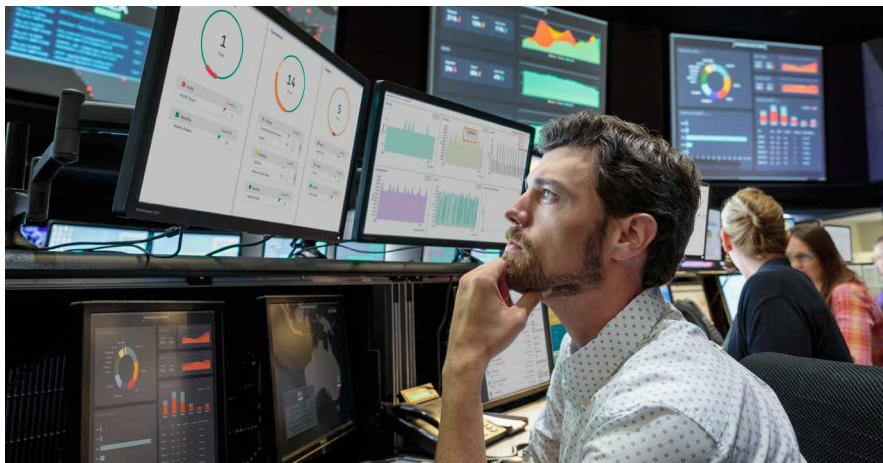


Služba HPE Foundation Care

Najdôležitejšie funkcie služby

- Možnosť výberu z rôznych úrovni služieb v rámci Foundation Care
- Eskalačné riadenie
- Vzdialená elektronická podpora zo strany spoločnosti HPE
- Basic Software Support (základná softvérová podpora) a Collaborative Call Management (telefonická podpora definovaného softvéru tretích strán) pri príslušných hardvérových produktoch HPE
- Prístup k informáciám a službám elektronickej podpory
- Hardvérová podpora:
 - Vzdialená diagnostika a podpora pri riešení problému
 - Hardvérová podpora u zákazníka
 - Náhradné diely a materiály
- Softvérová podpora:
 - Prístup k technickým prostriedkom
 - Licencia na používanie aktualizácií softvéru
 - Softvérová podpora
 - Poradenská podpora pri inštalácii
 - Podpora softvérových funkcií a prevádzková podpora
 - Aktualizácia softvérových produktov a dokumentácie
 - Spôsob aktualizácie softvéru a dokumentácie odporúčaný firmou HP
- Voliteľné funkcie v rámci služby:
 - Defective media retention (možnosť ponechania si chybného média) – len pri príslušných hardvérových produktoch
 - Comprehensive defective material retention (možnosť ponechania si chybného dielu) – len pri príslušných hardvérových produktoch
 - Preventívna údržba – (len pri príslušných hardvérových produktoch)



Služby HPE

Službu HPE Foundation Care tvoria komplexné hardvérové a softvérové služby, ktorých cieľom je prispieť k zvýšeniu dostupnosti vašej infraštruktúry IT. Technické prostriedky HPE spoločne s vaším tímom špecialistov na IT vám pomôžu vyriešiť problémy s hardvérovými a softvérovými produktmi spoločnosti HPE a vybraných tretích strán.

Pri príslušných hardvérových produktoch (na ktoré sa vzťahuje služba HPE Foundation Care) zahŕňa táto služba vzdialenú diagnostiku a podporu aj opravu hardvéru u zákazníka, ak je to potrebné na vyriešenie daného problému. Pri príslušných hardvérových produktoch spoločnosti HPE môže táto služba zahŕňať aj Basic Software Support (základnú softvérovú podporu) a Collaborative Call Management (telefonickú podporu definovaného softvéru tretích strán).

Ak chcete získať podrobnejšie informácie o tom, ktoré softvérové produkty možno zahrnúť do vášho balíka hardvérových produktov, kontaktujte spoločnosť HPE.

Pri softvérových produktoch, na ktoré sa vzťahuje služba HPE Foundation Care, poskytuje spoločnosť HPE vzdialenú technickú podporu a prístup k aktualizáciám softvéru a opravným záplatám.

Spoločnosť HPE vydáva aktualizácie softvéru a referenčných manuálov k vybraným softvérovým produktom podporovaným HPE hneď, ako sú k dispozícii, a to pre každý systém, procesor, procesorové jadro a koncového používateľa, v súlade so softvérovými licenčnými podmienkami spoločnosti HPE alebo pôvodného výrobcu. Súčasťou sú aj aktualizácie k vybraným softvérovým produktom tretích strán podporovaným spoločnosťou HPE, ak sú k dispozícii od pôvodného výrobcu softvéru.

V rámci služby HPE Foundation Care je navyše zabezpečený aj elektronický prístup k informáciám o súvisiacich produktoch a podpore, čo umožňuje všetkým pracovníkom vášho oddelenia IT zabezpečiť tieto zásadne komerčne dostupné informácie. Pri produktoch tretích strán prístup závisí od dostupnosti informácií od pôvodného výrobcu.

Môžete si vybrať z celej škály úrovni reaktívnej podpory, ktoré uspokojia vaše obchodné a prevádzkové potreby.

Špecifikácie

Tabuľka č. 1 Funkcia služby

FUNKCIA	ŠPECIFIKÁCIE POSKYTOVANIA SLUŽBY
IT prevádzkové centrum	<p>Nasledujúce možnosti rôznych úrovní služieb HPE Foundation Care sa viažu na konkrétne produkty. Časové pokrytie pri hardvérovej podpore a rôzne doby odozvy sa týkajú príslušných hardvérových produktov, pričom časové pokrytie softvérovej podpory a rôzne doby odozvy sa týkajú príslušných softvérových produktov. Každé časové pokrytie závisí od dostupnosti v danej lokalite. Spôsobilosť daných produktov sa môže líšiť.</p> <p>Podrobnejšie informácie o dostupnosti služieb a spôsobilosti produktov nájdete v spoločnosti HPE v danej lokalite. Ďalšie funkcie a informácie sú uvedené v tabuľke č. 1.</p>
Možnosti rôznych úrovní služieb HPE Foundation Care	<ul style="list-style-type: none"> • V prípade produktov, na ktoré sa vzťahujú služby Foundation Care, ponúka spoločnosť HPE tri rôzne úrovne služieb: <ul style="list-style-type: none"> – HPE Foundation Care NBD Service – HPE Foundation Care 24x7 Service – HPE Foundation Care CTR Service • V rámci portfólia HPE Foundation Care sa zároveň ponúkajú rovnaké tri úrovne služieb vrátane ďalších kľúčových funkcií, ktorými je možnosť ponechania si chybného hardvérového média (Defective Media Retention, DMR) a možnosť ponechania si chybného dielu (Comprehensive Defective Media Retention, CDMR). Podrobnejšie informácie o DMR a CDMR sú uvedené v tabuľke č. 2. • V nasledujúcom texte sú podrobne opísané jednotlivé úrovne služieb HPE Foundation Care.
Služba HPE Foundation Care NBD Service	<p>Hardvérová podpora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Časové pokrytie: v bežnej pracovnej dobe, v bežných pracovných dňoch. Služba je zabezpečená 9 hodín denne od 8 do 17 hod. miestneho času, od pondelka do piatku okrem sviatkov v spoločnosti HPE. • Doba odozvy pri riešení problému na mieste inštalácie u zákazníka: odozva v nasledujúci pracovný deň u zákazníka. V prípade incidentov zahŕňajúcich príslušný hardvér, ktoré sa nedajú riešiť na diaľku, vyvinie spoločnosť HPE z komerčného hľadiska primerané úsilie o zabezpečenie odozvy pri riešení problému u zákazníka v nasledujúci pracovný deň. Oprávnený zástupca spoločnosti HPE sa dostaví k zákazníkovi vo zvolenom časovom pokrytí – v deň pokrytia, ktorý nasleduje po prijatí a schválení telefonической požiadavky zo strany spoločnosti HPE – a začne práce údržby hardvéru. <p>Doba odozvy pri riešení problému u zákazníka predstavuje dobu, ktorá sa začína momentom prijatia a schválenia telefonической požiadavky zo strany spoločnosti HPE v súlade s opisom v časti Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky. Doba odozvy pri riešení problému u zákazníka sa končí momentom, kedy sa oprávnený zástupca spoločnosti HPE dostaví k zákazníkovi, alebo momentom, kedy je nahlásená požiadavka vybavená vysvetlením, že podľa stanoviska spoločnosti HPE nie je zásah u zákazníka aktuálne potrebný. Požiadavky prijaté mimo príslušného časového pokrytia budú potvrdené v nasledujúci deň pokrytia a služby budú poskytnuté v deň pokrytia nasledujúci po tomto dni.</p> <p>Softvérová podpora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Časové pokrytie: v bežnej pracovnej dobe, v bežných pracovných dňoch. Služba je zabezpečená 9 hodín denne od 8 do 17 hod., od pondelka do piatku miestneho času okrem sviatkov v spoločnosti HPE. • Doba odozvy pri riešení problému na diaľku: po zaregistrovaní problému so softvérom zareaguje na požiadavku technický špecialista zo strediska HPE Solution Center do dvoch hodín v súlade s opisom v časti Softvérová podpora, ktorá je uvedená v tabuľke č. 1.
Služba HPE Foundation Care 24 x 7 Service	<p>Hardvérová podpora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Časové pokrytie: 24 x 7. Služba je zabezpečená 24 hodín denne, 7 dní v týždni vrátane sviatkov v spoločnosti HPE. • Štvorhodinová doba odozvy pri riešení problému u zákazníka. V prípade incidentov týkajúcich sa príslušného hardvéru, ktoré sa nedajú riešiť na diaľku, vyvinie spoločnosť HPE z komerčného hľadiska primerané úsilie o zabezpečenie doby odozvy u zákazníka do 4 hodín. Oprávnený zástupca firmy HPE sa dostaví k zákazníkovi vo zvolenom časovom pokrytí a do štyroch hodín od prijatia a schválenia telefonической požiadavky spoločnosťou HPE začne práce údržby hardvéru. Doba odozvy pri riešení problému u zákazníka predstavuje dobu, ktorá sa začína momentom prijatia a schválenia telefonической požiadavky spoločnosťou HPE v súlade s opisom v časti Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky. Doba odozvy pri riešení problému u zákazníka sa končí momentom, kedy sa oprávnený zástupca spoločnosti HPE dostaví k zákazníkovi, alebo momentom, kedy je nahlásená požiadavka vybavená vysvetlením, že podľa stanoviska spoločnosti HPE nie je zásah u zákazníka aktuálne potrebný. <p>Softvérová podpora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Časové pokrytie: 24 x 7. Služba je zabezpečená 24 hodín denne, 7 dní v týždni vrátane sviatkov v spoločnosti HPE. • Doba odozvy pri riešení problému na diaľku: po zaregistrovaní problému so softvérom na požiadavku zareaguje technický špecialista zo strediska HPE Solution Center do dvoch hodín v súlade s časťou Softvérová podpora uvedenou v tabuľke č. 1.

Služba HPE Foundation Care CTR Service**Hardvérová podpora:**

- Časové pokrytie: 24 x 7. Služba je zabezpečovaná 24 hodín denne, 7 dní v týždni vrátane sviatkov v spoločnosti HPE.
- Doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky je šesť hodín: V prípade závažných incidentov (úroveň závažnosti 1 alebo 2) vyvinie spoločnosť HPE z komerčného hľadiska primerané úsilie o sprevádzkovanie príslušného hardvéru do 6 hodín od prijatia prvotnej požiadavky na poskytnutie služby.

Dostupnosť stanovenej doby od nahlásenia po vyriešenie požiadavky závisí od vzdialenosti miesta inštalácie zákazníka od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE v súlade s opisom v časti Doby dojazdu.

- V prípade menej závažných incidentov (úroveň závažnosti 3 alebo 4) alebo na žiadosť zákazníka naplánuje spoločnosť HPE spoločne so zákazníkom začiatok dohodnutej opravy a doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky začne plynúť týmto momentom. Úrovne závažnosti incidentu sú opísané v časti Všeobecné ustanovenia/dalšie výnimky.
- Doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky je doba, ktorá sa začína prijatím a schválením prvej požiadavky na poskytnutie služby spoločnosťou HPE, alebo začatím prác naplánovaných po dohode so zákazníkom, v súlade s opisom v časti Všeobecné ustanovenia/dalšie výnimky. Doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky sa končí vyhlásením spoločnosti HPE, že hardvér je opravený, alebo vybavením požiadavky vysvetlením spoločnosti HPE, že zásah u zákazníka nie je potrebný.
- Oprava sa považuje za dokončenú po tom, ako spoločnosť HPE skontroluje, či došlo k vyriešeniu chyby alebo k výmene hardvéru. Spoločnosť HPE nenesie žiadnu zodpovednosť za akúkoľvek stratu údajov. Zákazník je povinný vykonávať príslušné zálohovacie postupy. Kontrolu môže spoločnosť HPE vykonať pomocou power-on self-testu, samostatnej diagnostiky alebo vizuálnou kontrolou riadnej prevádzky. Spoločnosť HPE výhradne na základe vlastného uváženia rozhodne o úrovni testovania potrebného na kontrolu opravy hardvéru. Spoločnosť HPE môže výhradne na základe vlastného uváženia dočasne alebo trvalo produkt vymeniť, aby dodržala stanovenú dobu od nahlásenia po vyriešenie požiadavky. Náhradné diely sú nové alebo svojou funkčnosťou a výkonnosťou zodpovedajú novým produktom. Pôvodné vymenené produkty sa stávajú majetkom spoločnosti HPE.

Doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky na opravu hardvéru bude zavedená 30 dní po zakúpení tejto služby. Počas tejto doby dôjde k nastaveniu a realizácii nevyhnutných auditov a procesov. V priebehu tejto počiatkovej tridsaťdňovej doby a po dobu ďalších 5 pracovných dní po dokončení auditu spoločnosť HPE zabezpečovať štvorhodinový dobu odozvy pri riešení problémů u zákazníka.

Riadenie zásob špecifických dielov:

Na lepšie zabezpečenie doby od nahlásenia po vyriešenie požiadavky spoločnosťou HPE sú k dispozícii špeciálne zásoby zásadne dôležitých náhradných dielov pre zákazníkov, ktorí si zvolili možnosť zabezpečenia konkrétnej doby od nahlásenia po vyriešenie požiadavky. Tieto zásoby sa skladujú v priestoroch určených spoločnosťou HPE. Spôsob riadenia týchto dielov zabezpečuje lepšiu dostupnosť zásob aj prístup oprávnených zástupcov spoločnosti HPE, ktorí vybavujú oprávnené servisné požiadavky.

Softvérová podpora:

- Časové pokrytie: 24 x 7. Služba je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni vrátane sviatkov v spoločnosti HP.
- Doba odozvy pri riešení problému na diaľku: po zaregistrovaní problému so softvérom zareaguje na požiadavku technický špecialista zo strediska HPE Solution Center do dvoch hodín v súlade s časťou Softvérová podpora uvedenou v tabuľke č. 1.

Eskačné riadenie

V záujme ľahšieho riešenia zložitých problémů zaviedla spoločnosť HPE oficiálne eskalačné postupy. Vedenie spoločnosti HPE v danej lokalite koordinuje postupovanie riešených prípadů nižším úrovňám tak, že si vedie zoznam kvalifikácií príslušných pracovníkov HPE, ktorí môžu zákazníkovi s riešením daného problému pomôcť. Pri vybraných softvérových produktoch tretích strán, pri ktorých spoločnosť HPE poskytuje softvérovú podporu a aktualizácie, bude HPE dodržiavať eskalačné postupy dohodnuté medzi spoločnosťou a externým dodávateľom, aby tak prispela k vyriešeniu problému.

Vzdialená elektronická podpora spoločnosti HP

Pri príslušných produktoch zahŕňa vzdialená elektronická podpora spoločnosti HPE rozsiahle možnosti riešenia problémů a opráv, ku ktorým môžu patriť aj možnosti vzdialeného prístupu k systému alebo ponuka vhodného miesta centrálnej správy a pohľad podniku na nedoriešené incidenty a históriu.

Špecialista spoločnosti HPE na zabezpečovanie podpory bude využívať možnosť vzdialeného prístupu k systému len so súhlasom zákazníka.

Vďaka vzdialenému prístupu k systému môže špecialista spoločnosti HPE na zabezpečovanie podpory efektívnejšie odstraňovať chyby a riešiť problémy.

Basic Software Support (základná softvérová podpora) a Collaborative Call Management (telefonická podpora definovaného softvéru tretích strán) v spojení s príslušnými hardvérovými produktmi spoločnosti HP

Ak si zákazník nezakúpil podporu HPE Foundation Care pre vybrané softvérové produkty tretích strán, ktoré sú prevádzkované na príslušnom hardvérovom vybavení, na ktoré sa vzťahuje podpora HPE Foundation Care, spoločnosť HPE bude poskytovať nasledujúcu softvérovú podporu a telefonickú podporu definovaného softvéru tretích strán, a nie softvérovú podporu Foundation Care opísanú v časti Softvérová podpora v tabuľke č. 1.

Základná softvérová podpora pri vybraných softvérových produktoch tretích strán zahŕňa len nasledujúce: spoločnosť HPE sa bude snažiť riešiť problémy pri týchto produktoch pomocou opravných postupov, ktoré má k dispozícii, alebo ktoré sú jej známe, alebo požiada zákazníka, aby opravu podľa daných postupov vykonal sám. V niektorých prípadoch môže podpora spočívať len v oznámení známeho opravného postupu, ktorý zákazník získa inštaláciou aktualizácie softvéru alebo opravnej záplaty. Zákazník pritom bude navedený k dostupným zdrojom, kde môže získať príslušné aplikácie alebo opravné záplaty. Na získanie prístupu k známemu riešeniu je totiž potrebné uzatvoriť ďalšie servisné zmluvy s príslušným dodávateľom softvéru.

Ak sa problém ani po tom nevyrieši, na žiadosť zákazníka možno začať Collaborative Call Management (telefonickú podporu definovaného softvéru tretích strán). Základná softvérová podpora je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Ak spoločnosť HPE usúdi, že problém spôsobil softvér vybraného nezávislého dodávateľa a zákazník ho nevyriešil pomocou známych dostupných riešení, spoločnosť HPE na žiadosť zákazníka začne Collaborative Call Management s nezávislým dodávateľom softvéru.

Collaborative Call Management, čiže telefonickú podporu definovaného softvéru tretích strán, možno zabezpečovať len v prípadoch, kedy sú s vybranými dodávateľmi uzatvorené príslušné zmluvy o poskytovaní aktívnej podpory, a zákazník podnikol potrebné kroky na to, aby spoločnosť HPE mohla v jeho mene predložiť požiadavku danému dodávateľovi, a to len na účely odovzdania žiadosti o podporu. Spoločnosť HPE dodávateľa softvéru zasväťí do problematiky a odovzdá mu informácie o danom probléme, ktoré dostala pri prijatí telefonickú žiadosť o základnú softvérovú podporu.

Riešiť problém zákazníka je potom povinný nezávislý dodávateľ softvéru. Po odovzdaní požiadavky nezávislému dodávateľovi softvéru je požiadavka vybavená v súlade s úrovňou podpory dohodnutou medzi zákazníkom a nezávislým dodávateľom.

Po zasvätení dodávateľa do problému spoločnosť HPE požiadavku uzavrie. Zákazník však môže v prípade nutnosti problém v spoločnosti HPE opäť otvoríť s odkazom na identifikačné číslo pôvodnej telefonickú žiadosti.

Poznámka: Zoznam softvérových produktů tretích strán, na ktoré sa vzťahuje základná softvérová podpora a Collaborative Call Management, je uvedený na adrese: www.hpe.com/h20195/v2/GetPDF.aspx/4AA4-9998ENW.pdf

Prístup k informáciám a službám týkajúcim sa elektronickej podpory

V rámci tejto služby spoločnosť HPE zabezpečuje zákazníkovi prístup k určitým komerčne dostupným elektronickým a internetovým nástrojom.

Zákazník má prístup k nasledujúcemu:

- ku konkrétnym funkciám, ktoré sú dostupné registrovaným používateľom s príslušnými oprávneniami, napríklad na preberanie vybraných opravných softvérových záplat HPE, a aktualizáciám firmvéru, možnosti prihlásenia na odber upozornení týkajúcich sa proaktívneho servisu hardvéru, a možnosti účasti na fórach poskytujúcich podporu formou riešenia problémov a výmeny metód osvedčených postupov s ďalšími registrovanými používateľmi;
- k rozšírenému internetovému vyhľadávaniu dokumentov technickej podpory, ktoré umožňujú rýchlejšie riešenie problémov;
- ku konkrétnym diagnostickým nástrojom, ktoré sú majetkom spoločnosti HPE, s prístupom pomocou hesla;
- k internetovému nástroju určenému na posielanie otázok priamo spoločnosti HPE. Nástroj pomáha riešiť problémy rýchlo, pretože sa v ňom využíva proces predbežného vyhodnotenia požiadaviek, pri ktorom dochádza k presmerovaniu žiadosti o podporu alebo servis na pracovníka, ktorý dokáže na otázku odpovedať. Nástroj zároveň umožňuje sledovať rozpracovanosť všetkých zadaných požiadaviek na podporu alebo servis vrátane telefonických požiadaviek.
- pri konkrétnych produktoch tretích strán k databázam poznatkov spoločnosti HPE a tretích strán, kde zákazníci môžu vyhľadávať a získavať informácie o produktoch, hľadať odpovede na otázky v oblasti podpory, zúčastňovať sa fór podpory a preberať si aktualizácie softvéru. Prístup k tejto službe môže byť obmedzovaný tretími stranami.
- na portál softvérových aktualizácií a udeľovania licencií, ktorý zabezpečí zákazníkovi elektronický prístup k získavaniu, proaktívnemu riadeniu a plánovaniu aktualizácií softvérových produktov. Prístup na portál zabezpečuje stredisko podpory spoločnosti HPE.

HARDWARE SUPPORT**ŠPECIFIKÁCIE POSKYTOVANIA SLUŽBY****Vzdialená diagnostika problémov a vzdialená podpora**

Po zadaní požiadavky zákazníka a jej potvrdení zo strany spoločnosti HPE v súlade s opisom v časti Všeobecné ustanovenia/ďalšie výnimky bude spoločnosť HPE v rámci príslušného časového pokrytia incident s hardvérom izolovať a vzdialene hľadať riešenie problému, vykonávať nápravu a riešiť incident so zákazníkom. Pred poskytnutím akejkoľvek pomoci na mieste inštalácie u zákazníka môže spoločnosť HPE začať a vykonať vzdialenú diagnostiku prostredníctvom vzdialenej elektronickej podpory a získať tak prístup k príslušným produktom, prípadne môže použiť iné dostupné prostriedky na uľahčenie vzdialeného riešenia incidentu.

V dobe príslušného časového pokrytia bude spoločnosť HPE poskytovať telefonickú pomoc pri inštalácii firmvéru, ktorý si zákazník môže nainštalovať sám, a pri výmene dielov, ktorú zákazník vykonáva sám (diely CSR, Customer Self Repair).

Bez ohľadu na príslušné časové pokrytie u zákazníka je možné incidenty týkajúce sa príslušného hardvéru hlásiť spoločnosti HPE telefonicky alebo – podľa možnosti danej lokality – pomocou internetového portálu, alebo incident možno nahlásiť pomocou automatického záznamového zariadenia prostredníctvom vzdialenej elektronickej podpory spoločnosti HPE, 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Spoločnosť HPE potvrdí príjem zaregistrovaním telefonickej požiadavky, pridelením identifikačného čísla prípadu a oznámením tohto čísla zákazníkovi. Spoločnosť HPE si vyhradzuje právo rozhodovať o konečnom riešení všetkých hlásených incidentov.

Náhradné diely a materiály

Spoločnosť HPE zabezpečí náhradné diely a materiály podporované spoločnosťou HPE, ktoré sú potrebné na udržanie prevádzkyschopnosti príslušného hardvérového produktu a dielov a materiálov potrebných na zabezpečenie dostupných technických zlepšení, ktoré spoločnosť HPE vyžaduje na ďalšie poskytovanie podpory produktu. Náhradné diely zabezpečené spoločnosťou HPE budú nové alebo budú svojou funkčnosťou a výkonnosťou zodpovedať novým dielom. Pôvodné vymenené diely sa stávajú majetkom spoločnosti HPE. Zákazníci, ktorí si chcú vymenené diely ponechať, demagnetizovať ich alebo inak fyzicky zničiť, dostanú faktúru na úhradu a budú musieť zaplatiť cenu náhradného dielu podľa cenníka. Podpora sa neposkytuje v prípade spotrebného tovaru a dielov, takže nebude súčasťou tejto služby. Na spotrebný tovar a diely sa vzťahujú štandardné záručné podmienky.

Maximálna dĺžka poskytovania podpory/maximálna doba používania:

Diely a komponenty, pri ktorých došlo k prekročeniu maximálnej dĺžky poskytovania podpory alebo maximálnej doby používania podľa opisu v prevádzkovom manuáli od výrobcu, v produktových špecifikáciách QuickSpecs alebo v technických listoch produktov, sa v rámci tejto služby nebudú poskytovať, opravovať ani vymieňať.

SOFTWARE SUPPORT**ŠPECIFIKÁCIE POSKYTOVANIA SLUŽBY****Prístup k technickým prostriedkom**

Zákazník môže získať prístup k technickým prostriedkom spoločnosti HPE telefonicky, prostredníctvom e-mailu alebo faxu (ak je na danom mieste k dispozícii) v prípade, že potrebuje pomoc pri riešení problémov so zavádzaním softvéru alebo pri riešení prevádzkových problémov.

Licencia na používanie aktualizácií softvéru

Zákazník dostane licenciu na používanie aktualizácií softvéru spoločnosti HPE alebo softvéru tretích strán podporovaného spoločnosťou HPE, a to pre každý systém, socket, procesor a procesorové jadro, alebo licenciu na softvér koncového používateľa, na ktorú sa táto služba vzťahuje, v súlade s licenčnými podmienkami pôvodného softvéru HPE alebo licenčnými podmienkami pôvodného softvéru výrobcu, pokiaľ zákazník získal licenciu k pôvodnému softvéru oprávnene.

Licenčné podmienky budú opísané v licenčných podmienkach k softvéru spoločnosti HPE, ktoré zodpovedajú nutnej základnej softvérovej licencií zákazníka, alebo sú v súlade s aktuálnymi licenčnými podmienkami výrobcu softvéru z radu tretích strán (ak je to relevantné) a so všetkými ďalšími licenčnými podmienkami k softvéru, ktoré môžu byť uvedené v danej softvérovej aktualizácii poskytovanej v rámci tejto služby.

Pri konkrétnych produktoch tretích strán má zákazník namiesto zakúpenia licencie k pôvodnému softvérovému produktu v rámci tejto služby možnosť prevziať si z webových stránok spoločnosti HPE alebo dodávateľa z radov tretích strán aktuálnu verziu softvéru a všetky aktualizácie softvéru vydané v dobe platnosti zmluvy o poskytovaní podpory.

Softvérová podpora

Po zaregistrovaní problému so softvérom zareaguje technický špecialista zo strediska HPE Solution Center na požiadavku do dvoch hodín. Telefonické požiadavky prijaté mimo časového pokrytia služby budú zaregistrované v nasledujúci deň, ktorý je pre zákazníka dňom pokrytia (môže sa líšiť v rôznych zemepisných lokalitách). Spoločnosť poskytuje nápravnú podporu k riešeniu problémov so softvérovými produktmi, ktoré sú zisťiteľné a reprodukovateľné zákazníkom. Spoločnosť HPE zároveň zákazníkom poskytuje podporu pri zisťovaní problémov, ktoré sú ťažko reprodukovateľné. Zákazník navyše získava pomoc pri riešení problémov a nastavovaní konfiguračných parametrov v podporovaných konfiguráciách.

Poradenská podpora pri inštalácii

Je zabezpečená obmedzená poradenská podpora, ktorá zahŕňa základnú poradenskú pomoc pre zákazníkov, ktorí majú ťažkosti s inštaláciou softvérového produktu, alebo ktorí potrebujú poradiť správny spôsob inštalácie a aktualizácie samostatných aplikácií. Ďalej sa v obmedzenej miere poskytuje poradenská podpora pre softvérové produkty, ktorých inštalácia prebieha v sieťovom prostredí. O rozsahu takejto poradenskej podpory rozhoduje spoločnosť HPE podľa vlastného uváženia.

Táto poradenská podpora napríklad nezahŕňa nasledujúce: preberanie kompletných softvérových balíkov ani zabezpečenie komplexného sprievodcu inštaláciou (od začiatku do konca) pre zákazníka. Tieto služby sú k dispozícii za príplatok a od spoločnosti HPE ich možno zakúpiť samostatne.

Podpora pre funkcie softvéru a prevádzková podpora	Spoločnosť HPE poskytuje komerčne dostupné informácie o aktuálnych funkciách produktov, známych problémoch a dostupných riešeniach, ako aj prevádzkové poradenstvo a pomoc.
Aktualizácia softvérových produktov a dokumentácie	<p>Po tom, ako spoločnosť HPE vydá aktualizácie svojho softvéru, má zákazník k dispozícii najnovšie verzie softvéru a referenčných manuálov. Pri vybranom softvéri tretích strán bude spoločnosť HPE poskytovať softvérové aktualizácie hneď, ako budú od tretích strán k dispozícii, alebo spoločnosť HPE môže dať zákazníkov pokyny, ako získať softvérové aktualizácie priamo od tretích strán. Zákazník zároveň dostane licenčný kľúč alebo prístupový kód, resp. pokyny týkajúce sa ich získania, ak je potrebné prevziať, inštalovať alebo prevádzkovať najnovšiu verziu softvéru.</p> <p>Pri väčšine softvéru HPE a vybraného softvéru tretích strán podporovaného spoločnosťou HPE budú aktualizácie k dispozícii prostredníctvom portálu softvérových aktualizácií a udeľovania licencií strediskom podpory HPE. Portál softvérových aktualizácií a udeľovania licencií zabezpečí zákazníkovi elektronický prístup k získaniu a proaktívnemu riadeniu aktualizácií softvérových produktov a dokumentácie.</p> <p>Môže sa stať, že v prípade ďalších softvérových produktov tretích strán podporovaných spoločnosťou HPE si zákazník bude musieť prevziať aktualizácie priamo z webových stránok dodávateľa.</p>
Spôsob aktualizácie softvéru a dokumentácie odporúčaný spoločnosťou HPE	V prípade aktualizácií softvéru a dokumentácie spoločnosti HPE a tretích strán podporovaných spoločnosťou HPE rozhodne o odporúčanom spôsobe poskytovania služby spoločnosť HPE. Aktualizácie softvéru a dokumentácie sa budú získavať predovšetkým preberaním z portálu softvérových aktualizácií a udeľovania licencií alebo z webových stránok tretích strán.

Špecifikácie

Tabuľka č. 2 Voliteľné funkcie služby

FUNKCIA	ŠPECIFIKÁCIE POSKYTOVANIA SLUŽBY
	<p>V rámci portfólia služby Foundation Care sa ponúkajú aj ďalšie úrovne služieb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Foundation Care NBD w DMR Service • HPE Foundation Care 24x7 w DMR Service • HPE Foundation Care CTR w DMR Service
Defective media retention (možnosť ponechania si chybných médií)	Táto funkcia pri príslušných produktoch umožňuje zákazníkovi ponechať si chybný pevný disk alebo príslušné komponenty disku SSD/USB flash, ktorých sa zákazník nechce vzdať z dôvodu citlivých údajov na disku („disk alebo disk SSD/USB flash“), ktorého sa táto služba týka. Možnosť ponechania si chybných médií musí v rámci daného systému zahŕňať všetku diskovú mechaniku alebo príslušné disky SSD/USB flash.
Comprehensive defective material retention (možnosť ponechania si chybného dielu)	Okrem možnosti ponechania si chybných médií si zákazník môže v rámci tejto funkcie ponechať aj ďalšie diely určené spoločnosťou HPE, ktoré umožňujú uchovávanie údajov, napríklad pamäťové moduly. Možnosť ponechania si chybného dielu musí v rámci daného systému zahŕňať všetky príslušné komponenty na uchovávanie údajov. Diely, ktoré si možno v rámci tejto funkcie služby ponechať, sú zhrnuté v dokumente uvedenom na adrese: www.hpe.com/services/cdmr .
VOLITELNÉ PRVKY DOSTUPNÉ LEN V KOMBINÁCIÍ SO ZMLUVNÝMI SLUŽBAMI HP:	
Preventívna údržba	<p>Oprávnený zástupca spoločnosti HPE navštevuje priestory zákazníka v pravidelných, vopred naplánovaných intervaloch podľa rozhodnutia spoločnosti HPE. Zákazník zatelefonuje spoločnosti HPE, aby si vyžiadala a naplánoval návštevu na vykonanie preventívnej údržby v dohodnutých časových intervaloch.</p> <p>Pri návšteve oprávnený zástupca spoločnosti HPE podľa vlastného uváženia rozhodne o úrovni kontroly, ktorá bude vykonaná pri zabezpečovaní preventívnej údržby a ktorá môže zahŕňať napríklad diagnostiku, kontrolu chybových protokolov v rámci daných systémov s cieľom zistiť možné problémy s hardvérom a v prípade potreby riešenie sťažností týkajúcich sa mechanického alebo elektronického systému a čistenie alebo výmenu opotrebovaných alebo chybných dielov, resp. problémov týkajúcich sa údržby.</p> <p>Zástupca môže zároveň zisťovať potenciálne problémy na základe kontroly káblov a káblových spojov alebo optických indikátorov stavu v rámci daného hardvéru, na základe kontroly teploty a stupňa vlhkosti a ich porovnávaním s odporúčaniami dodávateľa, ako aj inštaláciou aktuálne platných technických zlepšení a aktualizáciou firmvéru, ak sú podľa názoru spoločnosti HPE potrebné na vykonanie údržby hardvérového produktu. Zástupca môže vypracovať záverečnú správu o stave hardvéru.</p> <p>Služby preventívnej údržby budú poskytované v dobe od 8 do 17 hod. miestneho času, od pondelka do piatku okrem sviatkov v spoločnosti HPE, a to bez ohľadu na zvolené časové pokrytie.</p> <p>Dostupnosť a zabezpečovanie služieb sa môžu v jednotlivých regiónoch líšiť.</p>

Informácie uvedené v nasledujúcej časti zahŕňajú všetky funkcie dostupné v rámci balíka služieb HPE Foundation Care, ako aj v rámci zmluvných služieb HPE Foundation Care.

Obmedzenia služby

Spoločnosť HPE si vyhradzuje právo rozhodnúť o konečnom riešení všetkých požiadaviek na zabezpečenie služby.

Služba bude podľa uváženia spoločnosti HPE poskytovaná ako kombinácia vzdialenej diagnostiky a podpory, služieb poskytovaných u zákazníka a ďalších metód poskytovania služieb. Služby sa môžu poskytovať aj ďalšími spôsobmi. Môže ísť o dodanie dielov CSR (ktoré si zákazník môže vymeniť sám) kuriérnou službou – napríklad klávesnice, myši, určitých typov diskovej mechaniky a ďalších dielov označených spoločnosťou HPE ako diely CSR, alebo o dodanie celého produktu určeného na výmenu. Spoločnosť HPE určí vhodnú metódu zabezpečenia služby, ktorá je potrebná na poskytnutie efektívnej a včasnej podpory zákazníkovi a na splnenie doby od nahlásenia po vyriešenie požiadavky, ak je to relevantné.

Ak zákazník súhlasí s odporúčaným postupom CSR a pokiaľ je zabezpečený diel CSR na prevádzkovanie systému, podpora sa neuskutoční na mieste inštalácie u zákazníka. V takých prípadoch spoločnosť HPE spravidla zákazníkovi expresne pošle na dané miesto diely CSR, ktoré sú zásadné pre prevádzku produktu. Podrobnejšie informácie o procese CSR a dieloch CSR nájdete **tu**.

Doby od nahlásenia po vyriešenie požiadavky a doby odozvy pri riešení problému u zákazníka sa netýkajú opravy ani výmeny chybných alebo vybitých batérií pri vybraných podnikových pamäťových poliach a podnikových páskových produktoch.

Služba sa napríklad nevzťahuje na nasledujúce aktivity:

- služby, ktoré sú potrebné v dôsledku toho, že zákazník nevykonal nápravu systému, opravu, opravnú záplatu alebo úpravu, ktorú zákazníkovi zabezpečila spoločnosť HPE,
- služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HPE potrebné v dôsledku neoprávnených snáh zo strany personálu tretích strán inštalovať, opravovať alebo pozmeňovať hardvér, firmvér alebo softvér, resp. vykonávať ich údržbu,
- prevádzkové testovanie aplikácií alebo ďalšie testy vyžadované, alebo požadované zákazníkom,
- služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HPE potrebné v dôsledku nesprávneho zaobchádzania s produktmi alebo zariadeniami, alebo v dôsledku ich nesprávneho používania,
- služby potrebné v dôsledku toho, že zákazník neposlúchol spoločnosť HPE a nezamedzil konkrétnemu kroku,

- zálohovanie a obnovenie operačného systému, ďalšieho softvéru a údajov,
- inštalácia akýchkoľvek aktualizácií firmvéru alebo softvéru, ktoré si môže zákazník nainštalovať sám,
- odstraňovanie porúch z dôvodu problémov s prepajiteľnosťou alebo kompatibilitou.

Podpora pri riešení problémov s hardvérom u zákazníka

Doba odozvy u zákazníka sa neuplatní, ak službu možno zabezpečiť pomocou vzdialenej diagnostiky, vzdialenej podpory alebo iných tu opísaných spôsobov poskytovania služby.

Doby odozvy závisia od vzdialenosti vašej lokality od určeného strediska podpory spoločnosti HPE. Dostupnosť služby zistíte od miestneho zástupcu služieb HPE.

Pri technických problémoch s hardvérom, ktoré podľa názoru spoločnosti HPE nie je možné riešiť vzdialene, zabezpečí oprávnený zástupca spoločnosti HPE v prípade príslušných hardvérových produktov technickú podporu u zákazníka s cieľom uviesť tieto produkty opäť do prevádzky. Pri konkrétnych produktoch sa spoločnosť HPE môže výhradne na základe vlastného uváženia rozhodnúť, že takéto produkty nebude opravovať, ale ich vymení. Náhradné diely sú nové alebo svojou funkčnosťou a výkonnosťou zodpovedajú novým produktom. Pôvodné vymenené produkty sa stávajú majetkom spoločnosti HP.

Doba od nahlásenia požiadavky po vyriešenie problému s hardvérom

Ak si spoločnosť HPE vyžiada počiatočný audit, potom doba od nahlásenia požiadavky po vyriešenie problému s hardvérom začne platiť až po piatich (5) pracovných dňoch od ukončenia auditu. Spoločnosť HPE si navyše vyhradzuje právo službu obmedziť na dobu odozvy u zákazníka alebo zrušiť servisnú zmluvu, ak zákazník zásadne pripomienky auditu nerieši, alebo ak sa audit nevykoná v stanovenom čase.

Doba opravy hardvéru sa môže pri rôznych produktoch líšiť.

Doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky sa neuplatní, ak sa zákazník rozhodne namiesto realizácie odporúčaných postupov obnovy serveru predĺžiť diagnostiku.

Ak zákazník vyžaduje plánovanú službu, doba opravy začína plynúť od dohodnutého plánovaného času.

Výpočet doby od nahlásenia po vyriešenie požiadavky (ak je to relevantné) bude pozastavený, kým sa nedokončia alebo nevyriešia nasledujúce aktivity, alebo situácie:

- akékoľvek konanie alebo nekonanie zo strany zákazníka alebo tretích strán, ktoré má vplyv na proces opravy,
- akékoľvek procesy automatickej obnovy, ktoré boli vyvolané nesprávnou funkciou hardvéru, napríklad prestavením mechaniky disku alebo šetriacimi postupmi,
- akékoľvek ďalšie činnosti, ktoré sa konkrétne netýkajú opravy hardvéru, sú však potrebné na kontrolu opravy nesprávnej funkcie hardvéru, napríklad reštartovanie operačného systému.

Spoločnosť HPE si vyhradzuje právo upraviť dobu od nahlásenia po vyriešenie požiadavky v závislosti od konkrétnej konfigurácie produktu, lokality a prostredia zákazníka. Táto záležitosť bude určená pri objednaní zmluvy o poskytovaní podpory a závisí od dostupnosti zdrojov.

SPOLOČNOSŤ HPE NENESIE ŽIADNU ZODPOVEDNOSŤ ZA OBSAH ANI ZNIČENIE AKÝCHKOL'VEK KOMPONENTOV NA UCHOVÁVANIE ÚDAJOV, KTORÉ SI PONECHÁ ZÁKAZNÍK. BEZ OHLADU NA AKÉKOL'VEK USTANOVENIA UVEDENÉ V AKTUÁLNYCH ŠTANDARDNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENKACH SPOLOČNOSTI HPE ALEBO V TECHNICKÝCH LISTOCH, SPOLOČNOSŤ HPE ANI JEJ PRIDRUŽENÉ SPOLOČNOSTI, SUBDODÁVATELIA ANI DODÁVATELIA NENESÚ ŽIADNU ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNU VEDĽAJŠIU, MIMORIADNU, NÁSLEDNÚ ŠKODU ALEBO ODŠKODNENIE V PRÍPADE STRATY ALEBO ZNEUŽITIA ÚDAJOV V RÁMCI TEJTO SLUŽBY „MOŽNOSŤ PONECHANIA SI CHYBNÝCH MÉDIÍ“ A „MOŽNOSŤ PONECHANIA SI CHYBNÉHO DIELU“.

Collaborative Call Management (telefonická podpora definovaného softvéru tretích strán)

Zákazník musí mať uzatvorené príslušné zmluvy o poskytovaní aktívnej podpory s vybranými dodávateľmi a realizovať všetky kroky potrebné na to, aby spoločnosť HPE mohla v jeho mene predložiť požiadavku danému dodávateľovi, a to jedine na účely odovzdania žiadosti o podporu. Spoločnosť HPE nemôže previesť existujúce identifikačné čísla prípadov na dodávateľa a za neprevedenie týchto čísel nenesie žiadnu zodpovednosť. Spoločnosť HPE nenesie žiadnu zodpovednosť za výkonnosť alebo nedostatok výkonnosti dodávateľov z radov tretích strán, ich produkty, ani ich služby podpory. Spoločnosť HPE je povinná jedine odovzdať požiadavky na podporu a zakúpením tejto služby sa na spoločnosť HPE neprevádza zmluva o poskytovaní podpory uzatvorená medzi zákazníkom a dodávateľom. Zákazník nesie aj naďalej zodpovednosť za plnenie svojich povinností vyplývajúcich z takýchto zmlúv, vrátane úhrady všetkých príslušných poplatkov zahŕňajúcich aj poplatky, ktoré prípadne vzniknú v dôsledku registrácie požiadaviek u dodávateľa.

Defective media retention (možnosť ponechania si chybných médií) a comprehensive defective material retention (možnosť ponechania si chybného dielu)

Funkcie služby „možnosť ponechania si chybných médií“ a „možnosť ponechania si chybného dielu“ sa viažu len k príslušným komponentom na uchovávanie údajov, ktoré spoločnosť HPE vymenila v dôsledku ich chybného fungovania. Táto služba sa netýka výmeny komponentov na uchovávanie údajov, ktoré ešte stále fungujú.

Funkcie „možnosť ponechania si chybných médií“ a „možnosť ponechania si chybného dielu“ sa netýkajú komponentov na uchovávanie údajov, ktoré spoločnosť HPE označuje ako spotrebné diely, ani komponentov, pri ktorých došlo k prekročeniu maximálnej dĺžky poskytovania podpory alebo maximálnej doby používania v súlade s prevádzkovým manuálom výrobcu, produktovými špecifikáciami QuickSpecs alebo v súlade s technickým listom produktu.

Funkcie „možnosť ponechania si chybných médií“ a „možnosť ponechania si chybného dielu“ pre voliteľné prvky, ktoré si podľa spoločnosti HPE v prípade dostupnosti vyžadujú samostatné krytie, sa musia nakonfigurovať a zakúpiť samostatne.

Chybovosť týchto komponentov sa neustále sleduje a spoločnosť HPE si vyhradzuje právo na zrušenie tejto služby na základe tridsaťdňovej výpovednej lehoty, ak je oprávnená presvedčená, že zákazník tieto funkcie „možnosť ponechania si chybných médií“ a „možnosť ponechania si chybného dielu“ využíva nadmerne (napríklad keď výmena chybných komponentov na uchovávanie údajov v skutočnosti presiahne štandardnú chybovosť daného systému).

Softvérová podpora

Aktualizácie softvéru nie sú k dispozícii pre všetky softvérové produkty. Ak táto funkcia nie je k dispozícii, nebude súčasťou poskytovaných služieb.

V prípade niektorých produktov zahŕňajú aktualizácie softvéru len menšie vylepšené funkcie. Nové verzie softvéru je potrebné zakúpiť samostatne.

Doby dojazdu

Všetky doby odozvy pri riešení hardvérových problémov u zákazníka sa týkajú len lokalít v dosahu 25 míľ (40 km) od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE. Pri dojazde na miesta vzdialené maximálne 200 míľ (320 km) od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE sa neúčtujú žiadne ďalšie poplatky. Pri dojazde na miesta vzdialené viac ako 200 míľ (320 km) od strediska podpory stanoveného spoločnosťou HPE sa účtuje príplatok za dopravu. Doby dojazdu a poplatky sa môžu v rôznych zemepisných lokalitách líšiť. Doby odozvy v miestach vzdialených viac ako 100 míľ (160 km) od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE budú upravené z dôvodu dlhšej doby dojazdu v súlade s nasledujúcou tabuľkou.

Doby dojazdu a poplatky (ak sú relevantné) sa môžu v rôznych zemepisných oblastiach líšiť.

Vzdialenosť od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE	Doba odozvy pri riešení problému s hardvérom u zákazníka – 4 hodiny	Doba odozvy pri riešení problému s hardvérom u zákazníka – druhý deň
0 – 50 míľ (0 – 80 km)	4 hodiny	Nasledujúci deň pokrytia
51 – 100 míľ (81 – 160 km)	4 hodiny	Nasledujúci deň pokrytia
101 – 200 míľ (161 – 320 km)	8 hodín	1 deň pokrytia navyše
201 – 300 míľ (321 – 480 km)	Určená v čase objednávky a podľa dostupnosti	2 dni pokrytia navyše
Viac ako 300 míľ (viac ako 480 km)	Určená v čase objednávky a podľa dostupnosti	Určená v čase objednávky a podľa dostupnosti

Doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky sa týka miest vzdialených menej ako 50 míľ (80 km) od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE. Doby dojazdu a poplatky sa môžu v určitých zemepisných lokalitách líšiť. Doba od nahlásenia po vyriešenie opravy hardvéru nie je určená pre miesta vzdialené viac ako 100 míľ (160 km) od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE. Pre miesta vzdialené 51 až 100 míľ (81 až 160 km) od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE platí upravená doba od nahlásenia po vyriešenie opravy hardvéru, ako vidieť v nasledujúcej tabuľke.

Vzdialenosť od strediska podpory určeného spoločnosťou HPE	Doba od nahlásenia po vyriešenie opravy hardvéru – 6 hodín
0 – 50 míľ (0 – 80 km)	6 hodín
51 – 100 míľ (81 – 160 km)	8 hodín
Viac ako 100 míľ (viac ako 160 km)	Neurčená
201 – 300 míľ (321 – 480 km)	Určená v čase objednávky a podľa dostupnosti
Viac ako 300 míľ (viac ako 480 km)	Určená v čase objednávky a podľa dostupnosti

Podmienky

Spoločnosť HPE môže, podľa vlastného uváženia, požadovať audit produktov, ktoré sú predmetom služby. Ak sa takýto audit požaduje, autorizovaný zástupca spoločnosti HPE kontaktuje zákazníka a zákazník bude súhlasiť s tým, že umožní vykonanie auditu v časovom limite prvých 30 dní. Počas auditu sa zhromažďujú kľúčové informácie o konfigurácii systémov a uskutoční sa inventarizácia produktov, ktoré sú predmetom služby. Informácie zhromaždené pri audite pomôžu spoločnosti HPE plánovať a udržiavať zásoby náhradných dielov na požadovanej úrovni a správnom mieste a zároveň spoločnosti HPE umožňujú skúmať a vopred sa pripraviť na prípadné budúce incidenty s hardvérom, aby sa opravy mohli dokončiť čo najrýchlejšie a najúčinnejšie. Podľa uváženia spoločnosti HPE sa audit môže vykonať priamo u zákazníka prostredníctvom vzdialeného systému, vzdialených kontrolných nástrojov alebo telefonicky.

Ak spoločnosť HPE vyžaduje uskutočnenie auditu, stanoví sa 30-denná lehota od nákupu tejto služby na nastavenie a vykonanie auditov a procesov, ktoré sa musia dokončiť pred tým, ako začne platiť doba od nahlásenia po vyriešenie hardvérovej požiadavky. Doba od nahlásenia po vyriešenie hardvérovej požiadavky nadobúda platnosť až päť (5) pracovných dní po dokončení auditu. Služby pre príslušný hardvér sa dovtedy budú dodávať na úrovni služieb so štvorhodinovou dobou odozvy pri riešení problému u zákazníka.

Spoločnosť HPE si zároveň vyhradzuje právo znížiť úroveň služieb na dobu odozvy pri riešení problémov u zákazníka alebo zrušiť zmluvu o poskytovaní služieb, ak sa nedodržiavajú zásadne kontrolné odporúčania alebo ak audit neprebehne v určenom časovom limite s výnimkou prípadov, kedy je omeškanie spôsobené spoločnosťou HPE.

Pri voľbe doby odozvy pri riešení problému s hardvérom u zákazníka spoločnosť HPE dôrazne odporúča, aby zákazník zabezpečil inštaláciu a využívanie vhodného riešenia vzdialenej podpory HPE s bezpečným pripojením k HPE, a umožnil tak dodávku služby. Pre doby od nahlásenia po vyriešenie hardvérovej požiadavky spoločnosť HPE požaduje, aby zákazník zabezpečil inštaláciu a využívanie vhodného riešenia vzdialenej podpory HPE s bezpečným pripojením k HPE, a umožnil tak dodávku služby. Kontaktujte miestneho zástupcu spoločnosti HPE, ktorý vám poskytne podrobné informácie o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách. Ak si zákazník nezabezpečí vhodné riešenie vzdialenej podpory HPE, môže sa stať, že spoločnosť nebude schopná službu poskytovať tak, ako bola definovaná, a nemá povinnosť ju poskytovať.

Ak bude u zákazníka potrebné vykonať inštaláciu firmvéru, ktorý nie je určený na inštaláciu zákazníkom, a zákazník nevyužíva vhodné riešenie vzdialenej podpory HPE v prípadoch, kedy sa to odporúča a kedy je to dostupné, zákazníkovi budú naúčtované ďalšie poplatky. Za inštaláciu firmvéru, ktorý je určený na inštaláciu zákazníkom, nesie zodpovednosť zákazník. Ďalšie poplatky budú zákazníkovi účtované aj vtedy, ak požaduje, aby spoločnosť HPE vykonala inštaláciu aktualizácií firmvéru a softvéru, ktoré sú určené na inštaláciu zákazníkom. Pokiaľ sa zákazník a spoločnosť HPE vopred písomne nedohodnú inak, akékoľvek ďalšie poplatky budú zákazníkovi účtované podľa času a materiálu.

Aby bol zákazník oprávnený si službu zakúpiť, musí byť držiteľom riadnej licencie na používanie podporovanej revízie softvéru v čase, kedy nadobúda platnosť zmluva o poskytnutí podpory. V opačnom prípade sa môžu naúčtovať dodatočné poplatky, aby sa zabezpečilo, že zákazník je oprávnený službu využívať.

Zákazníci, ktorí majú licencie na softvérové produkty obsahujúce firmvér (funkcie vstavené vo firmvéri a aktivované zakúpením samostatného licencovaného softvérového produktu) alebo na licencovaný firmvér, si musia taktiež aktivovať, ak je dostupná, dohodu o poskytovaní služby HPE Foundation Care Support pre daný produkt, aby mohli dostávať aktualizácie pre súvisiaci firmvér, aby si ich mohli preberať, inštalovať a využívať. Spoločnosť HPE bude zákazníkovi poskytovať aktualizácie firmvéru, bude ich inštalovať alebo pomáhať zákazníkovi s ich inštaláciou, ako bolo opísané v tomto dokumente, len v prípade, ak zákazník bude vlastniť licenciu na používanie súvisiacich softvérových aktualizácií pre jednotlivé systémy, sockety, procesory, procesorové jadrá, alebo softvérové licencie pre koncových používateľov, ako sa uvádza v pôvodných softvérových licenčných podmienkach spoločnosti HPE alebo výrobcu.

Povinnosti zákazníka

Ak zákazník neplní špecifikované povinnosti zákazníka, spoločnosť HPE alebo poskytovateľ služieb autorizovaný HPE, podľa vlastného uváženia, i) nebudú povinní dodávať služby tak, ako boli dohodnuté, alebo ii) budú tieto služby poskytovať na náklady zákazníka v dobe a za ceny materiálu, ktoré sú v danej dobe bežné.

Zákazník musí včas poskytovať presné a úplné informácie, ako určí spoločnosť HPE, aby mu mohla poskytovať služby.

Doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky je podmienená tým, že zákazník poskytne okamžitý a neobmedzený prístup do systému podľa požiadaviek spoločnosti HPE. Túto dobu nemožno uplatniť, ak sa prístup k systému, vrátane fyzického alebo

vzdialeného riešenia problému, a diagnostické posúdenie hardvéru umožnia neskôr alebo úplne znemožnia. Ak zákazník požaduje poskytnutie plánovanej služby, doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky začína plynúť od dohodnutého plánovaného času.

Na žiadosť spoločnosti HPE bude zákazník povinný podporovať snahu spoločnosti HPE o vzdialené vyriešenie problému. Zákazník bude postupovať takto:

- spustí autodiagnostické testy a nainštaluje a spustí ďalšie diagnostické nástroje a programy,
- nainštaluje aktualizácie a opravné záplaty softvéru a firmvéru, ktoré sú určené na inštaláciu zákazníkom,
- pre potreby spoločnosti HPE spustí „skripty“ pre zber údajov, ak sa nedajú spustiť zo vzdialenej podpornej technológie HPE (HPE Remote Support Technology),
- poskytne všetky informácie, ktoré spoločnosť HPE potrebuje na poskytnutie včasnej a profesionálnej vzdialenej podpory a na určenie miery oprávnenosti podpory,
- podnikne ďalšie primerané činnosti, aby spoločnosť HPE pomohol identifikovať alebo vyriešiť problém, ako bude požadované zo strany HP.

Zákazník nesie zodpovednosť za včasnú inštaláciu zásadných aktualizácií firmvéru, ktoré sú určené na inštaláciu zákazníkom, ako aj dielov vymeniteľných zákazníkom (CSR) a náhradných výrobkov, ktorému boli doručené.

Ak bude zákazník požadovať, aby spoločnosť HPE inštalovala aktualizácie softvéru a firmvéru, ktoré sú určené na inštaláciu zákazníkom, budú mu naúčtované ďalšie poplatky. Pokiaľ sa zákazník a spoločnosť HPE vopred písomne nedohodnú inak, akékoľvek dodatočné poplatky budú zákazníkovi účtované podľa času a materiálu.

Zákazník nesie zodpovednosť za inštaláciu a konfiguráciu každého podporovaného zariadenia a udržiavanie zodpovedajúcej vzdialenej podpornej technológie HPE (HPE Remote Support Technology) s bezpečným pripojením k HPE. Zákazník nesie zodpovednosť za poskytnutie všetkých nevyhnutných zdrojov v súlade s poznámkami k príslušnej verzii riešenia vzdialenej podpory, aby umožnil dodávku služby a voliteľných prvkov. Zákazník musí taktiež poskytnúť hardvér požadovaný na využívanie riešení vzdialenej podpory. Po inštalácii riešení vzdialenej podpory HPE musí mať zákazník v riešení vzdialenej podpory aj správne nakonfigurované kontaktné údaje, ktoré bude spoločnosť HPE používať pri riešení zlyhania zariadenia. Zákazník by mal kontaktovať miestneho zástupcu spoločnosti

HPE, kde sa dozvie ďalšie podrobnosti o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách. Pri plánovaných hovoroch by zákazník mal bezodkladne sprístupniť zariadenie spoločnosti HPE, aby mohla začať vykonávať nápravné kroky v dohodnutom termíne.

V prípadoch, kedy sa zákazníkovi posielajú diely vymeniteľné zákazníkom alebo náhradné výrobky na vyriešenie problému, je povinný vrátiť chybný diel alebo produkt v časovom limite stanovenom spoločnosťou HPE. V prípade, keď spoločnosť HPE nedostane chybný diel alebo produkt v stanovenom časovom limite, prípadne ak je diel alebo produkt pri prijatí demagnetizovaný alebo inak fyzicky poškodený, bude zákazník povinný uhradiť spoločnosti cenu za chybný diel alebo produkt podľa cenníka HPE zníženú o akékoľvek zľavy, ktoré možno v prípade chybného dielu alebo produktu uplatniť, ako určí spoločnosť HPE.

Aby spoločnosť HPE mohla zákazníkovi poskytovať službu Collaborative Call Management (kolaboratívne riadenie požiadavky), zákazník musí mať platnú zmluvu o podpore s dodávateľom softvéru, v ktorej je stanovená príslušná úroveň služieb a funkcie, ktoré mu umožňujú realizovať telefonické hovory a dostávať podporu od dodávateľa. Ak si to dodávateľ vyžaduje, zákazník musí podniknúť všetky kroky potrebné na to, aby zabezpečil, že spoločnosť HPE môže realizovať hovory menom zákazníka. Okrem toho zákazník musí spoločnosti HPE poskytnúť všetky potrebné informácie, aby jej umožnil vo svojom mene nadviazať v rámci služby hovor s dodávateľom softvéru. Spoločnosť HPE nebude môcť prenášať hovory s dodávateľom a nenesie zodpovednosť za to, že tak nebude konať. Povinnosti spoločnosti HPE sa obmedzujú len na uskutočňovanie hovorov v rámci podpory. Nákup služby Collaborative Call Management nevedie k postúpeniu zmluvy o podpore medzi zákazníkom a dodávateľom na spoločnosť HPE. Zákazník nesie aj naďalej zodpovednosť za plnenie svojich povinností podľa týchto zmlúv, čo zahŕňa platbu všetkých príslušných poplatkov vrátane poplatkov, ktoré sa môžu uplatniť v dôsledku registrácie telefonických hovorov s dodávateľom. Spoločnosť HPE nenesie zodpovednosť za plnenie alebo neplnenie dodávateľov, ktorí sú tretími stranami, za ich výrobky ani ich služby poskytované v rámci podpory.

Zákazník

- ponesie zodpovednosť za to, že sa zaregistruje, aby mohol využívať elektronické zariadenia spoločnosti HPE alebo dodávateľov – tretích strán na účely prístupu k databázam poznatkov a získavaniu informácií o produktoch. Spoločnosť HPE bude zákazníkovi poskytovať informácie o registrácii podľa potreby; okrem toho pri určitých výrobkoch sa od zákazníka môže

- vyžadovať, aby prijal zvláštne podmienky dodávateľa, ak chce využívať jeho elektronické zariadenia,
- bude uchovávať a spoločnosti HPE na požiadanie poskytne všetky originály licencií k softvéru, licenčných zmlúv, licenčných kľúčov a informácií o registrácii predplatených služieb, ako sú potrebné pre túto službu,
- ponesie zodpovednosť za to, že sa bude riadiť aktualizáciami softvérových produktov a oznámeniami o zastaranosti produktov, ktoré dostane zo strediska podpory HPE,
- bude používať všetky softvérové produkty v súlade s aktuálnymi softvérovými licenčnými podmienkami HPE, ktoré zodpovedajú nutnej základnej softvérovej licencií, alebo v súlade s existujúcimi licenčnými podmienkami výrobcu softvéru, ktorý je treťou stranou, ak je to relevantné, vrátane akýchkoľvek ďalších licenčných podmienok k softvéru, ktoré môžu sprevádzať danú aktualizáciu softvéru poskytovanú v rámci tejto služby.

Ak to spoločnosť HPE požaduje, musí zákazník alebo autorizovaný zástupca HPE aktivovať hardvérový produkt, ktorý má byť predmetom podpory, a to do 10 dní od nákupu tejto služby a podľa pokynov týkajúcich sa registrácie uvedených v dokumentácii Care Pack alebo v e-mailovom dokumente zaslanom spoločnosťou HPE, prípadne podľa iných pokynov spoločnosti HPE. V prípade premiestnenia daného produktu sa aktivácie a registrácie (alebo riadna úprava existujúcej registrácie HPE) musia vykonať do 10 dní od takejto zmeny.

Zákazník nesie zodpovednosť za utajenie vlastných a dôverných informácií zákazníka. Zároveň nesie zodpovednosť za riadne vyčistenie alebo odstránenie údajov z výrobkov, ktoré majú byť vymenené alebo vrátené spoločnosti HPE v rámci procesu opravy, aby ochránil svoje údaje. Ďalšie informácie o povinnostiach zákazníka vrátane informácií uvedených v HPE Media Sanitization Policy a Media Handling Policy for Healthcare Customers nájdete na adrese: www.hp.com/go/mediahandling.

Ak sa zákazník rozhodne, že si ponechá chybné diely, ako je stanovené vo variante služby o ponechaní si chybných médií alebo ponechaní si všetkého chybného materiálu, jeho povinnosťou je:

- ponechať si fyzickú kontrolu nad komponentmi na ukladanie takýchto údajov po celú dobu poskytovania podpory spoločnosťou HPE; spoločnosť HPE nenesie zodpovednosť za údaje uložené v komponente na ukladanie týchto údajov,
- zabezpečiť, aby všetky citlivé údaje zákazníka uložené v komponente, ktorý si ponechá a na ktorom sú uložené príslušné údaje, boli zlikvidované alebo

- bezpečne zabezpečené,
- mať oprávneného zástupcu, ktorý bude skladovať komponenty na ukladanie údajov s príslušnými údajmi, prevezme náhradný komponent, bude spoločnosti HPE poskytovať identifikačné údaje o každom komponente na ukladanie údajov, ktorý si zákazník v rámci tejto služby ponechá, a na žiadosť spoločnosti HPE bude podpisovať dokumenty poskytnuté spoločnosťou HPE potvrdzujúce ponechanie si komponentu na ukladanie údajov,
- zlikvidovať komponent na ukladanie údajov, ktorý si ponechal, alebo zabezpečiť, že nebude znovu uvedený do prevádzky,
- zlikvidovať všetky komponenty na ukladanie údajov, ktoré si ponechal, v súlade s platnými zákonmi a predpismi o životnom prostredí.

V prípade komponentov na ukladanie údajov, ktoré spoločnosť HPE dodala zákazníkovi v rámci pôžičky, prenájmu alebo leasingu, zákazník bezodkladne vráti náhradné komponenty hneď po uplynutí alebo skončení podpory dohodnutej so spoločnosťou HPE. Zákazník bude zodpovedný len za odstránenie všetkých citlivých údajov pred vrátením takýchto zapožičaných, prenájatých alebo na základe leasingu poskytnutých komponentov alebo produktov spoločnosti HPE a spoločnosť HPE neponesie zodpovednosť za zachovanie mlčanlivosti alebo dôvernosti v súvislosti s akýmikoľvek citlivými údajmi, ktorá na takýchto komponentoch zostane.

Pokrytie

Táto služba sa týka príslušných hardvérových produktov značky HPE alebo Compaq a interných komponentov podporovaných a dodávaných spoločnosťou HPE, ako sú pamäťové mechaniky a mechaniky DVD-ROM, ako aj pripojeného príslušenstva značiek HPE alebo Compaq zakúpeného spolu s hlavným výrobkom, ako je napr. myš, klávesnica, dokovacia stanica, AC adaptér a externý monitor do veľkosti 22 palcov alebo menší.

Pokrytie pre príslušné systémy rôznych dodávateľov sa týka všetkých štandardných interných komponentov a externého monitora, klávesnice a myši poskytnutých dodávateľom.

Pri náhradných dieloch a komponentoch, ktoré sa už nevyrábajú, sa môže požadovať nová verzia opravnej záplaty. Aktualizácie pre diely alebo komponenty, ktoré sa už nevyrábajú, môžu v niektorých prípadoch znamenať výdavky pre zákazníka. Spoločnosť HPE bude so zákazníkom spolupracovať a odporúčať mu náhradný produkt. Vzhľadom na lokálne možnosti poskytovania podpory nebudú náhradné produkty pre všetky komponenty dostupné vo všetkých krajinách.

Táto služba sa netýka spotrebného tovaru okrem iného ani odpojiteľných médií, batérií vymeniteľných zákazníkom, súprav na údržbu ani ďalších dielov alebo používateľskej údržby.

Niektoré servery, sieťové a pamäťové produkty, centrálné procesorové jednotky, disky, voliteľné prvky a ďalšie dôležité interné a externé komponenty môžu byť predmetom služby, ak bola podpora nastavená zodpovedajúcim spôsobom a sú uvedené v zozname zariadení v zmluve v kapitole o hardvérovej podpore (ak je to relevantné).

V prípade HPE ProLiant serverov a sieťových a pamäťových systémov sa služba k hlavnému produktu vzťahuje na typy hardvéru značky HPE, pre ktoré spoločnosť HPE nestanovila samostatnú zmluvu, ktoré sú pre daný server určené, boli zakúpené v rovnakom čase alebo neskôr a sú internou súčasťou daného poľa (enclosure). Služba sa týka aj externých monitorov podporovaných a dodávaných spoločnosťou HPE do veľkosti 22 palcov a vežových záložných napájacích zdrojov. Na tieto položky sa bude vzťahovať rovnaká úroveň poskytovanej služby ako na hlavný produkt.

V prípade HPE ProLiant serverov, pamäťových polí alebo polí systému HPE BladeSystem nainštalovaných v racku sa služba taktiež vzťahuje na všetky typy rackov schválených HPE, pri ktorých spoločnosť HPE nepožaduje samostatnú zmluvu. Pokrytie zahŕňa záložné napájacie zdroje do 12 kVA podporované a dodávané spoločnosťou HPE, KVM prepínače, konzoly a napäťové distribučné jednotky (PDU) nainštalované do toho istého racku. Batéria záložného napájacieho zdroja je predmetom samostatnej dohody podľa vlastných záručných podmienok a je obmedzená podmienkami príslušnej záručnej lehoty.

V prípade polí systému HPE BladeSystem sa služba vzťahuje na pole, napájacie zdroje, ventilátory, zariadenia poľa a voliteľné prvky, pre ktoré spoločnosť HPE nestanoví požiadavku na samostatnú zmluvu.

V prípade systémov HPE Moonshot sa služba vzťahuje na šasi (chassis), napájacie zdroje, ventilátory, zariadenia šasi a servery, pre ktoré spoločnosť HPE nestanoví požiadavku na samostatnú zmluvu.

Bez ohľadu na akékoľvek dohody v tomto dokumente, služba zakúpená k hlavnému produktu sa nevzťahuje na všetky voliteľné prvky ani na všetky servery Moonshot. Poskytnutie služby pre určité voliteľné prvky alebo servery Moonshot musí byť nastavené a zakúpené samostatne. V opačnom prípade platia štandardné záručné podmienky. Kompletný zoznam typov zariadení HPE ProLiant a HPE BladeSystem a serverov Moonshot, ktoré si vyžadujú samostatnú zmluvu, nájdete **tu**

Všeobecné ustanovenia/ ďalšie výnimky

Distribúcia určitých aktualizácií softvéru tretích strán, licenčných zmlúv a licenčných kľúčov môže prebehnúť priamo medzi zákazníkom a dodávateľom – treťou stranou, ak je to relevantné.

Ak sa táto služba týka riešenia pozostávajúceho z viacerých produktov spoločnosti HPE alebo tretích strán, softvérová podpora sa ponúka len na základe aktualizácií sprístupnených pre riešenie spoločnosťou HPE. Spoločnosť HPE potvrdí hovor zaregistrovaním prípadu, oznámi zákazníkovi identifikačné číslo prípadu a potvrdí zákazníkovi závažnosť incidentu a časové požiadavky na začatie nápravných krokov. Poznámka: Pri udalostiach, ktoré budú nahlásené prostredníctvom elektronických riešení vzdialenej podpory HPE, bude spoločnosť HPE povinná kontaktovať zákazníka, určiť spolu so zákazníkom závažnosť incidentu a zabezpečiť prístup k systému skôr, než môže začať plynúť doba od nahlásenia po vyriešenie požiadavky alebo doba odozvy pri riešení problému s hardvérom u zákazníka.

Doby odozvy pri riešení problému u zákazníka v rámci hardvérovej podpory, doby od nahlásenia po vyriešenie požiadavky, ako aj doby odozvy pri riešení problému na diaľku v rámci softvérovej podpory sa môžu líšiť s ohľadom na závažnosť incidentu. Úroveň závažnosti incidentu určí zákazník.

Úrovně závažnosti incidentu sú definované takto:

- Úroveň závažnosti 1 – kritické zlyhanie: napr. výrobné prostredie je mimo prevádzky; nefungujú alebo sú kriticky ohrozené výrobné systémy alebo výrobné aplikácie; došlo k poškodeniu údajov, ich strate alebo sa objavilo riziko ich poškodenia a straty; došlo k významnému narušeniu obchodnej činnosti; existujú bezpečnostné riziká
- Úroveň závažnosti 2 – kritické zhoršenie: napr. výrobné prostredie je závažným spôsobom narušené; výrobný systém alebo výrobné aplikácie boli prerušené alebo narušené; existuje riziko opakovaného výskytu; vplyv na obchodné aktivity je značný
- Úroveň závažnosti 3 – bežné riziko: došlo napr. k výpadku alebo zhoršeniu funkčnosti nevýrobného systému (napr. testovacieho systému); došlo k zhoršeniu funkčnosti výrobného systému alebo výrobnej aplikácie, zároveň je však zavedené náhradné riešenie; boli prerušené funkcie, ktoré nie sú zásadné pre chod; vplyv na obchodné aktivity je obmedzený
- Úroveň závažnosti 4 – nízke riziko: nemá vplyv na obchodné aktivity ani na používateľa.

Informácie týkajúce sa objednávania

Pri produktoch obsahujúcich samostatne predávané a podporované jednotky alebo voliteľné prvky, musia byť všetky samostatne predávané a podporované jednotky súčasťou zmluvy a musí sa k nim dohodnúť rovnaká úroveň služby ako pre základný produkt, pokiaľ pre tieto jednotky a voliteľné prvky táto úroveň služby existuje.

Softvérová podpora sa musí zakúpiť pre každý systém, procesor, procesorové jadro alebo konečného používateľa v prostredí zákazníka, pre ktoré sa služba požaduje.

Dostupnosť funkcií a úrovni podpory sa môže líšiť podľa miestnych zdrojov a môže byť obmedzená na príslušné produkty a zemepisné lokality.

Ak máte záujem o objednanie služby s možnosťou ponechania si všetkých chybných dielov, je potrebné objednať aj službu ponechania si chybných médií.

Ak potrebujete viac informácií alebo si chcete objednať službu HPE Foundation Care, kontaktujte miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HPE a uvedte nasledujúce čísla produktov (x označuje dĺžku služby v rokoch; možnosti sú: 1 rok, 3 roky, 4 roky, 5 rokov, alebo „C“ pre zmluvné služby).

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

CDMR sa môže zvoliť ako nastaviteľná voľba pri úrovniach služby DMR.

Podľa miesta nákupu a požadovanej vybranej úrovne služby môžu platiť iné produktové čísla. Spojte sa s miestnym obchodným zástupcom spoločnosti HPE alebo distribútorom výrobkov HPE a dohodnite sa, aké produktové číslo bude najlepšie vyhovovať vašim špecifickým potrebám.

Ďalšie informácie

Ak máte záujem o ďalšie informácie o službe HPE Foundation Care alebo o iných službách podpory poskytovaných spoločnosťou HPE, kontaktujte ktorékoľvek z našich predajných miest kdekoľvek na svete alebo navštívte nasledujúce webové stránky:

Služby podpory HP: **www.hp.com/services/support**

Táto karta údajov sa riadi aktuálnymi štandardnými obchodnými podmienkami spoločnosti HPE, prípadne kúpnu zmluvou uzavretou medzi zákazníkom a spoločnosťou HPE.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Tu uvedené informácie sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HPE sú výslovne uvedené vo vyhlásení o záruke, ktoré je priložené ku každému z týchto produktov a služieb. Žiadna z tu uvedených informácií nezakladá ďalšie záruky ani podmienky, či už výslovne alebo implicitne, faktické alebo právne. Spoločnosť HPE nenesie zodpovednosť za technické ani redakčné chyby ani za opomenutia vyskytujúce sa v tomto dokumente.

4AA4-8876ENN, vytvorené v marci 2014