



# HPE Datacenter Care Service

## Zmluvné služby HPE Technology Services

HPE Datacenter Care Service je najkomplexnejšie riešenie podpory HPE navrhnuté tak, aby spĺňalo vaše konkrétne požiadavky na podporu dátového centra. Ponúka široký výber proaktívnych a reaktívnych úrovni služieb na pokrytie požiadaviek siahajúcich od základných až po tie najkľúčovejšie podnikové prostredia. Riešenie HPE Datacenter Care Service je navrhnuté tak, aby sa prispôbilo každej veľkosti a typu prostredia dátového centra a zároveň poskytovalo jediný kontaktný bod HPE pre všetky vaše potreby v oblasti podpory, ako aj pre vybrané produkty od rôznych výrobcov. Služba sa dodáva pod dohľadom prideleného tímu podpory spoločnosti HPE, ktorý je oboznámený s vaším IT prostredím a chápe, ako je prepojené s podnikaním vašej spoločnosti. Vo vzájomne dohodnutom a realizovanom vyhlásení o pracovnej činnosti (SOW) bude podrobne uvedená presná kombinácia reaktívnych a proaktívnych funkcií podpory, ktoré sa poskytujú v rámci riešenia HPE Datacenter Care Service na základe vašich požiadaviek.

Pomocou riešenia HPE Datacenter Care Service môžete doplniť vlastné zručnosti a schopnosti vašej organizácie prostredníctvom zmiešania a zosúladenia ľubovoľnej ponuky podpory spoločnosti HPE s rôznymi prvkami vášho IT riešenia alebo dátového centra na základe úlohy a dôležitosti konkrétnych produktov. IT prostredia sú stále rozmanitejšie a kombinujú nízkonákladové virtualizované a blade technológie používané súčasne s tradičnými high-endovými produktmi – z ktorých každý môže mať veľmi rozdielne potreby na reaktívnu podporu. (Pozn.: Podľa definície HPE, IT prostredie je IT infraštruktúra podporovaná riešením HPE Datacenter Care Service pod priamym každodenným vedením jednej IT organizácie v jednej krajine, ako je podrobne opísané v SOW.) Riešenie HPE Datacenter Care Service je navrhnuté tak, aby spĺňalo širokú škálu požiadaviek na podporu.

Bez ohľadu na úroveň rutínnej reaktívnej podpory, ktorú ste vybrali pre niektoré produkty vo vašej IT infraštruktúre, môžu mať podporované end-to-end IT služby zásadný význam pre vaše celkové podnikanie. Keď sa stane niečo neočakávané, môžete stále potrebovať rýchlu eskaláciu a vyriešenie udalosti.

V prípade servisnej udalosti riešenie HPE Datacenter Care Service poskytuje prístup k technickým špecialistom spoločnosti HPE, ktorí vám pomôžu čo najrýchlejšie vyriešiť kritické problémy. Spoločnosť HPE pri riešení zložitých incidentov využíva zrýchlené eskalačné postupy. Okrem toho je tím podpory zložený z odborníkov spoločnosti HPE vybavený vzdialenými technológiami a nástrojmi určenými na znižovanie prestojov a zvyšovanie produktivity.

Bol vytvorený súbor voliteľných proaktívnych služieb, siahajúcich od technologických činností, ako napríklad analýzy/odporúčania opráv firmvéru a OS, podpora riadenia zmien, systematický prístup ku kontinuálnemu zlepšovaniu na základe riadenia IT služieb (ITSM) a osvedčených postupov HPE vrátane IT Infrastructure Library (ITIL) a ISO/IEC 20000, aby sa zvýšila úroveň zručností vášho vlastného IT personálu a doplnili možnosti reaktívnej podpory. Tieto proaktívne služby sú navrhnuté tak, aby poskytovali flexibilné možnosti a boli prispôbené na podporu rôznych komponentov riešenia alebo rôznych oblastí v rámci vášho dátového centra.

Riešenie HPE Datacenter Care Service je určené na rozšírenie vašich vlastných možností, aby vám pomohlo znižovať riziká spojené s ľuďmi, procesmi a technológiami, zvyšovať kvalitu a produktivitu služieb IT a znižovať náklady.

Služba zahŕňa pridelený account tím vedený vyškoleným HPE Account Support manažérom (ASM). Cieľom tímu je vytvoriť úzke pracovné vzťahy s určenými členmi vášho IT personálu a získať jasnú predstavu o vašich obchodných cieľoch, kľúčových zmluvách o úrovni služieb (SLA) a kľúčových ukazovateľoch výkonnosti (KPI), ktoré chcete splniť. Na dodanie rôznych možností podpory, ktoré ste si vybrali, bude dohliadať ASM a bude zamerané na dosiahnutie stanovených cieľov.

Flexibilita a prispôbenie spojené s riešením HPE Datacenter Care Service vám ponúka riešenie úspornej podpory prispôbené na mieru vašim špecifickým potrebám.

Služba Datacenter Care tiež poskytuje nasledujúce voliteľné rozšírenia:

- HPE Flexible Capacity
- HPE Datacenter Care Operational Support Services
- HPE Datacenter Care for Multivendor
- HPE Datacenter Care for Cloud
- HPE Datacenter Care – Infrastructure Automation HPE
- Datacenter Care for SAP

### **HPE Flexible Capacity**

HPE Flexible Capacity (FC) je služba využiteľnosti infraštruktúry založená na konvergovanej infraštruktúre HPE servera, úložiska a sieťového zariadenia inštalovaného na vašom pracovisku, ktorá sa fakturuje na základe využitia a umožňuje obstarávať a uhrádzať vaše potreby kapacity na variabilnom mesačnom základe s určitými minimálnymi požiadavkami na využitie. Podrobné informácie o tomto rozšírení nájdete v liste s údajmi HPE Datacenter Care – Dodatok pre službu Flexible Capacity.

### **HPE Datacenter Care Operational Support Services**

Služby prevádzkovej podpory (Operational Support Services – OSS) predstavujú osvedčené postupy HPE v oblasti prevádzkovania infraštruktúry na pracovisku zákazníka prostredníctvom služieb 24x7 vzdialeného monitorovania infraštruktúry a prevádzky. Služba sa zameriava na fázu servisných úkonov na infraštruktúre, serveroch, dátových úložiskách, sieti, operačnom systéme, hypervízory, zálohovanie, obnovu a zabezpečenie počas celého životného cyklu IT služieb. Podrobné informácie nájdete v liste s údajmi v dodatku HPE Datacenter Care Operational Support Services (OSS).

### **HPE Datacenter Care for Multivendor**

Služba HPE Datacenter Care for Multivendor rozširuje jednodrožové funkcie kalibru HPE naprieč heterogénnym prostredím IT. Služba HPE Datacenter Care for Multivendor poskytuje jediný bod zodpovednosti naprieč hardvérovým a prevádzkovým prostredím od viacerých dodávateľov. To zjednodušuje správu servisu a riešenie problémov naprieč celým dátovým centrom. Podrobné informácie o tomto rozšírení nájdete v liste s údajmi v dodatku HPE Datacenter Care for Multivendor.

### **HPE Datacenter Care for Cloud**

Služba HPE Datacenter Care for Cloud je verzia riešenia HPE Datacenter Care vyvinutá pre potreby zložitých privátnych a hybridných cloudových prostredí, ktorá je postavená na infraštruktúre HPE CloudSystem a softvéri pre správu cloudu HPE. Primárnym rysom služby HPE Datacenter Care for Cloud je jej spojenie a spolupráca s vašim plánom HPE Software Premier Support.

Možno pridávať voliteľné funkcie a služby, aby sa služba prispôbila poskytovateľom verejných cloudových služieb, ceny pay-per-use, správu viacerých dodávateľov a ďalšie funkcie. Podrobné informácie o tomto rozšírení nájdete v liste s údajmi v dodatku HPE Datacenter Care for Cloud.

### **HPE Datacenter Care – Infrastructure Automation**

Služba HPE Datacenter Care – Infrastructure Automation je rozšírenie riešenia HPE Datacenter Care, ktorý umožňuje konfigurovať a ovládať dátové centrum novým spôsobom a plne realizovať potenciál softvérovo definovaného dátového centra. Vďaka službe Datacenter Care – Infrastructure Automation sa dátové centrum považuje za softvér, ktorý možno navrhovať, dokumentovať, kontrolovať jeho verzie, testovať a nasadzovať pomocou rovnakých nástrojov a procesov, ktoré používajú vývojári softvéru. Služba Datacenter Care – Infrastructure Automation je navrhnutá tak, aby poskytovala technické poradenstvo, procesy a nástroje potrebné na automatizáciu dátového centra vrátane produktov od viacerých dodávateľov. Podrobné informácie o tomto rozšírení nájdete v liste s údajmi v dodatku HPE Datacenter Care – Infrastructure Automation.

### **HPE Datacenter Care for SAP**

Systémy s produktmi SAP sú veľmi dôležité pre výsledky podnikania a sú neodmysliteľné pri dosahovaní strategických cieľov. Na pomoc pri realizovaní trvalého úžitku zo svojej investície do systému SAP vám spoločnosť HPE prináša rozšírenie Datacenter Care for SAP. Toto rozšírenie služby vám pomôže dosahovať prevádzkové a technické ciele čo najefektívnejšie. Podrobné informácie o tomto rozšírení nájdete v liste s údajmi v dodatku HPE Datacenter Care for SAP.

## **Výhody služby**

Riešenie HPE Datacenter Care Service je navrhnuté tak, aby vám pomáhalo dôsledne plniť svoje ciele úrovne služieb a iné obchodné ciele tým, že poskytuje:

- Nákladovo efektívne riešenie podpory na mieru presne podľa vašich požiadaviek a spolupracujúce s rôznymi technológiami použitými vo vašich IT riešeniach a dátovom centre
- Proaktívna identifikácia problémov a poradenstvo v oblasti zmierňovania rizika
- Prístup k špecialistom HPE, ktorý rozširuje vaše vlastné možnosti, s celkovým cieľom pomôcť znížiť riziko, zvýšiť produktivitu a riešiť maximálnu pracovnú záťaž a vznikajúce projekty
- Flexibilné možnosti reaktívnej podpory, ktoré vám umožnia vybrať niektorú z reaktívnych úrovní HPE, v rozsahu od nasledujúceho pracovného dňa až po opravu po zavolaní a vyššiu úroveň, a prideliť ju k produktom podľa ich úlohy vo vašich riešeniach

- Konzistentná a spoľahlivá vzdialená podpora s aktívnou end-to-end správou a informovaním s cieľom vyhnúť sa zbytočnej eskalácii rutinných problémov
- Rýchle spojenie s technickými špecialistami HPE, ktorí vám pomôžu rýchlo vyriešiť akékoľvek kritické problémy a dosiahnuť rýchlejšie riešenie
- Flexibilné možnosti proaktívnej podpory, poskytovanej špecialistami HPE, ktoré dopĺňajú vaše vlastné možnosti a pomôžu vám sústrediť sa na inovácie
- Pokročilé vzdialené technológie a nástroje určené na zníženie prestojov a zvýšenie produktivity
- Pridelený account tím zameraný na vaše IT prostredie a obchodné ciele, ktorý predstavuje jediné kontaktné miesto v rámci HPE, pomáha zabezpečiť, aby váš vzťah so spoločnosťou HPE splnil vaše očakávania, a overuje dodanie všetkých servisných možností, ako boli dohodnuté
- Prístup k odborníkom a poznatkom HPE IT Service Management (ITSM) postavený na osvedčených postupoch, ako napríklad IT Infrastructure Library (ITIL) v3, ISO/IEC 20000 atď., ktorý môže zvýšiť schopnosť zlepšovať vašu IT prevádzku prostredníctvom formálneho kontinuálneho procesu zlepšovania

## Dôležité funkcie služby

### Tabuľka 1. Hlavné funkcie

#### Hlavné funkcie zahŕňajú:

- Manažment vzťahov, ktorý zahŕňa:
  - pridelený account tím
  - plán account podpory
  - prieskum pracoviska
  - plánovanie a hodnotenie podpory - prehľad činností podpory
  - centrum podpory HP
  - vzdelávacie plánovanie a pomoc HP
- Vylepšené vybavovanie volaní, čo zahŕňa:
  - rýchlu reakciu na kritické hardvérové a softvérové udalosti (24x7)
  - zrýchlené riadenie eskalácie
  - diaľkovú diagnostiku a podporu hardvérových a softvérových udalostí
  - riešenie HPE Electronic Remote Support
  - pomoc k softvérovým produktom od iných spoločností ako HP
  - prístup k informáciám a službám elektronickej podpory

### Tabuľka 2. Voliteľné proaktívne funkcie

#### Voliteľné funkcie zahŕňajú:

- Služby prostredia, ktoré zahŕňajú:
  - kredity HPE Proactive Select Service - vzdelávacie kredity HP
  - prevádzkové a technické poradenstvo
  - pomoc pri vykonávaní zmien a vylepšení
  - vylepšenie HPE Technical Account Manager (TAM) - prideleného business critical konzultanta (BCC)
  - stanovovanie cieľov a vízií zákazníka - plánovanie a vyhodnocovanie podnikania
  - identifikáciu rizík a benchmarking - plánovanie zlepšovania služieb
  - vykazovanie zlepšení
  - analýzu servisných porúch
  - pomoc s certifikáciou ISO/IEC 20000
- Serverové služby, ktoré zahŕňajú:
  - analýzu a správu opráv operačného systému
  - analýzu a správu firmvéru a softvéru serverov
  - kontrolu funkčnosti systému
  - vyhodnotenie proaktívnej kontroly
  - zobrazovanie verzie a odporúčania k firmvéru a softvéru
  - rozšírenie pre SAP
- Služby úložiska, ktoré zahŕňajú:
  - analýzu a správu firmvéru a softvéru úložného zariadenia
  - technické posúdenie vysokej dostupnosti úložného zariadenia
  - preventívnu údržbu diskových polí
- služby SAN, ktoré zahŕňajú:
  - analýzu a správu firmvéru a softvéru SAN
  - posúdenie možnosti podpory SAN
- Sieťové služby:
  - analýza a správa sieťového firmvéru a softvéru
  - oznámenia kritických incidentov v sieti
  - správa o aktívach siete
  - podpora otvoreného sieťového prostredia

## Dôležité funkcie služby pokračovanie

### Tabuľka 3. Voliteľné reaktívne funkcie

Voliteľné funkcie zahŕňajú:

- Predvolené pokrytie služby (24x7)
- Predvolené funkcie reaktívnej podpory hardvéru, ktoré zahŕňajú:
  - podporu hardvéru na mieste
  - 4-hodinovú odozvu na mieste
  - náhradné diely a materiály
  - dokončenie práce
- Predvolené funkcie reaktívnej podpory softvéru, ktoré zahŕňajú:
  - odozvu na nekritické chyby softvéru
  - aktualizácie softvérových produktov a dokumentácie
  - licencie na používanie aktualizácií softvéru
  - spôsob aktualizácie softvéru a dokumentácie odporúčaný spoločnosťou HP
- Voliteľné funkcie reaktívnej podpory hardvéru, ktoré zahŕňajú:
  - spoločnú správu volaní k produktom iných výrobcov ako HP
  - 6-hodinový čas od volania po opravu
  - predbežný audit
  - vylepšenú správu zoznamu dielov
  - zoznam vyhradených dielov
  - ponechanie chybných médií
  - komplexné ponechanie chybných materiálov

### Tabuľka 4. Možnosti úrovne služby

#### Doba pokrytia zahŕňa:

- predvolenú dobu pokrytia služby, ktorá zahŕňa:
  - 24 hodín, sedem dní v týždni (24x7)
- možnosti doby pokrytia, ktoré zahŕňajú:
  - štandardnú pracovnú dobu, štandardné pracovné dni (9x5)
  - 13 hodín, štandardné pracovné dni (13x5)
  - 16 hodín, štandardné pracovné dni (16x5)
  - 24 hodín, štandardné pracovné dni (24x5)
  - rozšírenie pokrytia o ďalšie hodiny
  - rozšírenie pokrytia o ďalšie dni
  - dobu pokrytia na základe samostatnej zmluvy s HPE alebo záruky HP

#### Možnosti reaktívnej podpory hardvéru

- Doba odozvy na mieste pre hardvérovú podporu
- Možnosti doby odozvy na mieste, ktoré zahŕňajú:
  - odozvu na mieste do 2 hodín
  - odozvu na mieste do 4 hodín
  - odozvu na mieste v nasledujúci deň
  - zmluvný servis, ktorý môže byť upravený na základe samostatnej zmluvy s HPE alebo záruky HP
- Časový záväzok odozvy od zavolania po opravu (call-to-repair) pri oprave hardvéru (namiesto možností doby odozvy na mieste pri podpore hardvéru)
- Možnosti časového záväzku od zavolania po opravu hardvéru, ktoré zahŕňajú:
  - 4-hodinovú dobu od zavolania po opravu
  - 6-hodinovú dobu od zavolania po opravu
  - 8-hodinovú dobu od zavolania po opravu
  - 24-hodinovú dobu od zavolania po opravu
  - zmluvný servis, ktorý môže byť upravený na základe samostatnej zmluvy s HPE alebo záruky HP

## Dôležité funkcie služby pokračovanie

**Tabuľka 5. Možnosti vylepšenia inovácie od zavolania po obnovu**

### Proaktívne možnosti zahŕňajú:

- vylepšenie inovácie od zavolania po obnovu (call-to-restoration)
- vyhodnotenie ITSM
- predbežný audit
- každodenné vyhľadávanie kritických opráv
- mesačné hodnotenia podpory
- analýzu a správu opráv operačného systému dvakrát za mesiac
- vyhodnotenie procesu dodania
- kontrolu konfigurácie kredity HPE Proactive Select Service

### Reaktívne možnosti zahŕňajú:

- záväzok 4-hodinovej doby od zavolania po obnovu
- overenie vyriešenia problému
- zoznam vyhradených dielov
- prispôsobený postup eskalácie

## Špecifikácie

**Tabuľka 1. Hlavné funkcie**

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Hlavné funkcie</b>	<b>Hlavné funkcie tejto ponuky môžu zahŕňať:</b>
<b>Riadenie vzťahov, ktoré zahŕňa:</b>	Riadenie vzťahov HPE Datacenter Care Service zahŕňa pridelený account tím HPE, ktorý chápe obchodné a IT ciele zákazníka a snaží sa zaistiť, že budú splnené. Vlastnosti riadenia vzťahov sú popísané v nasledujúcom texte.
<b>Pridelený account tím</b>	Spoločnosť HPE prideliť organizácii zákazníka account tím. Členmi tohto tímu sú: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Account Support Manager (ASM)</li> <li>• Technical Account Manager (TAM)</li> <li>• Datacenter Hardware Specialist (DHS)</li> </ul> <p>Account tím HPE je advokátom zákazníka a technickým kontaktným miestom pre pokračujúcu podporu IT prostredia pokrytého službou HPE Datacenter Care Service. Aby boli ciele zákazníka splnené, tím spolupracuje so zákazníkom na rozvíjaní – a pravidelnej kontrole – vzájomne dohodnutého plánu podpory. Ďalšie činnosti môžu zahŕňať:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizovanie schôdzok na plánovanie a kontrolu podpory, ako aj kontrolu činností podpory</li> <li>• koordináciu voliteľných proaktívnych činností a ďalších zdrojov HPE, keď sú potrebné špecifické zručnosti (napr. úložisko/ SAN alebo sieťoví špecialisti)</li> <li>• monitorovanie problémov, opráv a informačných správ, ktoré by mohli mať vplyv na prostredie zákazníka</li> <li>• reporting servisných činností a sledovanie vývoja incidentov</li> <li>• preskúmanie odporúčaní a oznámení k hardvéru HP</li> </ul>
<b>Plán podpory zákazníka</b>	ASM vypracuje plán podpory zákazníka spolu s IT personálom zákazníka a zdokumentuje potrebnú kombináciu reaktívnej a proaktívnej podpory, zariadení, geografického pokrytia a všetky ostatné aspekty podpory poskytovanej prostredníctvom riešenia HPE Datacenter Care Service. Plán podpory zákazníka tiež obsahuje úlohy a povinnosti spolu s kontaktnými údajmi a eskalačnými postupmi, a bude formálne potvrdený zákazníkom v rámci fázy spustenia tejto služby.

## Tabuľka 1. Hlavné funkcie pokračovanie

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
Hlavné funkcie	Hlavné funkcie tejto ponuky môžu zahŕňať:
<b>Prieskum pracoviska</b>	Na začiatku obdobia podpory HPE Datacenter Care Service vykoná spoločnosť HPE prieskum zameraný na získanie podrobného súpisu hardvéru a softvéru zákazníka a zaznamená informácie o konfigurácii hardvéru a OS. Tieto informácie prehĺbujú funkčnosť procesov riešenia problémov spoločnosti HPE, podporujú každodennú prevádzku u zákazníka a pomáhajú pri plánovaní. Spoločnosť HPE zdokumentuje informácie o technickej konfigurácii v pláne podpory zákazníka a dá ich k dispozícii na úložisko dokumentov HPE, pre potreby HPE aj zákazníka.
<b>Plánovanie a kontrola podpory</b>	<p>ASM vykonáva štvrtročne (alebo podľa dohody v SOW) plánovanie a kontrolu podpory na mieste, kedy zákazník spolu s ASM zhodnotí podporu poskytovanú spoločnosťou HPE v predchádzajúcom období vrátane kľúčových tém vyplývajúcich zo správy o činnostiach podpory a výsledkov činnosti HPE Datacenter Care Service. Tieto hodnotenia tiež poskytujú príležitosť na diskusiu o trendoch, všetkých súčasných alebo plánovaných zmenách IT prostredia a podnikania zákazníka, a vplyve týchto zmien na požiadavky zákazníka na podporu. Identifikovať a prediskutovať možno tiež prípadné dodatočné požiadavky na podporu.</p> <p>Tieto stretnutia poskytujú možnosť otvorenej komunikácie nielen na sformulovanie obchodných a IT cieľov organizácie zákazníka, ale tiež priebežne pomáhajú udržiavať poskytované služby v súlade s potrebami zákazníka. Počas týchto stretnutí môže account tím HPE zdieľať svoje osvedčené postupy a poskytovať prevádzkové a technické poradenstvo týkajúce sa súčasných a budúcich prevádzkových potrieb a projektov zákazníka. Členovia account tímu HPE sa môžu týchto stretnutí zúčastňovať podľa rozhodnutia ASM.</p>
<b>Zhodnotenie činností podpory</b>	Spoločnosť HPE zákazníkovi poskytne raz za štvrťrok (alebo podľa dohody v SOW) správu s hodnotením činností podpory, ktorá dokumentuje údaje o volaniach reaktívnej podpory počas príslušného obdobia. Správa zdôrazňuje možné rizikové faktory a obsahuje príslušné odporúčania.
<b>Centrum podpory HP</b>	Spoločnosť HPE poskytuje komplexný online zdroj okamžitých prispôbených poznatkov, nástrojov a služieb. Táto IT stránka ponúka nástroje na vyriešenie problému vlastnými prostriedkami, personalizovanú a spoľahlivú pomoc, online nápovedu a fóra, a okamžitý prístup ku komplexnému IT obsahu od viacerých dodávateľov a platformy.
<b>Vzdelávacie plánovanie a pomoc HP</b>	Na požiadanie môže ASM preskúmať najvyššiu úroveň vzdelávacích a rozvojových potrieb zákazníka. ASM môže taktiež poskytnúť pomoc pri kontaktovaní HPE Customer Education. Zákazník má prístup ku školiacim materiálom a podrobným popisom kurzov na webovej stránke HPE Education Services <a href="http://www.hp.com/learn">www.hp.com/learn</a> . V rámci samostatnej voľiteľnej aktivity môže tím HPE Education Services pomôcť vytvoriť vlastné kurzy alebo riešenie end-to-end školenia, ktoré je prispôbené na mieru špecifickým požiadavkám zákazníka na školenie.
<b>Enhanced Call Handling, ktoré zahŕňa:</b>	Enhanced Call Handling (rozšírené vybavovanie volaní) je súbor integrovaných a zrýchlených reaktívnych postupov navrhnutý na riešenie hardvérových a softvérových incidentov. Tieto postupy, ktoré sú prispôbené na mieru podľa potrieb zákazníka, zahŕňajú zodpovedajúceho technického špecialistu HPE, ktorý pomáha rýchlejšie riešiť kritické incidenty, na ktoré sa vzťahuje podpora. Funkcie služby Enhanced Call Handling sú popísané nižšie.
<b>Rýchla odozva na kritické hardvérové a softvérové incidenty (24x7)</b>	<p>Zákazník môže kontaktovať spoločnosť HPE 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Keď zákazník zavolá kvôli kritickej udalosti, HPE ho spojí s Technical support specialist (TSS) alebo zavolá späť v priebehu 15 minút.</p> <p>TSS je vyškolený na riešenie problémov v komplexných výpočtových prostrediach a má prístup k celej škále technických znalostí a zdrojov HPE na pomoc pri diagnostike a riešení problémov tak rýchlo, ako je to možné. V prípade problému s hardvérom, ktorý si vyžaduje prítomnosť na mieste, bude vyslaný hardvérový špecialista na pracovisko zákazníka v súlade so zakúpenou úrovňou reaktívnej podpory hardvéru na mieste pre dané zariadenie. Okrem poskytnutia prvotného riešenia problému TSS zhromaždí údaje o poruche a definíciu incidentu s použitím presného prípadového manažmentu a eskalačných postupov, prípadne aj so zapojením ďalších technických špecialistov podľa potreby.</p> <p>V prípade kritických incidentov môže HPE na základe vlastného uváženia poskytnúť preskúmanie po incidente. Táto činnosť pomáha identifikovať prípadné zlepšenia zo strany zákazníka alebo HPE, aby sa zabránilo vzniku podobných incidentov v budúcnosti, alebo aby sa zlepšilo následné vybavovanie incidentov.</p>
<b>Riadenie zrýchlenej eskalácie</b>	<p>Úrovně závažnosti incidentov sú definované vo „Všeobecných ustanoveniach“.</p> <p>Spoločnosť HPE využíva integrované, zrýchlené eskalačné postupy na rýchlejšie vyriešenie komplexných incidentov podpory. V prípade kritických incidentov je pridelený Critical Event Manager (CEM).</p> <p>Ak si situácia vyžaduje dodatočné zdroje alebo schopnosti, CEM koordinuje eskaláciu incidentu a rýchlo vyhľadá špecialistov na riešenie kľúčových udalostí v celej spoločnosti HP.</p> <p>Úrovně závažnosti incidentov sú definované vo „Všeobecných ustanoveniach“.</p>

## Tabuľka 1. Hlavné funkcie pokračovanie

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Hlavné funkcie</b>	<b>Hlavné funkcie tejto ponuky môžu zahŕňať:</b>
<b>Diaľková diagnostika a podpora hardvérových a softvérových incidentov</b>	<p>Keď zákazník zavolá s požiadavkou na servisný zásah a spoločnosť HPE prijatie hovoru potvrdí (viac informácií v časti „Všeobecné ustanovenia“), HPE počas prideleného časového úseku izoluje hardvérový alebo softvérový problém a diaľkovo vyrieši a napravi problém spolu so zákazníkom. Pred návštevou pracoviska môže HPE iniciovať a vykonať diaľkové diagnostické testovanie pomocou HPE Insight Remote Support a pripojiť sa k podporovaným produktom alebo použiť iný dostupný prostriedok na uľahčenie vzdialeného vyriešenia problému.</p> <p>Incidenty podporovaného hardvéru alebo softvéru možno nahlasovať spoločnosti HPE telefonicky alebo prostredníctvom webového portálu, podľa lokálnej dostupnosti, alebo pomocou služby HPE Insight Remote Support ako udalosť automatizovaného nahlasovania zariadení 24 hodín denne, od pondelka do nedele. HPE potvrdí prijatie servisnej žiadosti zaznamenaním hovoru, priradením identifikačného čísla prípadu a jeho oznámením zákazníkovi. HPE si vyhradzuje právo určiť konečný spôsob riešenia všetkých nahlásených problémov.</p>
<b>Riešenie elektronickej diaľkovej podpory HP</b>	<p>V prípade príslušných produktov riešenie elektronickej diaľkovej podpory HPE poskytuje robustnú možnosť riešenia problémov a možnosti opravy. To môže zahŕňať riešenie so vzdialeným prístupom do systému a môže umožňovať jednoduchý centrálny bod správy a podnikové zobrazenie otvorených incidentov a histórie. Špecialisti podpory spoločnosti HPE budú používať vzdialený prístup do systému len s povolením zákazníka. Vzdialený prístup do systému môže umožniť špecialistovi podpory spoločnosti HPE efektívnejšie odstraňovanie problémov a ich rýchlejšie vyriešenie.</p>
<b>Pomoc so softvérovými produktmi od iných spoločností ako HP</b>	<p>Ak sa v priebehu riešenia problému podporovaného produktu zistí, že problém existuje kvôli produktu iného dodávateľa, spoločnosť HPE (pokiaľ je to možné) pomôže zákazníkovi prezentovať problém danému dodávateľovi za predpokladu, že zákazník s ním má uzatvorenú platnú zmluvu o podpore.</p> <p>Na žiadosť zákazníka môže HPE poskytovať kolaboratívnu správu volaní k problémom s produktmi vybraných dodávateľov. Tieto produkty sú dôležité pri poskytovaní podpory riešení a podpora spoločnosti HPE pre ne nie je k dispozícii. Týka sa to produktov nasledujúcich dodávateľov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SAP (všetky produkty) – zákazník musí mať zakúpenú zmluvu o podpore SAP od spoločnosti SAP.</li> <li>▪ Oracle (iba databázové produkty Oracle a OS Solaris) – zákazník musí mať zakúpenú zmluvu o podpore Oracle od spoločnosti Oracle.</li> </ul> <p>Úroveň spolupráce spoločnosti HPE s dodávateľom závisí od úrovne služby pre zákazníka od príslušného dodávateľa.</p>
<b>Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory</b>	<p>V rámci tejto služby poskytuje HPE zákazníkovi prístup k niektorým komerčne dostupným elektronickým a webovým nástrojom. Zákazník má prístup k:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ niektorým funkciám dostupným pre registrovaných používateľov s prepojenými oprávneniami, ako napríklad preberanie vybraných softvérových opráv a aktualizácií firmvéru HPE, odber oznámení o proaktívnom servise hardvéru a účasť na fórach podpory pri riešení problémov a zdieľanie osvedčených postupov s inými registrovanými používateľmi</li> <li>▪ rozšíreným internetovým vyhľadáváním dokumentov technickej podpory s cieľom urýchliť riešenie problémov</li> <li>▪ niektorým vlastným servisným diagnostickým nástrojom HPE s prístupom na heslo</li> <li>▪ internetovému nástroju na zasielanie otázok priamo spoločnosti HPE. Tento nástroj pomáha rýchlo riešiť problémy vďaka predkvalifikačnému procesu, ktorý nasmeruje požiadavku podpory alebo servisu k zdroju kvalifikovanému odpovedať na otázku. Nástroj tiež umožňuje zobrazovať stav každej zaslanej žiadosti o podporu alebo servis vrátane telefonických žiadostí</li> <li>▪ databázam poznatkov HPE a tretích strán k niektorým produktom tretích strán, kedy zákazníci môžu vyhľadávať a získavať informácie o produktoch, nájsť odpovede na otázky ohľadne podpory, diskutovať na fórach podpory a preberať aktualizácie softvéru. Táto služba môže byť limitovaná obmedzením prístupu tretími stranami</li> <li>▪ portálu s aktualizáciami a licenciami na softvér, ktorý poskytuje zákazníkovi možnosť elektronického prístupu a prijímanie, proaktívnu správu a plánovanie aktualizácií softvérového produktu. Prístup na portál je prostredníctvom Centra podpory HP</li> </ul>



## Tabuľka 2. Voliteľné proaktívne funkcie

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Voliteľné funkcie zahŕňajú:</b>	<b>Voliteľné funkcie uvedené nižšie možno pridať do tejto prispôbenej ponuky a budú spoplatnené v súlade s vybranými službami a funkciami. Doplnujúce dohodnuté služby sa poskytujú počas bežnej pracovnej doby spoločnosti HPE, ak nebola zakúpená aj asistencia po pracovnej dobe. Ďalšie podrobnosti získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.</b>
<b>Všeobecný opis voliteľných proaktívnych funkcií</b>	Riešenie HPE Datacenter Care Service obsahuje komplexný súbor voliteľných proaktívnych služieb na podporu zákazníka a jeho obchodných cieľov. Možno ich vybrať, aby sa podporili vlastné možnosti zákazníka, a budú zdokumentované a potvrdené v pláne podpory zákazníka.
<b>Služby prostredia, ktoré zahŕňajú:</b>	Zákazník si môže vybrať niektorú z nasledujúcich možností služieb prostredia, aby bolo možné splniť cieľovú úroveň služieb zákazníka a ďalšie obchodné ciele.
<b>Kredity HPE Proactive Select Service</b>	Táto možnosť poskytuje 10 kreditov služby Proactive Select Service. Zákazník má možnosť zvoliť si činnosť z preddefinovanej ponuky služieb Proactive Select alebo spolu s ASM definovať vlastnú činnosť na základe potrieb zákazníka. Podrobnejšie informácie nájdete v tabuľke 13.
<b>Kredity HPE Education Services</b>	Zákazník si môže zakúpiť kredity služby HPE Education Services a umožniť zamestnancom rozšíriť a posilniť svoje technické znalosti a znalosti procesov. Ďalšie podrobnosti získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.
<b>Prevádzkové a technické poradenstvo</b>	Account tím HPE prevezme aktívnu úlohu pri poskytovaní poradenstva a pomoci, pokiaľ ide o rutinné poskytovanie kritických IT služieb zákazníka a chod procesov a technológií pre správu služieb. Na základe požiadavky zákazníka môže account tím HPE poskytovať pomoc pri vykonávaní činností, ako sú vyhodnocovanie technických zmien a revízie prahových hodnôt udalostí v prípade monitorovacích nástrojov.
<b>Pomoc pri implementácii zmien a vylepšení</b>	Account tím HPE môže v spolupráci so zákazníkom navrhovať a implementovať zmeny a vylepšenia pri riešení prípadných nedostatkov počas priebežných servisných a hodnotiacich stretnutí.
<b>Pomoc HPE Technical Account manažera (TAM)</b>	Pridelený Technical Account Manager (TAM), ktorý je súčasťou prideleného account tímu, môže riešiť hlbšiu problematiku IT operácií, ktoré prídávajú hodnotu podnikaniu zákazníka. Pridelený TAM môže tiež vykonávať ďalšie kontroly stavu systému a prostredia, vykazovanie činností a trendov, podrobnú technickú pomoc a odporúčania v oblasti osvedčených postupov.  TAM je k dispozícii od pondelka do piatku počas štandardnej pracovnej doby spoločnosti HPE s výnimkou sviatkov.
<b>Pridelený business-critical consultant (BCC)</b>	Business-critical consultant (BCC) s certifikátom ITIL je špecialistom na dostupnosť a môže byť pridelený IT personálom zákazníka, aby identifikoval a znižoval riziká technológií, ľudí a procesov a pomáhal zákazníkovi plniť jeho obchodné ciele.
<b>Vízia a stanovenie cieľov zákazníka</b>	Account tím HPE zorganizuje seminár na stanovenie vízie a cieľov spolu so zákazníkom, na ktorom sa identifikujú obchodné ciele a ciele v oblasti IT infraštruktúry, ako aj kľúčové SLA a KPI. Počas tohto seminára spoločnosť HPE zdokumentuje rozsah služby HPE Datacenter Care Service, v akom sa týka IT služieb, zamestnancov, procesov a technológií zákazníka.
<b>Plánovanie a vyhodnocovanie podnikania</b>	ASM dvakrát do roka (alebo podľa časového plánu dohodnutého v SOW) zorganizuje stretnutia slúžiace na plánovanie a vyhodnocovanie podnikania, aby sa zosúladiли činnosti account tímu HPE s meniacimi sa obchodnými požiadavkami a prípadnými novými technológiami a IT službami. ASM zdokumentuje zmeny vízie a dlhodobých cieľov zákazníka a prediskutuje ich prípadný vplyv na rozsah služby HPE Datacenter Care Service a plán podpory zákazníka. Táto činnosť pomáha account tímu HPE a ďalším zdrojom HPE naďalej chápať potreby zákazníka pri poskytovaní tejto služby.
<b>Identifikácia rizík a benchmarking</b>	Account tím HPE navrhne personalizované hodnotenie ITSM na základe rozsahu služby HPE Datacenter Care Service a dôležitých cieľov identifikovaných počas seminára na stanovenie vízie a cieľov zákazníka alebo podobného stretnutia so zákazníkom. Account tím HPE vykoná toto personalizované hodnotenie s cieľom identifikovať medzery v možnostiach a príležitostiach na zlepšenie, a potom preskúma výsledky hodnotenia spolu so zákazníkom a vytvorí dohodnuté meranie (benchmark) súčasnej úrovne rizika, zrelosti, účinnosti a efektivity zákazníka. Toto meranie porovnáva možnosti zákazníka s osvedčenými postupmi v odvetví a požiadavkami v SLA zákazníka a jeho obchodnými cieľmi.
<b>Plánovanie zlepšenia služieb</b>	Account tím HPE vytvorí plán na zlepšenie služieb (SIP). V rámci identifikácie rizík a benchmarkingu account tím HPE vykoná prispôbené hodnotenie ITSM. Account tím HPE prediskutuje výstup z tejto analýzy medzier spolu so zákazníkom a identifikuje slabé miesta alebo príležitosti na zlepšenie a pomôže zákazníkovi vytvoriť SIP, ktorý odráža priority zákazníka a odporúčané činnosti, ktoré majú za cieľ riešiť zistené riziká prostredníctvom kombinácie proaktívnych činností HPE a IT pracovníkov zákazníka. Po vytvorení SIP account tím HPE pomôže zákazníkovi riadiť tento plán na štvrtročnej báze prostredníctvom poradenstva a pomoci pri realizácii zlepšení. Account tím HPE tiež pomáha zákazníkovi pri preskúmaní a stanovovaní priorit nových zlepšení, ktoré sa majú začleniť do SIP.
Pozn.: Predpokladom možnosti plánovania zlepšenia služieb je identifikácia rizík a benchmark.	



## Tabuľka 2. Voliteľné proaktívne funkcie pokračovanie

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Voliteľné funkcie zahŕňajú:</b>	<b>Voliteľné funkcie uvedené nižšie možno pridať do tejto prispôbenej ponuky a budú spoplatnené v súlade s vybranými službami a funkciami. Doplnujúce dohodnuté služby sa poskytujú počas bežnej pracovnej doby spoločnosti HPE, ak nebola zakúpená aj asistencia po pracovnej dobe. Ďalšie podrobnosti získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.</b>
<b>Vykazovanie zlepšení</b>	<p>Account tím HPE v spolupráci so zákazníkom identifikuje a/alebo navrhne systém merania zlepšení, mechanizmy vykazovania a výkaz zlepšení, ktorý umožní zákazníkovi formálne sledovať zlepšenia IT služieb, zamestnancov, procesov a technológií zákazníka. Account tím HPE potom bude poskytovať štvrťročné vstupy na pomoc zákazníkovi pri aktualizovaní výkazu zlepšení s použitím údajov o zlepšeniach zistených počas poskytovania služby HPE Datacenter Care Service a stretnutí hodnotenia SIP.</p> <p>Pozn.: Predpokladom možnosti vykazovania zlepšení je funkcia plánovania zlepšenia služieb.</p>
<b>Analýza zlyhania služby</b>	<p>Account tím HPE spolupracuje so zákazníkom a poskytuje odporúčania, ako znížiť vplyv zlyhaní IT služieb v prostredí zákazníka na jeho podnikanie. Analýza identifikuje základné príčiny prerušení IT služieb zákazníka a podrobne opisuje, ako každá jednotlivá porucha ovplyvnila podnikanie. Analýza zlyhaní služieb tiež identifikuje príležitosti na zlepšenie procesov a nástrojov zákazníka. Account tím HPE potom zdokumentuje problémy a súvisiace poznatky v SIP zákazníka. Analýzu možno tiež použiť na zisťovanie odstránenia nutnosti alebo skrátenia trvania či zníženia vplyvu plánovaných odstávok na chod podniku zákazníka.</p> <p>Pozn.: Predpokladom možnosti analýzy zlyhania služby je funkcia plánovania zlepšenia služieb.</p>
<b>Pomoc s certifikáciou ISO/IEC 20000</b>	<p>Proaktívne činnosti riešenia HPE Datacenter Care Service možno prispôbiť na mieru, aby mohol zákazník lepšie implementovať osvedčené postupy definované v ISO/IEC 20000, medzinárodnej norme pre riadenie IT služieb. Spoločnosť HPE môže zákazníkovi ponúknuť poradenstvo a pokyny s cieľom pomôcť zákazníkovi dosiahnuť formálnu certifikáciu ISO/IEC 20000, ak to je jedným z cieľov zákazníka. Hodnotenie ITSM, ktoré je súčasťou identifikácie rizík a benchmarkingu, je nastavené tak, aby identifikovalo nedostatky v súlade s normou ISO/IEC 20000, a príslušné zlepšenia sú do SIP zahrnuté pre stanovenie priorit. Postup v porovnaní s plánom je prediskutovaný počas stretnutí na vyhodnotenie SIP.</p> <p>Pozn.: Predpokladom možnosti pomoci s certifikáciou ISO/IEC 20000 je možnosť SIP</p>
<b>Serverové služby, ktoré zahŕňajú:</b>	<p>Zákazník si môže vybrať niektorú z týchto možností serverových služieb na dosiahnutie cieľových hodnôt úrovne služby a ďalšie obchodné ciele:</p>
<b>Analýza a správa opráv operačného systému</b>	<p>V prípade systémov HP-UX, MPE, Tru64 UNIX®, NonStop Kernel a OpenVMS spoločnosť HPE monitoruje oznámenia o opravách známych kritických chýb OS alebo predtým vydaných opravách, posudzuje, či môže mať chyba vplyv na podporované prostredie, a v prípade potvrdenia zákazníka informuje a prediskutuje s ním možné opatrenia. Počet podporovaných OS, hypervízorov a serverov bude zdokumentovaný a potvrdený v pláne podpory zákazníka.</p> <p>Raz za štvrťrok (alebo podľa dohody v SOW) zákazník a account tím HPE spoločne prediskutujú odporúčané opravy. Account tím HPE dáva odporúčania na pomoc pri rozhodovaní o riadení zmien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ V prípade proprietárnych OS HP-UX a NonStop spoločnosť HPE poskytne personalizovaný balík a správu o odporúčaných opravách na inštaláciu zákazníkom.</li> <li>▪ V prípade OS Tru64 UNIX a OpenVMS spoločnosť HPE poskytne personalizovanú správu o odporúčaných opravách na inštaláciu zákazníkom.</li> <li>▪ V prípade proprietárnych OS MPE spoločnosť HPE poskytne najnovší balík odporúčaných opráv Power Patch na inštaláciu zákazníkom.</li> <li>▪ V prípade OS Microsoft® spoločnosť HPE dodá písomnú inštrukciú k balíku Service Pack od spoločnosti Microsoft, ktorá popisuje funkcie najnovšieho OS spoločnosti a balíky Service Pack pre serverové aplikácie. Spoločnosť HPE tiež vydáva raz za mesiac (alebo podľa dohody v SOW) oznámenia o bezpečnostných vydaniach od spoločnosti Microsoft a raz za štvrťrok (alebo podľa dohody v SOW) oznámenia o podporovaných produktoch HP-Microsoft, týkajúce sa serverov uvedených v pláne podpory zákazníka.</li> <li>▪ V prípade OS Linux spoločnosť HPE vyhodnotí oznámenia o opravách systému Linux a poskytne odporúčania ohľadne opráv, ktoré sa týkajú prostredia zákazníka na báze verzií Red Hat a SUSE Linux, na inštaláciu zákazníkom.</li> <li>▪ V prípade hypervízorov (virtualizačných systémov) VMware a Microsoft Hyper-V spoločnosť HPE vyhodnotí oznámenia o opravách od dodávateľov a poskytne odporúčania ohľadne opráv, ktoré sa týkajú prostredia zákazníka.</li> </ul>
<b>Analýza a správa firmvéru a softvéru pre servery</b>	<p>Spoločnosť HPE pravidelne vydáva aktualizácie firmvéru pre servery. Tieto aktualizácie môžu riešiť možné incidenty, poskytovať ďalšie funkcie alebo zlepšovať výkon. Okrem zabezpečenia správneho plánovania na zníženie miery narušenia činnosti zákazníka môže HPE tiež poskytovať príslušné aktualizácie. Raz za štvrťrok (alebo podľa dohody v SOW) zákazník spolu s HPE prediskutujú odporúčané aktualizácie. Počet serverov, ktoré majú byť predmetom podpory, bude zdokumentovaný a potvrdený v pláne podpory zákazníka.</p> <p>V prípade firmvéru definovaného spoločnosťou HPE ako „neinštalovateľný zákazník“ je tiež k dispozícii inštalácia na mieste. Spoločnosť HPE nainštaluje tieto aktualizácie firmvéru, ak o to zákazník požiada, a to počas štandardnej pracovnej doby HPE alebo mimo štandardnej pracovnej doby HPE bez ďalších poplatkov. Spoločnosť HPE poskytuje telefonickú podporu inštalácie zákazníkom inštalovateľného firmvéru, ak o to zákazník požiada, počas časového pokrytia služby.</p>

## Tabuľka 2. Voliteľné proaktívne funkcie pokračovanie

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Voliteľné funkcie zahrňajú:</b>	<b>Voliteľné funkcie uvedené nižšie možno pridať do tejto prispôbenej ponuky a budú spoplatnené v súlade s vybranými službami a funkciami. Doplnujúce dohodnuté služby sa poskytujú počas bežnej pracovnej doby spoločnosti HPE, ak nebola zakúpená aj asistancia po pracovnej dobe. Ďalšie podrobnosti získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.</b>
<b>Kontrola funkčnosti systému</b>	Spoločnosť HPE používa diagnostické nástroje na posúdenie výpočtového prostredia pre jeden operačný systém na jednom fyzickom serveri alebo partícii. HPE vykoná sériu diagnostických testov na porovnanie výpočtového prostredia zákazníka s odsúhlasenými zásadami správy systému a poskytne správu popisujúcu zistenia a zdôrazňujúcu stav, ktorý si vyžaduje riešenie alebo vyšetrenie, a odporučí vhodný postup. Počet a frekvencia kontrol funkčnosti systému, ktoré sa majú vykonať, a počet serverov, ktoré majú byť predmetom podpory, budú zdokumentované a potvrdené v pláne podpory zákazníka.
<b>Vyhodnotenie proaktívnej kontroly</b>	Dvakrát ročne alebo raz za štvrtrok (ako je dohodnuté v SOW) spoločnosť HPE vykoná proaktívnu kontrolu zariadení podporovaných v rámci riešenia Datacenter Care vo výpočtovom prostredí zákazníka. Produkty, ktoré majú byť preskúmané, by mali byť uvedené v SOW k službe Datacenter Care. V prípade serverov a niektorých úložných a sieťových produktov spoločnosti HPE táto služba poskytuje posúdenie technických zariadení, ktoré slúži na identifikovanie potenciálnych problémov s konfiguráciou systému skôr ako dôjde k vplyvu na podnikanie zákazníka. Nástroje HPE Remote Support Technology slúžia na zbieranie, presun a analýzu konfiguračných a revíznych údajov na identifikáciu trendov, revízií alebo parametrov, ktoré môžu ovplyvniť prevádzku. Táto analýza využíva diagnostické nástroje a procesy na porovnanie zariadení s osvedčenými postupmi správy alebo poradenstvom podpory HPE. HPE následne vypracuje správu, ktorá popisuje zistenia a upozorňuje na potenciálne riziká a problémy, identifikuje odchýlky od osvedčených postupov HPE na základe výstupu z nástrojov, spolu s odporúčaniami spoločnosti HPE k ďalším opatreniam zo strany zákazníka, ktoré majú za cieľ ich riešenie alebo ďalšie preskúmanie. Account tím služby Datacenter Care je k dispozícii na požiadanie počas bežnej pracovnej doby HPE na prediskutovanie dôsledkov a odporúčaní spoločnosti HPE pre zákazníka. Implementácia odporúčaní je na zodpovednosti zákazníka, možno však zakúpiť ďalšiu pomoc od spoločnosti HPE pri realizácii týchto odporúčaní.
<b>Zobrazovanie verzie a odporúčania k firmvéru a softvéru</b>	<p>Pozn.: Zariadenia, ktoré sú schopné vzdialeného zhromažďovania a/alebo sledovania dát musia byť aktívne pripojené k zariadeniam HPE, aby bolo možné prijímať správy o proaktívnej kontrole. Ak zariadenie HPE nepodporuje vzdialené zhromažďovanie a/alebo sledovanie dát, spoločnosť HPE poskytne alternatívne riešenie pre vytváranie správ, ak to bude možné.</p> <p>Na spoľahlivosť a stabilitu IT má vplyv verzia softvéru a firmvéru u zákazníka. Dvakrát ročne alebo raz za štvrtrok (ako je dohodnuté v SOW) spoločnosť HPE skontroluje produkty v rámci zmluvy o službe Datacenter Care a overí, že sú nainštalované odporúčané verzie. Produkty, ktoré sa majú preskúmať, by mali byť uvedené v SOW služby Datacenter Care. Spoločnosť HPE zákazníčkovi vypracuje správu s odporúčaniami ohľadne príslušných verzií softvéru, opráv a verzií firmvéru pre každé zariadenie, na ktoré sa služba vzťahuje. Account tím služby Datacenter Care je k dispozícii na požiadanie počas bežnej pracovnej doby HPE na prediskutovanie dôsledkov a odporúčaní spoločnosti HPE pre zákazníka. Implementácia odporúčaní je na zodpovednosti zákazníka, možno však zakúpiť ďalšiu pomoc od spoločnosti HPE pri realizácii týchto odporúčaní.</p>
	V rámci odporúčaní verzií firmvéru a softvéru spoločnosť HPE vykonáva nasledujúce kľúčové výstupy pomocou súpravy nástrojov HPE Remote Support Technology.
	<b>Odporúčania verzie firmvéru</b>
	V prípade prostredí HPE BladeSystem a serverov HPE ProLiant analýza firmvéru zahŕňa skrinku a všetky komponenty vo vnútri skrinky, na ktoré sa vzťahuje služba Datacenter Care, vrátane serverových a úložných kaziet, napájacích a chladiacich komponentov, sietí, prepojení a technológie HPE Virtual Connect. V prípade úložných a sieťových zariadení analýza firmvéru zahŕňa všetky podporované zariadenia HPE, na ktoré sa vzťahuje zmluva o službe Datacenter Care. Na žiadosť zákazníka spoločnosť HPE vykoná inštaláciu na mieste počas bežnej pracovnej doby v prípade firmvéru, ktorý je definovaný spoločnosťou HPE ako neinštalovateľný zákazníkom a ktorý nemožno nainštalovať na diaľku. Spoločnosť HPE môže poskytnúť telefonickú podporu k firmvéru, ktorý je definovaný ako inštalovateľný zákazníkom, počas príslušnej doby pokrytia a podpory hardvérového zariadenia. Zákazník si môže zakúpiť ďalšie služby inštalácie zákazníkom inštalovateľného firmvéru.
	<b>Odporúčania verzie softvéru</b>
	Spoločnosť HPE zákazníčkovi poskytne analýzu opráv a odporúčania aktualizácií ku všetkým podporovaným serverovým operačným systémom, virtualizačnému softvéru alebo softvéru potrebnému na ovládanie úložných zariadení, ktoré sú podporované službou Datacenter Care. Odporúčania aktualizácií sú vydávané na základe porovnania aktuálnej verzie u zákazníka s najnovšou podporovanou verziou s uvedením informácie, či je aktuálne nainštalovaná verzia najnovšou verziou. Tak zákazník dostáva všeobecné odporúčania od HPE, ktoré slúžia na riešenie kritických medzier v jednotlivých zariadeniach alebo produktoch. Spoločnosť HPE môže na požiadanie poskytnúť telefonickú podporu a asistovať zákazníčkovi pri inštalácii softvérových opráv k podporovanému softvéru. Zákazník si môže zakúpiť ďalšie služby inštalácie revízií a opráv podporovaného softvéru.
	V prípade operačných systémov, virtualizačného softvéru alebo softvéru potrebného na ovládanie úložného zariadenia, ktorý nie je priamo pokrytý službou Datacenter Care, ale je spustený na serveri alebo úložnom zariadení, ktoré je predmetom podpory v rámci služby Datacenter Care, spoločnosť HPE poskytuje iba jedno upovedomenie o aktualizáciách softvéru ročne.
	V prípade operačných systémov a virtualizačného softvéru sa obráťte na zástupcu spoločnosti HPE a požiadajte o podrobnosti ohľadne podporovaných produktov.
<b>Rozšírenie pre SAP</b>	Systémy s produktmi SAP sú veľmi dôležité pre výsledky podnikania a hrajú dôležitú úlohu pri dosahovaní strategických cieľov. Toto rozšírenie služby je určené na pomoc zákazníčkovi pri čo najefektívnejšom dosahovaní prevádzkových a technických cieľov. Podrobné informácie o tomto rozšírení nájdete v liste s údajmi v dodatku HPE Datacenter Care for SAP.

## Tabuľka 2. Voliteľné proaktívne funkcie *pokračovanie*

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Voliteľné funkcie zahrňajú:</b>	Voliteľné funkcie uvedené nižšie možno pridať do tejto prispôbenej ponuky a budú spoplatnené v súlade s vybranými službami a funkciami. Doplnujúce dohodnuté služby sa poskytujú počas bežnej pracovnej doby spoločnosti HPE, ak nebola zakúpená aj asistancia po pracovnej dobe. Ďalšie podrobnosti získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.
<b>Úložné služby, ktoré zahrňajú:</b>	Zákazník si môže vybrať niektorú z nasledujúcich možností úložných služieb na splnenie cieľov úrovne služieb a ďalších obchodných cieľov:
<b>Analýza a správa firmvéru a softvéru úložného zariadenia</b>	Raz za štvrtrok (alebo podľa dohody v SOW) spoločnosť HPE vykoná analýzu možných aktualizácií softvéru a firmvéru úložných zariadení. Account tím HPE vydá odporúčania k príslušným aktualizáciám softvéru a firmvéru, ako aj pomoc s plánovaním inovácií k týmto odporúčaniam. V prípade firmvéru sa poskytuje aj inštalácia na mieste a aktualizácie softvéru zabudovaných úložných zariadení definovaných spoločnosťou HPE ako neinštalovateľné zákazníkom. Spoločnosť HPE nainštaluje tieto aktualizácie, ak o to zákazník požiada, a to počas štandardnej pracovnej doby HPE alebo mimo štandardnej pracovnej doby HPE bez ďalších poplatkov. Spoločnosť HPE poskytuje telefonickú podporu inštalácie zákazníkom inštalovateľného firmvéru a softvéru, ak o to zákazník požiada, počas časového pokrytia služby. Počet podporovaných úložných produktov bude zdokumentovaný a potvrdený v pláne podpory zákazníka.
<b>Technické posúdenie vysokej dostupnosti úložného zariadenia</b>	Spoločnosť HPE vykoná posúdenie vysokej dostupnosti na jednom diskovom poli. Toto posúdenie zahŕňa analýzu fyzického prostredia, konfiguráciu poľa a verziu jeho firmvéru a softvéru. Preskúma konektivitu poľa do SAN a jeho interoperabilitu a dostupnosť. Spoločnosť HPE absolvuje rozhovory s IT pracovníkmi zákazníka a vyhodnotí využitie osvedčených postupov ITIL pri správe úložného priestoru. Po dokončení posúdenia HPE zákazníkovi poskytne správu a inštruktáž o zisteniach a odporúčaníach. Počet a frekvencia hodnotení úložného priestoru sú zdokumentované a odsúhlasené v pláne podpory zákazníka.
<b>Preventívna údržba diskových polí</b>	V prípade skupiny produktov diskových polí HPE XP a P9000 spoločnosť HPE proaktívne vykonáva raz ročne (alebo podľa dohody v SOW) návštevu na pracovisku vo vzájomne dohodnutom čase. Počas týchto návštev hardvérový špecialista vykonáva preventívnu údržbu elektronických komponentov systému v súlade s prevádzkovými špecifikáciami diskového poľa.
<b>Služby SAN, ktoré zahrňajú:</b>	Zákazník si môže vybrať niektorú z nasledujúcich možností služieb SAN, aby boli dosiahnuté ciele úrovne služieb a ďalšie obchodné ciele:
<b>Analýza a správa firmvéru a softvéru SAN</b>	Raz za štvrtrok (alebo podľa dohody v SOW) spoločnosť HPE vykoná analýzu možných aktualizácií softvéru a firmvéru SAN. Account tím HPE vydá odporúčania k príslušným aktualizáciám softvéru a firmvéru, ako aj pomoc s plánovaním inovácií k týmto odporúčaniam. V prípade firmvéru sa poskytuje aj inštalácia na mieste a aktualizácie softvéru zabudovaných zariadení SAN definovaných spoločnosťou HPE ako neinštalovateľné zákazníkom. Spoločnosť HPE nainštaluje tieto aktualizácie, ak o to zákazník požiada, a to počas štandardnej pracovnej doby HPE alebo mimo štandardnej pracovnej doby HPE bez ďalších poplatkov. Spoločnosť HPE poskytuje telefonickú podporu inštalácie zákazníkom inštalovateľného firmvéru a softvéru, ak o to zákazník požiada, počas časového pokrytia služby. Počet podporovaných produktov SAN bude zdokumentovaný a potvrdený v pláne podpory zákazníka.
<b>Posúdenie možnosti podpory SAN</b>	Spoločnosť HPE posúdi možnosť podpory SAN zákazníka. Identifikujú sa problémy s možným vplyvom na stabilitu alebo podporovateľnosť a vykonajú sa odporúčania zmien. Pri prvom zvolení podpory SAN sa vykoná úvodné posúdenie možnosti podpory SAN. Posúdenie sa aktualizuje v každom nasledujúcom roku, počas ktorého podpora SAN pokračuje.
<b>Sieťové služby, ktoré zahrňajú:</b>	Zákazník si môže vybrať niektorú z nasledujúcich možností sieťových služieb, aby boli dosiahnuté ciele úrovne služieb a ďalšie obchodné ciele:
<b>Analýza a správa firmvéru a softvéru siete</b>	Nové vydania aktualizácií sieťového firmvéru a softvéru od spoločnosti HPE a od organizácií, pre ktoré je HPE autorizovaným poskytovateľom služby, môžu riešiť možné incidenty, poskytovať ďalšie funkcie alebo zlepšovať výkon. Ak sa aktualizácie týkajú prostredia HPE Datacenter Care Service zákazníka, account tím HPE ich zhodnotí spolu so zákazníkom počas plánovania podpory. Počet sieťových zariadení, ktoré majú byť predmetom podpory, bude zdokumentovaný a potvrdený v pláne podpory zákazníka.
<b>Oznámenia kritických incidentov v sieti</b>	Ak je to nutné, spoločnosť HPE informuje zákazníka o kritických softvérových incidentoch, ktoré môžu mať vplyv na prevádzku siete. Oznámenie je špecifické pre softvér sieťových zariadení HPE a softvér sieťových zariadení od organizácií, pre ktoré je HPE autorizovaným poskytovateľom servisu k zariadeniam v rámci prostredia služby HPE Datacenter Care Service. Počet sieťových zariadení, ktoré majú byť predmetom podpory, bude zdokumentovaný a potvrdený v pláne podpory zákazníka.
<b>Správa o aktívach siete</b>	Raz ročne (alebo podľa dohody v SOW) account tím HPE môže vykonať audit sieťových zariadení s cieľom zmapovať topológiu siete zákazníka. Okrem toho zákazník dostane správu popisujúcu hierarchiu siete, verzií sieťového softvéru, hardvérových produktov a zmien vykonaných od predchádzajúceho auditu. Počet sieťových produktov, ktoré majú byť predmetom podpory, bude zdokumentovaný a potvrdený v pláne podpory zákazníka.
<b>Podpora otvoreného sieťového prostredia</b>	Spoločnosť HPE môže tiež zabezpečiť jediné kontaktné miesto pre reaktívnu a proaktívnu podporu pre viacero otvorených sietí (od viacerých dodávateľov). HPE odstraňuje problémy a vykonáva izoláciu porúch siete zákazníka od viacerých dodávateľov a riadi riešenie problémov. HPE okrem toho zahŕňa zariadenia od viacerých dodávateľov do plánu podpory zákazníka, plánovania a vyhodnocovania podpory a vyhodnocovania podporných činností.

## Tabuľka 3. Voliteľné reaktívne funkcie

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Voliteľné funkcie zahŕňajú:</b>	<b>Voliteľné funkcie uvedené nižšie možno pridať do tejto prispôsobenej ponuky a budú spoplatnené v súlade s vybranými službami a funkciami.</b>
<b>Všeobecný opis voliteľných reaktívnych funkcií</b>	Celá IT infraštruktúra a všetky produkty podporované v rámci služby HPE Datacenter Care Service musia mať platnú reaktívnu podporu poskytovanú spoločnosťou HPE. Táto podpora môže byť buď explicitne uplatnená tak, že zahŕňa produkty v rámci zmluvy o poskytovaní služby Datacenter Care Service, alebo môže byť zmluva o poskytovaní služby nastavenou existujúcich zmlúv o podpore HPE alebo záručného krytia HPE. IT infraštruktúra a produkty podporované touto službou budú zdokumentované v ponuke pre zákazníka, SOW alebo podobnom dokumente, a budú potvrdené spoločne zákazníkom a ASM pri spustení služby.
<b>Predvolené časové pokrytie služby (24x7)</b>	Časové pokrytie služby určuje dobu, počas ktorej sú reaktívne služby poskytované na pracovisku alebo na diaľku. Predvolené časové pokrytie služby HPE Datacenter Care Service je 24 hodín denne, od pondelka do nedele vrátane sviatkov HPE. Reakcia na akúkoľvek kritickú udalosť je dostupná 24 hodín denne, od pondelka do nedele vrátane sviatkov HPE, a je popísaná v rámci rozšíreného vybavovania volaní so základnými funkciami popísanými vyššie.
<b>Predvolené funkcie reaktívnej podpory hardvéru, ktoré zahŕňajú:</b>	Ak sú hardvérové produkty výslovne uvedené v zmluve o službe HPE Datacenter Care Service, predvolená podpora hardvéru k tejto službe je reakcia do 4 hodín na mieste s pokrytím 24x7. Podporovaný hardvérový produkt v rámci zmluvy o službe HPE Datacenter Care Service môže mať aj časové pokrytie a úroveň služby podľa osobitnej zmluvy s HPE alebo záruky HP.
<b>Podpora hardvéru na mieste</b>	V prípade hardvérových udalostí, ktoré podľa uváženia HPE nemožno vyriešiť na diaľku, autorizovaný zástupca spoločnosti HPE poskytne technickú podporu na mieste pre podporované hardvérové produkty, aby sa vrátili do prevádzkového stavu. V prípade niektorých produktov môže spoločnosť HPE na základe vlastného uváženia rozhodnúť o výmene takýchto produktov namiesto ich opravy. Náhradné produkty sú nové alebo funkčne ekvivalentné novým z hľadiska výkonu. Vymenené produkty sa stávajú majetkom spoločnosti HPE. Keď autorizovaný zástupca HPE príde na pracovisko zákazníka, bude poskytovať servis na mieste alebo na diaľku podľa uváženia HPE, až kým nebudú produkty opravené. Prácu možno dočasne pozastaviť, ak nie sú dostupné potrebné diely alebo ďalšie zdroje, ale hneď ako budú k dispozícii, práca sa obnoví. Práca až po dokončení sa nemusí vzťahovať na podporu na pracovisku pre desktopy, mobilné zariadenia a spotrebné výrobky. Oprava sa považuje za dokončenú po overení spoločnosti HPE, že porucha hardvéru bola opravená alebo že bol hardvér vymenený. „Fix-on-Failure“ (oprava pri poruche): okrem toho spoločnosť HPE v čase dodania technickej podpory na pracovisku môže: • nainštalovať dostupné technické vylepšenia podporovaných hardvérových produktov, aby mal zákazník zabezpečené ich správne fungovanie a zachovanú kompatibilitu s náhradnými dielmi hardvéru dodanými spoločnosťou HP • nainštalovať dostupné aktualizácie firmvéru definované spoločnosťou HPE ako neinštalovateľné zákazníkom pre podporované hardvérové produkty, ktoré je podľa názoru HPE potrebné vrátiť do prevádzkyschopného stavu alebo zachovať možnosť ich podpory spoločnosťou HP „Fix-on-Request“ (oprava na požiadanie): okrem toho spoločnosť HPE na požiadanie zákazníka nainštaluje v čase pokrytia služby kritické aktualizácie firmvéru odporúčané produktovým oddelením HPE na okamžitú inštaláciu. Bez ohľadu na akékoľvek opačné ustanovenia v tomto dokumente alebo aktuálne štandardné obchodné podmienky spoločnosti HPE bude HPE pri vybraných podnikových diskových poliach a podnikových páskových systémoch poskytovať podporu a vymieňať chybné alebo vybité batérie, ktoré sú kľúčové dôležité pre správne fungovanie podporovaného produktu.
<b>4-hodinová odozva na mieste</b>	Autorizovaný zástupca HPE príde na pracovisko zákazníka počas doby pokrytia služby a začne vykonávať servis hardvéru do 4 hodín od prijatia žiadosti o servis a jej potvrdenia spoločnosťou HP.
<b>Náhradné diely a materiály</b>	Spoločnosť HPE bude poskytovať podporované náhradné diely a materiály nevyhnutné na uchovanie podporovaných hardvérových produktov v prevádzkyschopnom stave vrátane dielov a materiálov k dostupným a odporúčaným technickým vylepšeniam. Náhradné diely dodané spoločnosťou HPE budú nové alebo funkčne ekvivalentné novým z hľadiska výkonu. Vymenené diely sa stávajú majetkom spoločnosti HPE. Zákazníkom, ktorí si chcú ponechať, odmagnetizovať alebo inak fyzicky zničiť vymenené diely, budú náklady vyúčtované a bude potrebné uhradiť cenníkovú cenu za náhradný diel. Spotrebný materiál a diely nie sú podporované a nebudú poskytované ako súčasť tejto služby; na spotrebný materiál a diely sa vzťahujú štandardné záručné podmienky. Oprava alebo výmena spotrebného materiálu a dielov je zodpovednosťou zákazníka. Môžu existovať výnimky, viac informácií získate od spoločnosti HPE. Ak je spotrebný diel možné zaradiť do služby podpory podľa uváženia spoločnosti HPE, časový záväzok a doba odozvy na pracovisku sa nevzťahuje na opravu alebo výmenu krytých spotrebných dielov. <b>Maximálna podporovaná životnosť/maximálna doba použitia: Diely a komponenty, ktoré dosiahli svoju maximálnu podporovanú životnosť alebo maximálnu dobu použitia, ako je uvedená v návode na obsluhu od výrobcu, v špecifikácii produktu alebo technickom liste, nebudú poskytované, opravované ani vymieňané v rámci tejto služby.</b>

### Tabuľka 3. Voliteľné reaktívne funkcie pokračovanie

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Voliteľné funkcie zahŕňajú:</b>	<b>Voliteľné funkcie uvedené nižšie možno pridať do tejto prispôbenej ponuky a budú spoplatnené v súlade s vybranými službami a funkciami.</b>
<b>Dokončenie práce</b>	<p>Keď autorizovaný zástupca HPE príde na pracovisko zákazníka, bude poskytovať servis na mieste alebo na diaľku podľa uváženia HPE, až kým nebudú produkty opravené. Prácu možno dočasne pozastaviť, ak sú potrebné ďalšie diely alebo zdroje, ale hneď ako budú k dispozícii, práca sa obnoví.</p> <p>Práca až po dokončenie sa vzťahuje len na reakčnú dobu servisu hardvéru a nemusí sa týkať podpory na pracovisku pre desktopy, mobilné zariadenia a spotrebné výrobky.</p> <p>Oprava sa považuje za dokončenú po overení spoločnosti HPE, že porucha hardvéru bola opravená alebo že bol hardvér vymenený.</p>
<b>Predvolené funkcie reaktívnej podpory softvéru, ktoré zahŕňajú:</b>	
<b>Odozva na nekritické chyby softvéru</b>	<p>Po zaznamenaní nekritickej udalosti softvéru spoločnosť HPE zareaguje na volanie do 2 hodín od zaznamenania servisnej požiadavky, ak tento čas spadá do časového rámca zmluvného pokrytia. HPE poskytuje korektívnu podporu pri riešení identifikovateľných a zákazníkom reprodukovateľných problémov so softvérovým produktom. HPE takisto poskytuje podporu, aby zákazník mohol identifikovať problémy, ktoré je ťažké reprodukovat'. Zákazníkovi bude poskytnutá pomoc pri riešení incidentov a konfiguračných parametrov.</p> <p>Čo sa týka odozvy na kritické chyby softvéru, definíciu funkcie nájdete v rámci vylepšeného vybavovania volaní v odozve na kritické hardvérové a softvérové incidenty.</p> <p>Úrovně závažnosti incidentov sú definované vo „Všeobecných ustanoveniach“.</p>
<b>Predvolené funkcie reaktívnej podpory softvéru, ktoré zahŕňajú:</b>	
<b>Aktualizácie softvérových produktov a dokumentácie</b>	<p>Keď HPE vydá aktualizácie softvéru HPE, najnovšie verzie softvéru a referenčných príručiek sú sprístupnené zákazníkom. V prípade vybraného softvéru tretej strany bude HPE poskytovať aktualizácie softvéru tak, ako sú tieto aktualizácie sprístupnené od príslušnej tretej strany, alebo HPE môže poskytnúť návod, ako získať aktualizácie softvéru priamo od tretej strany. Zákazníkovi bude tiež poskytnutý licenčný kľúč alebo prístupový kód, prípadne pokyny na získanie licenčného kľúča alebo prístupového kódu, ak je potrebné prevziať, nainštalovať alebo spustiť najnovšiu verziu softvéru.</p> <p>Pri väčšine softvéru HPE a vybraného softvéru tretej strany, podporovaného HPE, budú aktualizácie sprístupňované prostredníctvom portálu Software Updates and Licensing (Aktualizácie softvéru a licencie) cez centrum podpory spoločnosti HPE. Portál Software Updates and Licensing umožňuje zákazníkom elektronický prístup na prijímanie a proaktívne spravovanie softvérových produktov a aktualizácií dokumentácie.</p> <p>Pri ostatných typoch softvéru tretej strany, podporovaného HPE, sa môže od zákazníka vyžadovať, aby prevzal aktualizácie priamo zo stránky dodávateľa.</p>
<b>Licencia na používanie aktualizácií softvéru</b>	<p>Zákazník získa licenciu na používanie aktualizácií softvéru HPE alebo softvéru tretej strany, podporovaného HPE, ku každému systému, socketu, procesoru, jadrú procesora alebo softvérovú licenciu pre koncového používateľa, na ktorú sa vzťahuje táto služba, ako to povoľujú pôvodné licenčné podmienky HPE alebo výrobcu softvéru.</p> <p>Licenčné podmienky sa musia zhodovať s tým, čo je uvedené v licenčných podmienkach k softvéru spoločnosti HPE, ktoré zodpovedajú predpokladu základnej softvérovej licencie pre zákazníka, alebo musia byť v súlade s platnými licenčnými podmienkami výrobcu softvéru tretej strany vrátane prípadných ďalších softvérových licenčných podmienok, ktoré môžu byť priložené k takýmto aktualizáciám softvéru poskytovaného v rámci tejto služby.</p>
<b>Spôsob aktualizácie softvéru a dokumentácie odporúčaný spoločnosťou HP</b>	<p>V prípade aktualizácií softvéru a dokumentácie od spoločnosti HPE alebo softvéru tretej strany, podporovaného HPE, odporúčaný spôsob doručenia určí HPE. Primárny spôsob doručenia aktualizácií softvéru a aktualizácií dokumentácie bude prevzatie z portálu Software Updates and Licensing alebo webovej stránky tretej strany.</p>
<b>Doplňujúce voliteľné funkcie zahŕňajú:</b>	<p>Doplňujúce voliteľné funkcie, popísané v tomto dokumente, sú k dispozícii len k vybraným produktom.</p>



## Tabuľka 3. Voliteľné reaktívne funkcie pokračovanie

### Funkcia alebo služba Špecifikácie dodania

#### Voliteľné funkcie reaktívnej podpory hardvéru, ktoré zahŕňajú:

<b>Spoločná správa volaní k softvérovým produktom iných výrobcov ako HP</b>	<p>HPE prijíma volania k vybraným softvérovým produktom od iných výrobcov ako HPE, nainštalovaným na serveroch HPE, ktoré sú zahrnuté v rámci služby HPE Collaborative Support Service, a snaží sa problém vyriešiť aplikáciou známych nápravných prostriedkov dostupných pre spoločnosť HP.</p> <p>Ak spoločnosť HPE určí, že problém je spôsobený vybraným softvérom tretej strany a nebol vyriešený zákazníkom pomocou známych, dostupných opráv, ako sú definované vo výstupoch Základnej podpory softvéru v liste s údajmi HPE Collaborative Support Service, HPE na žiadosť zákazníka iniciuje servisný hovor s dodávateľom softvéru tretej strany za predpokladu, že existuje príslušná dohoda o podpore medzi zákazníkom a dodávateľom, a za predpokladu, že zákazník má uzatvorené potrebné dohody s týmto dodávateľom, aby spoločnosť HPE mohla posunúť problém dodávateľovi v mene zákazníka.</p> <p>Po kontaktovaní dodávateľa softvéru HPE uzavrie volanie, ale zákazník môže v prípade potreby pokračovať v riešení servisného problému so spoločnosťou HPE s použitím identifikačného čísla pôvodného volania. Ďalšie podrobnosti nájdete v liste s údajmi HPE Collaborative Support Service.</p> <p>Ďalšie údaje o tom, ktoré softvérové produkty od iných výrobcov ako HPE sú podporované, nájdete na webovej stránke <a href="http://www.hp.com/go/collaborativesupport">www.hp.com/go/collaborativesupport</a>.</p>
<b>6-hodinový čas od zavolania po opravu</b>	<p>V prípade závažných problémov s podporovaným hardvérom, ktoré nemožno vyriešiť rýchlo na diaľku, vynaloží HPE primerané úsilie vrátiť podporovaný hardvér do prevádzkového stavu do 6 hodín od pôvodnej servisnej požiadavky v systéme HPE Global Solution Center. Čas od volania po opravu (call-to-repair) označuje dobu, ktorá sa začína zaznamenaním počiatočnej servisnej požiadavky v systéme HPE Global Solution Center a končí po rozhodnutí HPE, že hardvér je opravený. Oprava sa považuje za dokončenú po overení HPE, že porucha hardvéru bola opravená, hardvér bol vymenený alebo (v prípade kvalifikovaných úložných produktov) že prístup k údajom zákazníka bol obnovený. Overenie HPE môže spočívať v samočinnom teste pri zapnutí, samostatnej diagnostike alebo vizuálnom overení správneho fungovania. Na základe vlastného uváženia spoločnosť HPE určí mieru testovania potrebného na overenie, či je hardvér opravený. Na základe vlastného uváženia môže HPE dočasne alebo trvalo vymeniť príslušný hardvérový produkt s cieľom splnenia časového záväzku opravy. Vymenené produkty sú nové alebo ekvivalentné novým z hľadiska výkonu. Vymenené produkty sa stávajú majetkom spoločnosti HPE. Platnosť časového záväzku od volania po opravu hardvéru bude 30 dní od okamihu zakúpenia služby po nastavenie a vykonanie všetkých auditov, ktoré HPE považuje za potrebné, spolu so všetkými súvisiacimi procesmi. Počas tejto úvodnej 30-dňovej lehoty a ďalších 5 pracovných dní po dokončení auditu bude spoločnosť HPE poskytovať 4-hodinový čas odozvy na pracovisku, ako je definovaný v tomto dokumente.</p>
<b>Predbežný audit</b>	<p>Spoločnosť HPE môže na základe vlastného uváženia vyžadovať audit podporovaných produktov. Ak je takýto audit potrebný, autorizovaný zástupca spoločnosti HPE kontaktuje zákazníka a dohodne s ním realizáciu auditu počas úvodnej 30-dňovej lehoty. Počas auditu sú zhromažďované kľúčové informácie o konfigurácii systému a vykoná sa inventarizácia podporovaných produktov. Informácie získané počas auditu umožňujú spoločnosti HPE plánovať a udržiavať zoznam náhradných dielov na zodpovedajúcej úrovni a lokalite, a umožňujú technikovi HPE preskúmať a odstraňovať možné budúce hardvérové incidenty a vykonať opravu čo najrýchlejšie a najefektívnejšie. Na základe vlastného uváženia spoločnosti HPE možno audit vykonať na mieste, pomocou vzdialeného prístupu do systému, pomocou nástrojov pre vzdialený audit alebo po telefóne. Ak spoločnosť HPE vyžaduje vykonanie auditu, časový záväzok od volania po opravu hardvéru nadobudne účinnosť až päť (5) pracovných dní po dokončení auditu.</p> <p>Okrem toho si HPE vyhradzuje právo na prechod na nižšiu verziu služby (času odozvy na pracovisku) alebo zrušenie servisnej zmluvy, ak nebudú dodržané kritické odporúčania auditu alebo ak audit nebude vykonaný v určenej lehote, pričom meškanie nebude spôsobené na strane HP.</p>
<b>Vylepšená správa zoznamu dielov</b>	<p>Na podporu časového záväzku HPE od volania po opravu slúži zoznam kritických náhradných dielov pre zákazníkov využívajúcich túto službu. Tento zoznam je uložený v zariadení určenom spoločnosťou HPE. Diely sú spravované tak, aby bola možná zvýšená dostupnosť zoznamu, a sú prístupné pre autorizovaných zástupcov HPE, ktorí reagujú na oprávnené žiadosti o podporu. Vylepšená správa zoznamu dielov je súčasťou vybraných, voliteľných časových záväzkov od volania po opravu.</p>
<b>Zoznam vyhradených dielov</b>	<p>Zákazník si môže zvoliť, aby bola špeciálna súprava náhradných dielov kritického hardvéru uložená u zákazníka alebo v zariadení HPE. Tento zoznam, vlastnený spoločnosťou HPE, je vyhradený pre organizáciu zákazníka a je aktívne spravovaný spoločnosťou HPE. Táto možnosť je k dispozícii iba v prípade voľby časového záväzku od volania po opravu hardvéru.</p>
<b>Ponechanie chybných médií</b>	<p>V prípade oprávnených produktov táto servisná funkcia umožňuje zákazníčkovi ponechať si chybný pevný disk alebo komponenty SSD/Flash disk, ktorých sa zákazník nechce vzdať kvôli citlivým údajom uloženým na disku („Disk alebo SSD/Flash disk“), na ktorý sa vzťahuje táto služba. Všetky disky alebo SSD/Flash disky v rámci podporovaného systému musia byť súčasťou programu ponechania chybných médií.</p>
<b>Komplexné ponechanie chybných materiálov</b>	<p>Okrem ponechania chybných médií táto servisná funkcia umožňuje zákazníčkovi ponechať si aj ďalšie komponenty, ktoré podľa HPE majú schopnosť uchovávať dáta, ako napríklad pamäťové moduly. Všetky oprávnené komponenty, ktoré majú schopnosť uchovávať dáta, v podporovanom systéme musia byť súčasťou programu komplexného ponechania chybných materiálov. Komponenty, ktoré môžu byť ponechané podľa tejto servisnej funkcie, sú uvedené v dokumente na adrese <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a>.</p>

## Tabuľka 4. Možnosti úrovne služby

Úroveň služby	Špecifikácie dodania
<b>Dostupnosť možnosti úrovne služby</b>	Nie všetky možnosti úrovne služby sú dostupné pre všetky produkty. Zákazníkom vybrané možnosti úrovne služby budú uvedené v zmluvnej dokumentácii zákazníka.
<b>Doba pokrytia zahŕňa:</b>	Doba pokrytia označuje čas, kedy sa popísané služby poskytujú na pracovisku alebo diaľkovo.  Volania prijaté mimo tejto doby pokrytia budú zaznamenané v čase uskutočnenia hovoru, ale budú potvrdené podľa opisu vo „Všeobecných ustanoveniach“ až v nasledujúci deň, kedy má zákazník objednanú dobu pokrytia. Možnosti doby pokrytia dostupné pre oprávnené produkty sú uvedené v tabuľke s možnosťami úrovne služby. Všetky doby pokrytia závisia od lokálnej dostupnosti. Podrobné informácie o dostupnosti služby získate od miestneho obchodného zastúpenia spoločnosti HP.
<b>Predvolená doba pokrytia služby, ktorá zahŕňa:</b>	
<b>24 hodín denne, sedem dní v týždni (24x7)</b>	Predvolená doba pokrytia služby HPE Datacenter Care Service je 24 hodín denne, od pondelka do nedele vrátane sviatkov HP.
<b>Možnosti doby pokrytia, ktoré zahŕňajú:</b>	Služba je dostupná počas uvedených hodín a dní pokrytia:
<b>Štandardná pracovná doba, štandardné pracovné dni (9x5)</b>	9 hodín denne od 08:00 do 17:00 miestneho času, od pondelka do piatku s výnimkou sviatkov HP
<b>13 hodín, štandardné pracovné dni (13x5)</b>	13 hodín denne od 08:00 do 21:00 miestneho času, od pondelka do piatku s výnimkou sviatkov HP
<b>16 hodín, štandardné pracovné dni (16x5)</b>	16 hodín denne od 08:00 do polnoci miestneho času, od pondelka do piatku s výnimkou sviatkov HP
<b>24 hodín, štandardné pracovné dni</b>	24 hodín denne, od pondelka do piatku s výnimkou sviatkov HP
<b>Rozšírenie pokrytia o ďalšie hodiny</b>	Doba pokrytia je rozšírená na personalizovaný čas pokrytia, ktorý zahŕňa ďalšie jednotlivé hodiny pred alebo po zvolenej dobe pokrytia.
<b>Rozšírenie pokrytia o ďalšie dni</b>	Doba pokrytia je rozšírená o dodatočné dni v týždni so zvoleným časovým rozpätím pokrytia vrátane: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sobôt s výnimkou sviatkov HP</li> <li>• nedeľ (vyžaduje si pokrytie sobôt a sviatkov)</li> <li>• sviatkov HPE, ktoré pripadnú na deň v týždni, ktorý by inak bol zahnutý do zvolenej doby pokrytia</li> </ul>
<b>Doba pokrytia na základe samostatnej zmluvy s HPE alebo záruky HP</b>	Služba je k dispozícii v dobe pokrytia popísanej v samostatnej zmluve s HPE alebo záruke HPE. Ďalšie informácie získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.
<b>Možnosti reaktívnej podpory hardvéru zahŕňajú:</b>	
<b>Doba odozvy na mieste pre hardvérovú podporu</b>	V prípade incidentov s podporovaným hardvérom, ktoré nemožno vyriešiť na diaľku, vynaloží spoločnosť HPE primerané úsilie, aby zasiahla na pracovisku zákazníka v určenej dobe odozvy.  Doba odozvy na mieste označuje časový úsek, ktorý sa začína prijatím počiatočného volania a jeho potvrdením spoločnosťou HPE, ako je popísané vo „Všeobecných ustanoveniach“. Doba odozvy na mieste sa končí, keď autorizovaný zástupca spoločnosti HPE dorazí na pracovisko zákazníka alebo keď je nahlásená udalosť uzavretá s vysvetlením, že zásah HPE na mieste momentálne nie je nutný.  Doba odozvy sa meria len počas doby pokrytia a možno ju preniesť do ďalšieho dňa, v ktorom existuje doba pokrytia. Možnosti doby odozvy dostupné pre príslušné produkty sú uvedené v tabuľke možností úrovne služby. Všetky časy odozvy závisia od miestnej dostupnosti. Podrobné informácie o dostupnosti služby získate od miestneho obchodného zastúpenia spoločnosti HP.
<b>Možnosti doby odozvy na mieste, ktoré zahŕňajú:</b>	
<b>Odozva na mieste do 2 hodín</b>	Autorizovaný zástupca HPE príde na pracovisko zákazníka počas doby pokrytia a začne vykonávať servis/údržbu hardvéru do 2 hodín od prijatia a potvrdenia servisnej požiadavky



## Tabuľka 4. Možnosti úrovne služby pokračovanie

Úroveň služby	Špecifikácie dodania
<b>Možnosti doby odozvy na mieste, ktoré zahŕňajú:</b>	
Odozva na mieste do 4 hodín	Autorizovaný zástupca HPE príde na pracovisko zákazníka počas doby pokrytia a začne vykonávať servis/údržbu hardvéru do 4 hodín od prijatia a potvrdenia servisnej požiadavky.
Odozva na mieste v nasledujúci deň	Autorizovaný zástupca HPE príde na pracovisko zákazníka počas doby pokrytia a začne vykonávať servis/údržbu hardvéru v nasledujúci deň doby pokrytia po prijatí a potvrdení servisnej požiadavky.
Úroveň služby podľa samostatnej zmluvy s HPE alebo záruky HP	Čas odozvy pri reaktívnej podpore hardvéru na mieste je uvedený v samostatnej zmluve s HPE alebo záruke HPE. Viac informácií získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.
Časový záväzok odozvy od zavolania po opravu hardvéru (namiesto možnosti doby odozvy na mieste pri podpore hardvéru)	V prípade incidentov podporovaného hardvéru, ktoré nemožno vyriešiť na diaľku, príde autorizovaný zástupca spoločnosti HPE na pracovisko zákazníka a začne vykonávať servis/údržbu hardvéru po prijatí a potvrdení servisnej požiadavky, ako je uvedené v „Podmienkach služby“.
<b>Možnosti časového záväzku od zavolania po opravu hardvéru, ktoré zahŕňajú:</b>	
4-hodinová doba od zavolania po opravu	Spoločnosť HPE vynaloží všetko primerané úsilie na navrátenie podporovaného hardvéru do prevádzkyschopného stavu do 4 hodín od nahlásenia a potvrdenia incidentu, ak daný čas spadá do doby pokrytia.
6-hodinová doba od zavolania po opravu	Spoločnosť HPE vynaloží všetko primerané úsilie na navrátenie podporovaného hardvéru do prevádzkyschopného stavu do 6 hodín od nahlásenia a potvrdenia incidentu, ak daný čas spadá do doby pokrytia.
8-hodinová doba od zavolania po opravu	Spoločnosť HPE vynaloží všetko primerané úsilie na navrátenie podporovaného hardvéru do prevádzkyschopného stavu do 8 hodín od nahlásenia a potvrdenia incidentu, ak daný čas spadá do doby pokrytia.
24-hodinová doba od zavolania po opravu	Spoločnosť HPE vynaloží všetko primerané úsilie na navrátenie podporovaného hardvéru do prevádzkyschopného stavu do 24 hodín od nahlásenia a potvrdenia incidentu, ak daný čas spadá do doby pokrytia.
Úroveň služby podľa samostatnej zmluvy s HPE alebo záruky HP	Čas odozvy pri reaktívnej podpore hardvéru od zavolania po opravu je uvedený v samostatnej zmluve s HPE alebo záruke HPE. Viac informácií získate od miestneho zástupcu spoločnosti HP.

## Tabuľka 5. Možnosti vylepšenia inovácie od zavolania po obnovu

Funkcia alebo služba	Špecifikácie dodania
<b>Proaktívne funkcie zahŕňajú:</b>	
Vylepšenie inovácie od zavolania po obnovu	Možnosť vylepšenia inovácie od zavolania po obnovu je dostupná pre servery s operačným systémom HP-UX, ktorý je postavený na výstupoch z riešenia HPE Datacenter Care Service a pridáva ďalšie proaktívne a reaktívne prvky pre firmy, ktorých vzťahy so zákazníkmi alebo výnosy sú veľmi zasiahnuté každým výpadkom poskytovaných služieb.  Funkcia od zavolania po obnovu umožňuje rýchlejšie riešenie zložitých problémov a zároveň aj užšiu spoluprácu so spoločnosťou HPE, ktorá zosúladzuje podporné činnosti s IT stratégiou a cieľmi dostupnosti zákazníka.
Vyhodnotenie ITSM	Pred implementovaním vylepšenia od zavolania po obnovu spoločnosť HPE vykoná vyhodnotenie ITSM. Počas neho sa kľúčoví členovia IT personálu zákazníka stretnú s odborníkmi HPE a preskúmajú postupy, procesy, konfigurácie a administratívne pravidlá. HPE analyzuje zozbierané informácie a vydá výsledky vo forme prezentácie a podrobnej správy.  Cieľom tohto vyhodnotenia je pomôcť zákazníkovi implementovať vhodné postupy obnovy systémov zákazníka. V prípade, že správa obsahuje kritické zlepšenia, musia byť tieto zlepšenia implementované pred prijatím 4-hodinovej lehoty od zavolania po obnovu.

## Tabuľka 5. Možnosti vylepšenia inovácie od zavolania po obnovu *pokračovanie*

### Funkcia alebo služba Špecifikácie dodania

#### Proaktívne funkcie zahŕňajú:

##### Predbežný audit

Spoločnosť HPE môže na základe vlastného uváženia vyžadovať audit podporovaných produktov. Ak je takýto audit potrebný, autorizovaný zástupca spoločnosti HPE kontaktuje zákazníka a dohodne s ním realizáciu auditu počas úvodnej 30-dňovej lehoty. Počas auditu sú zhromažďované kľúčové informácie o konfigurácii systému a vykoná sa inventarizácia podporovaných produktov. Informácie získané počas auditu umožňujú spoločnosti HPE plánovať a udržiavať zoznam náhradných dielov na zodpovedajúcej úrovni a lokalite, a umožňujú technikovi HPE preskúmať a odstraňovať možné budúce hardvérové incidenty a vykonať opravu čo najrýchlejšie a najefektívnejšie. Na základe vlastného uváženia spoločnosti HPE možno audit vykonať na mieste, pomocou vzdialeného prístupu do systému, pomocou nástrojov pre vzdialený audit alebo po telefóne. Ak spoločnosť HPE vyžaduje vykonanie auditu, časový záväzok od volania po opravu hardvéru nadobudne účinnosť až päť (5) pracovných dní po dokončení auditu.

Počas tejto úvodnej 30-dňovej lehoty a ďalších 5 pracovných dní po dokončení auditu bude spoločnosť HPE poskytovať 4-hodinový čas odozvy na pracovisku.

Spoločnosť HPE si vyhradzuje právo na prechod na nižšiu verziu služby (času odozvy na pracovisku) alebo zrušenie servisnej zmluvy, ak nebudú dodržané kritické odporúčania auditu alebo ak audit nebude vykonaný v určenej lehote, pričom meškanie nebude spôsobené na strane HP.

##### Každodenné vyhľadávanie kritických opráv

Spoločnosť HPE vykonáva každodenné vyhľadávanie (od pondelka do piatku, s výnimkou sviatkov HP) novozverejnených kritických opráv HPE, známych závažných problémov, ktoré by mohli mať vplyv na zákazníka, a zmien v stave opráv nainštalovaných v systéme zákazníka. Každodenné vyhľadávanie má za cieľ identifikáciu údajov o kritických opravách, ktoré si vyžadujú okamžitú pozornosť, a pomoc zákazníkom pri prevencii závažných problémov. Keď si kritická oprava vyžaduje reakciu, informácia so ihneď prediskutuje so zákazníkom a dohodnú sa opatrenia, ktoré sa majú vykonať. V prípade, že má zákazník vo svojom prostredí viac ako jednu verziu operačného systému, account tím HPE rieši počas jedného dňa vždy jednu verziu operačného systému.

##### Mesačné hodnotenia podpory

Tieto mesačné stretnutia umožňujú spoločnosti HPE zamerať sa na široký rozsah tém a dôkladne porozumieť prostrediu a rizikám u zákazníka. Tieto stretnutia sa zvyčajne zameriavajú na témy, ako je dostupnosť systému, eskalácie, riadenie zmien, stratégia aplikácie opráv a stav podporných úloh, ktoré treba vykonať. Zákazník môže očakávať, že tieto komplexné stretnutia budú tiež riešiť otázky týkajúce sa plánov a procesov zálohovania a obnovy, výkonu, bezpečnosti a správy dát. Account tím HPE obvykle poskytne správu o postupe s informáciami o tom, ako sa riešia problémy na strane zákazníka, a odporúčaniami, ako zlepšiť prostredie zákazníka.

##### Analýza a správa opráv operačného systému dvakrát za mesiac

Dvakrát za mesiac account tím monitoruje vydanie nových opráv, zhodnotí ich spolu so zamestnancami zákazníka a poskytne zákazníkovi personalizovaný balík s vhodnými a odsúhlasenými opravami.

##### Vyhodnotenie procesu dodania

Dvakrát ročne spoločnosť HPE vykoná formálne preskúmanie procesov podpory všetkých dodávaných podporných činností. Takéto preskúmanie rieši zmeny v prostredí zákazníka, čo umožňuje výmenu informácií medzi zákazníkom a HPE o obchodných cieľoch a prioritách v oblasti IT so zameraním na úlohu podpory pri dosahovaní týchto cieľov. Súčasťou preskúmania je hodnotenie technologických trendov, stav nevybavených servisných požiadaviek, medzery v dodávaní, potreby školení a ďalšie oblasti súvisiace s poskytovaním služieb, ktoré prispievajú k obchodným prioritám zákazníka. Tieto hodnotenia procesov dodania sa obvykle realizujú ako rozšírenie vybraných stretnutí ohľadne podpory s účasťou vyššieho vedenia IT zákazníka.

##### Kontrola konfigurácie

Raz za rok vykoná account tím HPE audit konfigurácie vybraných serverov a identifikuje suboptimálne parametre konfigurácie, jednotlivé body zlyhania, oblasti ohrozené rizikom výpadkov a možností podpory. Tím vydáva odporúčania ohľadom postupov rekonfigurácie s cieľom minimalizácie týchto rizík.

##### Kredity HPE Proactive Select Service

Pre zákazníkov, ktorí si zakúpia možnosť inovácie služby HPE Datacenter Care Service od zavolania po obnovu, poskytuje HPE 60 kreditov za rok z ponuky služieb Proactive Select. Zákazník má možnosť vybrať si činnosť z preddefinovanej ponuky tém, ako je virtualizácia, správa uložených dát, optimalizácia infraštruktúry, hodnotenie, analýza výkonnosti a správa firmvéru. Alternatívne môže zákazník zvoliť spoluprácu s ASM a využiť týchto 60 servisných kreditov na prispôbenú činnosť. Podrobnejšie informácie sú uvedené v tabuľke 8.

#### Reaktívne funkcie

##### Záväzok 4-hodinovej doby od zavolania po obnovu

Incidenty hardvéru a operačného systému (OS) budú – s určitými obmedzeniami – vyriešené do 4 hodín od počiatočného zavolania zákazníka do spoločnosti HPE. V tomto časovom rámci bude tiež obnovená konektivita systému.

Doba od zavolania po obnovu označuje časový úsek, ktorý sa začína prijatím počiatočného volania spoločnosťou HPE a končí obnovením dostupnosti servera. Server sa považuje za dostupný na používanie, keď je obnovená výzva operačného systému a operačný systém má obnovenú poslednú konfiguráciu zákazníka alebo keď má operačný systém obnovenú počiatočnú (predvolenú) konfiguráciu príslušnej verzie OS. Nezahŕňa čas potrebný na obnovu middleware, aplikačného softvéru alebo dát. Na základe vlastného uváženia môže spoločnosť HPE dočasne alebo trvalo nahradiť produkt s cieľom splniť záväzok obnovy systému

## Tabuľka 5. Možnosti vylepšenia inovácie od zavolania po obnovu *pokračovanie*

### Funkcia alebo služba Špecifikácie dodania

#### Proaktívne funkcie zahŕňajú:

<b>Overenie vyriešenia problému</b>	Spoločnosť HPE formálne skontroluje všetky kritické problémy s hardvérom a softvérom HPE. Táto kontrola má za cieľ analyzovať každý problém a overiť, či konečné riešenie naozaj problém rieši.  Ak sa na obnovenie prevádzky vyžaduje dočasná oprava alebo riešenie, vytvorenie a dodanie vhodnejšieho riešenia je prioritou pre oddelenia podpory, výskumu a vývoja HPE. Takéto riešenie môže zahŕňať vytváranie opráv OS a aktualizácií firmvéru servera.
<b>Zoznam vyhradených dielov</b>	Súčasťou služby od zavolania po obnovu je špecializovaný zoznam kritických náhradných dielov. Spoločnosť HPE uchováva tento špecializovaný zoznam kritických náhradných dielov výhradne pre daného zákazníka. Diely sa spravujú tak, aby bola možná ich neustála dostupnosť umožňujúca rýchlejšie riešenie kritických hardvérových problémov. Zákazník si môže zvoliť, či sa bude zoznam dielov nachádzať v prostredí HPE alebo na pracovisku zákazníka.
<b>Prispôsobený postup eskalácie</b>	HPE navrhne a otestuje personalizovaný, zrýchlený postup eskalácie, ktorý berie do úvahy riadenie interných problémov zákazníka, eskalačné procesy a účastníkov.

## Tabuľka 6. Pásma servisných ciest

### Služba Špecifikácie cestovných pásiem

**Geografické pokrytie** Cestovné pásma a prípadné poplatky sa môžu líšiť v závislosti od geografickej lokality.

**Doba odozvy pri poruche hardvéru na mieste** Všetky doby odozvy pri poruche hardvéru na mieste platia len pre pracoviská nachádzajúce sa v okruhu 25 míľ (40 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE. Cesty na pracoviská nachádzajúce sa vo vzdialenosti do 200 míľ (320 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE sú bez dodatočných poplatkov. Ak sa pracovisko nachádza viac ako 200 míľ (320 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE, účtujú sa dodatočné cestovné poplatky. Cestovné pásma a poplatky sa môžu v niektorých zemepisných oblastiach líšiť. Reakčná doba v prípade pracovísk nachádzajúcich sa viac ako 100 míľ (160 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE bude upravená o predĺženú cestu, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

#### Cestovné pásma a doby odozvy pri poruche hardvéru na mieste

Vzdialenosť od určeného centra podpory HP	2-hodinová doba odozvy na mieste	4-hodinová doba odozvy na mieste	Doba odozvy na mieste v nasledujúci deň
0 – 25 míľ (0 – 40 km)	2 hodiny	4 hodiny	Nasledujúci deň podpory
26 – 50 míľ (41 – 80 km)	Stanovená v čase objednávky podľa dostupnosti	4 hodiny	Nasledujúci deň podpory
51 – 100 míľ (81 – 160 km)	Nie je k dispozícii	4 hodiny	Nasledujúci deň podpory
101 – 200 míľ (161 – 320 km)	Nie je k dispozícii	8 hodín	1 ďalší deň podpory
201 – 300 míľ (321 – 480 km)	Nie je k dispozícii	Stanovená v čase objednávky podľa dostupnosti	2 ďalšie dni podpory
Viac ako 300 míľ (480+ km)	Nie je k dispozícii	Stanovená v čase objednávky podľa dostupnosti	Stanovená v čase objednávky podľa dostupnosti

**Časový záväzok opravy hardvéru od zavolania po opravu** Čas opravy hardvéru od zavolania po opravu je dostupný pre pracoviská nachádzajúce sa v okruhu 50 míľ (80 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE. Cestovné pásma a poplatky sa môžu v niektorých zemepisných oblastiach líšiť. Čas opravy hardvéru od zavolania po opravu nie je dostupný pre pracoviská nachádzajúce sa viac ako 100 míľ (160 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE. V prípade pracovísk nachádzajúcich sa 51 až 100 míľ (81 až 160 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE platí upravená doba opravy hardvéru od zavolania po opravu, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

## Tabuľka 6. Pásma servisných ciest pokračovanie

Služba	Špecifikácie cestovných pásiem				
<b>Cestovné pásma k časovým záväzkom opravy hardvéru od zavolania po opravu</b>	<b>Vzdialenosť od určeného centra podpory HP</b>	<b>4-hodinová doba opravy hardvéru od zavolania po opravu</b>	<b>6-hodinová doba opravy hardvéru od zavolania po opravu</b>	<b>8-hodinová doba opravy hardvéru od zavolania po opravu</b>	<b>24-hodinová doba opravy hardvéru od zavolania po opravu</b>
	0 – 50 míľ (0 – 80 km)	4 hodiny	6 hodín	8 hodín	24 hodín
	51 – 100 míľ (81 – 160 km)	6 hodín	8 hodín	10 hodín	24 hodín
	Viac ako 100 míľ (160+ km)	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii	Nie je k dispozícii
<b>Časový záväzok opravy od zavolania po obnovu</b>	4-hodinový časový záväzok opravy od zavolania po obnovu je dostupný pre pracoviská nachádzajúce sa v okruhu 50 míľ (80 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE. V prípade pracovísk nachádzajúcich sa 51 až 100 míľ (81 až 160 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE platí upravená 6-hodinová doba opravy od zavolania po obnovenie. Časový záväzok opravy od zavolania po obnovu nie je dostupný pre pracoviská nachádzajúce sa viac ako 100 míľ (160 km) od určeného centra podpory spoločnosti HPE. Cestovné pásma a poplatky sa môžu v niektorých zemepisných oblastiach líšiť.				
<b>Cestovné pásma k časovým záväzkom opravy od zavolania po obnovu</b>	<b>Vzdialenosť od určeného centra podpory HP</b>	<b>4-hodinová doba od zavolania po obnovu</b>			
	0 – 50 míľ (0 – 80 km)	4 hodiny			
	51 – 100 míľ (81 – 160 km)	6 hodín			
	Viac ako 100 míľ (160+ km)	Nie je k dispozícii			

## Tabuľka 7. Aktivovanie technológií a nástrojov

Zameranie služby	Opis
<b>Aktivovanie technológií a nástrojov</b>	<p>Pri podpore zákazníkov služby HPE Datacenter Care Service spoločnosť HPE využíva výkonnú súpravu nástrojov a technológií na správu zložitých a rôznorodých IT prostredí. Technológie vzdialenej podpory spoločnosti HPE v sebe integrujú správu viacerých serverov, operačných systémov a sieťových a úložných zariadení.</p> <p>Táto súprava technológií vzdialenej podpory poskytuje širokú škálu proaktívnych schopností vrátane priebežného monitorovania udalostí, automatického zberu konfiguračných a topologických dát a automatizovaného oznamovania potenciálnych problémov. Tieto funkcie pomáhajú zákazníkom zvyšovať dobu prevádzkyschopnosti systému, meniť neplánované udalosti na plánovanú údržbu a vykazovať rýchlejšie riešenie incidentov, keď k nim dôjde.</p> <p>Elektronický diaľkový monitoring a podpora umožnená týmito technológiami vzdialenej podpory tiež pomáhajú technickej podpore spoločnosti HPE riešiť incidenty rýchlejšie. Deje sa to pomocou vzdialeného odstraňovania problémov a diagnostických nástrojov, ako aj funkcií, ktoré zobrazujú konkrétne detaily konfigurácie zákazníka, identifikujú zmeny v konfigurácii a systematicky analyzujú konfiguráciu zákazníka v porovnaní so štandardnými osvedčenými postupmi HP.</p> <p>Keďže akékoľvek riešenie vzdialenej podpory musí zaisťovať bezpečnosť IT prostredia zákazníka, tieto technológie vzdialenej podpory spĺňajú štandardizované normy bezpečnostných nástrojov a postupov. Prísne zabezpečená architektúra spoločnosti HPE pomáha zaisťovať jednotnosť dát a zabezpečenie transakcií prostredníctvom viacúrovňového, vrstveného šifrovania, autentifikácie, štandardizovaných bezpečnostných protokolov a osvedčených postupov v odvetví, integrovaných na fyzickej, sieťovej, aplikačnej aj operačnej úrovni.</p> <p>Zákazník je zodpovedný za udržiavanie kontaktných údajov nakonfigurovaných v riešení vzdialenej podpory, ktoré bude spoločnosť HPE používať pri riešení porúch zariadení.</p>

## Tabuľka 8. Služby HPE Proactive Select

Zameranie služby	Opis
<b>Služby HPE Proactive Select</b>	<p>Služby HPE Proactive Select riešia potrebu zákazníka zachovať účinnosť, efektívnosť nákladov a kvalitu v rámci IT prostredia zákazníka. Zákazník má možnosť zvoliť si z celého radu servisných činností od virtualizácie cez správu uložených dát, optimalizáciu infraštruktúry, napájanie a chladenie, hodnotenie, bezpečnosť, analýzy výkonnosti až po správu firmvéru. Tieto činnosti pokrývajú široké spektrum oblastí IT technológií vrátane serverov, zariadení typu blade, OS, úložných zariadení, SAN, sietí a softvéru ISV. Cieľom služieb HPE Proactive Select je zabezpečiť pružnosť, ktorú zákazník potrebuje, doplnením chýbajúcich zdrojov a zabezpečením odborných znalostí, kedykoľvek je to potrebné.</p> <p>ASM môže pomôcť určiť, ako možno tieto služby prispôsobiť na mieru potrebám zákazníka. Komplexný zoznam dostupných služieb získate od zástupcu spoločnosti HP.</p>

### Obmedzenia služby

Služby poskytované v rámci jednej zmluvy o podpore sú obmedzené na IT prostredie v rámci priameho každodenného riadenia jednej IT organizácie v jednej krajine, a ako je popísané v SOW. Ak nie je ustanovené alebo dohodnuté inak, proaktívne a konzultačné služby sa vykonávajú počas štandardnej pracovnej doby spoločnosti HPE. Dodanie konkrétnych funkcií na technológie v prostredí zákazníka (servery, úložiská, SAN a siete) závisí od predchádzajúceho zakúpenia servisných modulov príslušnej technológie.

Služby HPE Proactive Select sú k dispozícii len pre vybrané servery HPE, softvér, úložné zariadenia, diskové polia, siete a SAN. Funkcie týchto služieb sa môžu líšiť alebo môžu byť obmedzené na základe konkrétnych zariadení alebo softvéru. O konkrétnych obmedzeniach alebo miestnej dostupnosti sa informujte na obchodnom oddelení HP.

Account tím HPE poskytuje proaktívne požadované výstupy počas štandardnej pracovnej doby spoločnosti HPE v bežných pracovných dňoch, a to buď vzdialene, alebo na mieste, podľa uváženia HPE.

Dodanie proaktívnej podpory mimo štandardnej pracovnej doby spoločnosti HPE v bežných pracovných dňoch je možné zakúpiť samostatne a závisí od miestnej dostupnosti.

Spoločnosť HPE si vyhradzuje právo určiť konečné riešenie všetkých nahlásených incidentov.

Niekedy môže spoločnosť HPE poskytovať poradenstvo k bezpečnostným postupom zákazníka. Plnú zodpovednosť za bezpečnosť svojho IT prostredia však nesie samotný zákazník.

Podľa uváženia HPE sa servis bude poskytovať prostredníctvom kombinácie diaľkovej diagnostiky a podpory, služieb poskytovaných na mieste a iných spôsobov poskytovania služby. Ďalšie metódy poskytovania služby môžu zahŕňať dodanie kuriérom svojpomocne vymeniteľných dielov, ako je napríklad

klávesnica, myš, alebo ak je to dohodnuté so zákazníkom, iné diely klasifikované spoločnosťou HPE ako náhradné diely vymeniteľné zákazníkom alebo celý náhradný produkt. Spoločnosť HPE určí vhodný spôsob doručenia na zabezpečenie účinnej a včasnej podpory zákazníkovi a prípadne dodržanie časového záväzku od zavolania po opravu.

Spoločnosť HPE nezodpovedá za plnenie alebo neplnenie dodávateľov tretích strán, ich produktov alebo služieb podpory.

Nasledujúci zoznam okrem iného obsahuje konkrétne činnosti, ktoré sú vyňaté zo služby HPE Datacenter Care Service:

- Riešenie problémov s prepojením alebo kompatibilitou
- Služby potrebné v dôsledku nenainštalovania nejakej systémovej nápravy, opravy, záplaty alebo modifikácie, ktorú zákazníkovi poskytla spoločnosť HP
- Služby potrebné v dôsledku toho, že zákazník neprijal opatrenia, ktoré mu predtým odporučila spoločnosť HP
- Služby, ktoré sú podľa názoru HPE potrebné v dôsledku neoprávnených pokusov neautorizovaných pracovníkov o inštaláciu, opravu, údržbu alebo úpravu hardvéru, firmvéru alebo softvéru
- Prevádzkové testovanie aplikácií alebo dodatočné testy vyžiadané alebo požadované zákazníkom
- Zálohovanie a obnovenie operačného systému, iného softvéru a dát
- Služby, ktoré sú podľa názoru HPE potrebné v dôsledku nesprávneho zaobchádzania alebo používania produktov alebo zariadení

#### Záväzok opravy a obnovy hardvéru po zavolaní

Bude trvať 30 dní od zakúpenia tejto služby, kým sa nastaví a vykonajú audity a procesy, ktoré treba vykonať skôr, než možno aktivovať funkcie opravy a obnovy hardvéru po zavolaní a rôzne iné zmluvné záväzky. Počas tejto počiatočnej fázy služby HPE Datacenter Care Service

vykoná account tím HPE nevyhnutné hardvérové a softvérové audity, nastaví procesy, posúdi mieru dostupnosti prostredia a implementuje prispôsobiteľné prvky tejto služby podľa potreby prevádzky zákazníka. Počas tejto úvodnej 30-dňovej lehoty a ďalších 5 pracovných dní po dokončení auditu bude spoločnosť HPE poskytovať 4-hodinový čas odozvy na pracovisku.

Možnosti času opravy hardvéru po zavolaní sú uvedené v tabuľke možností úrovne služby. Všetky časy opravy hardvéru po zavolaní a obnovy hardvéru po zavolaní podliehajú miestnej dostupnosti a nemusia byť k dispozícii vo všetkých produktoch. Podrobné informácie o dostupnosti získate od miestneho obchodného zastúpenia spoločnosti HP.

Časový záväzok opravy hardvéru sa môže pri určitých produktoch líšiť.

Časový záväzok opravy hardvéru po zavolaní neplatí, ak sa zákazník rozhodne, aby spoločnosť HPE predĺžila diagnostiku namiesto vykonania odporúčaných postupov obnovy servera.

Ak zákazník požiada o plánovaný servis, časový rámec opravy začína plynúť v dohodnutom naplánovanom čase.

V prípade, že na vrátenie systému do prevádzkového stavu je potrebná iba výmena zákazníkom vymeniteľného dielu, prípadný časový záväzok opravy neplatí. V týchto prípadoch spoločnosť HPE dodá náhradné diely na výmenu zákazníkom, ktoré sú kritické pre prevádzku produktu, na pracovisko zákazníka najrýchlejším lokálne dostupným komerčným prepravcom.

Spoločnosť HPE si vyhradzuje právo na zmenu časového záväzku opravy týkajúceho sa určitej konfigurácie, umiestnenia a prostredia produktov zákazníka. To sa stanoví v čase objednávky podpory a závisí od dostupnosti zdrojov.

Funkcia obnovy po zavolaní pri problémoch s kritickým softvérom je určená pre softvérové produkty bežne používané vo výrobnom prostredí. V prípade vážnych problémov so všetkým ďalším softvérom HPE spoločnosť HPE vynaloží primerané úsilie na vyriešenie problému v závislosti od dostupnosti zdrojov.

Záväzok obnovy po zavolaní sa týka iba serverového hardvéru, softvéru pre operačný systém HP-UX a konektivity serverov zákazníka.

Nasledujúce situácie sú vylúčené z časového záväzku opravy po zavolaní a obnovy po zavolaní (ak existuje):

- Čas na prekonfigurovanie alebo úsporu diskového mechanizmu
- Akákoľvek obnova/záchrana stratených/poškodených dát

- Situácie, kedy môže byť zablokované číslo logickej jednotky (LUN) pre zachovanie celistvosti dát
- Všetky obdobia nedostupnosti, ktoré nie sú priamo spôsobené chybou hardvéru

Okrem toho obnova po zavolaní vylučuje aj opravu sieťových hardvérových zariadení alebo problémov súvisiacich so sieťou, ako aj čas potrebný na obnovu middleware, aplikačného softvéru alebo dát. Obnovenie poslednej konfigurácie operačného systému si vyžaduje, aby zákazník zaviedol a vykonal určité postupy zálohovania. V prípade ich neexistencie bude obnovená všeobecná konfigurácia.

### Podpora hardvéru na mieste

Čas odozvy na mieste neplatí, ak službu možno vykonať pomocou vzdialenej diagnostiky, diaľkovej podpory alebo iného spôsobu dodania služby, popísaného vyššie.

### Podpora Open Network Environment

Nasledujúce situácie sú vylúčené z podpory Open Network Environment:

- Uzatvorenie zmluvy medzi dodávateľom tretej strany a koncovým zákazníkom
- Uzatvorenie dohody o úrovni služby alebo prevzatie zodpovednosti za výkonnosť produktov alebo služieb dodávateľa tretej strany
- Vyriešenie alebo oprava zmien produktov tretej strany a vrátenie riešenia do pôvodného prevádzkyschopného stavu
- Sublicencovanie nejakej služby dodávateľovi tretej strany vrátane fakturácie tohto dodávateľa v mene zákazníka

### Softvér

Ak v prípade všetkých serverov, ktoré sú zahrnuté do prostredia služby HPE Datacenter Care Service, zákazník nemá zakúpenú licenciu na OS a súvisiacu reaktívnu podporu od tretej strany, softvérovú podporu je potrebné zakúpiť ku každej licencií a/alebo zariadeniu, ktoré je podporované v rámci tejto služby. Ak softvérová podpora nie je od spoločnosti HPE zakúpená, nebude sa poskytovať.

V prípade zákazníka s viacerými systémami na jednom pracovisku môže spoločnosť HPE obmedziť počet fyzických médií, ktoré obsahujú softvérový produkt a aktualizácie dokumentácie, poskytovaných ako súčasť tejto služby.

Aktualizácie softvéru nie sú k dispozícii pre všetky softvérové produkty. Ak táto funkcia služby nie je k dispozícii, nebude do tejto služby zahrnutá.



V prípade niektorých produktov aktualizácie softvéru obsahujú iba menšie vylepšenia funkcií. Novú verziu softvéru je potrebné zakúpiť samostatne.

### **Obmedzenia ponechania chybných médií a komplexné možnosti funkcií služby ponechania chybných materiálov**

Možnosť ponechania chybných médií a komplexné možnosti funkcií služby ponechania chybných materiálov sa vzťahujú len na oprávnené komponenty na ukladanie dát, ktoré boli vymenené spoločnosťou HPE kvôli poruche. Nevzťahujú sa na akúkoľvek výmenu dát z komponentov, ktoré nie sú pokazené.

Na komponenty na ukladanie dát, ktoré sú špecifikované spoločnosťou HPE ako spotrebný materiál alebo ktoré dosiahli maximálnu podporovanú životnosť alebo maximálny limit používania, ako je uvedený v návode na obsluhu od výrobcu, v stručných špecifikáciách k produktu alebo v technickom liste, sa táto služba nevzťahuje.

Služby ponechania chybných médií a komplexné možnosti funkcií služby ponechania chybných materiálov určené spoločnosťou HPE ako vyžadujúce si samostatné pokrytie, ak je k dispozícii, musia byť nakonfigurované a zakúpené samostatne.

Poruchovosť týchto komponentov je neustále monitorovaná a spoločnosť HPE si vyhradzuje právo zrušiť túto službu s výpovednou lehotou 30 dní, ak sa HPE dôvodne domnieva, že zákazník nadmerne využíva služby ponechania chybných médií alebo komplexné možnosti funkcií služby ponechania chybných materiálov (napríklad keď frekvencia výmeny chybných komponentov výrazne prevyšuje štandardnú mieru poruchovosti daného systému).

Možnosť ponechania chybných médií a komplexné možnosti funkcií služby ponechania chybných materiálov sa vzťahujú len na oprávnené komponenty na ukladanie dát, ktoré boli vymenené spoločnosťou HPE kvôli poruche. Nevzťahujú sa na akúkoľvek výmenu dát z komponentov, ktoré nie sú pokazené.

Na komponenty na ukladanie dát, ktoré sú špecifikované spoločnosťou HPE ako spotrebný materiál alebo ktoré dosiahli maximálnu podporovanú životnosť alebo maximálny limit používania, ako je uvedený v návode na obsluhu od výrobcu, v stručných špecifikáciách k produktu alebo v technickom liste, sa táto služba nevzťahuje.

Služby ponechania chybných médií a komplexné možnosti funkcií služby ponechania chybných materiálov určené spoločnosťou HPE ako vyžadujúce si samostatné pokrytie, ak je k dispozícii, musia byť nakonfigurované a zakúpené samostatne.

Poruchovosť týchto komponentov je neustále monitorovaná a spoločnosť HPE si vyhradzuje právo zrušiť túto službu s výpovednou lehotou 30 dní, ak sa HPE

dôvodne domnieva, že zákazník nadmerne využíva služby ponechania chybných médií alebo komplexné možnosti funkcií služby ponechania chybných materiálov (napríklad keď frekvencia výmeny chybných komponentov výrazne prevyšuje štandardnú mieru poruchovosti daného systému).

Spoločnosť HPE nemá žiadne záväzky, pokiaľ ide o obsah alebo zničenie akéhokoľvek dátového komponentu zadržaného zákazníkom. Bez ohľadu na akékoľvek opačné vyjadrenie v aktuálnych štandardných obchodných podmienkach spoločnosti HPE alebo v technickom liste nenesie spoločnosť HPE alebo jej dcérske spoločnosti, subdodávatelia alebo dodávatelia žiadnu zodpovednosť za akékoľvek náhodné, osobitné alebo následné škody, alebo náhradu škody za stratu alebo zneužitie údajov v rámci tejto služby ponechania chybných médií alebo komplexnej služby ponechania chybných materiálov.

### **Predpoklady používania služby**

Pre služby časového záväzku opravy po zavolaní a obnovy po zavolaní sa môže vyžadovať predbežný audit. Bude trvať 30 dní od zakúpenia tejto služby, kým sa nastaví a vykonajú audity a procesy, ktoré treba vykonať skôr, než možno aktivovať funkcie opravy a obnovy hardvéru po zavolaní a rôzne iné zmluvné záväzky. Počas tejto počiatočnej fázy služby HPE Datacenter Care Service vykoná account tím HPE nevyhnutné hardvérové a softvérové audity, nastaví procesy, posúdi mieru dostupnosti prostredia a implementuje prispôsobiteľné prvky tejto služby podľa potreby prevádzky zákazníka. Počas tejto úvodnej 30-dňovej lehoty a ďalších 5 pracovných dní po dokončení auditu bude spoločnosť HPE poskytovať 4-hodinový čas odozvy na pracovisku.

V prípade možností odozvy opravy hardvéru na mieste spoločnosť HPE dôrazne odporúča, aby zákazník nainštaloval a prevádzkoval príslušné riešenie vzdialenej podpory spoločnosti HPE so zabezpečeným pripojením do spoločnosti HPE s cieľom umožniť poskytovanie služby.

V prípade časových záväzkov opravy hardvéru po zavolaní spoločnosť HPE vyžaduje, aby zákazník nainštaloval a prevádzkoval príslušné riešenie vzdialenej podpory spoločnosti HPE so zabezpečeným pripojením do spoločnosti HPE s cieľom umožniť poskytovanie služby.

Okrem toho, ak spoločnosť HPE určí, že osvedčeným postupom niektorej konkrétnej technológie je inštalovať aktualizácie firmvéru a softvéru zabudovaných úložných a SAN zariadení diaľkovo, zákazník bude musieť nainštalovať a prevádzkovať príslušné riešenie vzdialenej podpory spoločnosti HPE. Viac informácií o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách získate od miestneho zástupcu spoločnosti HPE. V prípade, že zákazník nenainštaluje príslušné riešenie vzdialenej podpory HPE, spoločnosť HPE nemusí byť schopná poskytovať danú službu tak, ako je definovaná, a nie je povinná tak robiť.



Dodatočné poplatky platia pre manuálne zhromažďovanie systémových informácií pri činnostiach proaktívnej analýzy. Dodatočné poplatky sa uplatňujú aj pri inštalácii zákazníkcky neinštalovateľných aktualizácií firmvéru a softvéru zabudovaných úložných a SAN zariadení, ak zákazník nenainštaluje požadované riešenie vzdialenej podpory, keď sa odporúča a je k dispozícii. Inštalácia zákazníkom inštalovateľného softvéru a firmvéru je zodpovednosťou zákazníka. Ak zákazník požiada spoločnosť HPE o nainštalovanie zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a softvéru, uplatnia sa ďalšie poplatky. Všetky dodatočné poplatky voči zákazníkovi budú na základe času a materiálu, pokiaľ nie je medzi spoločnosťou HPE a zákazníkom vopred písomne dohodnuté inak.

4-hodinový časový záväzok obnovy po zavolaní si vyžaduje, aby si zákazník zakúpil možnosť vylepšenia inovácie obnovy po zavolaní, možnosť vylepšenia Technical Account Manager (TAM) a možnosť reaktívnej podpory 4-hodinového časového záväzku obnovy hardvéru po zavolaní pre všetky hardvérové zariadenia, na ktoré sa vzťahuje tento záväzok.

Časový záväzok obnovy po zavolaní si vyžaduje, aby spoločnosť HPE dvakrát za mesiac vykonala analýzu a správu opráv operačného systému pre každú jednu verziu operačného systému na serveroch HPE, na ktoré sa vzťahuje táto funkcia služby.

HPE potvrdí prijatie hovoru zaznamenaním prípadu, oznámením identifikačného čísla prípadu zákazníkovi a potvrdením závažnosti incidentu a časových požiadaviek zákazníka, aby bolo možné začatie nápravného opatrenia. Pozn.: V prípade udalostí prijatých prostredníctvom elektronických riešení vzdialenej podpory HPE je spoločnosť HPE povinná kontaktovať zákazníka, určiť závažnosť prípadu spolu so zákazníkom a umožniť prístup do systému pred začatím doby opravy hardvéru po zavolaní, obnovy hardvéru po zavolaní alebo odozvy na mieste. Úroveň závažnosti incidentov sú definované vo „Všeobecných ustanoveniach“.

Aby vznikol nárok na zakúpenie tejto služby, musí mať zákazník náležitú licenciu na používanie verzie softvérového produktu, ktorá je aktuálna na začiatku obdobia platnosti zmluvy o podpore. V opačnom prípade sa môže vyžadovať príplatok.

V prípade voliteľného rozšírenia pre služby SAP spoločnosť HPE vyžaduje, aby zákazník nainštaloval a prevádzkoval príslušné riešenie vzdialenej podpory spoločnosti HPE so zabezpečeným pripojením do spoločnosti HPE, aby bolo možné poskytovanie tejto možnosti.

V prípade zákazníkov s licenciou na firmvérovo orientované softvérové produkty (funkcie implementované vo firmvéri sa aktivujú zakúpením samostatne licencovaného softvérového produktu) alebo licencovaný firmvér zákazník musí mať uzatvorenú príslušnú aktívnu zmluvu o podpore

softvéru HPE, aby mohol prijímať, preberať, inštalovať a používať súvisiace aktualizácie firmvéru. Spoločnosť HPE poskytne, nainštaluje alebo pomôže zákazníkovi nainštalovať aktualizácie firmvéru tak, ako je uvedené v tomto dokumente, len v prípade, že zákazník má licenciu na používanie súvisiacich aktualizácií softvéru ku každému systému, socketu, procesoru, jadru procesora alebo licenciu koncového používateľa softvéru, ako to umožňujú licenčné podmienky softvéru HPE alebo iného výrobcu.

## Povinnosti zákazníka

Zákazník identifikuje kontaktný bod a interný tím zákazníka, ktorý bude spolupracovať s account tímom HPE na vývoji, implementácii a priebežnom hodnotení plánu podpory zákazníka.

Časový záväzok opravy po zavolaní a obnovy po zavolaní je podmienený tým, aby zákazník poskytol okamžitý a neobmedzený prístup do systému podľa požiadavky spoločnosti HPE. Časový záväzok opravy po zavolaní a obnovy po zavolaní neplatí, ak je prístup do systému vrátane fyzického prístupu, vzdialeného riešenia problémov a diagnostiky hardvéru oneskorený alebo zamietnutý. Ak zákazník požaduje plánovaný servis, časový úsek opravy po zavolaní a obnovy po zavolaní začína plynúť v dohodnutom plánovanom čase.

Na žiadosť spoločnosti HPE musí zákazník poskytnúť súčinnosť spoločnosti HPE pri snahe o vyriešenie problému na diaľku. Zákazník musí:

- spustiť samočinné testy a nainštalovať a spustiť ďalšie diagnostické nástroje a programy
- nainštalovať zákazníkom inštalovateľné aktualizácie a opravy firmvéru
- poskytnúť všetky potrebné informácie, aby mohla spoločnosť HPE poskytnúť včasnú a profesionálnu úroveň podporu, a umožniť spoločnosti HPE určiť úroveň oprávnenia na podporu
- vykonať ďalšie primerané kroky a pomôcť tak spoločnosti HPE identifikovať alebo vyriešiť problémy podľa požiadavky HP

V prípade služby HPE Datacenter Care Service spoločnosť HPE dôrazne odporúča, aby zákazník nainštaloval príslušné riešenie vzdialenej podpory spoločnosti HPE so zabezpečeným pripojením do spoločnosti HPE a poskytol všetky potrebné zdroje v súlade s informáciami o verzii riešenia vzdialenej podpory HPE s cieľom umožniť dodanie služby a súvisiacich možností. Keď je riešenie vzdialenej podpory HPE nainštalované, zákazník zároveň musí uchovávať kontaktné informácie nakonfigurované v riešení vzdialenej podpory, pomocou ktorých bude HPE reagovať na poruchy zariadení. Viac informácií o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách získate od miestneho zástupcu spoločnosti HPE. V prípade plánovaných volaní musí zákazník bezodkladne sprístupniť zariadenie na vykonanie nápravných opatrení v dohodnutom čase.

V prípadoch, kedy sú na vyriešenie problému zaslané náhradné diely alebo náhradné produkty na opravu samotným zákazníkom je zákazník zodpovedný za vrátenie chybného dielu alebo produktu v lehote určenej spoločnosťou HPE. V prípade, že spoločnosť HPE nebude chybný diel alebo produkt zaslaný v stanovenej lehote, alebo v prípade, že diel alebo produkt je pri prevzatí odmagnetizovaný alebo inak poškodený, bude zákazník povinný zaplatiť spoločnosti HPE cenníkovú cenu zníženú o všetky platné zľavy za poškodený diel alebo produkt podľa rozhodnutia HP.

Aby mohla spoločnosť HPE poskytovať správu kolaboratívnych volaní, zákazník musí mať uzatvorenú aktívnu zmluvu o podpore s dodávateľom softvéru, ktorá zahŕňa požadovanú úroveň služby a funkcií, ktoré umožňujú zákazníkovi telefonicky požadovať a prijímať podporu od dodávateľa. Ak to dodávateľ požaduje, zákazník musí prijať všetky potrebné opatrenia, aby spoločnosť HPE mohla vykonávať volania v mene zákazníka. Okrem toho musí zákazník poskytnúť spoločnosti HPE príslušné potrebné informácie, aby mohla iniciovať servisné volanie s dodávateľom softvéru v mene zákazníka. Povinnosti HPE sú obmedzené len na vykonávanie telefonických hovorov.

Spoločnosť HPE nie je zodpovedná za splnenie alebo nesplnenie si povinností dodávateľov tretích strán, za funkčnosť ich produktov alebo ich služieb podpory. Zakúpenie tejto služby nie je postúpením dohody o podpore medzi zákazníkom a dodávateľom na spoločnosť HPE. Zákazník aj naďalej zodpovedá za plnenie povinností vyplývajúcich z takýchto dohôd vrátane úhrady všetkých príslušných poplatkov, ako aj všetkých poplatkov, ktoré môžu existovať v dôsledku realizácie hovorov s dodávateľom.

Zákazník je zodpovedný za včasnú inštaláciu kritických zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru, ako aj náhradných dielov a náhradných produktov na výmenu samotným zákazníkom, ktoré mu budú doručené.

Zákazník musí:

- prevziať zodpovednosť za registráciu používania elektronického zariadenia HPE alebo tretej strany, umožňujúceho prístup do databázy poznatkov, získavanie informácií o produktoch a preberanie aktualizácií a opráv softvéru (pri zakúpení tejto služby spoločnosť HPE zákazníkovi podľa potreby poskytne registračné údaje, navyše v prípade niektorých výrobkov môže byť zákazník povinný prijať podmienky dodávateľa k používaniu elektronického zariadenia)
- uchovať a poskytnúť spoločnosti HPE na vyžiadanie všetky pôvodné softvérové licencie, licenčné zmluvy, licenčné kľúče a registračné údaje k predplatnému, ktoré platia pre túto službu
- prevziať zodpovednosť za realizáciu aktualizácií softvérových produktov a opatrení po oznámeniach o

neaktuálnosti prijatých z centra podpory HP

- používať všetky softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami pre softvér spoločnosti HPE, ktoré zodpovedajú predpokladom základnej licencie k softvéru alebo sú v súlade s prípadnými platnými licenčnými podmienkami výrobcu softvéru tretej strany vrátane akýchkoľvek ďalších softvérových licenčných podmienok, ktoré môžu byť priložené k samotnej aktualizácii softvéru poskytovanej v rámci tejto služby

Zákazník je zodpovedný za bezpečnosť vlastných a dôverných informácií zákazníka, ako aj za správne odstránenie dát z produktov, ktoré môžu byť vymenené a vrátené spoločnosti HPE, v rámci procesu opravy na zabezpečenie ochrany dát zákazníka. Viac informácií o povinnostiach zákazníka vrátane tých, ktoré sú uvedené v Zásadách vymazávania médií HPE a Zásadách práce s médiami pre zákazníkov zo sektoru zdravotníctva, nájdete na adrese [www.hp.com/go/mediahandling](http://www.hp.com/go/mediahandling).

Ak sa zákazník rozhodne ponechať si opravené diely v súlade s možnosťou ponechania chybných médií a/alebo komplexného ponechania chybných materiálov, je na zodpovednosti zákazníka, aby:

- si ponechal dátové komponenty, ktoré sú vymenené v priebehu poskytovania podpory spoločnosťou HP
- sa uistil, že všetky citlivé údaje zákazníka na ponechanom komponente sú zničené alebo zabezpečené
- spolu s autorizovaným zástupcom uložil chybný dátový komponent, prijal náhradný komponent, poskytol spoločnosti HPE identifikačné údaje, napríklad sériové číslo každého komponentu ponechaného podľa tejto dohody, a na žiadosť HPE vystavil doklad spoločnosti HPE potvrdzujúci ponechanie dátového komponentu
- zničil ponechaný dátový komponent a/alebo zabezpečil, aby sa už ďalej nepoužíval
- zlikvidoval všetky ponechané dátové komponenty v súlade s platnými zákonmi a predpismi v oblasti životného prostredia

V prípade dátových komponentov dodaných zákazníkovi spoločnosťou HPE ako zapožičaných, prenajatých alebo na lízing poskytnutých výrobkov musí zákazník vymenené diely bezodkladne vrátiť po vypínaní alebo ukončení podpory HPE. Zákazník je výlučne zodpovedný za odstránenie všetkých citlivých dát pred vrátením všetkých takýchto zapožičaných, prenajatých alebo na lízing poskytnutých komponentov či výrobkov spoločnosti HPE a HPE nenesie zodpovednosť za zachovanie dôvernosti alebo ochranu akýchkoľvek citlivých údajov, ktoré na takýchto komponentoch zostanú.

## Podpora Open Network Environment

Zákazník vymenuje spoločnosť HPE za špeciálneho zástupcu a udelí jej plnú moc a právomoc konať za zákazníka a v mene zákazníka na nižšie uvedené limitované účely:

- Priamo kontaktovať nezávislých dodávateľov a iniciovať servisné volania na získanie vzdialenej asistencie k produktom zákazníka
- Priamo spolupracovať s nezávislými dodávateľmi až do vyriešenia problému
- Umožniť komunikáciu medzi nezávislými dodávateľmi a inými dodávateľmi v súvislosti so sieťou zákazníka alebo medzi nezávislými dodávateľmi a spoločnosťou HPE v priebehu procesu izolácie chyby a riešenia problému
- Poskytnúť telefónne čísla a pokyny k záznamu volaní každému dodávateľovi, ktorého by mala spoločnosť HPE kontaktovať v mene zákazníka
- Poskytnúť informácie zo zmluvy popisujúcej úroveň služieb, ktoré zákazník prijíma od dodávateľa

Ak zákazník nesplní tieto povinnosti, spoločnosť HPE alebo autorizovaný poskytovateľ služieb HPE nebude povinný poskytovať služby tak, ako sú popísané.

## Všeobecné ustanovenia/d'alsie výnimky

Doba odozvy podpory na mieste a časové záväzky opravy a obnovy po zavolaní, ako aj doba odozvy vzdialenej podpory softvéru sa môžu líšiť v závislosti od závažnosti incidentu. Úroveň závažnosti incidentu určuje zákazník.

Závažnosť incidentu je definovaná ako:

- Závažnosť 1 – kritický výpadok: napríklad výpadok/vážne ohrozenie výrobného prostredia, výrobného systému alebo aplikácie, poškodenie/strata alebo ohrozenie údajov, výrazné zasiahnutie podnikania, problémy s bezpečnosťou
- Závažnosť 2 – kritické zhoršenie: napríklad výrazné zhoršenie výrobného prostredia, prerušenie/narušenie výrobného systému alebo aplikácie, riziko opakovania, výrazné zasiahnutie podnikania
- Závažnosť 3 – bežná: napríklad výpadok/zhoršenie nevýrobného systému (t. j. testovacieho systému), narušenie výrobného systému alebo aplikácie pri existencii možného iného riešenia, strata menej dôležitých funkcií, menšie zasiahnutie podnikania
- Závažnosť 4 – nízka: napríklad bez zasiahnutia podnikania alebo používateľov

Môžu sa účtovať cestovné poplatky, obráťte sa na miestne zastúpenie spoločnosti HP.

### Kredity služby HPE Proactive Select Service

Kredity služby HPE Proactive Select Service:

- musia byť využité na zakúpenie špecifických servisných činností v rámci jedného plánu podpory zákazníka a sú obmedzené na IT prostredie pod priamym riadením jednej IT organizácie v jednej krajine a podľa údajov v SOW
- sú neprevoditeľné
- ich platnosť vyprší na konci súčasného obdobia platnosti zmluvy a nemôže byť prenesená do ďalšieho zmluvného obdobia, nevyužitú kreditov služby na konci súčasného obdobia trvania zmluvy nebudú refundované a nemožno ich pridať k inej zmluve
- môžu byť zrušené v pomernej výške na základe nevyužitých kreditov služby Proactive Select Service po odrátaní všetkých platných poplatkov za predčasné ukončenie, a naopak, spoločnosť HPE zákazníkovi vyfakturuje na pomernom základe všetky kredity, ktoré boli použité, ale neboli uhradené v čase ukončenia platnosti zmluvy

## Informácie o objednávaní

Ak chcete získať ďalšie informácie alebo si chcete objednať službu HPE Datacenter Care Service, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HPE a uveďte nasledujúce číslo produktu:

Zmluvné služby HP: HPE Datacenter Care Service (H2T12AC)

Flexibilita a prispôsobenie dostupné v rámci služby HPE Datacenter Care Service umožňuje úsporné riešenie podpory prispôbenedé na mieru špecifickým potrebám zákazníka. Presná kombinácia reaktívnej a proaktívnej podpory, podporované produkty, geografické pokrytie a údaje o všetkých ďalších aspektoch podpory budú zdokumentované v SOW alebo ekvivalentnom dokumente. Počas fázy spúšťania tejto služby ASM potvrdí všetky tieto záväzky podpory v pláne podpory zákazníka v rámci formálnej dohody so zákazníkom.

Voliteľná podpora hardvéru na mieste je zvolená namiesto úrovni podpory časového záväzku opravy a obnovy hardvéru po zavolaní. Zákazník nesmie vybrať podporu hardvéru na mieste, časový záväzok opravy hardvéru po zavolaní a časový záväzok obnovy hardvéru po zavolaní súčasne pre rovnaké zariadenie.

Vylepšená správa zoznamu dielov a predbežný audit sú súčasťou iba možnosti časového záväzku opravy po zavolaní; nemôžu sa predávať samostatne.

Špecializovaná správa zoznamu dielov a predbežný audit sú súčasťou možnosti vylepšenia inovácie obnovy po zavolaní.

Špecializovaná správa zoznamu dielov je dostupná ako doplnková možnosť iba spolu s úrovňou služby záväzku opravy po zavolaní.

## Ďalšie informácie

Ďalšie informácie o službe HPE Datacenter Care Service alebo iných službách podpory spoločnosti HPE získate v niektorom z našich celosvetových centier predaja, alebo navštívte našu webovú stránku na adrese:

[www.hpe.com/services/support](http://www.hpe.com/services/support)



**Hewlett Packard  
Enterprise**

---

© Copyright 2012 – 2013, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie v tomto dokumente podliehajú zmenám bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HPE sú uvedené vo vyhláseniach o záruke na tieto produkty alebo služby. Žiadna informácia v tomto dokumente sa nesmie považovať za základ pre vznik akejkoľvek ďalšej záruky alebo podmienky, výslovnej alebo odvodenej, fakticky alebo zákonom. Spoločnosť HPE nenesie zodpovednosť za technické ani textové chyby alebo opomenutia v tomto dokumente. Tento list sa riadi aktuálnymi štandardnými obchodnými podmienkami spoločnosti HPE, prípadne dohodou zákazníka a spoločnosti HPE o zakúpení služby. Microsoft je v USA registrovaná ochranná známka skupiny spoločností Microsoft. UNIX je registrovaná ochranná známka spoločnosti The Open Group. 4AA4-0459ENN, vytvorené v marci 2012, aktualizované vo februári 2015, ver. 3