

HPE Compute Ops Management

1. Übersicht über die Servicebeschreibung

HPE Compute Ops Management (der „Service“) ist eine Software-as-a-Service-Lösung für Serveradministratoren, die die Bereitstellung und das Lifecycle Management von Servern unabhängig von ihrem Standort (Edge, Colos oder Rechenzentren) ermöglicht.

Der Service vereinfacht und automatisiert Vorgänge über den gesamten Serverlebenszyklus hinweg, unabhängig davon, wo sich die Computing-Infrastruktur physisch befindet. Der Service bietet eine sichere Software-as-a-Service-Erfahrung über die Plattform, die es ermöglicht, Server über eine Webschnittstelle von überall aus zu verwalten und so das Servermanagement über mehrere Standorte und Instanzen hinweg zu konsolidieren.

Im Rahmen des Service gestattet HPE dem Kunden, während der Laufzeit gemäß der Vereinbarung auf den Service zuzugreifen.

2. Zentrale Serviceleistungen

HPE Compute Ops Management wurde entwickelt, um Ihre verteilte Computing-Umgebung nahtlos zu überwachen, zu verwalten und über eine zentrale Ansicht zu visualisieren.

Zentrale Funktionen des Services sind unter anderem:

- Flottenserververwaltung
- Verwaltung des Server-Lebenszyklus
 - Effizientes Firmware-Update (Einzel-, Gruppen-, Serien-, Parallel-) mit On-Demand-, geplanten oder Vorabruf
 - Richtliniengesteuertes HPE iLO-Firmware-Update (automatisch oder auf Anfrage)
 - Richtlinienbasierte Server-Baselining von Speicher, Betriebssystem, bis zur Workload-Profilkonfiguration
- Supportfähigkeit
 - Automatische Erstellung von HPE-Supportfällen mit automatischem Active Health System (AHS)-Upload
 - Benachrichtigung über kritische Hardware-Warnungen über App-interne und E-Mail-Benachrichtigungen
 - Remote-Konsole in den jeweiligen HPE iLOs über einen Webbrowser mit HTML5-Unterstützung
 - Ansicht erstellen und Serverinventarinformationen herunterladen
 - Unterstützung des MSP-Modus
- KI-Einblicke
 - Copilot berechnen: Textbasierte Interaktion
 - Threshold-basierte Alarmierung und SNOW-Ticket
- Identitäts- und Zugriffsverwaltung
 - Role-based Access Control (RBAC)
 - Single Sign-On (Role-based Access Control, RBAC)
 - Richtlinien zur Einschränkung auf Ressourcenebene (RRP, Resource-level restriction policies)
- Nachhaltigkeit
 - Berichterstattung zum CO2-Fußabdruck (kumulativ)

- Plattformübergreifender Support
 - Unterstützt HPE ProLiant ML/DL/Microserver Gen10, Gen10 Plus, Gen11 mit iLO 5 und höher sowie HPE Alletra Storage Servers 4110, 4120.
- Integrationen
 - Unterstützung der REST API
 - Plug-in-Modul für VMware vCenter Lifecycle Manager (vLCM)
 - HPE Compute Ops Management vereinfacht die Verwaltung von Rechenvorgängen durch die Bereitstellung einer zentralisierten cloudbasierten Plattform. Dies umfasst jetzt eine Integration mit VMware vSphere Lifecycle Manager (vLCM) und ermöglicht einfache Firmware- und Treiberaktualisierungen für HPE ProLiant Compute direkt über die vCenter-Konsole.
 - ServiceNow-API-Integration
- HPE Compute Ops Management – Advanced Tier

Das Advanced Tier umfasst alle Funktionen des HPE Compute Ops Management Standard Tier und ergänzt diese um die derzeit angebotenen HPE iLO Advanced-Funktionen. Die Funktionen von HPE iLO Advanced sind auf die Laufzeit des HPE Compute Ops Management Advanced-Abonnements gemäß den geltenden aaS Bedingungen von HPE, der Endnutzer-Lizenzvereinbarung von HPE und der Advanced-Lizenzvereinbarung von HPE beschränkt.

3. Support

3.1 Folgender Support wird bereitgestellt:

Alle HPE Compute Ops Management-Produkte umfassen HPE Services Support rund um die Uhr, der ohne Zusatzkosten Folgendes abdeckt:

- Einrichtung eines GreenLake-Kontos
- Einfaches Geräte-Onboarding
 - Erster Geräteanschluss an GreenLake
- Zuweisung einer Abonnementberechtigung zu einem Gerät
- Allgemeine technische Beratung und Anleitung
- Software-Support rund um die Uhr
- Self-Service-Support wird über App-interne Hilfe und Videos sowie ein Community-Support-Board angeboten
- Konnektivität zwischen der lokalen und/oder öffentlichen Cloud-Umgebung, GreenLake, HPE iLO, HPE Compute Ops Management und dem HPE Firmware-Aktualisierungsservice sowie globalen Dateifreigaben (ServicePack für ProLiant), in denen Firmware-Updates und Patches gespeichert sind.

3.2 Der HPE-Support für SaaS umfasst Folgendes:

Allgemeine technische Anleitung und Fehlerbehebung für die Cloud- und/oder On-Premises-Komponenten des Services für:

- Serviceaktivierung.
- Betrieb der SaaS-Software.
- Konnektivität zwischen den Standorten vor Ort und/oder der öffentlichen Cloud-Umgebung, der Plattform und der im Service verwendeten SaaS-Software.
 - Technische Tipps aus der Wissensdatenbank
 - Antwort im Expertenforum
 - Hinweise aus Online-Chat mit Experten: Der HPE-Support für SaaS ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, einschließlich HPE-Feiertagen.

3.3 Reaktionszeiten

Die Remote-Antwortzeit auf Serviceebene des HPE Support beträgt 15 Minuten für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 und 1 Stunde für alle anderen Vorfälle. HPE bestätigt einen Supportfall, indem der Fall protokolliert, die zugehörige ID dem Kunden mitgeteilt und die Dringlichkeit für den aufgetretenen Vorfall und der Zeitraum zur Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt werden. Die Dringlichkeitsstufen für Vorfälle sind wie folgt definiert:

- **Dringlichkeitsstufe 1** – kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Beispiel: Absturz der Produktionsumgebung. Produktionssystem oder Produktionsanwendung abgestürzt/kritisch beeinträchtigt; Datenbeschädigung/-verlust oder entsprechendes Risiko; Geschäftsbetrieb schwerwiegend beeinträchtigt; Schutz- und Sicherheitsprobleme

- **Dringlichkeitsstufe 2** – begrenzte Auswirkung oder Risiken für den Geschäftsbetrieb: Beispiel: Produktionsumgebung verfügbar, aber bestimmte Funktionen sind eingeschränkt oder gestört; stark eingeschränkte Nutzung; kritisches Problem außerhalb der Produktionsumgebung oder des Produktionssystems
 - **Dringlichkeitsstufe 3** – keine Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Beispiel: produktionsfremdes System (zum Beispiel Testsystem) oder unkritisches Problem; Übergangslösung vorhanden, Installationen, Fragen oder Anforderung von Informationen oder Anleitungen
- HPE hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Wie von HPE festgelegt, koordiniert das lokale Management von HPE die Eskalation von Vorfällen und listet dazu die Fähigkeiten geeigneter HPE Ressourcen auf, um Ihnen bei der Lösung des Problems zu helfen.

4. Ausschlüsse

4.1 Pre-Release-Material

HPE kann dem Kunden bestimmte Software, Funktionen, Verbesserungen und/oder Erweiterungen zur Verfügung stellen, bevor sie allgemein verfügbar sind (Pre-Release Material). Der Kunde stimmt zu, dass die Pre-Release Materialien (i) nicht in einer Produktionsumgebung verwendet werden dürfen; (ii) von HPE im Rahmen eines Updates oder auf andere Weise allgemein verfügbar gemacht werden können oder nicht; (iii) nicht unter Gewährleistung oder Support fallen; (iv) nicht dem Grad der Kompatibilität, Leistung und/oder Skalierbarkeit des Service entsprechen; (v) möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktionieren; und (vi) zusätzlichen Geschäftsbedingungen unterliegen können, die speziell für solche Pre-Release Materialien gelten. Der Kunde verpflichtet sich, HPE über alle Bugs, Fehler oder Probleme in Bezug auf Pre-Release Materialien zu informieren.

4.2 Ausschlüsse vom Support

Die Supportverpflichtungen von HPE gelten nicht bei Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung des Service oder bei Leistungseinschränkungen: (i) die aus einer Aussetzung des Dienstes und/oder Supports gemäß der Beschreibung in dieser Servicebeschreibung und den HPE aaS-Bedingungen für Kunden resultieren; (ii) durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von HPE liegen, einschließlich Ereignissen höherer Gewalt, Internetzugang oder damit verbundenen Problemen außerhalb des Dienstes; (iii) die aus Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter resultieren; (iv) die aus der Ausrüstung, Software oder anderen Technologie des Kunden und/oder der Ausrüstung, Software oder anderen Technologie Dritter (mit Ausnahme der Ausrüstung Dritter unter der direkten Kontrolle von HPE) resultieren; oder (v) die sich aus unserer Aussetzung und Beendigung des Rechts des Kunden zur Nutzung des Service gemäß dieser Servicebeschreibung und den HPE aaS-Bedingungen für Kunden (zusammen die Support-Ausschlüsse) ergeben.

5. Verpflichtungen des Kunden

5.1 Entfernung von Daten

Sofern HPE den Service oder die Vereinbarung nicht aus triftigen Gründen ganz oder teilweise kündigt, hat der Kunde auf Verlangen die Möglichkeit, alle seine Daten für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach dem Kündigungsdatum des Kundenkontos aus dem Service zu entfernen (Datenentfernungszeitraum).

HPE kann nach seinem alleinigem Ermessen alle Kundendaten aus dem HPE-Service, der Website oder anderen Datenspeichersystemen löschen, einschließlich und ohne Einschränkung aller Sicherungskopien nach dem Datenentfernungszeitraum. HPE übernimmt keine Verantwortung für (i) die Löschung von Kundendaten (zu jeder Zeit) durch den Kunden oder (ii) die Löschung, Zerstörung, Beschädigung, den Verlust oder das Versäumnis des Kunden, von HPE nach dem Datenentfernungszeitraum entfernte Kundendaten zu sichern.

6. Geltende allgemeine Geschäftsbedingungen

Bedingungen	Link
Datenschutz- und Sicherheitsvereinbarung	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009396enw
Datenverarbeitung und Sicherheitsmaßnahmen	k. A.
Liste der Unterauftragsverarbeiter	k. A.
HPE aaS Bedingungen für Kunden (sofern im Änderungsformular 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.

a50009366ENW, V4 – a50009366DEE, V4

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

hpe.com

