung zu unterstützen. Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Bereitstellung aller Informationen, die Hewlett Packard Enterprise benötigt, um den Remote-Support zeitnah und professionell durchzuführen und die Supportberechtigung des Kunden zu ermitteln
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von Hewlett Packard Enterprise, um HPE die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

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

Der Kunde stimmt zu, zusätzliche Gebühren zu bezahlen, wenn der Kunde Hewlett Packard Enterprise auffordert, vom Kunden installierbare Firmware-Updates oder -Patches zu installieren. Alle zusätzlichen Gebühren, die für den Kunden anfallen, werden nach Arbeitszeit und Material berechnet, wenn nicht schriftlich zwischen HPE und dem Kunden anders vereinbart.

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 physisch beschädigt ist, muss der Kunde eine von HPE festgelegte Gebühr für das fehlerhafte Teil oder Produkt bezahlen.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich für die Nutzung der elektronischen Einrichtungen von Hewlett Packard Enterprise zu registrieren und die Registrierungsdaten des Kunden zu pflegen, um Zugang zu vertraulichen Produktinformationen und proaktiven Benachrichtigungen oder anderen für ihn verfügbaren Services zu erhalten.

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

- Physische Aufbewahrung der Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke während der gesamten Dauer des von Hewlett Packard Enterprise erbrachten Supports; HPE ist nicht für die auf den Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerken enthaltenen Daten verantwortlich.
- Sicherstellung, dass alle vertraulichen Daten des Kunden auf dem einbehaltenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Anwesenheit eines autorisierten Vertreters, der die defekten Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke an sich nimmt, die Ersatz-Festplatten oder SSD-/Flash-Laufwerke entgegennimmt, Hewlett Packard Enterprise Identifikationsinformationen zu jedem im Rahmen dieses Service einbehaltenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk bereitstellt und, auf Verlangen von HPE, ein von HPE vorgelegtes Dokument unterzeichnet, das den Einbehalt der Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke bestätigt.
- Vernichtung der einbehaltenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke und/oder Sicherstellung, dass das Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerk nicht wieder in Betrieb genommen wird.
- Entsorgung aller einbehaltenen Festplatten- oder SSD-/Flash-Laufwerke unter Einhaltung der geltenden Umweltvorschriften.

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.

Abdeckung

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

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

Für einige Server und Speicherprodukte sind CPUs, Festplatten und andere wichtige interne und externe Komponenten abgedeckt, wenn der Support entsprechend konfiguriert wurde und die Produkte in der Produktliste des Vertrags aufgeführt sind (falls anwendbar).

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

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

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

Bei ProLiant Servern und Speichersystemen deckt der Service für das Hauptprodukt auch Hardwareoptionen der Marke HPE ab, die gemäß HPE Definition keine separate Abdeckung erfordern, die für den Server berechtigt sind, die gleichzeitig mit dem Server oder zu einem späteren Zeitpunkt gekauft wurden und die sich innerhalb des Enclosures befinden. Diese Komponenten sind mit demselben Service-Level wie das Hauptprodukt abgedeckt.

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

Für ProLiant Server, Speicher oder BladeSystem Enclosures, die in einem Rack installiert sind, deckt der Service auch von HPE qualifizierte Rack-Optionen ab, die gemäß HPE Definition keine separate Abdeckung erfordern. Die Abdeckung umfasst USV-Produkte bis 12 kVA, KVM-Switch, Konsole und PDU, die in demselben Rack installiert sind, während der unterstützten Lebensdauer von bis zu 5 Jahren nach der Einstellung ihres Verkaufs. Der USV-Akku ist während des jeweiligen Garantiezeitraums separat mit eigenen Garantiebedingungen abgedeckt.

Allgemeines

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 der Zeitraum für Vor-Ort-Reaktionen bei Hardwarefehlern beginnt.

Vor-Ort-Reaktionszeiten und zugesicherte Call-to-Repair-Zeiten für Hardware Support können sich je nach der Dringlichkeit des Vorfalls unterscheiden. Die Dringlichkeitsstufe für einen Vorfall wird vom Kunden festgelegt.

Die Dringlichkeit von Vorfällen ist wie folgt definiert:

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

Bestellinformationen

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

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf bestimmte Produkte und Regionen beschränkt sein. Weitere Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung des HPE Collaborative Support Service erhalten Sie unter Angabe der folgenden Produktnummern bei Ihrem örtlichen Vertriebsmitarbeiter von Hewlett Packard Enterprise:

HL936A für HPE Collaborative Support am nächsten Arbeitstag

HL937A für HPE Collaborative Support am nächsten Arbeitstag mit DMR

HL938A für HPE Collaborative Support 24x7 innerhalb von 4 Stunden

HL939A für HPE Collaborative Support 24x7 innerhalb von 4 Stunden mit DMR

HL940A für HPE Collaborative Support CTR innerhalb von 6 Stunden

HL941A für HPE Collaborative Support CTR innerhalb von 6 Stunden mit DMR

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

Bitte beachten Sie, dass der Kauf von Hewlett Packard Enterprise Software-Support erforderlich ist, wenn Sie umfassenden Software-Support und Software-Updates für HPE Software wünschen.

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



Melden Sie sich noch heute an.