GreenLake Flex Solutions

1. Übersicht über die Servicebeschreibung

GreenLake Flex Solutions bieten die Vorteile eines Cloud-Modells mit nutzungsabhängiger Bezahlung vor Ort. Der Service basiert auf Servern, Storage, Netzwerken, Software und Services von HPE und ausgewählten Branchenführern und wird am Standort des Kunden oder in einer Colocation-Einrichtung installiert. Die Services bieten umfassende Abdeckung für die enthaltenen Systeme. Die betreffenden Systeme werden durch den vom Kunden gewählten HPE Basic Product Support Level unterstützt, der durch das Enhanced Incident Management ergänzt wird, um ein verbessertes HPE Support-Erlebnis zu bieten. In den Versionen Entry, Basic, Partner-geführt und Standard bietet eine Service Relationship Management-Ebene einen zentralen Ansprechpartner, koordiniert die Bereitstellung und arbeitet mit dem Kunden zusammen, um die gewünschten IT-Ergebnisse zu erzielen.

2. Zentrale Serviceleistungen

2.1 Die Inbetriebnahme besteht aus drei Phasen:

- Bei der **Transition** nach Abschluss der Vereinbarung beginnt die Erbringung der Services mit diesem Vorgang, bei dem das für die Erbringung des Services zuständige Account-Team zugewiesen wird. Es findet ein Kick-off-Meeting mit dem zugeteilten Account-Team statt und der Übergang vom Sales zur Delivery beginnt. Das Account-Team koordiniert die Aktivitäten im Vorfeld der Bereitstellung, einschließlich der Planung der Implementierung der für die Bereitstellung der Services erforderlichen Infrastruktur.
- Die **Implementierung** umfasst die physische Bereitstellung der Services in einem Rechenzentrum, das dem Kunden gehört oder von ihm verwaltet wird, oder in einer von HPE beauftragten Colocation-Einrichtung. Bei der Implementierung wird eine vollständig installierte und einsatzbereite Umgebung bereitgestellt.
- Im Rahmen **Onboarding** sind die Metering-Tools so konfiguriert, dass sie den Verbrauch der Services regelmäßig überwachen und diese Daten an das HPE-Plattform-Portal übermitteln. Die periodischen Servicemessungen dienen als Grundlage für die Berechnung des monatlichen Entgelts für den Verbrauch des Kunden. Wenn Teile des Service nicht gemessen werden, wird ein Abrechnungsprozess dokumentiert, der das vereinbarte Abrechnungsverfahren beschreibt. Es wird eine Einführungsveranstaltung zu GreenLake angeboten, um den Kunden in die Lage zu versetzen, die Tools zur Kapazitätsmessung zu nutzen, die Nutzung elektronisch zu visualisieren und die Prozesse zur Kontaktaufnahme mit dem Support zu verstehen.

2.2 Betrieb: Sobald die Inbetriebnahme abgeschlossen ist, beginnt die Betriebsphase, die mehrere wichtige Aktivitäten umfasst:

- **Capacity Services** können je nach ausgewählter Service-Erfahrung aus zwei Hauptelementen bestehen:
  - **Kapazitätsauslastungsbericht** innerhalb von GreenLake zur Untersuchung von Nutzungstrends. Bei Services, die eine Kapazitätsplanung anbieten, wird diese als Input für die Prognose des Service-Kapazitätsbedarfs verwendet.
  - **Kapazitätsplanung** – Im Standard-, Partner-geführten und Entry-Service-Level von GreenLake Flex Solutions (optional für Basisservices) findet regelmäßig ein Capacity Planning Meeting mit dem Kunden und dem Account-Team statt. Während des Kapazitätsplanungsprozesses stellt der Kunde HPE eine Prognose des voraussichtlichen Verbrauchs zur Verfügung. In Übereinstimmung mit dem vereinbarten Change Management-Prozess wird HPE zusätzliche Kapazitäten in der Kundenumgebung installieren.

- **Change Management** für den GreenLake Flex Solutions Standard Service-Level, HPE kann vereinbarte zusätzliche Pufferkapazitäten bereitstellen, um unvorhergesehenen Bedarf zu decken, und wird die Pufferkapazitäten wieder aufstocken, wenn die vorhandenen Pufferkapazitäten verbraucht sind, vorbehaltlich des Change Management-Prozesses. Dieses Verfahren wird auch verwendet, um zusätzliche Systeme und Services zu aktivieren, die nicht Teil der ursprünglichen Vereinbarung sind. Dies wäre auf Kundenanfrage für andere Service Experience Levels.
- **GreenLake zeigt ein Inventar aller Services in der Umgebung**, zusammen mit der Nutzung jedes Serviceelements und der vereinbarten Dauer für jeden Service Die Preise der Services, Betriebsberichte und die Start- und Enddaten der einzelnen Services können eingesehen werden.

2.3 Basisprodukt-Support

Für jedes Produkt innerhalb einer GreenLake Flex Solution ist ein Basisprodukt-Support-Layer erforderlich, der entweder aus dem **HPE Tech Care Service** oder **HPE Aruba Networking Foundational Care** (für ausgewählte Produkte verfügbar) besteht.

2.4 Enhanced Incident Management (EIM)

EIM ist eine Reihe integrierter und beschleunigter reaktiver und proaktiver Prozesse zur Bewältigung von Hardware- und Softwarevorfällen. Durch diese Prozesse, die auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten werden können, werden die entsprechenden HPE-Produktexperten schneller eingebunden.

- **Umgebungsprofilierung:** In den Erfahrungs-Levels Basic und Standard umfasst ein typisches Kundenumgebungsprofil ein allgemeines Verständnis der in der GreenLake-Umgebung enthaltenen Produkte (Bestandsmanagement), Störungstoleranz, Richtlinien für das Change Management, wichtige Kontaktdaten, Kommunikationsplan für kritische Ereignisse, Versandplanung und -bestätigung, Vor-Ort-Koordination und Workloads oder Geschäftsfunktionen. Das Umgebungsprofil enthält geplante IT-Ereignisse, damit nicht dringende Aktivitäten während dieser kritischen Zeiträume vermieden werden.
- **Zugang zu kompetenten Experten über Multi-Channel:** Die HPE-Experten, die mit dem Kunden zusammenarbeiten, nutzen das Umgebungsprofil, um die Umgebung des Kunden zu verstehen und ihre Entscheidungen auf dieses Wissen zu stützen.
- **Analyse der und Reporting über Vorfälle:** Kunden mit Standard- oder Grundkenntnissen erhalten eine personalisierte Ereignisanalyse und/oder Reporting.
- **24/7 Remote Reaktion:** Kunden können HPE 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche kontaktieren, unabhängig vom Service-Level. Wenn ein Kunde mit einem Vorfall der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 anruft, versucht HPE, den Kunden entweder mit einem Produktspezialisten zu verbinden oder ihn innerhalb von 15 Minuten zurückzurufen.
- **Priority Zugang und Weiterleitung:** Wenn möglich, haben GreenLake Flex Solutions-Kundenvorfälle (bei ähnlichem Service und ähnlicher Dringlichkeitsstufe) Vorrang vor anderen Kundenvorfällen und werden von den erfahreneren Ressourcen von HPE bearbeitet. GreenLake Flex Solutions-Kunden haben eine optimierte Möglichkeit, mit Ressourcen von HPE per Telefon oder Chat in Kontakt zu treten, z. B. über eine spezielle Telefonnummer, einen Express-Telefonbaum oder einen Chat-Prozess.
- **Direkte Verbindung zum zugewiesenen HPE-Team:** Die HPE-Techniker, die mit dem Kunden zusammenarbeiten, nutzen das zugewiesene Team und das optionale Umgebungsprofil, um die Umgebung des Kunden zu verstehen, was zu einer fundierten Problemlösung führt. Hinweis: HPE-Remotetechniker sind keinem Konto zugewiesen.
- **Beschleunigtes Eskalationsmanagement:** Kunden erhalten integrierte, beschleunigte Eskalationsverfahren, um komplexe Supportfälle schneller zu lösen. Für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 wird ein Manager für kritische Ereignisse (CEM) eingesetzt. Wenn die Situation zusätzliche Ressourcen oder Fähigkeiten erfordert, koordiniert der CEM die Eskalation des Vorfalls und zieht schnell die wichtigsten Spezialisten für die Lösung des Vorfalls bei HPE hinzu.
- **Personalisiertes digitales Erlebnis:** Kunden mit den Service Experience Levels Standard und Basic haben ein zugewiesenes Account-Team, das bei Bedarf mit dem Kunden zusammenarbeitet, um kundenspezifische Einblicke in das digitale Kundenerlebnis zu geben (z. B. Einblicke in ein Incident Dashboard).
- **Globales Call Management (optional):** Falls ausgewählt und Teil der Vereinbarung, ermöglicht das globale Call Management dem Kunden, mit einem einzigen globalen Team zu arbeiten, um Fälle für alle Hardware- und Softwarevorfälle zu protokollieren. Weitere Informationen finden Sie im Addendum zur Beschreibung des HPE Global Call Management Service.

2.5 Core Service Relationship Management Services Experience

HPE bietet mehrere Service Experience Levels, einschließlich dedizierter HPE-Ressourcen, die die Geschäfts- und IT-Ziele des Kunden verstehen und daran arbeiten, diese Anforderungen zu erfüllen. Derzeit bieten wir die folgenden Service-Level an:[1]

- **Lite Services Experience**
- **Partner-led Services Erfahrung**
- **Entry Services Experience**
- **Basic Services Experience**
- **Standard Services Experience**

Alle Elemente oder Änderungsaufträge zu einer aaS-Vereinbarung oder einem aaS-Auftrag müssen eine gemeinsame Serviceerfahrung aufweisen, und falls ein oder mehrere ausgewählt werden, variieren die erbrachten HPE Services.

3. Allgemeine Bestimmungen und Ausschlüsse

3.1 Die im Rahmen eines Supportvertrags erbrachten Services beschränken sich auf die IT-Umgebung, die unter der direkten täglichen Verwaltung einer IT-Organisation in einem Land steht. Die Bereitstellung spezifischer Funktionen für die Technologien in der Umgebung des Kunden (Server, Storage, SAN und Netzwerke) hängt vom vorherigen Kauf der entsprechenden Technologie-Servicemodule ab.

3.2 Die Reaktionszeit des Hardware-Supports vor Ort, die Call-to-Repair-Zeiten und einige Funktionen von HPE Enhanced Incident Management können je nach Schwere des Vorfalls variieren. Der Kunde bestimmt den Schweregrad des Vorfalls.

3.3 Beschreibungen des Schweregrads finden Sie im Abschnitt „Allgemeine Bestimmungen für Vorfälle“ in der jeweiligen Beschreibung des Support-Services.

4. Umfang der abgedeckten Produkte

4.1 Dieser Service ist für ausgewählte Server, Software, Speichersysteme, Datenspeicher-Arrays, Netzwerkgeräte und Storage Area Networks verfügbar. Die Funktionen dieses Service können je nach Gerät oder Software unterschiedlich oder eingeschränkt sein.

4.2 Sofern in der erworbenen Service-Erfahrung enthalten, erbringt das HPE-Account-Team die erforderlichen proaktiven Leistungen während der normalen Geschäftszeiten von HPE an normalen Werktagen, entweder per Fernzugriff oder vor Ort, je nach Ermessen von HPE.

4.3 Die Bereitstellung von proaktivem Support außerhalb der normalen Geschäftszeiten von HPE an normalen Werktagen kann separat erworben werden und hängt von der lokalen Verfügbarkeit ab.

4.4 HPE kann Ratschläge zu den Sicherheitspraktiken des Kunden geben, der Kunde ist jedoch in vollem Umfang für die Sicherheit seiner IT-Umgebung verantwortlich.

4.5 HPE haftet nicht für die Leistung oder Nichterfüllung von Drittanbietern, deren Produkten oder deren Supportleistungen. Die folgende Liste enthält, ohne darauf beschränkt zu sein, bestimmte Aktivitäten, die ausgeschlossen sind:

- Fehlerbehebung bei Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde die von HPE zur Verfügung gestellten Systemkorrekturen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen nicht implementiert hat.
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde die von HPE empfohlenen Präventionsmaßnahmen nicht umgesetzt hat.
- Services, die nach Ansicht von HPE erforderlich sind, weil nicht autorisiertes Personal versucht hat, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Funktionstests von Anwendungen oder zusätzliche Tests, die vom Kunden angefordert oder verlangt werden.
- Sicherung und Wiederherstellung des Betriebssystems, anderer Software und Daten
- Services, die nach Ansicht von HPE erforderlich sind, weil die Produkte oder Geräte unsachgemäß behandelt oder verwendet wurden.

[1] Der Umfang der erworbenen Services wird in der Vereinbarung angegeben.

5. Allgemeine Bedingungen und Definitionen

5.1 Metering-Tools:

- HPE stellt Metering-Tools zur Verfügung, mit denen die Nutzung der Systeme für die monatliche Abrechnung gemessen wird. HPE wird die für die Lösung erforderliche Messtechnologie festlegen.
- Die Metering-Tools von HPE erfassen die Systemdaten, die zur Ermittlung der Nutzung erforderlich sind (z. B. eingeschalteter Server oder virtueller Maschine, zugewiesener Speicher, physisch verwendete CPU-Kerne oder nutzbarer Datenspeicher). Diese Tools können während der Laufzeit des Services aktualisiert oder geändert werden.
- Die gesamte Messung erfolgt innerhalb der Firewall des Rechenzentrums des Kunden, und eine verschlüsselte Kommunikation (SMTP oder HTTPS) mit Nutzungsdaten wird an HPE gesendet, es sei denn, der Standort des Kunden ist ein sicherer Standort (wie in Abschnitt 6.7 definiert). In diesem Fall erfolgt die Messung wie in Abschnitt 6.7 beschrieben.
- Die Messung der Systeme beginnt an dem Tag, an dem die Erstinstallation der Metering-Tools durch HPE abgeschlossen ist.
- HPE ist für die laufende Verwaltung, Aktualisierung und Wartung der Metering-Tools verantwortlich. Dies umfasst die Identifizierung und Installation von Patches für Metering-Tools sowie den möglichen Übergang zwischen verschiedenen Messtechnologien. Der Kunde ist verpflichtet, die Installation der HPE-Metering-Tools (einschließlich aller erforderlichen Updates und Patches) auf den Systemen des Kunden zu unterstützen oder durchzuführen und HPE bei deren Betrieb zu unterstützen.

5.2 Prüfung der Metering-Tools:

- HPE ist berechtigt, in jedem Kalenderquartal mit einer Vorankündigungsfrist von 3 Werktagen die Metering-Tools, alle Nutzungsdaten und Systeme zu inspizieren, zu prüfen und zu testen, um die Richtigkeit der Nutzungsdaten zu bestätigen.
- Bei offensichtlichen Ausfällen des Metering-Tools, bei Unstimmigkeiten der Verbrauchsdaten oder bei Verdacht auf Manipulation können sofortige Kontrollen durchgeführt werden.

5.3 Standortbegutachtung:

- Nach Abschluss der Installationsservices kann HPE eine Überprüfung durchführen, um ein detailliertes Inventar der im Rahmen des Services bereitgestellten Hardware und Software des Kunden zu erhalten und Informationen über die Hardware- und Betriebssystemkonfiguration zu sammeln. Diese Informationen helfen HPE bei der Fehlerbehebung, unterstützen den täglichen Betrieb und helfen bei der Planung.
- Diese Erhebung kann nach dem Ermessen von HPE per Fernzugriff oder vor Ort durchgeführt werden.
- Danach kann die Standortbegutachtung in der von den Parteien vereinbarten Häufigkeit wiederholt werden.

5.4 GreenLake:

- GreenLake ist die Cloud, die eine einheitliche Plattformerfahrung bietet
- HPE bietet einen Online-Zugang zur Plattform mit den von HPE zur Verfügung gestellten Zugangsdaten für autorisierte Benutzer. Der Kunde hat Zugang zu täglichen und monatlichen Berichten über die Kapazitätsauslastung und kann Standard- und kundenspezifische Ad-hoc-Berichte erstellen.
- Der Kunde und HPE vereinbaren gemeinsam eine Liste der Mitarbeiter des Kunden, die Zugang zu den Nutzungsdaten haben.
- Der von den Kunden pro Maßeinheit gemessene Verbrauch wird regelmäßig an die HPE-Plattform gesendet und der Verbrauch monatlich aggregiert.
- HPE verwendet die Messdaten ausschließlich für die Rechnungsstellung und Kapazitätsplanung.

5.5 Services mit Remote-Monitoring:

- Zusätzlich zu den Metering-Tools wird HPE bestimmte Hardware- und Software-Tools (HPE-Tools) installieren, um Remote-Überwachungs-Services bereitzustellen. Die HPE-Tools sind Eigentum von HPE und die Erbringung dieser Services hängt von der Installation dieser Tools zur Verwendung durch HPE ab. Der Kunde darf die Tools nicht verwenden, übertragen, abtreten, verpfänden oder in irgendeiner Weise belasten oder übereignen. HPE wird die Tools nach Beendigung oder Ablauf der Services entfernen.
- Alle Remote-Überwachungs-Services (oder Teile davon) werden von Standorten aus erbracht, die von HPE bestimmt werden und die sich außerhalb des Landes befinden können, in dem sich die Systeme befinden.

6. Verpflichtungen des Kunden

6.1 **Ansprechpartner:** Der Kunde benennt einen Ansprechpartner und ein internes Kundenteam, das mit dem HPE-Team zusammenarbeitet.

6.2 **Datensicherheit und Medienbereinigung:** Der Kunde ist für Sicherheit seiner proprietären und vertraulichen Informationen sowie die ordnungsgemäße Bereinigung oder Entfernung der Daten auf Produkten verantwortlich, die möglicherweise während des Reparaturprozesses ausgetauscht und an HPE zurückgesendet werden, um den Schutz der Kundendaten sicherzustellen.

6.3 **Reaktiver Support:** Die Verantwortlichkeiten des Kunden in Bezug auf den reaktiven Teil des Service sind in der entsprechenden Servicebeschreibung beschrieben.

6.4 Netzwerk-Datenkommunikation

6.4.1 Der Kunde gestattet die Netzwerkkommunikation der von den Diagnose- und Metering-Tools gesammelten Daten an HPE. Zu den Übertragungsmethoden gehören:

- **SMTP:** über das SMTP-Mail-Relais des Kunden.
- **HTTPS:** einschließlich Übertragungen über virtuelle private Netzwerke (VPN).
- Alle anderen gemeinsam vereinbarten sicheren Kommunikationskanäle.

6.4.2 Alle an HPE übermittelten Nutzungsdaten werden verschlüsselt.

6.4.3 Der Kunde muss HPE über alle Änderungen an der Netzwerkinfrastruktur, den Kommunikationsmethoden oder den Sicherheitskonfigurationen informieren, die sich auf die Erfassung oder Übertragung von Nutzungsdaten auswirken könnten.

6.5 Die Kunden müssen ein separates Backup-System unterhalten.

6.6 Der Kunde wird HPE benachrichtigen, wenn er Produkte in einer Umgebung einsetzt, die ein potenzielles Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko für HPE-Mitarbeiter oder Subunternehmer darstellt. HPE kann den Kunden auffordern, solche Produkte unter der Aufsicht von HPE zu warten und den Service bis zur Beseitigung dieser Gefahren aufzuschieben.

6.7 Sichere Standorte

- Ein sicherer Standort ist ein Rechenzentrum oder ein Standort mit besonderen Sicherheitsanforderungen sowie eingeschränkter Konnektivität und Zugriffskontrollen („sichere Standorte“).
- Wenn es sich bei dem Standort des Kunden um einen sicheren Standort handelt, erfolgt die gesamte Messung innerhalb der Firewall des Rechenzentrums des Kunden.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Messdaten alle acht Tage per E-Mail an die von HPE angegebene E-Mail-Adresse an HPE zu übermitteln.
- HPE unterstützt den Kunden bei der Installation und Konfiguration der Messskripte. Dies erfolgt entweder (a) in Form einer Demonstration für den Kunden, wie das Messskript mithilfe von Remote-Bildschirmfreigabe und HPE-Laborgeräten konfiguriert werden sollte, oder (b) HPE beauftragt einen technischen Berater von HPE, den vom Kunden angegebenen Standort zu besuchen, um das Messskript zu installieren und zu konfigurieren. HPE bestimmt die am besten geeignete Bereitstellungsmethode auf der Grundlage der geltenden UOMs.
- Im Falle eines Messproblems arbeitet das Account-Team mit dem HPE Support zusammen und setzt sich mit dem Kunden in Verbindung, um das Messproblem zu beheben. Auf Anfrage von HPE stellt der Kunde Diagnose-Log-Dateien aus dem Messskript für das zu untersuchende Problem zur Verfügung, damit diese von der Messabteilung überprüft werden können. In diesem Fall ist der Kunde dafür verantwortlich, Informationen, die er als vertraulich erachtet, aus den an HPE übermittelten Diagnosedateien zu entfernen.

7. Remote-Monitoring-Services

Der Kunde erkennt an, dass er (in administrativer und finanzieller Hinsicht) dafür verantwortlich ist, alle erforderlichen Genehmigungen, Lizenzen, Erlaubnisse, Zustimmungen und Genehmigungen einzuholen, damit HPE die Remote-Monitoring-Services erbringen kann.

8. Einrichtungen und Infrastruktur

8.1 Einrichtungen

Der Kunde stellt für die Systeme und Metering-Tools Einrichtungen in einer sicheren Umgebung zur Verfügung, die keine Gefahr für die Gesundheit oder Sicherheit der Mitarbeiter von HPE oder der Subunternehmer darstellen, wie z. B:

- Stellfläche, Stromversorgung, Kühlung, physische Sicherheit, unterbrechungsfreie Stromversorgung, Netzwerk- und Speicherverkabelung
- Netzwerk für LAN- und WAN-Konnektivität und -Bandbreite
- Betriebsumgebung für die Metering-Tools
  - Die Metering-Tools von HPE werden auf einer vom Kunden bereitgestellten virtuellen Maschine (VM) mit einem bestimmten Betriebssystem ausgeführt. Die Größe der VM hängt von der Größe und Konfiguration des Systems ab, erfordert jedoch mindestens einen Prozessor mit 4 * 2 GHz vCPU, 16 GB RAM und 50 GB freien Festplattenspeicher.
  - Geeignete Infrastruktur zum Support der Mess- und Überwachungstechnologien von HPE, darunter möglicherweise virtuelle Maschinen oder Container, die den von HPE definierten Spezifikationen entsprechen.
- Einrichtung der erforderlichen Systeme von Drittanbietern zum Support der Datenerfassung und -überwachung.

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Bereitstellung und Anschluss aller erforderlichen Hardware, Software, Netzwerke, Kabel usw. (z. B. Storage Area Network, Betriebssysteme), die nicht von HPE als Teil der Systeme geliefert werden
- Sicherstellung der Konformität und Systemkompatibilität der angeschlossenen oder verbundenen Geräte und/oder Software
- Einhaltung von Bau- und Sicherheitsvorschriften
- Befestigung der Wand- und Deckenhalterungen an der Gebäudestruktur gemäß den örtlichen Bauvorschriften
- Sicherstellen, dass Installation, Kabelführung und Steckdosen den örtlichen Brandschutz- und Elektrovorschriften entsprechen
- Alle sonstigen baulichen oder sicherheitstechnischen Maßnahmen, die nach den örtlich geltenden Vorschriften erforderlich sind

9. Systeme und Daten

9.1 **Beschaffung erforderlicher Software:** Sofern nicht in den Systemen enthalten, ist der Kunde für die Beschaffung und Installation des Betriebssystems, der Virtualisierungssoftware sowie der zugehörigen Softwarelizenzen und den Support verantwortlich.

9.2 **Freigabe der Installation:** Der Kunde erkennt an, dass er innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt der Systeme die notwendigen Schritte für die Installation (einschließlich Metering-Tools) unternehmen muss.

9.3 **Registrierung für den Produktsupport:** Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich für die Nutzung der elektronischen Services von HPE oder eines Dritten zu registrieren, um auf Wissensdatenbanken zuzugreifen und Produktinformationen zu erhalten. HPE stellt dem Kunden Registrierungsinformationen für elektronische HPE-Services zur Verfügung.

9.4 **Verwaltung des Systems nach der Installation:** Nach Abschluss der Installationsarbeiten ist der Kunde für das Systemmanagement verantwortlich.

9.5 **Wartung des Systems:** Der Kunde hält die Systeme auf dem vereinbarten Konfigurations- und Revisionsstand.

9.6 **Datensicherung:** Der Kunde ist für die Datensicherung verantwortlich.

10. Verwendung proprietärer Service-Tools

- HPE kann vom Kunden die Verwendung bestimmter Hardware-, Software- und/oder Netzwerkdiagnose-, Mess- und Wartungsprogramme sowie bestimmter Diagnose- oder Monitoringtools wie HPE InfoSight verlangen, die als Teil des Systems enthalten sein können (proprietäre Servicetools). Dazu gehören Tools wie HPE Metering-Tools, Support-Tools und technischer Support (STaTS) sowie das HPE Support Center (HPE SC).
- Der Kunde ist verpflichtet, bei der Installation von proprietären Service-Tools (einschließlich aller erforderlichen Updates und Patches) auf den Systemen des Kunden mitzuwirken und HPE bei der Durchführung zu unterstützen.
- Proprietäre Service-Tools sind und bleiben das alleinige Eigentum von HPE. Sie werden unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung zur Verfügung gestellt. Der Kunde darf die proprietären Service-Tools nur während der Systemlaufzeit und nur in dem von HPE genehmigten Umfang nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die proprietären Service-Tools zu nutzen, zu verkaufen, zu übertragen, abzutreten, zu verpfänden oder in irgendeiner Weise zu belasten oder zu übereignen. Der Kunde ist verpflichtet, proprietäre Service-Tools zurückzugeben oder HPE zu gestatten, diese Tools nach Beendigung oder Ablauf der Services zu entfernen.

11. Ermöglichung von Änderungen durch HPE:

- Der Kunde gestattet HPE auf Anfrage und ohne zusätzliche Kosten, die Systeme zu modifizieren, um den Betrieb, die Supportfähigkeit und die Zuverlässigkeit zu verbessern oder um gesetzliche Anforderungen zu erfüllen.
- Verbotene Änderungen durch den Kunden:
  - Der Kunde darf weder Systeme ergänzen oder verändern, noch Änderungen vornehmen, die die Übertragung und/oder Erfassung von Nutzungsdaten verhindern oder beeinträchtigen können, noch Nutzungsdaten in irgendeiner Weise manipulieren oder verändern.

12. Medienbereinigung und Datenlöschung:

Der Kunde ist für die Sicherheit der proprietären und vertraulichen Informationen des Kunden verantwortlich. Der Kunde ist verantwortlich für die Bereinigung, Entfernung oder Löschung aller Daten oder Software, die er HPE von Systemen oder Teilen davon zur Verfügung gestellt hat, die ersetzt oder an HPE zurückgegeben werden können.

12.1 Temporäre Problemumgehungen: Der Kunde wird von HPE bereitgestellte temporäre Verfahren oder Umgehungslösungen implementieren, während HPE an einer dauerhaften Lösung arbeitet.

13. Zugang und Kommunikation

13.1 Zugang zu Systemen

- Der Kunde gewährt HPE ungehinderten Zugang zu den Systemen und Metering-Tools, je nach Bedarf entweder per Fernzugriff oder vor Ort.
- Es muss sichergestellt werden, dass die Geräte an den verschiedenen Standorten des Systems über eine stabile Verbindung und eine gute Bandbreite miteinander verbunden sind und von einer zentralen Überwachungslösung aus überwacht werden können.

13.2 Informationsanfragen von HPE

- Soweit nicht anders vereinbart, wird der Kunde auf Anfragen von HPE nach geschäftlichen und technischen Daten des Kunden, Dokumentationen und sonstigen für die Services relevanten Informationen, die HPE zur Erbringung der Services benötigt, innerhalb von zwei Werktagen antworten. Dazu gehört im Einzelnen:
  - Dokumentation und Informationen, die für Entwurf, Entwicklung, Bewertung, Installation und Prüfung benötigt werden.
  - Informationen zur Datenspeicherkonfiguration
  - Informationen zur Netzwerkkonfiguration (einschließlich IP-Adressen, LAN- und WAN-Verbindungen und Netzwerktopologie, Routing, VLANs, Firewall-Einstellungen, DNS und DHCP)

13.3 Sicherheitsstrategie

Alle Verpflichtungen von HPE in Bezug auf die Sicherheitsanforderungen des Kunden müssen schriftlich vereinbart werden.

13.4 Physische Sicherheit

- Der Kunde ist für die physische Sicherheit der Systeme und Metering-Tools verantwortlich.
- Der Kunde wird alle Server-, Speicher-, Netzwerk- und Umgebungsbereiche durch elektronische Sicherheitssysteme physisch absichern.
- Der Kunde ist für die Benennung, Verwaltung und Verteilung der Zugriffsrechte der Benutzer verantwortlich.
- Der Kunde wird alle zulässigen Berechtigungen protokollieren.
- Der Kunde erteilt den Mitarbeitern von HPE die zur Erbringung der Services erforderlichen Berechtigungen.
- Das Personal Dritter darf gesicherte Räume nur in Begleitung von autorisierten Mitarbeitern des Kunden betreten.

13.5 Logische Sicherheit

- Der Kunde ist verantwortlich für das Management und die Kontrolle der logischen Sicherheit der Systeme und Metering-Tools.
- Der Kunde gestattet HPE den logischen Zugriff auf die Systeme auf der Grundlage der Sicherheitsregeln des Kunden.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sich nur die von ihm freigegebenen Daten auf den Systemen befinden.

14. Benachrichtigungen zu Service-Updates

HPE kann Serviceleistungen und die Funktionalität dieses Service aktualisieren oder ändern. Kunden werden über Aktualisierungen und Änderungen informiert.

15. Geltende allgemeine Geschäftsbedingungen

Bedingungen	Link
Datenschutz- und Sicherheitsvereinbarung	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009396enw
Datenverarbeitung und Sicherheitsmaßnahmen	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009358enw
Liste der Unterauftragsverarbeiter	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50000947enw
HPE aaS Bedingungen für Kunden (sofern im Change Order Formular nicht anders angegeben)	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009054enw

Visit HPE.com

Jetzt Chat starten

© Copyright 2026 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Änderungen an den hier aufgeführten Informationen ohne Vorankündigung vorbehalten. Changes haben keine Auswirkungen auf wirksame Vereinbarungen, die auf dieses Dokument verweisen, und werden als neue Version zusammen mit dem Gültigkeitsdatum veröffentlicht. Bisherige Versionen dieses Dokuments sind weiterhin zugänglich. Hewlett Packard Enterprise übernimmt für seine Produkte und Services ausschließlich die Garantien, welche in den Garantieerklärungen ausdrücklich aufgeführt sind.

Nichts hierunter ist als zusätzliche Garantie auszulegen.

Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen. Ggf. Hinweis auf Marken. Alle Marken von Drittanbietern sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

a50009576ENW, V9 – a50009576DEE, V6

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

Hpe.com