HPE GreenLake

HPE GreenLake for Networking-Systeme

1. Serviceübersicht

HPE GreenLake for Networking-Systeme (der „Service“) ist ein Infrastructure-as-a-Service, der auf der HPE GreenLake Plattform angeboten wird und ein Network-as-a-Service (NaaS)-Erlebnis bietet, das die HPE Aruba Networking-Lösungen nutzt und Kunden eine flexible Möglichkeit bietet, die Infrastruktur von Netzwerksystemen über ein monatliches Abonnement zu nutzen.

2. Kernfunktionen des Service

2.1. Systeme

Besteht aus HPE Aruba Networking-Hardware und der erforderlichen Software, die gemäß den HPE as-a-Service-Bedingungen für Kunden und den HPE as-a-Service-Geschäftsbedingungen als Systeme gelten.

2.2. Foundation Care Support

Technischer Produkt-Support für die Systeme gemäß den entsprechenden Support-Service-Levels für den Austausch von System-Hardware. Siehe Foundational Care für eine detaillierte Beschreibung.

2.3. Customer Experience Management („CEM“)

Der CEM-Service ist ein reiner Remote-Dienst, der Unterstützung und Informationen im Zusammenhang mit der Servicebereitstellung bietet. CEM ist in zwei Experience Leveln erhältlich:

2.3.1. Die Digital Experience ist die standardmäßig angebotene Erfahrung (ohne Beteiligung von HPE-Mitarbeitern), die in allen Phasen des Service-Lebenszyklus hilfreich ist. Die digitale Erfahrung umfasst:

- Benutzer- und Standort-Onboarding.
- Relevante Informationen zum Design und zur Bereitstellung von Systemen, einschließlich der Checkliste der empfohlenen Aktivitäten.
- Zugriff auf das HPE Aruba Networking Support-Portal.
- Zugang zur NaaS-Plattform, die Folgendes bietet:
  - Aktuelle Informationen über die Netzinfrastruktur.
  - Fragen Sie den CEM: Digitaler Zugang zu Experten, die dienstleistungsbezogene Fragen beantworten und Demovideos zeigen.
  - Erfassung des Bestands für die Berichterstellung.
  - Informationen darüber, wie man die Bestandsdaten in die NaaS-Plattform einfügt und entsprechende Berichte erstellt.
  - Kontextualisierte Produkthinweise für Sicherheits-, End-of-Life-, End-of-Development- und End-of-Support-Berichte auf der Grundlage des erfassten Bestands.

2.3.2 Enhanced – umfasst alle Funktionen der Digital Experience und fügt eine designierte HPE Ressource für die Servicebereitstellung hinzu, die während aller Phasen des Service-Lebenszyklus Unterstützung bei der Servicebereitstellung bietet:

- Ein Start-Meeting, um die vordefinierten RACI (responsible, accountable, consulted und informed) und die damit verbundenen Arbeitsaktivitäten durchzugehen.
- Ein Serviceplanungstermin zur Festlegung der für den Kunden relevanten Metriken für den Netzbetrieb.
- Ein Workshop für die Nutzung des HPE Aruba Networking Support Portal und NaaS-Erfahrungsworkshops, in denen die für die Kundenbereitstellung relevanten Fragen beantwortet werden, einschließlich der Erstellung von Berichten.
- Eskalationsmatrix, in der festgelegt ist, wann eine Eskalation erfolgen sollte und wer die einzelnen Eskalationsstufen bearbeiten sollte. Hierbei handelt es sich um den operativen RACI, der die Einzelheiten darüber enthält, wer je nach Schwere und Priorität des Problems zu kontaktieren ist.
- Vierteljährliches Treffen zur Überprüfung der Tätigkeiten, das folgende Themen umfasst:
  - Bestandsberichte.
  - Berichterstattung über Lebenszyklus- und Betriebsmetriken.

Hinweis:

- Ausgewiesene HPE Service-Bereitstellungsressourcen sind nur an länderspezifischen HPE Standardarbeitstagen (außer an Wochenendtagen und Feiertagen) und Standardarbeitszeiten per Fernzugriff verfügbar.
- CEM umfasst keine Unterstützung für den Netzbetrieb und unterliegt keinen Service Levels.

3. Serviceeinschränkungen

- HPE kann für die Erbringung dieser Services Ressourcen außerhalb des Landes, in dem der Kunde den Service erworben hat, nutzen.
- Alle Systeme fallen in den Anwendungsbereich des CEM, aber einige Systeme werden möglicherweise nicht von der NaaS Experience-Plattform unterstützt.
- Bestellungen sind länderspezifisch. Die Systeme werden ausgeliefert, sobald sie verfügbar sind.
- Nicht alle Systeme enthalten eine HPE Aruba Networking Central-Lizenz.

4. Verpflichtungen des Kunden

- Die Kunden sind für die folgenden Punkte verantwortlich und zuständig:
  - Mit der gebotenen Sorgfalt die Komponenten der Systeme in gutem Zustand zu halten, normale Abnutzung ausgenommen.
  - Keine Verlagerung von Systemen in ein anderes Land als das Land der Lieferadresse des Kunden, ohne mit den Customer Success Manager Services von HPE Aruba Networking zusammenzuarbeiten und die Zustimmung von HPE einzuholen.
  - Keine Veränderungen der Systeme vorzunehmen und Foundation Care, die einem System zugeordnet ist, nicht auf ein anderes System anzuwenden.
  - Deinstallation der Systeme und Rücksendung der Systeme innerhalb von 30 Kalendertagen nach Ablauf oder Beendigung der jeweiligen Service-Laufzeit in demselben Zustand, in dem sie geliefert wurden (einschließlich des Zurücksetzens und Löschens aller Kundendaten in all diesen Systemen durch Durchführung einer ordnungsgemäßen Medienlöschung bzw. -vernichtung) – gewöhnliche Abnutzung und Verschleiß ausgenommen – sowie frachtfrei und versichert an den von HPE angegebenen Bestimmungsort.
- Bereitstellung geeigneter Einrichtungen für die Systeme, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
  - Boden- und Rackfläche
  - Elektrizität
  - Physische Sicherheit
  - Netzwerkverkabelung
  - Netzwerk für LAN- und WAN-Konnektivität und -Bandbreite
- Benachrichtigung von HPE, wenn die Systeme in einer Umgebung eingesetzt werden, die eine potenzielle Gefahr für die einwandfreie und kontinuierliche Funktion der Systeme darstellt.
- Verantwortlich für alle Netzwerkarchitekturen, Designs, Sicherheits-, Integrations-, Management- oder Bereitstellungsprojekte und Aktivitäten in Bezug auf die von den Systemen unterstützte HPE Aruba Networking-Umgebung.
- Einhaltung der Lizenzbedingungen für die Nutzung von HPE SaaS und Tools (z. B. HPE Aruba Networking Central, NaaS Experience Platform), die zur Erleichterung der Erbringung der Services bereitgestellt werden, soweit zutreffend.

5. Zusätzliche Definitionen

- „Standard-Arbeitstag“ Jeder Wochentag (außer Samstag und Sonntag), mit Ausnahme der von HPE eingehaltenen Feiertage während eines bestimmten Kalenderjahres.
- „Standard-Arbeitszeiten“ HPE Standard-Geschäftszeiten, die von 9 Uhr morgens bis 17 Uhr nachmittags Ortszeit an einem Standard-Arbeitstag reichen.

6. Benachrichtigungen zu Service-Updates

HPE kann die Merkmale und Funktionen dieses Service aktualisieren oder ändern. Die Kunden erhalten Benachrichtigungen über Aktualisierungen und Änderungen durch den HPE Ansprechpartner des Kunden.

7. Anwendbare Geschäftsbedingungen

Bedingungen	Links
Data Privacy and Security Agreement	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009396enw
Datenschutz- und Sicherheitsvereinbarung	N/A
Liste der Unterauftragsverarbeiter	N/A
HPE aaS Terms for Customers (sofern im Änderungsauftragsformular nichts anderes angegeben ist.)	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009054ENW

© Copyright 2025 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Änderungen an den hier aufgeführten Informationen ohne Vorankündigung vorbehalten. Änderungen 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.
Alle Marken Dritter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

a50010013ENW, V3 – a50010013DEE, V3

Hewlett Packard Enterprise