



HPE Foundation Care Service

Support Services

Službu HP Foundation Care Service tvoří komplexní hardwarové a softwarové služby, jejichž cílem je přispět ke zvýšení dostupnosti vaší IT infrastruktury. Technické prostředky HP společně s vaším týmem IT specialistů vám pomohou vyřešit problémy s hardwarovými i softwarovými produkty společnosti HP i vybraných třetích stran.

U příslušných hardwarových produktů, na které se vztahuje služba HP Foundation Care, zahrnuje tato služba vzdálenou diagnostiku a podporu, i opravu hardwaru u zákazníka, pokud je to k řešení daného problému nutné. U příslušných hardwarových produktů společnosti HP může tato služba zahrnovat i Basic Software Support (základní softwarovou podporu) a Collaborative Call Management (telefonní podporu definovaného softwaru třetích stran) pro vybrané softwarové produkty jiných společností než HP. Chcete-li získat podrobnější informace o tom, které softwarové produkty lze do vašeho balíčku hardwarových produktů zahrnout, kontaktujte společnost HP. U softwarových produktů, na které se vztahuje služba HP Foundation Care, poskytuje společnost HP vzdálenou technickou podporu a přístup k aktualizacím softwaru a opravným záplatám. Společnost HP vydává aktualizace softwaru a referenčních manuálů k vybraným softwarovým produktům podporovaným HP, jakmile jsou k dispozici, a to pro každý systém, procesor, procesorové jádro a koncového uživatele, v souladu se softwarovými licenčními podmínkami společnosti HP či původního výrobce. Součástí jsou i aktualizace k vybraným softwarovým produktům třetích stran podporovaným společností HP, pokud jsou od původního výrobce softwaru k dispozici.

V rámci služby HP Foundation Care Service je navíc zajištěn i elektronický přístup k informacím o souvisejících produktech a podpoře, což umožňuje všem pracovníkům vašeho oddělení IT tyto zásadní komerčně dostupné informace zjistit. U produktů třetích stran závisí přístup na dostupnosti informací od původního výrobce.

Můžete si vybrat z celé řady úrovní reaktivní podpory, které uspokojí vaše obchodní a provozní potřeby.

Nejdůležitější funkce služby

- Možnost výběru z různých úrovní služeb v rámci Foundation Care
- Eskalační řízení
- Vzdálená elektronická podpora ze strany společnosti HP
- Basic Software Support (Základní softwarová podpora) a Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran) pro softwarové produkty jiných společností než HP u příslušných hardwarových produktů společnosti HP
- Přístup k informacím a službám elektronické podpory
- **Hardwarová podpora:**
 - Vzdálená diagnostika a podpora při řešení problému
 - Hardwarová podpora u zákazníka
 - Náhradní díly a materiály
 - Aktualizace firmwaru u vybraných produktů
 - Pravidelná údržba (pouze pro určité příslušné produkty)

• Softwarová podpora:

- Přístup k technickým prostředkům
- Licence k užívání aktualizací softwaru
- Softwarová podpora
- Poradenská podpora při instalaci
- Podpora softwarových funkcí a provozní podpora
- Aktualizace softwarových produktů a dokumentace
- Způsob aktualizace softwaru a dokumentace doporučený firmou HP

• Volitelné funkce v rámci služby:

- Defective media retention (možnost ponechání vadného média) - pouze u příslušných hardwarových produktů
- Comprehensive defective material retention (možnost ponechání vadného dílu) - pouze u příslušných hardwarových produktů
- Preventivní údržba (pouze u příslušných hardwarových produktů; dostupná pouze v rámci smluvních služeb HP)

Tabulka 1. Funkce služby

Funkce	Specifikace poskytování služby
	<p>Níže uvedené možnosti různých úrovní služeb HP Foundation Care Service se váží na konkrétní produkty. Časové pokrytí u hardwarové podpory a různé doby odezvy se týkají příslušných hardwarových produktů, přičemž časové pokrytí softwarové podpory a různé doby odezvy se týkají příslušných softwarových produktů.</p> <p>Veškerá časová pokrytí závisí na dostupnosti v dané lokalitě. Způsobnost daných produktů se může lišit. Podrobnější informace o dostupnosti služeb a způsobilosti produktů získáte ve společnosti HP v dané lokalitě.</p> <p>Další funkce a informace jsou uvedeny v tabulce č. 1.</p>
Možnosti různých úrovní služeb HP Foundation Care	<p>U produktů, na které se vztahují služby Foundation Care, nabízí společnost HP tři různé úrovně služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Foundation Care NBD Service • HPE Foundation Care 24x7 Service • HPE Foundation Care CTR Service <p>V rámci portfolia HP Foundation Care se rovněž nabízejí stejné tři úrovně služeb včetně dalších klíčových funkcí, kterými je možnost ponechání vadného hardwarového média (Defective Media Retention, DMR) a možnost ponechání vadného dílu (Comprehensive Defective Media Retention, CDMR). Podrobnější informace o DMR a CDMR jsou uvedeny v tabulce č. 2.</p> <p>V následujícím textu jsou podrobně popsány jednotlivé úrovně služeb HP Foundation Care.</p>
Služba HP Foundation Care NBD Service	<p>Hardwarová podpora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Časové pokrytí: v běžné pracovní době, v běžných pracovních dnech. Služba je zajišťována 9 hodin denně od 8 do 17 hod. místního času, od pondělí do pátku mimo svátky ve společnosti HP. • Doba odezvy při řešení problému v místě instalace u zákazníka: odezva v následující pracovní den u zákazníka. V případě incidentů zahrnujících příslušný hardware, jež nelze řešit vzdáleně, vyvine společnost HP z komerčního hlediska přiměřené úsilí na zajištění odezvy při řešení problému u zákazníka v následující pracovní den. Pověřený zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi ve zvoleném časovém pokrytí v den pokrytí následující po přijetí a schválení telefonického požadavku ze strany společnosti HP a zahájí práce na údržbě hardwaru. Doba odezvy při řešení problému u zákazníka představuje dobu, která začíná momentem přijetí a schválení telefonického požadavku ze strany společnosti HP v souladu s popisem v části „Obecná ustanovení/další výjimky“. Doba odezvy při řešení problému u zákazníka končí momentem, kdy pověřený zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi, nebo momentem, kdy je nahlášený požadavek vyřízen vysvětlením, že dle stanoviska společnosti HP není zásahu u zákazníka aktuálně zapotřebí. Požadavky přijaté mimo příslušné časové pokrytí budou potvrzeny následující den pokrytí a služby budou poskytnuty v den pokrytí následující po tomto dni.

Softwarová podpora:

- Časové pokrytí: v běžné pracovní době, v běžných pracovních dnech. Služba je zajišťována 9 hodin denně od 8 do 17 hod., od pondělí do pátku místního času mimo svátky ve společnosti HP.
- Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje na požadavek technický specialista ze střediska HP Solution Center během dvou hodin v souladu s popisem v části nazvané „Softwarová podpora“ uvedeně v tabulce č. 1.

Služba HP Foundation Care 24x7 Service

Hardwarová podpora:

- Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků ve společnosti HP.
- Doba odezvy při řešení problému u zákazníka: 4 hodiny. U incidentů týkajících se příslušného hardwaru, jež nelze řešit vzdáleně, vyvine společnost HP z komerčního hlediska přiměřené úsilí na zajištění doby odezvy u zákazníka během 4 hodin. Pověřený zástupce firmy HP dorazí k zákazníkovi ve zvoleném časovém pokrytí a do čtyř hodin od přijetí a schválení telefonického požadavku společností HP zahájí práce na údržbě hardwaru. Doba odezvy při řešení problému u zákazníka představuje dobu, která začíná momentem přijetí a schválení telefonického požadavku společností HP v souladu s popisem v části „Obecná ustanovení/další výjimky“. Doba odezvy při řešení problému u zákazníka končí momentem, kdy oprávněný zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi, nebo momentem, kdy je nahlášený požadavek vyřízen vysvětlením, že dle stanoviska společnosti HP není zásahu u zákazníka aktuálně zapotřebí.

Softwarová podpora:

- Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků ve společnosti HP.
- Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje technický specialista ze střediska HP Solution Center na požadavek během dvou hodin v souladu s částí nazvanou „Softwarová podpora“ uvedenou v tabulce č. 1.

Služba HP Foundation Care CTR Service

Hardwarová podpora:

- Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků ve společnosti HP.
- Doba od nahlášení po vyřešení požadavku je šest hodin: U závažných incidentů (úroveň závažnosti 1 nebo 2) vyvine společnost HP z komerčního hlediska přiměřené úsilí na zprovoznění příslušného hardwaru do 6 hodin od přijetí prvního požadavku na poskytnutí služby. Dostupnost stanovené doby od nahlášení po vyřešení požadavku závisí na vzdálenosti místa instalace zákazníka od střediska podpory určeného společností HP v souladu s popisem v části nazvané „Doby dojezdu“.

U méně závažných incidentů (úroveň závažnosti 3 nebo 4), nebo na žádost zákazníka naplňuje společnost HP společně se zákazníkem zahájení sjednané opravy a doba od nahlášení po vyřešení požadavku začne běžet tímto okamžikem.

Úrovně závažnosti incidentu jsou popsány v části „Obecná ustanovení/další výjimky“.

Doba od nahlášení po vyřešení požadavku je doba, která začíná přijetím a schválením prvního požadavku na poskytnutí služby společností HP, nebo zahájením prací naplánovaných po dohodě se zákazníkem, v souladu s popisem v části „Obecná ustanovení/další výjimky“. Doba od nahlášení po vyřešení požadavku končí prohlášením společnosti HP, že hardware je opraven, nebo vyřízením požadavku vysvětlením společností HP, že zásahu u zákazníka není zapotřebí.

Oprava se považuje za dokončenou poté, co společnost HP zkontroluje, že došlo k vyřešení závady nebo k výměně hardwaru. Společnost HP nenesе žádnou odpovědnost za jakoukoli ztrátu dat. Zákazník je povinen provádět příslušné zálohovací postupy. Kontrolu může společnost HP provést pomocí power-on self-testu, samostatné diagnostiky, či vizuální kontrolou řádného provozu. Společnost HP zcela dle vlastního uvážení rozhodne o úrovni testování nezbytného ke kontrole opravy hardwaru. Výhradně dle vlastního uvážení může společnost HP dočasně nebo trvale produkt vyměnit, aby dodržela stanovenou dobu od nahlášení po vyřešení požadavku. Náhradní díly jsou nové nebo svou funkcí a výkonností novým produktům odpovídají. Původní vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HP.

Doba od nahlášení po vyřešení požadavku na opravu hardwaru bude zavedena 30 dní po zakoupení této služby. Během této doby dojde k nastavení a realizaci nezbytných auditů a procesů. V průběhu této počáteční třicetidenní doby a po dobu dalších 5 pracovních dní po dokončení auditu bude společnost HP zajišťovat čtyřhodinovou dobu odezvy při řešení problému u zákazníka.

Řízení zásob specifických dílů

K lepšímu zajištění doby od nahlášení po vyřešení požadavku společností HP jsou k dispozici speciální zásoby zásadně důležitých náhradních dílů pro ty zákazníky, kteří si možnost zajištění konkrétní doby od nahlášení po vyřešení požadavku zvolili. Tyto zásoby se skladují v prostorách určených společností HP. Způsob řízení těchto dílů zajišťuje lepší dostupnost zásob i přístup pověřených zástupců společnosti HP, kteří vyřizují oprávněné servisní požadavky.

Softwarová podpora:

- Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků ve společnosti HP.
- Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje na požadavek technický specialista ze střediska HP Solution Center během dvou hodin v souladu s částí nazvanou „Softwarová podpora“ uvedenou v tabulce č. 1.

Níže uvedené funkce služby HP Foundation Care se vztahují na konkrétní produkty. Společnost HP poskytne funkce hardwarové podpory pro příslušné hardwarové produkty a funkce softwarové podpory pro příslušné softwarové produkty.

Eskalační řízení	Ke snazšímu řešení složitých problémů zavedla společnost HP oficiální eskalační postupy. Vedení společnosti HP v dané lokalitě koordinuje postupování řešených případů nižším úrovním tak, že si vede seznam kvalifikací příslušných pracovníků HP, kteří mohou zákazníkovi s řešením daného problému pomoci. U vybraných softwarových produktů třetích stran, u kterých společnost HP poskytuje softwarovou podporu a aktualizace, bude HP dodržovat eskalační postupy sjednané mezi ní a externím dodavatelem, aby tak přispěla k vyřešení problému.
Vzdálená elektronická podpora společnosti HP	U příslušných produktů zahrnuje vzdálená elektronická podpora společnosti HP rozsáhlé možnosti řešení problémů a oprav, mezi něž se mohou řadit i možnosti vzdáleného přístupu k systému či nabídka vhodného místa centrální správy a pohled podniku na nedořešené incidenty a historii. Specialista společnosti HP na zajišťování podpory bude možnost vzdáleného přístupu k systému používat pouze se svolením zákazníka. Díky vzdálenému přístupu k systému může specialista společnosti HP na zajišťování podpory efektivněji odstraňovat závady a řešit problémy.
Basic Software Support (základní softwarová podpora) a Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran) pro softwarové produkty jiných společností než HP u příslušných hardwarových produktů společností HP	<p>Základní softwarová podpora je poskytována telefonicky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pro software od vybraných nezávislých softwarových dodavatelů (Selected independent software vendor - ISV), který je provozován na příslušném hardwaru, na který se vztahuje podpora HP Foundation Care. V rámci základní softwarové podpory se společnost HP bude snažit problémy řešit tím, že požádá zákazníka, aby provedl opravu sám pomocí opravných postupů, které má společnost HP k dispozici nebo jsou jí známy. V některých případech může podpora spočívat pouze ve sdělení známého opravného postupu, který zákazník získá instalací aktualizace softwaru nebo opravné záplaty. Zákazník přitom bude naveden k dostupným zdrojům, kde může příslušné aplikace či opravné záplaty získat. K získání přístupu ke známému řešení je totiž zapotřebí uzavřít s příslušným dodavatelem softwaru další servisní smlouvy. Není-li problém ani poté vyřešen, je možné na žádost zákazníka zahájit Collaborative Call Management (telefonní podporu definovaného softwaru třetích stran).</p> <p>Pokud společnost HP usoudí, že problém způsobil software vybraného nezávislého dodavatele a zákazník ho nevyřešil pomocí známých dostupných řešení, zahájí společnost HP na žádost zákazníka s nezávislým dodavatelem softwaru Collaborative Call Management. Collaborative Call Management, neboli telefonní podporu definovaného softwaru třetích stran, lze zajišťovat pouze v případech, kdy jsou s vybranými dodavateli uzavřeny příslušné smlouvy o poskytování aktivní podpory, a zákazník podnikl nezbytné kroky k tomu, aby společnost HP mohla jeho jménem požadavek předložit danému dodavateli, a to pouze za účelem předání žádosti o podporu. Společnost HP dodavatele softwaru zaslíbí do problematiky a předá mu informace o daném problému, které obdržela při přijetí telefonické žádosti o základní softwarovou podporu. Řešit problém zákazníka je poté povinen nezávislý dodavatel softwaru. Po předání požadavku nezávislému dodavateli softwaru je požadavek vyřízen v souladu s úrovní podpory sjednanou mezi zákazníkem a nezávislým dodavatelem. Po zaslíbení dodavatele do problému společnost HP požadavek uzavře. Zákazník však může v případě nutnosti problém u společnosti HP opět vznést s odkazem na identifikační číslo původního telefonického požadavku. Základní softwarová podpora a Collaborative Call Management se vztahuje pouze na software vybraných nezávislých softwarových dodavatelů, na které se nevztahuje podpora společnosti HP. Pokud se na tento software podpora společnosti HP vztahuje, bude podpora poskytována v souladu se "softwarovou podporou" uvedenou v této části tabulky.</p> <p>Poznámka: Seznam softwarových produktů třetích stran, na které se vztahuje základní softwarová podpora a Collaborative Call Management, je uveden na adrese: www.hpe.com/services/collaborativesupport.</p>
Přístup k informacím a službám týkajícím se elektronické podpory	<p>V rámci této služby zajišťuje společnost HP zákazníkovi přístup k určitým komerčně dostupným elektronickým a internetovým nástrojům. Zákazník má přístup k následujícím:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ke konkrétním funkcím, které jsou dostupné registrovaným uživatelům s příslušnými oprávněními, například ke stahování vybraných opravných softwarových záplat HP, možnosti přihlášení k odběru upozornění týkajících se proaktivního servisu hardwaru, a možnosti účasti na fórech poskytujících podporu formou řešení problémů a sdělení metod nejlepší praxe s dalšími registrovanými uživateli • k rozšířenému internetovému vyhledávání dokumentů technické podpory, které umožňují rychlejší řešení problémů • ke konkrétním diagnostickým nástrojům, které jsou majetkem společnosti HP, s přístupem pomocí hesla • k internetovému nástroji určenému k zaslání otázek přímo společnosti HP. Nástroj pomáhá řešit problémy rychle, neboť využívá procesu předběžného vyhodnocení požadavků, při němž dochází k přesměrování žádosti o podporu či servis na pracovníka, který je schopen dotaz zodpovědět. Nástroj rovněž umožňuje sledovat rozpracovanost všech zadaných požadavků na podporu či servis, včetně telefonických požadavků. • u konkrétních produktů třetích stran, ke znalostním databázím společnosti HP a třetích stran, kde mohou zákazníci vyhledávat a získávat informace o produktech, hledat odpovědi na otázky v oblasti podpory, účastnit se fór podpory a stahovat aktualizace softwaru. Přístup k této službě může být třetími stranami omezen. • na portál softwarových aktualizací a udělování licencí, který zajistí zákazníkovi elektronický přístup k získávání, proaktivnímu řízení a plánování aktualizací softwarových produktů. Přístup na portál zajišťuje středisko podpory společnosti HP.
Hardwarová podpora	Vzdálená diagnostika problémů a vzdálená podpora
	Po zadání požadavku zákazníka a jeho potvrzení ze strany společnosti HP v souladu s popisem v části „Obecná ustanovení/další výjimky“ bude společnost HP v rámci příslušného časového pokrytí incident s hardwarem izolovat a vzdáleně hledat řešení problému, provádět nápravu a řešit incident se zákazníkem. Před poskytnutím jakékoli pomoci v místě instalace u zákazníka může společnost HP zahájit a provést vzdálenou diagnostiku prostřednictvím vzdálené elektronické podpory a získat tak přístup k příslušným produktům, nebo může použít jiné dostupné prostředky k usnadnění vzdáleného řešení incidentu.

V době příslušného časového pokrytí bude společnost HP poskytovat telefonickou pomoc při instalaci firmwaru, který si může zákazník nainstalovat sám, a při výměně dílů, kterou zákazník provádí sám (díly CSR, Customer Self Repair).

Bez ohledu na příslušné časové pokrytí u zákazníka je možné incidenty týkající se příslušného hardwaru hlásit společnosti HP - v závislosti na možnostech dané lokality - telefonicky nebo pomocí internetového portálu, nebo může být incident nahlášen pomocí automatického záznamového zařízení prostřednictvím vzdálené elektronické podpory společnosti HP, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Společnost HP si vyhradzuje právo rozhodovat o finálním řešení všech hlášených incidentů.

Hardwarová podpora u zákazníka

U technických problémů s hardwarem, které dle názoru společnosti HP není možné řešit vzdáleně, zajistí pověřený zástupce společnosti HP u příslušných hardwarových produktů technickou podporu u zákazníka s cílem uvést tyto produkty opět do provozu. U konkrétních produktů se společnost HP může zcela dle vlastního uvážení rozhodnout takové produkty neopravovat, ale vyměnit. Náhradní díly jsou nové nebo svojí funkcí a výkonností novým produktům odpovídají. Původní vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HP.

Od té doby, co pověřený zástupce společnosti HP dorazí k zákazníkovi, bude dle rozhodnutí společnosti HP podporu poskytovat buď na místě nebo vzdáleně, dokud příslušné produkty nebudou opraveny. Práce mohou být dočasně přerušeny, pokud bude k opravě zapotřebí dodatečné díly nebo zdroje, ale jakmile budou k dispozici, bude se v opravě pokračovat.

Oprava bude považována za dokončenou, jakmile společnost HP potvrdí, že selhání hardwaru bylo opraveno nebo byl hardware vyměněn.

'Fix-on-Failure' (oprava po selhání): V rámci poskytování služby u zákazníka společnost nadto může:

- Nainstalovat dostupná technická vylepšení u hardwarových produktů, na které se vztahuje podpora, za účelem zajištění řádného provozu těchto hardwarových produktů a zajištění souladu s hardwarovými náhradními díly dodávanými společností HP.
- Na příslušné hardwarové produkty nainstalovat dostupné aktualizace firmwaru, které si dle určení společnosti HP nemůže zákazník nainstalovat sám, a které jsou dle názoru společnosti HP nezbytné, aby byl produkt opět uveden do provozu nebo aby společnost HP mohla pokračovat v poskytování podpory u tohoto produktu.

'Fix-on-Request' (oprava na vyžádání): Společnost HP na žádost zákazníka navíc během opravy nainstaluje zásadní aktualizace firmwaru, které si dle určení společnosti HP nemůže zákazník na příslušné hardwarové produkty nainstalovat sám. Zásadní aktualizace firmwaru jsou firmwarové aktualizace doporučené výrobní sekcí společnosti HP k okamžité instalaci.

Bez ohledu na cokoliv opačného uvedeného v tomto dokumentu nebo na aktuální standardní obchodní podmínky společnosti HP, u vybraných podnikových paměťových polí a podnikových páskových produktů společnost HP opraví či vymění vadné nebo vybité baterie, které jsou zásadní pro zajištění řádného provozu produktu, na který se vztahuje podpora.

Náhradní díly a materiály

Společnost HP zajistí náhradní díly a materiály podporované společností HP, které jsou nezbytné k zachování provozuschopnosti příslušného hardwarového produktu i dílů a materiálů potřebných k zajištění dostupných technických zlepšení, která společnost HP vyžaduje k dalšímu poskytování podpory produktu. Náhradní díly zajištěné společností HP budou nové nebo budou svou funkcí a výkonností novým dílům odpovídat. Původní vyměněné díly se stávají majetkem společnosti HP. Zákazníci, kteří si chtějí vyměněné díly ponechat, demagnetizovat je či jinak fyzicky zničit, obdrží fakturu k úhradě a budou muset zaplatit cenu náhradního dílu dle ceníku. Podpora se neposkytuje u spotřebního zboží a dílů, a nebude tedy součástí této služby. Na spotřební zboží a díly se vztahují standardní záruční podmínky.

Za zajištění opravy nebo výměny spotřebního zboží a dílů nese odpovědnost zákazník. Z tohoto pravidla existují výjimky: pro podrobnější informace kontaktuje společnost HP. Bude-li se na spotřební zboží nebo díl dle určení společnosti HP vztahovat její podpora, doba od nahlášení po vyřešení požadavku a doba odezvy při řešení problému u zákazníka se nebude na opravu nebo výměnu u tohoto spotřebního zboží nebo dílů aplikovat.

Maximální délka poskytování podpory/maximální doba užívání: Díly a komponenty, u nichž došlo k překročení maximální délky poskytování podpory a/nebo maximální doby užívání dle popisu v provozním manuálu výrobce, v produktových specifikacích QuickSpecs nebo v technických listech produktů nebudou v rámci této služby poskytovány, opravovány ani vyměňovány.

Aktualizace firmwaru u vybraných produktů

K aktualizacím firmwaru, které společnost HP vydá pro svoje hardwarové produkty, mají přístup pouze zákazníci s platnou smlouvou, která jim přístup k těmto aktualizacím umožňuje.

Součástí této služby je oprávnění stáhnout, nainstalovat a použít firmwarové aktualizace pro hardwarové produkty, na které se tato služba vztahuje, v souladu s veškerými licenčními omezeními popsanými v aktuálních standardních obchodních podmínkách.

Společnost HP přiměřeným způsobem ověří oprávnění přístupu k těmto aktualizacím (např. přístupovým kódem nebo jiným identifikačním údajem). Zákazník nese odpovědnost za užívání takového přístupového nástroje v souladu s tímto datovým listem a jinými příslušnými smlouvami se společností HP. Společnost HP může podniknout další přiměřené kroky, včetně auditu, za účelem ověření, zda zákazník dodržuje podmínky svých smluv se společností HP včetně tohoto datového listu. Zákazníci s licencemi na softwarové produkty založené na firmwaru (prvky implementované ve firmwaru aktivované koupí odděleného licencovaného softwarového produktu) musí případně mít zároveň i sjednanou službu HP Foundation Care nebo smlouvu o softwarové podpoře se společností HP týkající se softwarových produktů založených na firmwaru, aby mohli získávat, stahovat, instalovat a používat firmwarové aktualizace. Společnost HP bude poskytovat, instalovat nebo zákazníkovi s nainstalováním firmwarových aktualizací asistovat, jak bylo výše popsáno, pouze pokud má zákazník licenci k používání souvisejících softwarových aktualizací pro každý systém, socket, procesor, procesorové jádro nebo licenci k softwaru koncového uživatele v souladu s licenčními podmínkami původního softwaru společnosti HP nebo licenčními podmínkami původního softwaru výrobce.

Pravidelná údržba	<p>Pro konkrétní příslušné vodou chlazené produkty společnost HP poskytuje službu pravidelné údržby. Frekvence a rozsah této údržby bude vymezena v rozvrhu údržby produktu v produktové dokumentaci. Chcete-li více informací o tom, na které produkty se služba pravidelné údržby vztahuje, kontaktujte svého obchodního zástupce společnosti HP.</p> <p>Pokud je součástí služby pravidelná údržba, pověřený zástupce společnosti HP kontaktuje zákazníka a společně se zákazníkem dohodne dobu, kdy bude možné pravidelnou údržbu provádět. Doba, kdy může pravidelná údržba probíhat, musí být v běžné pracovní době místní pobočky HP mimo svátky společnosti HP a v rámci požadovaného navrženého intervalu stanoveného v rozvrhu údržby produktu, nebude-li se společností HP písemně sjednáno jinak. Jakékoliv služby mimo běžnou pracovní dobu společnosti HP mohou být za příplatek.</p> <p>Společnost HP naplánuje činnosti týkající se pravidelné údržby. Při plánování této služby identifikuje a sdělí zákazníkovi podmínky, které bude třeba splnit. Zákazník musí zajistit přístup k tomuto produktu, dále musí zajistit, že dané podmínky budou splněny a dodat potřebné spotřební zboží jako např. filtry a chemikálie požadované v době údržby.</p>
Softwarová podpora	
Přístup k technickým prostředkům	<p>Zákazník může získat přístup k technickým prostředkům společnosti HP telefonicky, prostřednictvím emailu či faxu (je-li v daném místě k dispozici) v případě, že potřebuje pomoc při řešení problémů se zaváděním softwaru či při řešení provozních problémů.</p>
Licence k užívání aktualizací softwaru	<p>Zákazník obdrží licenci k užívání aktualizací softwaru společnosti HP nebo softwaru třetích stran podporovaného společností HP, a to pro každý systém, socket, procesor a procesorové jádro, nebo licenci k softwaru koncového uživatele, na kterou se tato služba vztahuje, v souladu s licenčními podmínkami původního softwaru HP nebo licenčními podmínkami původního softwaru výrobce, pokud zákazník licenci k původnímu softwaru získal oprávněně.</p> <p>Licenční podmínky musí dle licenčních podmínek k softwaru společnosti HP odpovídat nutné základní softwarové licenci zákazníka nebo musí případně být v souladu s aktuálními licenčními podmínkami výrobce softwaru u řad třetích stran, i se všemi dalšími licenčními podmínkami k softwaru, jež mohou být u dané softwarové aktualizace poskytovány v rámci této služby uvedeny.</p> <p>U konkrétních produktů třetích stran namísto zakoupení licence k původnímu softwarovému produktu má zákazník v rámci této služby možnost stáhnout si z webových stránek společnosti HP nebo dodavatele z řad třetích stran aktuální verzi softwaru a veškeré aktualizace softwaru vydané v době platnosti smlouvy o poskytování podpory.</p>
Softwarová podpora	<p>Po zaregistrování problému se softwarem zareaguje technický specialista ze střediska HP Solution Center na požadavek během dvou hodin. Telefonické požadavky přijaté mimo časové pokrytí služby budou zaregistrovány následující den, který je pro zákazníka dnem pokrytí (může se lišit v různých zeměpisných lokalitách). Společnost poskytuje nápravnou podporu k řešení problémů se softwarovými produkty, které jsou zjistitelné a reprodukovatelné zákazníkem. Společnost HP rovněž zákazníkům poskytuje podporu při zjišťování problémů, které jsou obtížně reprodukovatelné. Zákazník navíc získává pomoc při řešení problémů a nastavování konfiguračních parametrů u podporovaných konfigurací.</p>
Poradenská podpora při instalaci	<p>Je zajištěna omezená poradenská podpora, která zahrnuje základní poradenskou pomoc pro zákazníky, kteří mají potíže s instalací softwarového produktu, nebo kteří potřebují poradit správný způsob instalace a aktualizace samostatných aplikací. Dále se v omezené míře poskytuje poradenská podpora pro softwarové produkty, jejichž instalace probíhá v síťovém prostředí. Rozsah takové poradenské podpory rozhoduje společnost HP dle vlastního uvážení.</p> <p>Tato poradenská podpora například nezahrnuje následující: stahování kompletních softwarových balíčků či zajištění komplexního průvodce instalací (od začátku do konce) pro zákazníka. Tyto služby jsou k dispozici za příplatek a lze je od společnosti HP zakoupit samostatně.</p>
Podpora pro funkce softwaru a provozní podpora	<p>Společnost HP poskytuje komerčně dostupné informace o aktuálních funkcích produktů, známých problémech a dostupných řešeních, i provozní poradenství a pomoc.</p>
Aktualizace softwarových produktů a dokumentace	<p>Poté, co společnost HP vydá aktualizace svého softwaru, jsou zákazníkovi k dispozici nejnovější verze softwaru a referenčních manuálů. U vybraného softwaru třetích stran bude společnost HP poskytovat softwarové aktualizace, jakmile budou od třetích stran k dispozici, nebo může společnost HP zákazníkovi dát pokyny k získání softwarových aktualizací přímo od třetích stran. Zákazník rovněž obdrží licenční klíč nebo přístupový kód, či pokyny k jejich získání, pokud musí nejnovější verzi softwaru stáhnout, instalovat nebo provozovat.</p> <p>U většiny softwaru HP a vybraného softwaru třetích stran podporovaného společností HP budou aktualizace k dispozici prostřednictvím portálu softwarových aktualizací a udělování licencí přes středisko podpory HP. Portál softwarových aktualizací a udělování licencí zajistí zákazníkovi elektronický přístup k získání a proaktivnímu řízení aktualizací softwarových produktů a dokumentace.</p> <p>Může se stát, že u dalších softwarových produktů třetích stran podporovaných společností HP si bude zákazník muset aktualizace stáhnout přímo z webových stránek dodavatele.</p>

Způsob aktualizace softwaru a dokumentace doporučený společností HP

U aktualizací softwaru a dokumentace společností HP a třetích stran podporovaných společností HP rozhodne o doporučeném způsobu poskytování služby společnost HP. Aktualizace softwaru a dokumentace se budou především získávat stahováním z portálu softwarových aktualizací a udělování licencí nebo z webových stránek třetích stran.

Tabulka č. 2. Volitelné funkce služby

Funkce	Specifikace poskytování služby
Defective media retention (možnost ponechání vadných médií)	<p>Portfolio služby Foundation Care rovněž nabízí další úrovně služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Foundation Care NBD wDMR Service • HPE Foundation Care 24x7 wDMR Service • HPE Foundation Care CTR wDMR Service <p>U příslušných produktů umožňuje zákazníkovi tato funkce ponechat si vadný hard disk nebo příslušné komponenty SSD/USB flash disku, kterých se zákazník nechce vzdát kvůli citlivým datům na disku („disk nebo SSD/USB flash disk“), na který se tato služba vztahuje. Možnost ponechání vadných médií musí v rámci daného systému zahrnovat veškerou diskovou mechaniku nebo příslušné SSD/USB flash disky.</p>
Comprehensive defective material retention (možnost ponechání vadného dílu)	<p>Kromě možnosti ponechání vadných médií si zákazník může v rámci této funkce ponechat i další díly určené společností HP, které umožňují uchovávání dat, například paměťové moduly. Možnost ponechání vadného dílu musí v rámci daného systému zahrnovat všechny příslušné komponenty k uchovávání dat. Díly, které je možné si v rámci této funkce služby ponechat, jsou obsaženy v dokumentu uvedeném na adrese: www.hpe.com/services/cdmr.</p>
Volitelné prvky dostupné pouze ve spojení se smluvními službami HP:	
Preventivní údržba	<p>Pověřený zástupce společnosti HP navštěvuje prostory zákazníka v pravidelných předem naplánovaných intervalech. Zákazník zatelefonuje společnosti HP, aby si vyžádal a naplánoval návštěvu k vykonání preventivní údržby ve sjednaných časových intervalech. Při návštěvě oprávněný zástupce společnosti HP dle vlastního uvážení rozhodne o úrovni kontroly, která bude při zajišťování preventivní údržby provedena a která může zahrnovat například diagnostiku, kontrolu chybových protokolů v rámci daných systémů s cílem zjistit možné problémy s hardwarem a v případě potřeby řešení stížností týkajících se mechanického nebo elektronického systému a čištění nebo výměnu opotřebovaných či vadných dílů či problémů týkajících se údržby.</p> <p>Zástupce může rovněž potenciální problémy zjišťovat na základě kontroly kabelů a kabelových připojení či optických indikátorů stavu v rámci daného hardwaru, na základě kontroly teploty a stupně vlhkosti a jejich porovnáváním s doporučeními dodavatele, a instalací aktuálně platných technických zlepšení a aktualizací firmwaru, jsou-li dle názoru společnosti HP potřebné k provedení údržby hardwarového produktu. Zástupce může vypracovat závěrečnou zprávu o stavu hardwaru.</p> <p>Služby preventivní údržby budou poskytovány v době od 8 do 17 hodin místního času, od pondělí do pátku vyjma svátků ve společnosti HP, a to bez ohledu na zvolené časové pokrytí.</p> <p>Dostupnost a zajišťování služeb se mohou v jednotlivých regionech lišit.</p>

Omezení služby

Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o konečném řešení všech požadavků na zajištění služby.

Služba bude dle uvážení společnosti HP poskytována jako kombinace vzdálené diagnostiky a podpory, služeb poskytovaných u zákazníka a dalších metod poskytování služeb. Další metody poskytování služeb mohou zahrnovat dodání dílů, které si zákazník může vyměnit sám, prostřednictvím kurýra. Těmito díly mohou být určité hard disky nebo jiné díly klasifikované společností HP jako díly určené k Customer Self Repair (CSR) - samostatné opravě zákazníkem, nebo celý produkt určený k výměně. Společnost HP stanoví vhodnou metodu zajištění služby, která je nutná k poskytnutí efektivní včasné podpory zákazníkovi a případně ke splnění doby od nahlášení po vyřešení požadavku.

Pokud zákazník souhlasí s doporučeným postupem CSR a pokud je díl CSR ke zprovoznění systému zajištěn, neuskuteční se podpora v místě instalace u zákazníka. V takových případech společnost HP zpravidla zákazníkovi expresně zašle na dané místo díly CSR, které jsou pro provoz produktu zásadní. Podrobnější informace o procesu CSR a dílech CSR naleznete na adrese: www.hpe.com/info/csr

Doby od nahlášení po vyřešení požadavku a doby odezvy při řešení problému u zákazníka se nevztahují na opravu či výměnu vadných nebo vybitých baterií u vybraných podnikových paměťových polí a podnikových páskových produktů.

Služba se nevztahuje zejména na následující aktivity:

- Služby, kterých je zapotřebí v důsledku toho, že zákazník neprovedl nápravu systému, opravu, opravnou záplatu či úpravu, kterou společnost HP zákazníkovi zajistila
- Služby, které jsou dle názoru společnosti HP potřebné v důsledku neoprávněných snah ze strany personálu třetích stran instalovat, opravovat či pozměňovat hardware, firmware či software, nebo provádět jejich údržbu
- Provozní testování aplikací či další testy vyžadované či požadované zákazníkem
- Služby, které jsou dle názoru společnosti HP nutné v důsledku nesprávného zacházení s produkty či zařízeními, nebo v důsledku jejich nesprávného používání
- Služby nutné v důsledku toho, že zákazník neuposlechl společnost HP a konkrétnímu kroku nezamezil
- Zálohování a obnovení operačního systému, dalšího softwaru a dat
- Instalace jakýchkoli aktualizací firmwaru a/nebo softwaru, které si může zákazník nainstalovat sám
- Odstraňování závad z důvodu problémů s propojitelností či kompatibilitou
- Podpora pro problémy spojené se sítí

Podpora při řešení problémů s hardwarem u zákazníka

Doba odezvy u zákazníka se neuplatní, pokud je možné službu zajistit pomocí vzdálené diagnostiky, vzdálené podpory či jiných výše popsanych způsobů poskytování služby.

Doby odezvy závisí na vzdálenosti vaší lokality od určeného střediska podpory společnosti HP. Dostupnost služby zjistíte od místního zástupce služeb HP.

U technických problémů s hardwarem, které dle názoru společnosti HP není možné řešit vzdáleně, zajistí pověřený zástupce společnosti HP u příslušných hardwarových produktů technickou podporu u zákazníka s cílem uvést tyto produkty opět do provozu. U konkrétních produktů se společnost HP může zcela dle vlastního uvážení rozhodnout takové produkty neopravovat, ale vyměnit. Náhradní díly jsou nové nebo svojí funkčností a výkonností novým produktům odpovídají. Původní vyměněné produkty se stávají majetkem společnosti HP.

Doba od nahlášení požadavku po vyřešení problému s hardwarem

Pokud si společnost HP vyžádá počáteční audit, pak doba od nahlášení požadavku po vyřešení problému s hardwarem začne platit až po pěti (5) pracovních dnech od ukončení auditu. Navíc si společnost HP vyhrazuje právo službu omezit na dobu odezvy u zákazníka nebo zrušit servisní smlouvu, pokud zákazník zásadní připomínky auditu neřeší, nebo pokud audit není proveden ve stanoveném čase.

Doba opravy hardwaru se může u různých produktů lišit.

Doba od nahlášení po vyřešení požadavku se neuplatní, pokud se zákazník rozhodne namísto realizace doporučených postupů obnovy serveru prodloužit diagnostiku.

Pokud zákazník vyžaduje plánovanou službu, začíná doba opravy běžet od sjednaného plánovaného času.

Výpočet doby od nahlášení po vyřešení požadavku (je-li relevantní) bude pozastaven, dokud nebudou dokončeny či vyřešeny následující aktivity či situace:

- Veškeré jednání či nečinnost ze strany zákazníka nebo třetích stran, které má dopad na proces opravy
- Veškeré procesy automatické nebo manuální obnovy, které byly vyvolány špatnou funkcí hardwaru, například přestavením mechaniky disku, šetřícími postupy nebo opatřeními na ochranu integrity dat
- Jakékoli další činnosti, které se konkrétně netýkají opravy hardwaru, které jsou však nutné ke kontrole opravy špatné funkce hardwaru, například restartování operačního systému

Společnost HP si vyhrazuje právo dobu od nahlášení po vyřešení požadavku upravit v závislosti na konkrétní konfiguraci produktu, lokalitě a prostředí zákazníka. Tato záležitost bude stanovena při objednání smlouvy o poskytování podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.

Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran)

Zákazník musí mít uzavřené příslušné smlouvy o poskytování aktivní podpory s vybranými dodavateli a realizovat veškeré potřebné kroky k tomu, aby společnost HP mohla jeho jménem požadavek předložit danému dodavateli, a to pouze za účelem předání žádosti o podporu. Společnost HP nemůže stávající identifikační čísla případů převádět na dodavatele a za nepřevedení těchto čísel nenese žádnou odpovědnost. Společnost HP nenese žádnou odpovědnost za výkonnost či nedostatek výkonnosti dodavatelů z řad třetích stran, jejich produkty, ani jejich služby podpory. Společnost HP je pouze povinna předat požadavky na podporu a zakoupením této služby se na společnost HP nepřevádí smlouva o poskytování podpory uzavřená mezi zákazníkem a dodavatelem. Zákazník nese i nadále odpovědnost za plnění svých povinností vyplývajících z takových smluv, včetně úhrady všech příslušných poplatků zahrnujících i poplatky, které případně vzniknou v důsledku registrace požadavků u dodavatele.

Defective media retention (možnost ponechání vadných médií)

a comprehensive defective material retention (možnost ponechání vadného dílu)

Funkce služby „možnost ponechání vadných médií“ a „možnost ponechání vadného dílu“ se vztahuje pouze k příslušným komponentům pro uchovávání dat, které společnost HP v důsledku jejich špatného fungování vyměnila. Tato služba se nevztahuje na výměnu komponentů pro uchovávání dat, která nadále fungují.

Na komponenty pro uchovávání dat, které společnost HP označuje jako spotřební díly a/nebo ty, u kterých došlo k překročení maximální délky poskytování podpory a/nebo maximální doby užívání v souladu s provozním manuálem výrobce, produktovými specifikacemi QuickSpecs nebo v souladu s technickým listem produktu se funkce „možnost ponechání vadných médií“ a „možnost ponechání vadného dílu“ nevztahuje.

Funkce „možnost ponechání vadných médií“ a „možnost ponechání vadného dílu“ pro volitelné prvky, které dle společnosti HP v případě dostupnosti vyžadují samostatné krytí, musí být nakonfigurovány a zakoupeny samostatně.

Chybovost těchto komponentů se neustále sleduje a společnost HP si vyhrazuje právo na zrušení této služby na základě třicetidenní výpovědní lhůty, pokud je oprávněně přesvědčena, že zákazník tyto funkce „možnost ponechání vadných médií“ a „možnost ponechání vadného dílu“ využívá nadměrně (například když výměna vadných komponentů pro uchovávání dat ve skutečnosti přesáhne standardní chybovost daného systému).

Softwarová podpora

Aktualizace softwaru nejsou k dispozici pro všechny softwarové produkty. Není-li tato funkce k dispozici, nebude součástí poskytovaných služeb. U některých produktů zahrnují aktualizace softwaru pouze drobnější vylepšené funkce. Nové verze softwaru je třeba zakoupit samostatně.

Doby dojezdu

Všechny doby odezvy při řešení hardwarových problémů u zákazníka se vztahují pouze na lokality v dosahu 100 mil (160 km) od střediska podpory určeného společností HP. Při dojezdu na místa vzdálená maximálně 200 mil (320 km) od střediska podpory určeného společností HP se neúčtují žádné další poplatky. Při dojezdu na místa vzdálená více než 200 mil (320 km) od střediska podpory stanoveného společností HP se účtuje příplatek za dopravu.

Doby dojezdu a poplatky se mohou v různých zeměpisných lokalitách lišit.

Doby odezvy v místech vzdálených více než 100 mil (160 km) od střediska podpory určeného společností HP budou upraveny z důvodu delší doby dojezdu v souladu s níže uvedenou tabulkou.

Vzdálenost od střediska podpory určeného společností HP	Doba odezvy při řešení problému s hardwarem u zákazníka – 4 hodiny	Doba odezvy při řešení problému s hardwarem u zákazníka – druhý den
0-50 mil (0-80 km)	4 hodiny	Následující den pokrytí
51-100 mil (81-160 km)	4 hodiny	Následující den pokrytí
101-200 mil (161-320 km)	8 hodin	1 den pokrytí navíc
201-300 mil (321-480 km)	Stanovena v době objednávky a dle dostupnosti	2 dny pokrytí navíc
Více než 300 mil (více než 480 km)	Stanovena v době objednávky a dle dostupnosti	Stanovena v době objednávky a dle dostupnosti

Doba pro nahlášení po vyřešení požadavku se týká míst vzdálených méně než 50 mil (80 km) od střediska podpory určeného společností HP.

Pro místa vzdálená od střediska podpory určeného společností HP od 51 do 100 mil (81 až 160 km) platí upravená doba pro nahlášení po vyřešení opravy hardwaru, jak ukazuje níže uvedená tabulka.

Doba pro nahlášení po vyřešení opravy hardwaru není stanovena pro místa vzdálená více než 100 mil (160 km) od střediska podpory určeného společností HP.

Vzdálenost od střediska podpory určeného společností HP	Doba pro nahlášení po vyřešení opravy hardwaru – 6 hodin
0-50 mil (0-80 km)	6 hodin
51-100 mil (81-160 km)	8 hodin
Více než 100 mil (Více než 160 km)	Není stanovena

Podmínky

Zákazník musí vlastnit právoplatně nabytou licenci na firmware, na který se má vztahovat podpora.

Aby bylo možné aplikovat doby odezvy při řešení problémů u hardwarové podpory, společnost HP důrazně doporučuje, aby si zákazník nainstaloval a uvedl do provozu příslušnou vzdálenou podporu společnosti HP s bezpečným připojením k HP. Aby bylo možné aplikovat doby od nahlášení po vyřešení požadavku u hardwarové podpory, společnost HP požaduje, aby si zákazník nainstaloval a uvedl do provozu příslušné řešení vzdálené podpory s bezpečným připojením k HP. Chcete-li podrobnější informace k požadavkům, detailům a výjimkách z výše uvedeného, kontaktujte místního zástupce společnosti HP. Pokud zákazník neuvede do provozu příslušné řešení vzdálené podpory společnosti HP, společnost HP nemusí být schopna příslušnou podporu poskytnout a nebude její povinností tuto podporu poskytnout. Pokud zákazník neuvede do provozu příslušné řešení vzdálené podpory společnosti HP tam, kde to HP doporučuje a je k dispozici, instalace firmwaru, který není určen k samostatné instalaci zákazníkem, a která je prováděna u zákazníka, může vést k dodatečným příplatkům. Zákazník je odpovědný za instalaci firmwaru, který je určen k samostatné instalaci zákazníkem. Pokud bude zákazník požadovat, aby společnost HP instalovala aktualizace softwaru a firmwaru, které jsou určené k instalaci zákazníkem, budou zákazníkovi účtovány další poplatky. Není-li předem mezi zákazníkem a společností HP písemně dohodnuto jinak, budou jakékoli dodatečné poplatky zákazníkovi účtovány dle času a materiálu.

Společnost HP může, dle vlastního uvážení, požadovat audit produktů, které jsou předmětem služby. Je-li takový audit požadován, bude pověřený zástupce společnosti HP zákazníka kontaktovat a zákazník bude souhlasit s tím, že umožní uskutečnění auditu v časovém limitu prvních 30 dní. Během auditu jsou shromážděny klíčové informace o konfiguraci systémů a je provedena inventarizace produktů, které jsou předmětem služby. Informace shromážděné při auditu pomohou společnosti HP plánovat a udržovat zásoby náhradních dílů na požadované úrovni a správném místě a rovněž společnosti HP umožní zkoumat a předem se připravit na případné budoucí incidenty u hardwaru, aby opravy mohly být dokončeny co možná nejrychleji a nejúčinněji. Dle uvážení společnosti HP může být audit proveden přímo u zákazníka, prostřednictvím vzdáleného systému, vzdálených kontrolních nástrojů nebo telefonicky.

Pokud společnost HP vyžaduje provedení auditu, je stanovena 30 denní lhůta od nákupu této služby k nastavení a provedení auditů a procesů, které musejí být dokončené před vstoupením doby od nahlášení po vyřešení hardwarového požadavku v platnost. Doba od nahlášení po vyřešení hardwarového požadavku vstoupí v platnost až pět (5) pracovních dní po dokončení auditu. Do té doby budou služby pro příslušný hardware dodávány na úrovni služeb se čtyřhodinovou dobou odezvy při řešení problému u zákazníka.

Společnost HP si rovněž vyhrazuje právo snížit úroveň služeb na dobu odezvy při řešení problému u zákazníka nebo zrušit smlouvu o poskytování služeb, pokud nejsou dodržována zásadní kontrolní doporučení nebo pokud audit neproběhne v určeném časovém limitu s výjimkou případů, kdy je zpoždění způsobeno společností HP.

Aby si zákazník mohl zakoupit tuto službu, musí mít v době počátku účinnosti smlouvy o podpoře řádnou licenci k používání softwaru, který je v dané době podporován. V opačném případě by zákazníkovi za oprávnění k této službě mohly být účtovány dodatečné poplatky.

Povinnosti zákazníka

Pokud zákazník neplní specifikované povinnosti zákazníka, společnost HP nebo poskytovatel služeb autorizovaný HP, dle vlastního uvážení, i) nebudou povinni dodávat služby, jak je sjednáno, nebo ii) budou tyto služby poskytovat na náklady zákazníka v době a za ceny materiálu, které jsou v dané době běžné.

Zákazník musí včas poskytovat přesné a úplné informace, jak stanoví společnost HP, aby mu mohla poskytovat služby.

Zákazník je odpovědný za odstranění předmětů, které fyzicky blokují přístup k přístrojům, které jsou předmětem podpory, a musí zajistit, aby přístroje byly přímo přístupné bez použití dodatečných nástrojů nebo vybavení. Zákazník dále zajistí, aby pověřený zástupce společnosti HP nebyl při poskytování služby vystaven žádnému potenciálnímu zdravotnímu nebo bezpečnostnímu riziku. Zákazník zajistí, aby zakryté přístroje byly bez jakýchkoliv překážek plně přístupné před tím, než pověřený zástupce společnosti HP začne poskytovat své služby. Pokud zákazník výše uvedené požadavky ohledně přístupu nesplní, společnost HP nemá povinnost služby poskytnout a je oprávněna naúčtovat zákazníkovi žádost o podporu dle veřejně přístupného ceníku za poskytování služeb.

V určitých zemích, kde společnost HP nemá přímé místní zastoupení, může Společnost HP k poskytnutí služby využít autorizované partnery. Doby odezvy při řešení problému u zákazníka nebo v případě samostatné opravy zákazníkem jsou závislé na dostupnosti daných dílů na úrovni konkrétní země.

Doba od nahlášení po vyřešení požadavku je podmíněna tím, že zákazník poskytne okamžitý a neomezený přístup do systému, jak je požadováno společností HP. Tuto dobu nelze uplatnit, pokud jsou přístup k systému, včetně fyzického či vzdáleného řešení problému, a diagnostické posouzení hardwaru umožněny později či zcela znemožněny. Pokud zákazník požaduje poskytnutí plánované služby, doba od nahlášení po vyřešení požadavku začne plynout od dohodnutého plánovaného času.

Na žádost společnosti HP bude zákazník povinen podpořit úsilí HP o vzdálené vyřešení problému. Zákazník bude postupovat následovně:

- Spustí autodiagnostické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy
- Nainstaluje aktualizace a opravné záplaty softwaru a firmwaru, které jsou určeny pro instalaci zákazníkem
- Pro potřeby HP spustí „skripty“ pro sběr dat, pokud je nelze spustit ze vzdálené podpůrné technologie HP (HP Remote Support Technology)
- Poskytne veškeré informace, které HP potřebuje pro poskytnutí včasné a profesionální vzdálené podpory a pro určení míry oprávněnosti podpory
- Podnikne další přiměřené činnosti, aby společnosti HP pomohl identifikovat nebo vyřešit problém, jak bude požadováno ze strany HP

Zákazník nese odpovědnost za včasnou instalaci zásadních aktualizací firmwaru, které jsou určeny pro instalaci zákazníkem, a rovněž dílů vyměnitelných zákazníkem (CSR) a náhradních výrobků jemu doručených.

Pokud bude zákazník požadovat, aby společnost HP instalovala aktualizace softwaru a firmwaru, které jsou určeny pro instalaci zákazníkem, budou zákazníkovi účtovány další poplatky. Není-li předem mezi zákazníkem a společností HP písemně dohodnuto jinak, budou jakékoli dodatečné poplatky zákazníkovi účtovány dle času a materiálu.

Zákazník nese odpovědnost za instalaci a konfiguraci veškerého podporovaného zařízení a udržování odpovídající vzdálené podpůrné technologie HP (HP Remote Support Technology) s bezpečným připojením k HP. Zákazník nese odpovědnost za poskytnutí všech nezbytných zdrojů v souladu s poznámkami k příslušné verzi řešení vzdálené podpory, aby umožnil dodávku služby a volitelných prvků. Zákazník musí rovněž poskytnout hardware požadovaný k využívání řešení vzdálené podpory. Po instalaci řešení vzdálené podpory HP musí mít zákazník v řešení vzdálené podpory rovněž správně nakonfigurované kontaktní údaje, které HP bude používat při řešení selhání zařízení. Zákazník by měl kontaktovat místního zástupce společnosti HP, aby se dozvěděl další podrobnosti o požadavcích, specifikacích a výjimkách. U plánovaných hovorů by zákazník měl neprodleně zpřístupnit zařízení společnosti HP, aby mohla začít provádět nápravné kroky ve sjednaném termínu.

V případech, kdy jsou zákazníkovi zaslány díly vyměnitelné zákazníkem nebo náhradní výrobky k vyřešení problému, je povinen vrátit vadný díl nebo produkt v časovém limitu stanoveném společností HP. V případě, že společnost HP neobdrží vadný díl nebo produkt ve stanoveném časovém limitu, případně pokud je díl nebo produkt při přijetí demagnetizován nebo jinak fyzicky poškozen, bude zákazník povinen za vadný díl nebo produkt uhradit společnosti cenu z ceníku HP sníženou o jakékoli slevy, které lze u vadného dílu nebo produktu uplatnit, jak stanoví společnost HP.

Abyste společnost HP mohla zákazníkovi poskytovat službu Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran), musí mít zákazník platnou smlouvu o podpoře s dodavatelem softwaru, která stanoví příslušnou úroveň služeb a funkce, které mu umožňují realizovat telefonické hovory a dostávat podporu od dodavatele. Pokud to dodavatel vyžaduje, musí zákazník podniknout veškeré nezbytné kroky, aby zajistil, že HP může realizovat hovory jménem zákazníka. Mimo to musí zákazník společnosti HP poskytnout veškeré nezbytné informace, aby společnosti umožnil jménem zákazníka navázat v rámci služby hovor s dodavatelem softwaru. Společnost HP nebude moci přenášet hovory s dodavatelem a neneset odpovědnost za to, že tak nebude činit. Povinnosti společnosti HP se omezují pouze na uskutečnění hovorů v rámci podpory. Nákup služby Collaborative Call Management nevede k postoupení smlouvy o podpoře mezi zákazníkem a dodavatelem na společnost HP. Zákazník nese i nadále odpovědnost za plnění svých povinností dle těchto smluv, což zahrnuje platbu všech příslušných poplatků, včetně poplatků, které mohou být uplatněny v důsledku registrace telefonických hovorů s dodavatelem. Společnost HP neneset odpovědnost za plnění či neplnění dodavatelů, kteří jsou třetími stranami, za jejich výrobky nebo jejich služby poskytované v rámci podpory.

Zákazník:

- Ponese odpovědnost za to, že se zaregistruje, aby mohl využívat elektronická zařízení HP nebo dodavatelů – třetích stran za účelem přístupu k znalostním databázím a získávání informací o produktech. Společnost HP bude zákazníkovi poskytovat informace o registraci dle potřeby; mimo to u určitých výrobců může být po zákazníkovi požadováno, aby přijal zvláštní podmínky dodavatele, chce-li využívat jeho elektronická zařízení.
- Bude uchovávat a společnosti HP na požádání poskytne všechny originály licencí k softwaru, licenčních smluv, licenčních klíčů a informací o registraci předplacených služeb, jak je třeba pro tuto službu.

- Ponese odpovědnost za to, že se bude řídit aktualizacemi softwarových produktů a oznámeními o zastaralosti produktů, které obdrží ze střediska podpory HP.
- Bude používat veškeré softwarové produkty v souladu s aktuálními softwarovými licenčními podmínkami HP, jež odpovídají nutné základní softwarové licenci, nebo v souladu se stávajícími licenčními podmínkami výrobce softwaru, který je třetí stranou, je-li to relevantní, včetně jakýchkoli dalších licenčních podmínek k softwaru, které mohou doprovázet danou aktualizaci softwaru poskytovanou v rámci této služby.

Pokud to společnost HP požaduje, musí zákazník nebo pověřený zástupce HP aktivovat hardwarový produkt, jenž má být předmětem podpory, a to do 10 dnů od nákupu této služby a dle pokynů k registraci uvedených v dokumentaci poskytnuté společností HP nebo dle jiných pokynů sdělených společností HP. V případě, že bude daný produkt přemístěn, musejí být aktivace a registrace (či řádné upravení stávající registrace HP) provedeny do 10 dní od takové změny.

Zákazník nese odpovědnost za utajení vlastnických a důvěrných informací zákazníka. Nese též odpovědnost za řádné vyčištění či odstranění dat z výrobků, které mají být vyměněny či vráceny společnosti HP v rámci procesu opravy, aby ochránil svá data. Více informací o povinnostech zákazníka, včetně těch uvedených v HP Media Sanitization Policy a Media Handling Policy for Healthcare Customers naleznete na adrese: www.hpe.com/mediahandling

Pokud se zákazník rozhodne, že si ponechá vadné díly, jak je stanoveno ve variantě služby o ponechání si vadných médií a/nebo ponechání si veškerého vadného materiálu, je jeho povinností:

- Ponechat si komponenty pro ukládání dat, které jsou vyměněny během poskytování služby společností HP
- zajistit, že veškerá citlivá data zákazníka uložená v komponentu, který si ponechá a na němž jsou uložena příslušná data, budou zlikvidována nebo bezpečně zajištěna
- mít oprávněného zástupce, jenž bude skladovat komponenty pro ukládání dat s příslušnými daty, převezme náhradní komponent, bude společnosti HP poskytovat identifikační údaje o každém komponentu pro ukládání dat, který si zákazník v rámci této služby ponechá, a na žádost společnosti HP bude podepisovat dokumenty poskytnuté společností HP stvrzující ponechání si komponentu pro ukládání dat
- zlikvidovat komponentu pro ukládání dat, který si ponechal, a/nebo zajistit, že nebude uveden znovu do provozu
- zlikvidovat všechny komponenty pro ukládání dat, které si ponechal, v souladu s platnými zákony a předpisy o životním prostředí

V případě komponentů pro ukládání dat, které společnost HP dodala zákazníkovi v rámci půjčky, pronájmu si leasingu, zákazník neprodleně vrátí náhradní komponenty, jakmile vyprší či skončí podpora sjednaná s HP. Zákazník bude výlučně odpovědný za odstranění všech citlivých dat před vrácením takových zapůjčených, pronajatých nebo na základě leasingu poskytnutých komponentů či produktů společnosti HP a společnost HP neponese odpovědnost za zachování mlčenlivosti či důvěrnosti v souvislosti s jakýmkoli citlivými daty, která na takových komponentech zůstanou.

Pokrytí

Tato služba se vztahuje na příslušné hardwarové produkty značky HP a na interní komponenty podporované a dodávané společností HP, jako jsou paměťové a DVD-ROM mechaniky. Na připojené příslušenství se služba nevztahuje, ale uplatní se určité výjimky. Chcete-li podrobnější informace o tom, na jaké produkty, příslušenství a komponenty se tato služba vztahuje, kontaktujte svého obchodního zástupce společnosti HP.

Pokrytí pro příslušné systémy různých dodavatelů se vztahuje na veškeré standardní interní komponenty poskytnuté dodavatelem.

U náhradních dílů a komponentů, které se již nevyrábějí, může být požadována nová verze opravné záplaty. Aktualizace pro díly nebo komponenty, které se již nevyrábějí, mohou v některých případech pro zákazníka znamenat další výdaje. Společnost HP bude se zákazníkem spolupracovat a doporučí mu náhradní produkt. Vzhledem k lokálním možnostem poskytování podpory nebudou ve všech zemích dostupné náhradní produkty pro všechny komponenty.

Tato služba se nevztahuje na spotřební zboží, včetně mimo jiné na odpojitelná média, baterie vyměnitelné zákazníkem, sady pro údržbu a další díly či údržbu uživatelem.

Některé servery, síťové a paměťové produkty, centrální procesorové jednotky, disky, volitelné prvky a další důležité interní a externí komponenty mohou být předmětem služby, pokud byla podpora nastavena odpovídajícím způsobem a jsou vyjmenovány v seznamu zařízení ve smlouvě v kapitole o hardwarové podpoře (je-li to relevantní).

U HP ProLiant serverů a paměťových systémů se služba k hlavnímu produktu vztahuje na typy hardwaru značky HP, pro něž společnost HP nestanovila samostatnou smlouvu, které jsou pro daný server určené, jsou zakoupené ve stejnou dobu či později a jsou interní součástí daného pole (enclosure). Služba se rovněž vztahuje na věžové záložní zdroje napájení podporované a dodávané společností HP. Na tyto položky se bude vztahovat stejná úroveň poskytované služby jako na hlavní produkt.

U polí systému HP BladeSystem se služba vztahuje na pole, zdroje napájení, ventilátory, zařízení pole a volitelné prvky, pro něž společnost HP nestanoví požadavek na samostatnou smlouvu.

U systémů HP Moonshot se služba vztahuje na šasi (chassis), zdroje napájení, ventilátory, zařízení šasi a servery, pro něž společnost HP nestanoví požadavek na samostatnou smlouvu.

U HP ProLiant serverů, paměťových polí nebo polí systému HP BladeSystem nainstalovaných v racku se služba rovněž vztahuje na všechny typy racků schválených HP, u nichž společnost HP nepožaduje samostatnou smlouvu. Pokrytí zahrnuje záložní zdroje napájení do 12 kVA podporované a dodávané HP, KVM přepínače, konzole a napěťové distribuční jednotky (PDU) nainstalované do stejného racku. Baterie záložního zdroje napájení je předmětem samostatného ujednání dle vlastních záručních podmínek a je omezená podmínkami příslušné záruční lhůty.

Bez ohledu na jakékoli ujednání v tomto dokumentu, služba zakoupená k hlavnímu produktu se nevztahuje na všechny volitelné prvky nebo veškeré servery Moonshot. Poskytnutí služby pro určité volitelné prvky nebo servery Moonshot musí být nastaveno a zakoupeno samostatně. V opačném případě platí standardní záruční podmínky. Kompletní seznam typů zařízení HP ProLiant a HP BladeSystem a serverů Moonshot, které vyžadují samostatnou smlouvu, naleznete na www.hpe.com/services/excludedoptions

U síťových systémů HP se služba k hlavnímu produktu vztahuje na typy hardwaru značky HP, pro něž společnost HP nestanovila samostatnou smlouvu, které jsou pro daný server určené, jsou zakoupené ve stejnou dobu či později a jsou interní součástí systému (např. konektivní moduly, transceivery, interní zdroje napájení).

Obecná ustanovení/Další výjimky

Distribuce určitých aktualizací softwaru třetích stran, licenčních smluv a licenčních klíčů může proběhnout přímo mezi zákazníkem a dodavatelem – třetí stranou, je-li to relevantní.

Pokud se tato služba vztahuje na řešení, které je složené z více produktů společnosti HP a/nebo třetích stran, bude softwarová podpora nabídnuta pouze na základě aktualizací zpřístupněných pro řešení společností HP.

Společnost HP potvrdí hovor zaregistrováním případu, sdělí zákazníkovi identifikační číslo případu a potvrdí zákazníkovi závažnost incidentu a časové požadavky na zahájení nápravných kroků. Poznámka: U událostí, které budou nahlášený prostřednictvím elektronických řešení vzdálené podpory HP, bude společnost HP povinna kontaktovat zákazníka, určit spolu se zákazníkem závažnost incidentu a zajistit přístup k systému dříve, než může začít běžet doba od nahlášení po vyřešení požadavku nebo doba odezvy při řešení problému s hardwarem u zákazníka.

Doby odezvy při řešení problému u zákazníka v rámci hardwarové podpory, doby od nahlášení po vyřešení požadavku a rovněž doby odezvy při řešení problému vzdáleně v rámci softwarové podpory se mohou lišit s ohledem na závažnost incidentu. Úroveň závažnosti incidentu stanoví zákazník.

Úrovně závažnosti incidentu jsou definovány následovně:

- Úroveň závažnosti 1 – kritické selhání: např. výrobní prostředí je mimo provoz; nefungují nebo jsou kriticky ohroženy výrobní systémy či výrobní aplikace; došlo k poškození dat, jejich ztrátě nebo se objevilo riziko jejich poškození a ztráty; došlo k významnému narušení obchodní činnosti; existují bezpečnostní rizika
- Úroveň závažnosti 2 – kritické zhoršení: např. výrobní prostředí je závažným způsobem narušeno; výrobní systém či výrobní aplikace byly přerušeny nebo narušeny; existuje riziko opakovaného výskytu; dopad na obchodní aktivity je značný
- Úroveň závažnosti 3 – běžné riziko: došlo např. k výpadku či zhoršení funkčnosti nevýrobního systému (např. testovacího systému); došlo ke zhoršení funkčnosti výrobního systému nebo výrobní aplikace, zároveň je však zavedeno náhradní řešení; byly přerušeny funkce, které nejsou pro chod zásadní; dopad na obchodní aktivity je omezený
- Úroveň závažnosti 4 – nízké riziko: nemá dopad ani na obchodní aktivity ani na uživatele.

Informace pro objednání

U produktů obsahujících samostatně prodávané a podporované jednotky či volitelné prvky, všechny samostatně prodávané a podporované jednotky musejí být součástí smlouvy a musí být pro ně sjednána stejná úroveň služby jako pro základní produkt, pokud pro tyto jednotky a volitelné prvky tato úroveň služby existuje.

Softwarová podpora musí být zakoupena pro každý systém, procesor, procesorové jádro nebo konečného uživatele v prostředí zákazníka, pro něž je služba požadována.

Dostupnost funkcí a úrovní podpory se může lišit podle místních zdrojů a může být omezena na příslušné produkty a zeměpisné lokality.

Chcete-li obdržet více informací nebo objednat službu HP Foundation Care Service, kontaktujte místního obchodního zástupce společnosti HP a uveďte níže uvedená čísla produktů (x označuje délku služby v letech; možnosti jsou: 1 rok, 3 roky, 4 roky, 5 let, nebo „C“ pro smluvní služby).

- HPE Foundation Care NBD SVC (H7J32Ax)
- HPE Foundation Care NBD wDMR SVC (H7J33Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 SVC (H7J34Ax)
- HPE Foundation Care 24x7 wDMR SVC (H7J35Ax)
- HPE Foundation Care CTR SVC (H7J36Ax)
- HPE Foundation Care CTR wDMR SVC (H7J37Ax)

CDMR vyžaduje DMR a buď může být zvoleno jako nastavitelná volba u úrovní služby DMR, nebo úroveň služby CDMR bude přednastavená jak s DMR, tak i s CDMR prvky.

Podle místa nákupu a požadované vybrané úrovně služby mohou platit jiná produktová čísla. Prosím spojte se s místním obchodním zástupcem společnosti HP nebo distributorem výrobků HP a dohodněte se, jaké produktové číslo bude nejlépe vyhovovat vašim specifickým potřebám.

Další informace

Máte-li zájem získat další informace o službě HP Foundation Care Service nebo o jiných službách podpory poskytovaných společností HP, kontaktujte kterékoli z našich prodejních míst kdekoli ve světě nebo navštivte níže uvedené webové stránky: www.hpe.com/services/support

