

HPE Mature Hardware Onsite Support Service

HPE Contractual Support Services

Serviceüberblick

- Diagnose für Mature Produkte
- Vor-Ort-Hardware-Support für Mature Produkte
- Ersatzteile für Mature Produkte
- Firmware-Updates für ausgewählte Produkte
- Wahl zwischen mehreren Abdeckungszeiträumen
- Verschiedene Vor-Ort-Reaktionszeiten für Hardware-Support
- Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services
- Elektronische HPE Remote Support-Lösung (nur bei berechtigten Produkten)
- Einbehalt defekter Datenträger (optional, nur für berechnete Produkte)

HPE Hardware Onsite Support Service bietet Produktdiagnose und Vor-Ort-Hardware-Support für ausgewählte Produkte, die HPE weltweit aus dem Wartungszyklus genommen hat (Mature-Produkte). Die nachstehend aufgelisteten Service-Vorteile werden nur für begrenzte Zeit angeboten. Hardware-Support für abgelaufene Produkte wird nur für Produkte geleistet, die bereits durch den HPE Hardware-Support abgedeckt sind. Problemerkennung und Fehlerbehebung können länger dauern, und HPE kann möglicherweise nicht alle

Probleme in vollem Umfang lösen bzw. den uneingeschränkten Betriebszustand des Produkts nicht vollständig wiederherstellen. HPE kann zur Effektivität dieses Supports keine verbindlichen Zusagen machen. HPE behält sich das Recht vor, diesen Support ohne Vorankündigung zu beenden, falls eine Fortsetzung nicht mehr sinnvoll erscheint.

Sie können unter den begrenzten Reaktionszeit- und Servicefensteroptionen eine Auswahl treffen, die Ihrem persönlichen Support-Bedarf entspricht.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Diagnose für abgelaufene Produkte	<p>Sobald der Kunde eine Anfrage übermittelt und Hewlett Packard Enterprise den Empfang dieser Anfrage wie unter „Allgemeines“ beschrieben bestätigt hat, arbeitet HPE während des Abdeckungszeitraums daran, den Hardwarefehler einzugrenzen und per Remote-Zugriff gemeinsam mit dem Kunden zu beheben oder Gegenmaßnahmen einzuleiten. Vor einem Einsatz vor Ort kann HPE eine Remote-Diagnose einleiten und durchführen. Hierbei wird eine elektronische Remote-Supportlösung eingesetzt, um auf die abgedeckten Produkte zuzugreifen. Alternativ kann HPE andere verfügbare Mittel nutzen, um eine Remote-Problembhebung zu ermöglichen.</p> <p>Neue Firmware Updates oder Fixes werden nicht bereitgestellt. Falls HPE erkennt, dass das Problem mit vorhandener Firmware bzw. vorhandenen Fixes nicht gelöst werden kann, wird der Fall beendet und ohne Lösung geschlossen. Remoteunterstützung bleibt in Kraft, bis keine Ressourcen mehr verfügbar sind. Unabhängig vom Abdeckungszeitraum des Kunden können Vorfälle bei der abgedeckten Hardware telefonisch, über ein Web-Portal (sofern lokal verfügbar) oder als automatisches Ereignis mithilfe der elektronischen HPE Remote-Supportlösung rund um die Uhr an HPE gemeldet werden. HPE behält sich das Recht vor, zu bestimmen, wann alle gemeldeten Probleme als endgültig behoben gelten.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
Vor-Ort-Hardware-Support für abgelaufene Produkte	<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, sofern die entsprechenden Materialien vorhanden sind. Problemerkennung und Fehlerbehebung können länger dauern, und HPE kann möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen bzw. den uneingeschränkten Betriebszustand des Produkts nicht vollständig wiederherstellen. HPE übernimmt keine Verpflichtung dafür, dass während der ersten Reaktionsmaßnahme vor Ort Ersatzteile verfügbar sind.</p> <p>„Fix bei Fehler“: Außerdem installiert HPE möglicherweise vorhandene technologische Verbesserungen für abgedeckte Produkte, um dem Kunden zu helfen, den ordnungsgemäßen Betrieb der Hardware-Produkte sicherzustellen und die Kompatibilität mit von HPE gelieferten Hardware-Ersatzteilen aufrechtzuerhalten.</p> <p>Verfügbare Firmware-Updates für abgedeckte Hardwareprodukte installieren, die von HPE als nicht vom Kunden installierbar definiert wurden und die nach Meinung von HPE erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in den betriebsbereiten Zustand zu überführen oder um die HPE Supportfähigkeit aufrechtzuerhalten.</p>
Ersatzteile und Material	<p>Hewlett Packard Enterprise wird mit vertretbarem Aufwand von HPE unterstützte Teile und Materialien bereitstellen, die nötig sind, um das abgedeckte Hardware-Produkt im Betriebszustand zu halten, bis der Vorrat solcher Teile erschöpft ist. Die Funktion der Ersatzteile ist mit der Funktion neuer Teile identisch. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von HPE über. Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile werden nicht unterstützt und nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt. Die Reparatur oder der Austausch von Verbrauchsmaterialien oder Verschleißteilen liegt in der Verantwortung des Kunden.</p> <p>Maximal unterstützte Lebensdauer/maximale Verwendung</p> <p>Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt erreicht haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ausgetauscht.</p>
Firmware-Updates für ausgewählte Produkte	<p>Wenn Hewlett Packard Enterprise berechnigte Firmware-Updates zu HPE Hardwareprodukten veröffentlicht, werden diese Updates nur Kunden mit einer aktiven Vereinbarung zur Verfügung gestellt, die sie für den Zugriff auf diese Updates berechtigt.</p> <p>Im Rahmen dieses Service sind Kunden für den Download, die Installation und die Nutzung von Firmware-Updates für Hardwareprodukte berechtigt, die von diesem Service abgedeckt sind. Dabei gelten alle anwendbaren Lizenzbeschränkungen in den aktuellen HPE Supportbedingungen.</p> <p>HPE überprüft die Update-Berechtigung durch angemessene Maßnahmen (z. B. durch einen Zugriffscode oder eine andere Kennung) und der Kunde ist entsprechend den Bestimmungen in diesem Datenblatt und anderen anwendbaren Vereinbarungen mit HPE für solche Zugriffstools verantwortlich. HPE kann weitere angemessene Schritte einschließlich Audits durchführen, um zu überprüfen, ob der Kunde die Bestimmungen seiner Vereinbarungen mit HPE einschließlich dieses Datenblatts einhält. Kunden mit Lizenzen für Firmware-basierte Softwareprodukte (in der Firmware implementierte Funktionen werden durch den Erwerb eines separaten Softwarelizenzprodukts aktiviert) müssen zudem über eine aktive HPE Foundation Care-Supportvereinbarung oder eine aktive HPE Software-Supportvereinbarung verfügen, damit sie die zugehörigen Firmware-Updates empfangen, herunterladen, installieren und verwenden können. HPE stellt dem Kunden nur dann Firmware-Updates, wie oben in diesem Dokument beschrieben, zur Verfügung bzw. installiert sie oder hilft dem Kunden bei ihrer Installation, wenn der Kunde über die Lizenz für die Verwendung der zugehörigen Software-Updates für jedes System, jedes Socket, jeden Prozessor oder jeden Prozessorkern oder über die Softwarelizenz für Endbenutzer gemäß den Bestimmungen der Softwarelizenzbedingungen von HPE oder dem anderen Hersteller verfügt.</p>

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
Abdeckungsfenster	<p>Dies gibt den Zeitraum an, in dem die beschriebenen Services vor Ort oder remote erbracht werden.</p> <p>Serviceanfragen, 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 Service-Abdeckungszeitraum verfügt.</p> <p>Die für berechnete Produkte verfügbaren Abdeckungsfensteroptionen sind in der Tabelle „Service-Level-Optionen“ angegeben.</p> <p>Die Verfügbarkeit der Abdeckungsfenster ist örtlich verschieden. Wenden Sie sich an eine örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
Reaktionszeit für Hardwaresupport 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 Abdeckungsfensters gemessen und können auf den nächsten Tag übertragen werden, gemäß des vereinbarten Abdeckungsfensters. Die für berechnete Produkte verfügbaren Reaktionszeitoptionen sind in der Tabelle der Servicebeschreibungen angegeben.</p> <p>Die Verfügbarkeit der Reaktionszeiten können örtlich verschieden sein. Wenden Sie sich an eine örtliche Vertriebsniederlassung von Hewlett Packard Enterprise, um Näheres zur Verfügbarkeit des Service zu erfahren.</p>
Arbeiten bis zum Erfolg	<p>Wenn ein von HPE autorisierter Vertreter zum Standort des Kunden geschickt wird, erbringt er den Service – im Ermessen von HPE entweder vor Ort oder remote – bis die Produkte wieder betriebsbereit sind oder so lange, bis ein akzeptabler Fortschritt erzielt wird. Die Arbeit kann zeitweise unterbrochen werden, falls zusätzliche Teile oder Ressourcen erforderlich sind. Falls keine Teile mehr verfügbar sind, bricht HPE den Service ab.</p>
Zugang zu elektronischen Supportinformationen und -services	<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"> • Bestimmte Funktionen, die registrierten Benutzern mit entsprechenden Berechtigungen zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise ein Abonnement hardwarebezogener proaktiver Servicebenachrichtigungen und Beteiligung in Supportforen zur Lösung von Problemen und zum Austausch von bewährten Verfahren mit anderen registrierten Benutzern. • Erweiterte webgestützte Suche nach technischen Supportdokumenten, um die Problemlösung zu beschleunigen. • Bestimmte proprietäre Diagnosetools von HPE mit Kennwortschutz. • Webbasiertes Tool für die Übermittlung von Fragen direkt an HPE. Dieses Tool unterstützt die schnelle Problembeseitigung durch einen Vorqualifizierungsprozess, mit dem die Support- oder Serviceanfrage an die entsprechende qualifizierte Ressource weitergeleitet wird. Zudem kann der Status jeder (auch per Telefon) übermittelten Support- oder Serviceanfrage angezeigt werden. • Wissensdatenbanken von HPE und anderen Anbietern zu bestimmten Fremdprodukten, in denen Kunden Produktinformationen suchen und abrufen, Antworten auf Supportfragen finden und sich in Supportforen beteiligen können; dieser Service kann durch die Einschränkungen von Drittanbietern begrenzt sein.

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
Elektronische HPE Remote Support-Lösung	Für berechnete Produkte bietet die elektronische HPE Remote Support-Lösung 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.

Tabelle 2. Optionale Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Einbehalt defekter Datenträger	Bei qualifizierten Produkten gestattet die Serviceleistung 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.

Tabelle 3: Service-Level-Optionen

Nicht alle Service-Level-Optionen sind für alle Produkte verfügbar. Die Service-Level-Optionen, die der Kunde ausgewählt hat, werden in den Vertragsunterlagen des Kunden festgelegt.

Option	Servicebeschreibung
Optionen für das Abdeckungsfenster:	Der Service ist während der angegebenen Abdeckungszeiten und -tage verfügbar:
Standardmäßige Geschäftszeiten, standardmäßige Geschäftstage (9x5)	9 Stunden pro Tag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit, Montag bis Freitag, außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen
24 Stunden, standardmäßige Geschäftstage	24 Stunden pro Tag Montag bis Freitag, außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen

Tabelle 3: Service-Level-Optionen (Fortsetzung)

Nicht alle Service-Level-Optionen sind für alle Produkte verfügbar. Die Service-Level-Optionen, die der Kunde ausgewählt hat, werden in den Vertragsunterlagen des Kunden festgelegt.

Option	Servicebeschreibung
Optionen für die Vor-Ort-Reaktionszeit:	Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter trifft innerhalb des Abdeckungszeitraums am Kundenstandort ein, um innerhalb des festgelegten Zeitraums nach Empfang und Bestätigung der Anfrage durch HPE mit dem Hardware-Wartungsservice zu beginnen.
4-hour onsite response	Vor-Ort-Reaktion innerhalb 4 Stunden
Vor-Ort-Reaktion am nächsten Tag	Vor-Ort-Reaktion am nächsten Abdeckungstag

Serviceeinschränkungen

Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, diesen Support ohne Vorankündigung zu beenden, falls eine Fortsetzung nicht mehr sinnvoll erscheint.

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.

Stimmt der Kunde dem empfohlenen CSR zu und wird ein CSR-Teil bereitgestellt, um das System wieder in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen, gilt die Call-to-Repair-Zeit nicht. In diesen Fällen sendet

Hewlett Packard Enterprise die CSR-Teile, die kritisch für den Betrieb des Produkts sind, über die schnellste lokal verfügbare Versandart an den Kundenstandort. Weitere Informationen zu CSR-Prozess und -Teilen finden Sie unter hpe.com/info/csr.

Vor-Ort-Reaktionszeiten verzögern sich, wenn die Remote-Diagnose erkannt hat, dass zur Reparatur des Produkts ein spezifisches Teil erforderlich ist, das zur Zeit bestellt und/oder nicht verfügbar ist.

Problemerkennung und Fehlerbehebung können länger dauern, und Hewlett Packard Enterprise kann möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen bzw. den uneingeschränkten Betriebszustand des Produkts nicht vollständig wiederherstellen. HPE kann zur Effektivität dieses Supports keine verbindlichen Zusagen machen. HPE behält sich das Recht vor, diesen Support ohne Vorankündigung zu beenden, falls eine Fortsetzung nicht mehr sinnvoll erscheint.

Aufgrund eingeschränkter Ressourcen ist kein Eskalations-Management verfügbar. Fehlendes Eskalations-Management stellt keine rechtliche Grundlage zur Kündigung der Supportservices dar.

Folgende Aktivitäten sind bei diesem Service ausgeschlossen:

- Sicherung, Wiederherstellung und Support des Betriebssystems sowie sonstiger Software und Daten
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche, vom Kunden gewünschte oder geforderte Tests
- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- 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 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
- Services, die nach Auffassung von Hewlett Packard Enterprise aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts oder Geräts erforderlich sind

Beschränkungen der Serviceoption auf Einbehaltung defekter Medien

Die Serviceleistung zum Einbehalt defekter Datenträger bezieht sich nur auf qualifizierte Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke, die von Hewlett Packard Enterprise aufgrund einer Fehlfunktion ausgetauscht werden. Sie gilt nicht für den Austausch von qualifizierten Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerken, die nicht defekt sind.

Qualifizierte Festplatten- oder SSD/Flash-Laufwerke, 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.

Die Abdeckung des Service für den Einbehalt defekter Datenträger für Optionen, die gemäß HPE Definition eine separate Abdeckung erfordern, falls verfügbar, muss separat konfiguriert und gekauft werden.

Die Serviceoption zur Einbehaltung defekter Medien gestattet dem Kunden nicht die Einbehaltung eines von Hewlett Packard Enterprise geliehenen bzw. gemieteten Festplattenlaufwerks.

Der Kunde ist allein verantwortlich für das Entfernen aller sensiblen Daten vor der Rückgabe solcher geliehenen bzw. gemieteten Festplattenlaufwerke an Hewlett Packard Enterprise.

Die Festplatten-Ausfallraten werden kontinuierlich überwacht, und 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 "Einbehalt defekter Datenträger" übermäßig in Anspruch nimmt (beispielsweise, wenn der Austausch von defekten Festplatten die normalen Ausfallraten für das betreffende System deutlich übersteigt).

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.

Wegekosten werden auch für Standorte erhoben, bei denen Übernachtung oder Anreise ohne KFZ (z. B. per Flugzeug) erforderlich ist oder die Anreise unter außergewöhnlichen Umständen erfolgt.

Die Anfahrtszonen und -kosten können je nach Region variieren. Bei Standorten in einer Entfernung von mehr als 160 km von einer zuständigen HPE Support-Zentrale gelten die folgenden geänderten Reaktionszeiten für längere Anfahrtswege:

Entfernung zu dem von HPE benannten Support-Hub	4 Stunden Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit, am folgenden Tag
0-160 km	4 Stunden	Nächster Abdeckungstag
160-320 km	8 Stunden	1 zusätzlicher Abdeckungstag
320-480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	2 zusätzliche Abdeckungstage
Mehr als 480 km	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit	Festgelegt zum Anfragezeitpunkt und vorbehaltlich der Verfügbarkeit

Voraussetzungen

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

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.

Mitwirkungspflicht des Kunden

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

Der Kunde 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
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung sonstiger Diagnosetools und -programme
- Installation der vom Kunden installierbaren Firmware-Updates und Patches
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von HPE, um Hewlett Packard Enterprise die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

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

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

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, sich für die Nutzung der elektronischen Einrichtungen von Hewlett Packard Enterprise zu registrieren, um Zugang zu vertraulichen Produktinformationen und proaktive Benachrichtigungen oder andere ihm verfügbare Services zu erhalten.

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

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

- Der Kunde behält abgedeckte datenspeichernde Komponenten ein, die während der Servicebereitstellung von Hewlett Packard Enterprise ausgetauscht werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle vertraulichen Kundendaten auf der einbehaltenen Komponente vernichtet oder vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- Der Kunde beauftragt einen autorisierten Vertreter, der anwesend ist, um die defekte datenspeichernde Komponente einzubehalten, die Austauschkomponente entgegenzunehmen, HPE Identifikationsinformationen wie die Seriennummer zu jeder einbehaltenen Komponente zur Verfügung zu stellen sowie auf Anforderung von HPE ein von HPE bereitgestelltes Dokument zur Bestätigung der Einbehaltung der datenspeichernden Komponente zu unterzeichnen.
- Der Kunde vernichtet die einbehaltene datenspeichernde Komponente und/oder stellt sicher, dass sie nicht erneut in Betrieb genommen wird.
- Der Kunde entsorgt alle einbehaltenen datenspeichernden Komponenten in Übereinstimmung mit geltenden Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen.

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

Abdeckung

- Die Servicezeiten müssen direkt aufeinander folgen und die üblichen Geschäftszeiten an den normalen Arbeitstagen umfassen. Falls die Servicezeiten um zusätzliche Stunden oder Tage erweitert werden, müssen für alle abgedeckten Tage dieselben Zeiten gelten.
- HPE Mature Hardware Onsite Support Service ist als voll konfigurierbarer Service verfügbar (es gelten bestimmte unten vermerkte Konfigurationsregeln).
- Spezifische Festlegungen bezüglich Computerprodukten von HPE.
- Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem herausnehmbare Medien, Wartungs-Kits und andere Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsmaßnahmen und Geräte anderer Hersteller.
- Für Ersatzteile und Komponenten, die nicht mehr erhältlich sind, ist möglicherweise ein Upgrade-Pfad erforderlich. Upgrades für nicht mehr erhältliche Teile oder Komponenten können in einigen Fällen Zusatzkosten für den Kunden verursachen. Hewlett Packard Enterprise unterstützt den Kunden und empfiehlt ein entsprechendes Ersatzteil. Aufgrund lokaler Supportoptionen ist nicht in allen Ländern der Austausch aller Komponenten möglich.
- Für ProLiant Server und Speichersysteme umfasst dieser Service die für den Server geeigneten internen Hardwareoptionen von HPE, die gleichzeitig mit der Hardware oder danach erworben wurden, sowie Monitore mit einer Bildschirmdiagonale bis zu 22 Zoll und USV-Optionen mit bis zu 3kVA. Für diese Produkte gelten die gleichen Service-Level und Servicefenster wie für den Server. Die Serviceleistungen gelten nicht für USV-Akkus. Hier gilt der Standardgarantieumfang. Für Rack-Server oder -Speichersysteme umfasst der Service alle für HPE Produkte qualifizierten Rackoptionen innerhalb desselben Racks.

- Für ProLiant BL Server-Blades umfasst der Service das Server-Blade und das Blade-Gehäuse, in dem das Server-Blade installiert ist, sowie Verbindungen, Netzteilgehäuse mit Netzteilen sowie Stromverteilung.

Allgemeines

Zusatzbedingungen

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 elektronische HPE Remote Support-Lösung eingehen, muss HPE mit dem Kunden Kontakt aufnehmen sowie die Dringlichkeit des Vorfalls und den Zugang zum System zusammen mit dem Kunden abstimmen, bevor die Call-to-Repair-Zeit für Hardware oder der Zeitraum für Vor-Ort-Reaktionen bei Hardwarefehlern beginnt.

Von den ausdrücklich in diesem Dokument hervorgehobenen Ausnahmen abgesehen unterliegt dieser Service den Bestimmungen und Bedingungen der Hewlett Packard Enterprise Single Order Terms for Support oder des HPE Care Pack Support Service Agreement bzw. einem anderen gültigen HPE Customer Agreement oder dem Kaufvertrag, den der Kunde mit HPE geschlossen hat („HPE Supportvereinbarung“). Falls Inkonsistenzen zwischen der HPE Supportvereinbarung und diesem Dokument bestehen, gelten die Bestimmungen dieses Dokuments.

Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, diesen Service jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern oder einzustellen. Dies stellt die vollständige Vereinbarung zwischen HPE und dem Kunden hinsichtlich des hier erwähnten Service dar und setzt alle diesbezüglichen vorherigen mündlichen oder schriftlichen Kommunikationen, Darstellungen oder Vereinbarungen zwischen den Parteien außer Kraft.

Problemerkennung und Fehlerbehebung können länger dauern, und Hewlett Packard Enterprise kann möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen. Falls HPE erkennt, dass für das Problem keine Lösung vorliegt, bricht HPE die Bearbeitung des Problems ab. HPE kann zur Effektivität dieses Supports keine verbindlichen Zusagen machen.

Die Fähigkeit von Hewlett Packard Enterprise, die Hardware zu reparieren, hängt von der Ersatzteilverfügbarkeit zum Zeitpunkt der Serviceanforderung ab. Falls keine Ersatzteile verfügbar und Reparatur bzw. Problemlösung nicht möglich sind, wird dieser Service mit sofortiger Wirkung beendet. Eine vorherige Ankündigung erfolgt möglicherweise nicht.

Vor dem Zeitpunkt der Beendigung werden keine Erstattungen oder Gutschriften gewährt.

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit von Serviceleistungen und Service-Levels kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf qualifizierte Produkte und Standorte beschränkt sein. Zu weiteren Informationen bzw. zur Bestellung des HPE Mature Hardware Onsite Support Service wenden Sie sich bitte unter Angabe der folgenden Produktnummer an Ihren HPE Vertriebsbeauftragten:

- HE808AC für konfigurierbaren HPE Mature Hardware Onsite Support.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Support-Services von Hewlett Packard Enterprise erhalten Sie bei einem unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf der folgenden Website:

hpe.com/services/support



Melden Sie sich noch heute an.



© Copyright 2007, 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für Hewlett Packard Enterprise Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument.

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

4AA1-1458DEE, Oktober 2016, Rev. 2