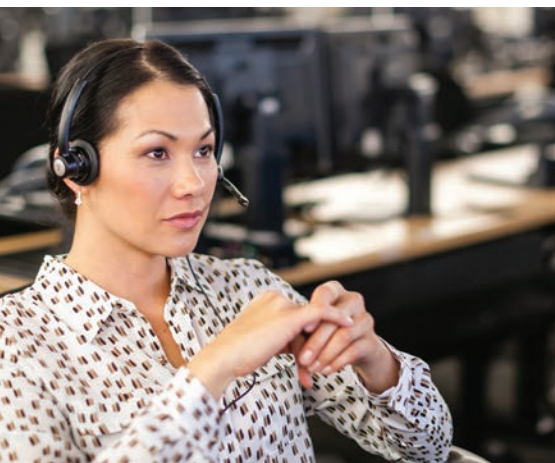


Služba HPE Proactive Care

Služby HPE



Výhody služby

HPE Proactive Care vám môže pomôcť zlepšiť návratnosť vašej investície do konvergovanej infraštruktúry s funkciami navrhnutými na poskytovanie:

- Rýchlejšieho vyriešenia problémov vďaka zvlášť školeným, pokročilým ľudským zdrojom, orientovaným na riešenia, ktorí riadia udalosť od začiatku do konca
- Odporúčanií ohľadom verzie firmvéru a softvérových záplat na podporovaných produktoch kvôli zamedzeniu vzniku problémov²
- Identifikácie rizík a problémov vďaka pravidelnému proaktívnemu skenovaniu zariadení, ktoré pomáhajú zaistiť, že konfigurácie súhlasia s najlepšimi praktikami² HPE
- Prístupu k vzdialenému technickému riaditeľovi pre kontá HPE, ktorý dokáže poskytnúť radu a vedenie ohľadom problémov, rizík a odporúčaní, ktoré identifikuje Technológia vzdialenej podpory (Remote Support Control)²

1. Pojem Technológia vzdialenej podpory HPE označuje patentované servisné nástroje HPE, ktoré sa používajú na pripojenie produktov HPE do spoločnosti HPE kvôli dodaniu služby, vrátane Inteligentnej vzdialenej podpory HP, vzdialených služieb a podpory HPE 3PAR StoreServ a priame pripojenie HP.

2. Poskytovanie služby vyžaduje, aby si zákazník nainštaloval a prevádzkoval Technológiu vzdialenej podpory HPE so zapnutou funkciou zberu údajov.

Prehľad služby

Služba HPE Proactive Care ponúka integrovanú množinu následných a proaktívnych služieb, navrhnutých, aby vám pomohli zlepšiť stabilitu a fungovanie vašej konvergovanej infraštruktúry a dosiahnuť lepšie podnikateľské výsledky. V zložitom konvergovanom a virtualizovanom prostredí musí mnoho súčastí efektívne spolupracovať.

HPE Proactive Care bola zvlášť navrhnutá na podporu zariadení v týchto prostrediach a poskytuje vylepšenú podporu, ktorá zahŕňa servery, operačné systémy, hypervízory, úložiská, siete úložisk (SAN) a siete.

V prípade servisnej udalosti vám HPE Proactive Care poskytne zlepšené služby s prístupom k pokročilým špecialistom na technické riešenia, ktorí budú váš prípad riadiť od začiatku, aby prácu dokončili s cieľom znížiť dopad na vaše podnikanie, kým vám budú pomáhať rýchlejšie riešiť kritické problémy. Spoločnosť HPE používa zlepšené postupy riadenia v prípade udalostí, aby vám mohla poskytnúť rýchle riešenie zložitých udalostí. Okrem toho sú odborníci na technické riešenia, ktorí vám poskytujú podporu v rámci HPE Proactive Care, vybavení automatizačnými technológiami a nástrojmi, navrhnutými na zníženie prestojov a zvýšenie produktivity.

V prípade, že sa objaví nejaká udalosť, obsahuje HPE Proactive Care opravu hardvéru u zákazníka, ak je pre vyriešenie problému potrebná. Môžete si vybrať zo škály rôznych úrovní následnej podpory hardvéru, ktoré spĺňajú vaše potreby podnikania a prevádzky.

HPE Proactive Care obsahuje analýzu verzií firmvéru a softvéru podporovaných zariadení a poskytne vám zoznam odporúčaní, aby vaša infraštruktúra pod HPE Proactive Care mala odporúčanú úroveň revízií. Budete pravidelne dostávať proaktívne skenovanie vašich zariadení pod HPE Proactive Care, ktoré vám pomôže identifikovať a vyriešiť problémy s konfiguráciou. HPE Proactive Care vám tiež poskytne štvrtročné hlásenie udalostí, ktoré vám pomôže identifikovať problémové trendy a vyhnúť sa opakovaným problémom.

V rámci HPE Proactive Care sa používa Technológia vzdialenej podpory¹ HPE (Inside remote support IRS), ktorá umožňuje rýchlejšie nasadenie služieb zhromažďovaním informácií o technickej konfigurácii a chybových údajoch. Ak chcete získať plné nasadenie a osôh z tejto služby podpory, musíte používať aktuálnu verziu Technológie vzdialenej podpory HP.

Tabuľka 1. Prehľad vlastností služby

Vlastnosť	Popis
Zdroje podpory HPE (podrobnosti sú v tabuľke 2)	<ul style="list-style-type: none"> • HPE Technical Account Manager (TAM) • HPE Technical Solution Specialist (TSS)
Prevenia problémov (podrobnosti sú v tabuľke 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Hlásenie a odporúčania verzie firmvéru a softvéru² • Hlásenie a odporúčania proaktívneho skenovania² • Hlásenie o udalosti • Prenos hlásenia do Centra podpory HP • Kontrola s TAM • Pomoc pri inštalácii Technológie vzdialenej podpory HP
Incident management (podrobnosti sú v tabuľke 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Rozšírené vybavovanie hovorov • Možnosť automatického záznamu o hovoroch³ • Základná podpora softvéru a Collaborative Call Management pre vybraný softvér nie od HPE na vhodných hardvérových produktoch HPE • Znalostná databáza a prístup k Centru podpory HP • Náhradné diely a materiály • Prístup k aktualizáciám firmvéru (pre vhodné produkty)

³ Poskytovanie služby vyžaduje, aby si zákazník nainštaloval a prevádzkoval Technológiu vzdialenej podpory HPE

Tabuľka 1. Prehľad vlastností služby pokračovanie

Vlastnosť	Popis
Úrovne služby incident management (podrobnosti sú v tabuľke 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Výber z troch úrovní následnej podpory hardvéru: <ul style="list-style-type: none"> – Služba HPE Proactive care nasledujúci pracovný deň – Služba HPE Proactive care do 4-hodín nepretržite (24x7) • Služba HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service Následná softvérová podpora: <ul style="list-style-type: none"> – Nepretržitá (24x7) softvérová podpora – Aktualizácie softvérového produktu a dokumentácie – Získajte licenciu na používanie softvérových aktualizácií, ak ste si ich u HPE zakúpili – Odporúčaný softvér HPE a metóda aktualizácií dokumentácie
Voliteľné služby (podrobnosti sú v tabuľke 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Ďalšia technická odbornosť • HPE Defective Media Retention (DMR) • HPE Comprehensive Defective Material Retention (CDMR)

Tabuľka 2. Zdroje podpory HP

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Zdroje podpory	Zákazník má prístup k nasledujúcim školeným technickým špecialistom.
HPE Technical Account Manager (TAM)	HPE Technical Account Manager (TAM) sú vzdialeným tímom špecialistov, ktorí poskytujú proaktívne služby. HPE používa Technológiu vzdialenej podpory HPE, ktorá zákazníkovi ponúka plánovanú proaktívnu analýzu verzií firmvéru a softvéru v závislosti od produktu, proaktívne skenovanie a hlásenia udalostí. HPE Technical Account Manager sú dostupní počas štandardných pracovných hodín HPE, aby diskutovali o týchto hláseniach a odporúčaní podľa požiadaviek.
HPE Technical Solution Specialist (TSS)	HPE Technical Solution Specialist (TSS) poskytujú vzdialenú podporu v prípade udalostí a zaoberajú sa prípadmi od prijatia hovoru po jeho uzavretie. TSS môže podľa potreby zapojiť ďalšie zdroje špecialistov, aby mu pomohli nájsť riešenie. TSS zostane zapojený od vytvorenia prípadu po jeho uzavretie, aby pomohol pre zákazníka zabezpečiť sústavnú podporu od začiatku do konca.

Tabuľka 3. Prevencia problémov a osobná technická odbornosť

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Hlásenie o verzii firmvéru a softvéru	<p>Spoločnosť HPE publikuje množinu hlásení, ktoré budú obsahovať analýzu a odporúčania spoločnosti HPE (kde je to vhodné), ktoré sa budú týkať zariadení so zmlouvou o podpore HPE Proactive Care. Technológia vzdialenej podpory HPE sa používa na získanie potrebných revízií a konfiguračných údajov na umožnenie analýzy a vytváranie hlásení. Tieto hlásenia budú publikované v Centre podpory HPE (HPESC) a sprístupnené zákazníkom. Keď hlásenie skontroluje zákazník, je možné kontaktovať technického riaditeľa pre kontá na vzdialenú diskusiu o obsahu hlásenia a získanie lepšieho porozumenia odporúčaniam a pozorovaniam spoločnosti HPE, ktoré hlásenie obsahuje.</p> <p>Spoločnosť HPE môžu ovplyvniť úroveň revízií softvéru a firmvéru zákazníka. Spoločnosť HPE dvakrát do roka reviduje produkty so zmlouvou HPE Proactive Care, aby zistila, či vyhovujú odporúčanej úrovni revízií HPE. Spoločnosť HPE poskytuje zákazníkovi prístup k hláseniu, ktoré obsahuje jej odporúčania vhodných verzii softvéru, záplat a revízií firmvéru každého zmluvného zariadenia.</p> <p>Spoločnosť HPE uskutočňuje nasledovné kľúčové dodávky pomocou technológie vzdialenej podpory HPE ako súčasť odporúčaní verzie firmvéru a softvéru.³</p> <p>Odporúčania verzie firmvéru</p> <p>V hlásení budú vyznačené nainštalované a odporúčané revízie firmvéru HPE pre zmluvné zariadenia HPE Proactive Care. Firmvérová analýza je obmedzená na podporované zariadenia. Na firmvér, definovaný spoločnosťou HPE ako nie inštalovateľný zákazníkom, sa poskytuje aj inštalácia. Spoločnosť HPE nainštaluje tieto aktualizácie firmvéru pre zákazníka bezplatne, ak to zákazník bude počas zmluvného obdobia podpory zariadenia požadovať. Ak spoločnosť HPE určí, že aktualizácia firmvéru je navrhnutá na vzdialenú inštaláciu, potom sa môžu účtovať dodatočné poplatky za inštaláciu aktualizácií firmvéru, ktoré si nemôže zákazník nainštalovať sám. Spoločnosť HPE môže poskytnúť telefonickú podporu pre firmvér definovaný ako inštalovateľný zákazníkom počas obdobia zmluvnej podpory príslušného hardvérového zariadenia. Zákazník si môže zakúpiť ďalšie služby na inštaláciu firmvéru, ktorý si môže sám nainštalovať.</p> <p>Odporúčania verzie softvéru</p> <p>Spoločnosť HPE poskytne zákazníkovi analýzu záplat a odporúčania aktualizácií všetkých zmluvných operačných systémov, virtualizačného softvéru, alebo softvéru, ktorý sa vyžaduje na prevádzku úložných zariadení, pre ktoré platí podpora HPE Proactive Care.⁴ Odporúčania ohľadom aktualizácií sa poskytujú porovnaním informácií o aktuálnej verzii zákazníka s najnovšími podporovanými vydaniaми. HPE Proactive Care poskytuje zákazníkovi všeobecné odporúčania spoločnosti HPE, ktorých cieľom je určiť kritické medzery jednotlivých zariadení alebo produktov.</p> <p>Zákazník je zodpovedný za inštaláciu všetkých softvérových záplat a aktualizácií. Spoločnosť HPE môže poskytnúť telefonickú podporu, ak o to zákazník požiada, na pomoc pri inštalácii softvérových záplat podporovaného softvéru. Zákazník si môže zakúpiť ďalšie služby, aby mu spoločnosť HPE nainštalovala podporované revízie softvéru a záplaty.</p> <p>Pre vybrané operačné systémy alebo virtualizačný softvér⁴, ktorých sa priamo netýka zmluva HPE Proactive Care, ale bežia na podriadenom serveri, na ktorý sa vzťahuje zmluva o podpore HPE Proactive Care, poskytne spoločnosť HPE každoročné hlásenie s najnovšími dostupnými revíziami softvéru.</p> <p>Na určité produkty tretích strán sa nemusí táto črta služby vzťahovať. Ďalšie podrobnosti vám povie zástupca spoločnosti HPE, alebo autorizovaný partner kanála HP.</p>

³ Poskytovanie služby vyžaduje, aby si zákazník nainštaloval a prevádzkoval Technológiu vzdialenej podpory HPE so zapnutou funkciou zberu údajov.

⁴ Zoznam podporovaných produktov HPE Proactive Care HPE s vybraným operačným systémom a virtualizačným softvérom je možné nájsť na hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Tabuľka 3. Prevencia problémov a osobná technická odbornosť *pokračovanie*

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Hlásenie proaktívneho Skenovania	Dvakrát ročne, spoločnosť HPE vykonáva proaktívne skenovanie zariadení podporovaných zmluvou o HPE Proactive Care vo výpočtovom prostredí zákazníka. Pre servery HPE a určité úložiská a sieťové produkty poskytuje táto služba hodnotenie technického zariadenia, ktoré sa používa na identifikáciu potenciálnych problémov s konfiguráciou systému. Technológia vzdialenej podpory HPE sa používa na zber, prenos a analýzu konfiguračných a revízných údajov na identifikáciu trendov, revízií alebo parametrov, ktoré môžu mať vplyv na prevádzku. Pri tejto analýze sa využívajú diagnostické nástroje a procesy na porovnanie zariadení s najlepšimi praktikami riadenia spoločnosti HPE alebo podporné poradenstvo. Spoločnosť HPE potom pripraví hlásenie, v ktorom sa uvádzajú podrobnosti o zisteniach a zvýrazňujú sa potenciálne riziká a problémy, ktoré vyžadujú rozhodnutie alebo bližšie skúmanie, identifikujú odchýlky od najlepších praktík spoločnosti HPE a odporúča sa možné smerovanie na ich určenie. ⁵
Hlásenie o udalosti	Zákazník má prístup k štvrťročnému hláseniu, v ktorom sú isté podrobnosti ohľadom histórie a trendov prípadu zákazníka. Hlásenie obsahuje udalosti HPE zaznamenané v období vytvárania hlásenia pre elektronicky a manuálne odoslané prípady zariadení, na ktoré sa vzťahuje zmluva o službe HPE Proactive Care. Každý odoslaný prípad obsahuje podrobnosti, konkrétne informácie o telefonickom podaní, spotrebu hardvérových dielov (ak je relevantná) a záverečný súhrn o hovore.
Prenos hlásenia do HPE Support Center (HPESC)	Hlásenia o verzii firmvéru a softvéru, hlásenia o proaktívnom skenovaní a hlásenia o udalosti sa poskytujú elektronicky ako súčasť tejto služby. Hlásenia sa distribuujú cez portál HPE Support Center (HPESC) s použitím zabezpečovacích funkcií navrhnutých na zachovanie dôvernosti. Hlásenia sa zverejňujú na konte centra podpory HPE pre zákazníkov, aby k nim mali prístup oprávnení zákazníci. Pre ďalšie informácie o prístupe k hláseniam, navštívte hpe.com/services/proactivecarecentral .
Kontrola s HPE Technical Account Manager (TAM)	Pre hlásenia o verziách firmvéru a softvéru, hlásenia proaktívneho skenovania a hlásenia o udalostiach je vzdialene k dispozícii TAM na diskusiu o obsahu hlásenia a možných dopadoch na operácie zákazníka. Keď už je hlásenie dostupné v HPESC, počas štandardných pracovných hodín je k dispozícii TAM (na požiadanie cez HPESC alebo telefonicky), aby so zákazníkom diskutoval o analýze hlásenia, odporúčaní spoločnosti HPE a potenciálnych dôsledkoch. Implementácia odporúčaní nie je súčasťou tejto služby a je zodpovednosťou zákazníka; avšak je možné si zakúpiť ďalšiu pomoc od spoločnosti HPE na implementáciu týchto odporúčaní.

⁵ Poskytovanie služby vyžaduje, aby si zákazník nainštaloval a prevádzkoval Technológiu vzdialenej podpory HPE so zapnutou funkciou zberu údajov.

Tabuľka 3. Prevencia problémov a osobná technická odbornosť *pokračovanie*

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Pomoc pri inštalácii Technológie vzdialenej podpory HP	<p>Služba HPE Proactive Care používa vlastné servisné nástroje HPE, na ktoré sa odkazuje v tomto hárku s údajmi ako na Technológiu vzdialenej podpory HPE. Technológia vzdialenej podpory HPE je hlavná metóda na uskutočňovanie monitorovania zariadení, automatizovaného vytvárania prípadu a rôznych proaktívnych hlásení. Aktuálna verzia Technológie vzdialenej podpory HPE, so zapnutou funkciou zberu údajov je predpokladom pre nasadenie služby HPE Proactive Care. Ak si zákazník nenainštaluje a nespustí aktuálnu verziu Technológie vzdialenej podpory HPE, spoločnosť HPE mu nemôže poskytnúť hlásenie o verziách firmvéru a softvéru, hlásenie proaktívneho skenovania, časový záväzok na opravu hardvéru na zavolaníe, vzdialené monitorovanie a automatizovaný denník hovorov o súčiastiach služby proaktívnej starostlivosti. Ďalšie podrobnosti nájdete v častiach „Obmedzenia služby“ a „Predpoklady služieb“.</p> <p>Pomoc pri inštalácii Technológie vzdialenej podpory HP</p> <p>Technológia vzdialenej podpory HPE je dostupná zákazníkom podpory HPE ako jedna z funkcií služby HPE Proactive Care. Zákazník je zodpovedný za nainštalovanie Technológie vzdialenej podpory HPE. Aby ste pomohli zabezpečiť úspešnú inštaláciu Technológie vzdialenej podpory HPE, spoločnosť HPE vám poskytne vzdialenú technickú radu a pomoc ohľadom inštalácie a konfigurácie prvej inštalácie Technológie vzdialenej podpory HPE na vyžiadanie zákazníka.</p> <p>Ako súčasť tejto aktivity vám HPE vysvetlí vlastnosti a výhody Technológie vzdialenej podpory HPE a odporučí príslušnú konfiguráciu na základe typu a počtu zariadení podporovaných v prostredí HPE Proactive Care o zákazníka.</p> <p>Aby sa zaistila stála použiteľnosť tejto služby, je zákazník zodpovedný za umožnenie prenosu dát do spoločnosti HPE, správne pridanie zariadení do konfigurácie, inštaláciu budúcich modernizácií a zachovanie kontaktných údajov zákazníka, nakonfigurovaných v aplikácii Technológie vzdialenej podpory HPE. Ďalšie informácie o Technológií vzdialenej podpory nájdete na hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>

Tabuľka 4. Riadenie v prípade udalosti

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Rozšírené vybavovanie hovorov	<p>Zákazník môže kontaktovať spoločnosť HPE 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Keď zavolá zákazník s kritickou udalosťou, HPE sa pokúsi alebo spojiť zákazníka so TSS, alebo zavolať zákazníkovi späť do 15 minút.</p> <p>TSS je školený na hľadanie problémov v zložitých výpočtových prostrediach a má prístup k úplným technickým znalostiam a zdrojom HPE, ktoré použije s cieľom pomôcť pri rýchlej diagnostike a riešení problémov. V prípade, že sa vyskytne hardvérový problém, ktorý si vyžiada servis v mieste inštalácie, vyšleme k zákazníkovi technika HPE pre zákazníkov v súlade s úrovňou zakúpenej následnej hardvérovej služby opravy zariadenia, ktorého sa to týka v mieste inštalácie. Okrem poskytnutia riešenia problémov, použije TSS rigorózne riadenie prípadu a eskalačné procedúry a podľa potreby zapojí ďalších školených technikov.</p> <p>Časy odozvy hardvérovej podpory v mieste inštalácie a časové záväzky v prípade opráv na zavolanie, ako aj časy vzdialenej odozvy softvérovej podpory sú rôzne a závisia od vážnosti udalosti a zakúpenej úrovne zmluvného pokrytia v mieste inštalácie. Zákazník určuje úroveň závažnosti udalosti pri vyplňaní denníka alebo potvrdzovaní prípadu u spoločnosti HPE. Úroveň závažnosti udalostí sú definované v sekcii Všeobecné predpisy/Iné výnimky.</p> <p>Keď už bola požiadavka na servis podaná a spoločnosť HPE potvrdila príjem prípadu, bude HPE pracovať na izolácii hardvérového alebo softvérového problému a na riešení problému alebo oprave a pokúsi sa vyriešiť problém diaľkovo so zákazníkom. Pred akoukoľvek pomocou v mieste inštalácie môže HPE iniciovať a uskutočniť vzdialené diagnostické testy pomocou inovatívnych automatizačných nástrojov na prístup k zmluvným produktom, alebo môže HPE použiť iné dostupné spôsoby na vzdialené vyriešenie problému.</p> <p>Prípady udalostí pre pripojené produkty HPE pomocou Technológie vzdialenej podpory HPE je možné automaticky nepretržite (24x7) vytvárať podľa nižšie uvedeného popisu. Zákazníci môžu problémy spoločnosti HPE nahlásiť cez špeciálne prístupové telefónne číslo, alebo elektronicky cez HPE Support Center (HPESC).</p> <p>Spoločnosť HPE si ponecháva právo na určenie finálneho riešenia všetkých nahlásených problémov.</p>
Možnosť automatického vytvárania hovorov⁸	<p>Pre podporované zariadenia sú zapnuté funkcie automatického vytvárania denníkov, takže zariadenia budú odosielať udalosti o fungovaní hardvéru priamo spoločnosti HPE pomocou Technológie vzdialenej podpory HPE.⁷ Udalosti sa odosielaajú s „údajmi o chybách“ nepretržite (24x7) a odpovedá sa na ne počas časového rámca určeného pokrytím úrovne služby pre príslušné zariadenie. Podľa konfigurácie môže služba Inteligentný online panel HPE poskytnúť jediný pohľad na udalosti a ich riešenie.</p>

6 Pre ďalšie podrobnosti sa pozrite do sekcie „Všeobecné predpisy/Iné výnimky“.

7 Poskytovanie služby vyžaduje, aby si zákazník nainštaloval a prevádzkoval Technológiu vzdialenej podpory HPE so zapnutou funkciou zberu údajov.

8 Zoznam softvérových produktov nie od HPE, vhodných na Základnú softvérovú podporu a HPE Collaborative call management nájdete na lokalite hpe.com/services/collaborativesupport. Na lokalite okrem produktov na tomto zozname sa o ľubovoľných produktoch a verziách NDS týchto poskytovaní zmiňuje lokalita hpe.com/go/proactivecaretechnology.

Tabuľka 4. Riadenie v prípade udalosti pokračovanie

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Základná softvérová podpora a Collaborative Call Management pre vybraný softvér nie od HPE na vhodných hardvérových produktoch HP8	<p>Základná softvérová podpora sa poskytuje 24 hodín denne, 7 dní v týždni, telefonicky pre vybraného nezávislého distribútora softvéru (NDS)⁸, ktorý je umiestnený na hardvéri na ktorý sa vzťahuje HPE Proactive Care. Pre Základnú softvérovú podporu, bude HPE skúmať a snažiť sa rozriešiť problémy požiadanim zákazníka o aplikovanie opráv, ktoré boli sprístupnené, alebo sú známe spoločnosti HPE. V niektorých prípadoch sa podpora môže obmedziť na komunikáciu o známej softvérovej aktualizácii alebo záplate, ktorá sa dá nainštalovať a nasmerovaní zákazníka na dostupné zdroje aplikovateľných aktualizácií alebo záplat, pretože prístup k známej oprave vyžaduje ďalšie servisné zmluvy s príslušným distribútorom softvéru. Ak sa problém ani potom nevyrieši, potom sa na žiadosť zákazníka môže iniciovať Collaborative Call Management.</p> <p>Ak spoločnosť HPE určí, že problém je spôsobený vybraným produktom NDS a problém sa nevyrieši tým, že zákazník aplikuje známe dostupné opravy, bude spoločnosť HPE na vyžiadanie zákazníka iniciovať Collaborative Call Management s NDS.</p> <p>Collaborative Call Management je možné poskytnúť iba v prípadoch, keď zákazníci majú uzavreté príslušné zmluvy o HPE Proactive Care s vybranými NDS a zákazník podnikol príslušné kroky⁹ na zaistenie, že spoločnosť HPE môže v mene zákazníka uskutočňovať hovory s distribútorom na obmedzený účel ohľadom podpory. Spoločnosť HPE zapojí NDS a poskytne informácie o probléme zákazníka, ktoré získala počas servisného hovoru Základnej softvérovej podpory. Keď sa hovor postúpi NDS, potom je zodpovednosťou NDS vyriešiť problém zákazníka v rozsahu podpory zakotvenom v zmluve medzi zákazníkom a daným NDS. Po zapojení NDS uzavrie spoločnosť HPE hovor HPE, ale zákazník alebo NDS môže v prípade potreby obnoviť servisný problém so spoločnosťou HPE uvedením identifikačného čísla pôvodného hovoru.</p> <p>Základná softvérová podpora a Collaborative Call Management sa vzťahuje len na softvér⁸ vybraných NDS, keď sa na tento softvér nevzťahuje podpora HPE. Keď sa na softvér NDS vzťahuje softvérová podpora HPE, podpora sa poskytuje podľa popisu v sekcii „Hardvérová a softvérová podpora v prípade udalosti“ tejto tabuľky.</p>
Znalostná databáza a prístup k HPE Support Center (HPESC)	<p>Spoločnosť HPE poskytuje prístup k HPE Support Center (HPESC) ako súčasť služby HPE Proactive Care. HPESC poskytuje osobný prístup k Inteligentnému online panelu HPE (personalizovaný ovládací panel), fóram podpory, odosielaniu prípadov podpory, ovládačom, k manažmentu záplat, aktualizáciám softvéru a záručnému/zmluvnému pokrytiu.</p> <p>Prístup a funkčnosť HPESC sa zapínajú cez prepojenie zákazníckej služby HPE Passport so Zmluvnými podmienkami služby a musí sa uskutočniť so zapnutím všetkých dostupných funkcií. Ďalšie informácie získate na portáli hpe.com/services/proactivecarecentral.</p> <p>Cez HPESC získajú zákazníci prístup k:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publikovaným hláseniam HPE Proactive Care pre zákazníka • Predplatnému na upozornenia HPE Proactive Care pre hardvér a účasť vo fórach podpory na riešenie problémov a zdieľanie najlepších praktík s inými registrovanými používateľmi • Rozšíreným webovým hľadaniam dokumentov technickej podpory s oprávnením na zaistenie rýchlejšieho riešenia problémov • Určité vlastné servisné diagnostické nástroje HPE s prístupom cez heslo • Webový nástroj na odosielanie otázok priamo spoločnosti HP; tento nástroj pomáha pri rýchlom riešení problémov s predkvalifikačným procesom, ktorý smeruje podporu alebo požiadavku na službu na zdroj, kvalifikovaný zodpovedať otázku; nástroj tiež umožňuje zobrazíť stav každej odoslanej podpory alebo požiadavky na službu, vrátane prípadov podaných telefonicky • Databázam HPE a dostupným hosťovaným znalostným databázam tretích strán, kde sa môžu vyhľadávať určité produkty tretích strán za účelom získania produktových informácií, získania odpovedí na otázky podpory a účasti vo fórach podpory; táto služba môže byť obmedzená obmedzeniami prístupu tretích strán • Službám, ktoré si môže zákazník prezerať, vyberať a napláňovať pomocou kreditov a zobrazíť aktuálny stav kreditov

⁸ Zoznam softvérových produktov nie od HPE, vhodných na Základnú softvérovú podporu a HPE Collaborative call management nájdete na lokalite hpe.com/services/collaborativesupport. Na lokalite okrem produktov na tomto zozname sa o ľubovoľných produktoch a verziách NDS týchto poskytovaní zmiňuje lokalita hpe.com/go/proactivecaretechnology.

Tabuľka 4. Riadenie v prípade udalosti *pokračovanie*

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Náhradné diely a materiály	<p>Spoločnosť HPE poskytne náhradné diely a materiály, potrebné na udržanie zmluvného hardvérového produktu v prevádzkyschopnom stave, vrátane dielov a materiálov pre dostupné a odporúčané technické vylepšenia.</p> <p>Náhradné diely, poskytnuté spoločnosťou HPE budú nové, alebo funkčne ekvivalentné novým, pokiaľ ide o výkon. Všetky vymenené diely sa stávajú vlastníctvom spoločnosti HPE, až na prípady zakúpenej možnosti služby DMR alebo CDMR. Zákazníkom, ktorí si prajú ponechať, odmagnetizovať, alebo inak fyzicky zničiť vymenené diely bude vystavený účet a budú musieť zaplatiť cenníkovú cenu za náhradný diel.</p> <p>Náhradné diely a spotrebný materiál nie sú podporované a nebudú sa poskytovať ako súčasť tejto služby; štandardné záručné podmienky sa vzťahujú na náhradné diely a spotrebný materiál. Oprava alebo výmena akýchkoľvek náhradných dielov a spotrebného materiálu je zodpovednosťou zákazníka. Môžu platiť niektoré výnimky; ďalšie informácie získate po kontaktovaní spoločnosti HPE. Ak je spotrebný materiál vhodný do zmluvy, podľa určenia spoločnosti HPE, časové záväzky od zavolania po opravu a časy odozvy na mieste inštalácie sa nevzťahujú na opravu ani výmenu zmluvného spotrebného materiálu.</p> <p>Maximálna podporovaná životnosť/maximálne použitie</p> <p>Diely a komponenty, ktoré dosiahli svoju maximálnu podporovanú životnosť alebo maximálnu hranicu použitia, ako je uvedené v návode na použitie výrobcu, QuickSpecs, alebo v háрку s údajmi sa nebudú poskytovať, opravovať, ani vymieňať ako súčasť tejto služby.</p>
Aktualizácie firmvéru pre vhodné produkty	<p>Keď spoločnosť HPE uvoľní príslušné aktualizácie firmvéru na hardvérové produkty HPE, aktualizácie sú dostupné iba pre zákazníkov s proaktívnou zmluvou, ktorá ich oprávňuje k prístupu k týmto aktualizáciám. Zákazníci s HPE Proactive Care budú mať právo na prevzatie, inštaláciu a používanie aktualizácií firmvéru hardvérových produktov s touto službou, v súlade so všetkými príslušnými licenčnými obmedzeniami v súčasných štandardných podmienkach predaja spoločnosti HP.</p> <p>Spoločnosť HPE overí oprávnenie na aktualizácie rozumnými prostriedkami (ako sú prístupový kód alebo iný identifikátor), a zákazník je zodpovedný za používanie takýchto prístupových nástrojov v súlade s podmienkami tohto údajového háрку a inými príslušnými zmluvami s HP.</p> <p>Spoločnosť HPE môže podniknúť ďalšie rozumné kroky, vrátane auditov na overenie dodržiavania podmienok zákazníckych zmlúv s HPE, vrátane tohto údajového háрку.</p> <p>Pre zákazníkov s licenciami na softvérové produkty na báze firmvéru (funkcie implementované vo firmvéri aktivovanom zakúpením osobitného produktu softvérovej licencie), musí zákazník tiež mať, ak je dostupná, proaktívnu zmluvu o softvérovej podpore spoločnosti HPE na prijatie, prevzatie, inštaláciu a použitie príslušných aktualizácií firmvéru. Spoločnosť HPE poskytne, nainštaluje, alebo pomôže zákazníkovi s inštaláciou aktualizácií firmvéru, ako sme uviedli vyššie v tomto dokumente, iba ak má zákazník licenciu na použitie aktualizácií príslušného softvéru pre každý systém, zásuvku, procesor, procesorové jadro, alebo softvérovú licenciu koncového používateľa, podľa povolenia softvérových licenčných podmienok od HPE, alebo pôvodného výrobcu.</p>

Tabuľka 4. Riadenie v prípade udalosti *pokračovanie*

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Voľby úrovne služby pri Riadení v prípade udalosti	
Hardvérová a softvérová podpora v prípade udalosti	<p>Každá úroveň služby HPE Proactive Care obsahuje prevenciu problému a podporu manažmentu v prípade udalostí pre hardvérové a softvérové produkty. Pre každú úroveň služby HPE Proactive Care poskytujeme spoločnosť HPE všetky preventívne servisné funkcie hlavných problémov, zmienených v tabuľke 2 a v tabuľke 3, ako aj príslušné hlavné servisné funkcie riadenia v prípade udalostí zmienené v tejto tabuľke.</p> <p>Pre hardvérové produkty ponúka portfólio HPE Proactive Care tri hlavné úrovne hardvérových služieb.¹¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Služba HPE Proactive Care nasledujúci pracovný deň • Služba HPE Proactive Care do 4-hodín nepretržite (24x7) • HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service <p>Portfólio HPE Proactive Care tiež ponúka tie isté tri úrovne služby, ktoré obsahujú HPE Defective Media Retention (DMR) a HPE Comprehensive Defective Material Retention (CDMR) ako doplnkové funkcie voliteľnej služby, ktoré si zákazník môže zvoliť zakúpiť na základe svojich požiadaviek.</p> <p>Pre vzbrané produkty je súčasťou tejto služby voliteľná funkcia služby DMR, ak si ju zákazník zakúpi a umožňuje zákazníkovi ponechať chybné hardvérové médium - pevný disk alebo vhodný disk SSD/Flash, na ktorý sa vzťahuje táto služba, ktorého sa zákazník nechce vzdať, pretože tento disk obsahuje citlivé údaje („Disk alebo SSD/disk Flash“). Všetky diskové alebo vhodné jednotky SSD/disk Flash na zmluvnom systéme musia byť súčasťou servisnej možnosti DMR. Okrem funkcie DMR existuje aj možnosť CDMR, ktorá, ak je zakúpená, umožňuje zákazníkovi ponechať aj iné komponenty, určené spoločnosťou HPE ako schopné uchovať údaje, ako napríklad pamäťové moduly. Všetky vhodné komponenty schopné uchovať údaje na zmluvnom systéme musia byť súčasťou servisnej možnosti CDMR. Ďalšie informácie nájdete v tabuľke 5.</p> <p>Na softvérové produkty poskytuje služba HPE Proactive Care softvérovú podporu 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov spoločnosti HPE. Po prijatí nie kritickkej požiadavky na službu softvérovej podpory (závažnosť 3 alebo 4), odpovie spoločnosť HPE na hovor do 2 hodín po zaznamenaní požiadavky na servis. Spoločnosť HPE poskytuje nápravnú podporu na vyriešenie identifikovateľných a zákazníkom opakovateľných problémov softvérových produktov. Spoločnosť HPE poskytuje tiež podporu na identifikovanie problémov zákazníkov, ktoré sa ťažko opakujú. Zákazník dostane pomoc pri riešení problémov v prípade udalostí a hľadani riešenia konfiguračných parametrov. Pre softvérové poruchy s kritickou závažnosťou (závažnosť 1 alebo 2) sa pozrite na funkciu „Rozšírené vybavovanie hovorov“ popísanú vyššie v tomto dokumente.</p> <p>Variácie úrovni následnej hardvérovej služby HPE Proactive Care sú popísané v nasledujúcej sekcii. Nepretržitá podpora závisí od miestnej dostupnosti.</p> <p><u>Podrobné informácie o dostupnosti služby dostanete po kontaktovaní miestnej kancelárie predaja HPE.</u></p>

¹¹ Všetky úrovne služby nemusia byť dostupné na všetky produkty.

Tabuľka 4. Riadenie v prípade udalosti *pokračovanie*

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Možnosti hardvérovej podpory	
Služba HPE Proactive Care nasledujúci pracovný deň	<p>Spoločnosť HPE poskytuje nasledujúce úrovne následných služieb pre konkrétne zmluvné zariadenia pod touto možnosťou:</p> <p>Rozsah hardvérovej podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Štandardný pracovný čas, štandardné pracovné dni (9x5): Služby v mieste inštalácie sú dostupné 9 hodín denne medzi 8:00 a 17:00 miestneho času, od pondelka do piatka, okrem sviatkov spoločnosti HP. <p>Čas odozvy hardvérovej podpory v mieste inštalácie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odozva nasledujúci pracovný deň v mieste inštalácie: Oprávnený reprezentant spoločnosti HPE (CE) príde na miesto inštalácie u zákazníka počas pracovného času a začne so službou údržby hardvéru v nasledujúci zmluvný deň po prijatí hovoru a jeho potvrdení spoločnosťou HPE. Vlastnosti služby sú definované v Hardvérová podpora v mieste inštalácie v oblasti sekcie „Obmedzenia služby“. Dostupnosť časov odozvy závisí od vzdialenosti sídla zákazníka a určeného centra podpory HPE. Ďalšie podrobnosti nájdete v tabuľke 6. Ďalšie informácie vám poskytneme po kontaktovaní spoločnosti HP.
Nepretržitá (24x7) HPE Proactive Care do 4 hodín	<p>Spoločnosť HPE poskytuje nasledujúce úrovne následnej služby pre konkrétne zariadenia je obsahom tejto možnosti:</p> <p>Rozsah hardvérovej podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nepretržite (24x7): Služba je dostupná 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov spoločnosti HP. <p>Čas odozvy hardvérovej podpory v mieste inštalácie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do 4 hodín v mieste inštalácie: Oprávnený reprezentant spoločnosti HPE (CE) príde na miesto inštalácie u zákazníka počas pracovného času a začne so službou údržby hardvéru do 4 hodín po prijatí hovoru a jeho potvrdení spoločnosťou HPE. Vlastnosti služby sú definované v oblasti sekcie „Obmedzenia služby“, Hardvérová podpora v mieste inštalácie. Dostupnosť časov odozvy závisí od vzdialenosti sídla zákazníka a určeného centra podpory HPE. Ďalšie podrobnosti nájdete v tabuľke 6. Ďalšie informácie vám poskytneme po kontaktovaní spoločnosti HP.
HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service	<p>Spoločnosť HPE poskytuje nasledujúce úrovne následných služieb pre konkrétne zmluvné zariadenia pod touto možnosťou:</p> <p>Rozsah hardvérovej podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nepretržite (24x7): Služba je dostupná 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov spoločnosti HP. <p>Časový záväzok na opravu hardvéru na zavolaníe:</p> <p>V prípade kritických udalostí (závažnosť 1 a 2) použije spoločnosť HPE komerčne rozumné úsilie vrátiť zmluvný hardvér do prevádzkového stavu do 6 hodín po prijatí hovoru a jeho potvrdení spoločnosťou HPE. Vlastnosti služby sú definované v oblastiach Hardvérová podpora v mieste inštalácie a Časový záväzok opravy hardvéru na zavolaníe v oblasti sekcie „Obmedzenia služby“. Dostupnosť časov odozvy a časy od zavolania po opravu závisia od vzdialenosti sídla zákazníka a určeného centra podpory HPE. Ďalšie podrobnosti nájdete v tabuľke 6. Ďalšie informácie vám poskytneme po kontaktovaní spoločnosti HP. Pre incidenty, ktoré nie sú kritické (závažnosť 3 a 4), alebo na vyžiadanie zákazníka, bude spoločnosť HPE pracovať so zákazníkom na naplánovaní dohodnutého času začatia opravy a časový záväzok od zavolania po opravu potom začne plynúť od tohto času. Úroveň závažnosti udalostí sú definované v sekcii Všeobecné predpisy/lné výnimky.</p> <p>Čas od zavolania po opravu znamená časový úsek, ktorý začína po prijatí a schválení úvodnej požiadavky na servis hardvéru spoločnosťou HPE, alebo na začiatku spoločne so zákazníkom naplánovanej práce, ako je uvedené v sekcii Všeobecné predpisy/lné výnimky. Čas od zavolania po opravu končí, keď spoločnosť HPE určí, že hardvér je opravený, alebo keď sa nahlásená udalosť uzavrie s vysvetlením, že spoločnosť HPE určila, že táto v súčasnosti nevyžaduje zásah v mieste inštalácie.</p>

Tabuľka 4. Riadenie v prípade udalosti *pokračovanie*

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service (pokračovanie)	<p>Oprava sa považuje za hotovú po overení spoločnosťou HPE, že hardvérová porucha bola odstránená, alebo že bol hardvér vymenený. Spoločnosť HPE nezodpovedá za akúkoľvek stratu údajov a zákazník je zodpovedný za používanie vhodných procedúr zálohovania. Overenie spoločnosťou HPE môže byť dokončené uskutočnením samo otestovania pri zapnutí, samostatnej diagnostiky alebo vizuálneho overenia správnej funkcie. Podľa svojho vlastného uváženia určí spoločnosť HPE úroveň testovania potrebnú na overenie, že hardvér je opravený. Podľa svojho vlastného uváženia môže spoločnosť HPE dočasne alebo trvalo vymeniť produkt, aby splnila svoj časový záväzok od zavolania po opravu. Vymenené produkty sú nové, alebo funkčne ekvivalentné s novými čo do výkonu. Vymenené produkty sa stávajú vlastníctvom spoločnosti HP.</p> <p>Potrvá 30 dní od zakúpenia tejto služby, kým sa nastaví a uskutočnia potrebné audity a procesy a časový záväzok od zavolania po opravu bude aktivizovaný. Počas tohto úvodného 30-dňového obdobia a po ďalších 5 pracovných dňoch od ukončenia auditu spoločnosť HPE poskytne čas odozvy v mieste inštalácie do 4 hodín. Rozšírené riadenie náhraných dielov (iba časový záväzok od zavolania po opravu) na podporu splnenia časových záväzkov HPE od zavolania po opravu sa udržiava sklad kritických náhradných dielov kvôli zákazníkovi, ktorí sa rozhodli pre možnosť od zavolania po opravu. Tento sklad sa nachádza v zariadení na to určenom spoločnosťou HPE. Kvôli lepšej dostupnosti skladu sa pohyb týchto dielov riadi a diely sú dostupné pre oprávnených predstaviteľov spoločnosti HPE, odpovedajúcich na príslušné hovory.</p>
Možnosti softvérovej podpory	
Aktualizácie softvérového produktu a dokumentácie	<p>S tým ako spoločnosť HPE vydáva aktualizácie softvéru HPE, zákazníkovi sa sprístupňujú najnovšie revízie softvéru a referenčných manuálov. Pre vybraný softvér tretích strán spoločnosť HPE poskytne aktualizácie softvéru, keď tieto aktualizácie sprístupní tretia strana, alebo môže spoločnosť HPE poskytnúť inštrukcie, ako môže zákazník získať softvérové aktualizácie priamo od tretej strany. Zákazníkovi bude tiež poskytnutý licenčný kľúč alebo prístupový kód, alebo inštrukcie na získanie licenčného kľúča alebo prístupového kódu, keď sa od neho bude žiadať prevzatie, inštalácia alebo spustenie najnovšej softvérovej revízie.</p> <p>Pre väčšinu softvéru od spoločnosti HPE a vybraného softvéru tretích strán podporovaného spoločnosťou HPE sa aktualizácie budú sprístupňovať cez portál softvérových aktualizácií a licencií cez Software Updates and Licensing portal (HPESC). Software Updates and Licensing portal poskytuje zákazníkovi elektronický prístup na prijatie a proaktívny manažment aktualizácií softvérového produktu a dokumentácie.</p>
Licencia na používanie aktualizácií softvéru	<p>Pre iný softvér tretích strán podporovaný spoločnosťou HPE môže byť zákazník požiadaný o prevzatie aktualizácií priamo z webovej lokality distribútora.</p> <p>Zákazník dostane licenciu na používanie softvérových aktualizácií do spoločnosti HPE, alebo softvéru tretej strany podporovaného spoločnosťou HPE pre každý systém, zásuvku, procesor, procesorové jadro, alebo softvérovú zmluvnú licenciu koncového používateľa tejto služby podľa určenia spoločnosti HPE alebo softvérových licenčných podmienok pôvodného výrobcu.</p>
Odporúčaný softvér HPE a metóda aktualizácií dokumentácie	<p>Zmluvné licenčné podmienky budú, podľa popisu v licenčných podmienkach softvéru HPE v súlade s predbežnou základnou softvérovou licenciou zákazníka, alebo v súlade s aktuálnymi licenčnými podmienkami výrobcu softvéru tretej strany, ak je to možné, vrátane ďalších softvérových licenčných podmienok, ktoré môžu byť súčasťou takýchto softvérových aktualizácií poskytnutých na základe tejto služby.</p> <p>Pre softvér spoločnosti HPE alebo softvér tretích strán podporovaný HPE a aktualizácie dokumentácie-určí odporúčanú metódu doručenia spoločnosť HPE. Primárna metóda doručenia aktualizácií softvéru a dokumentácie bude cez preberanie Software Updates and Licensing portal, alebo cez webovú lokalitu hosťovanú treťou stranou.</p>

Tabuľka 5. Voliteľné služby

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania
Ďalšia technická odbornosť	Poskytovanie ďalšej technickej odbornosti je voliteľné a je to flexibilný spôsob zvýšenia a doplnenia zručností vlastného tímu IT zákazníka, poskytujúci kapacitu špecialistu na báze potreby. Ak si zákazník praje prístup k technickým službám spoločnosti HPE, takéto služby je možné poskytnúť pomocou portfólia technických služieb na jednom stretnutí, alebo kúpou HPE Proactive Select credits. Ďalšie informácie o službe HPE Proactive Select je možné nájsť na lokalite hp.com/services/proactiveselect .
HPE Defective Media Retention (DMR)	Pre vhodné produkty umožňuje táto služba zákazníkovi zadržať defektný pevný disk alebo vhodné komponenty disku SSD/Flash, ktorých sa zákazník nechce vzdať, pretože zmluvný disk tejto služby obsahuje citlivé údaje („Disk alebo SSD/disk Flash“). Všetky diskové alebo vhodné jednotky SSD/Flash na zmluvnom systéme musia byť súčasťou servisnej možnosti zadržiavania defektných médií.
HPE Comprehensive Defective Material Retention (CDMR)	Okrem zadržania defektných médií umožňuje táto služba zákazníkovi zadržať ďalšie komponenty, označené spoločnosťou HPE ako schopné uchovávať údaje, ako napríklad pamäťové moduly. Všetky vhodné komponenty schopné uchovávať údaje na zmluvnom systéme musia byť súčasťou servisnej možnosti súhrnného zadržiavania defektného materiálu. Komponenty, ktoré je možné zadržať na základe tejto servisnej funkcie sú vymenované v dokumente na lokalite hp.com/services/cdmr .

Tabuľka 6. Cestovné zóny služby

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania															
Zemepisné lokality	Cestovné zóny a poplatky, ak sú platné, sa môžu v niektorých zemepisných lokalitách líšiť.															
Tabuľka cestovných zón pre časy odozvy na opravu hardvéru v mieste inštalácie	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Vzdialenosť od určeného centra podpory HP</th> <th>Do 4 hodín na opravu hardvéru v mieste inštalácie</th> <th>Nasledujúci deň na opravu hardvéru v mieste inštalácie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0–100 míľ (0–160 km)</td> <td>4 hodiny</td> <td>Nasledujúci zmluvný deň</td> </tr> <tr> <td>(101-200 míľ) (161-320 km)</td> <td>8 hodín</td> <td>1 ďalší zmluvný deň</td> </tr> <tr> <td>201-300 míľ (321-480 km)</td> <td>Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti</td> <td>ďalšie 2 zmluvné dni</td> </tr> <tr> <td>Viac než 300 míľ (480+ km)</td> <td>Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti</td> <td>Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti</td> </tr> </tbody> </table>	Vzdialenosť od určeného centra podpory HP	Do 4 hodín na opravu hardvéru v mieste inštalácie	Nasledujúci deň na opravu hardvéru v mieste inštalácie	0–100 míľ (0–160 km)	4 hodiny	Nasledujúci zmluvný deň	(101-200 míľ) (161-320 km)	8 hodín	1 ďalší zmluvný deň	201-300 míľ (321-480 km)	Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti	ďalšie 2 zmluvné dni	Viac než 300 míľ (480+ km)	Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti	Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti
Vzdialenosť od určeného centra podpory HP	Do 4 hodín na opravu hardvéru v mieste inštalácie	Nasledujúci deň na opravu hardvéru v mieste inštalácie														
0–100 míľ (0–160 km)	4 hodiny	Nasledujúci zmluvný deň														
(101-200 míľ) (161-320 km)	8 hodín	1 ďalší zmluvný deň														
201-300 míľ (321-480 km)	Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti	ďalšie 2 zmluvné dni														
Viac než 300 míľ (480+ km)	Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti	Určené v čase objednávky a podľa dostupnosti														
Časový záväzok na opravu hardvéru na zavolaníe	Časový záväzok na opravu hardvéru na zavolaníe je dostupný iba pre lokality do 50 míľ (80 km) od určeného centra podpory HPE. Cestovné zóny a poplatky, sa môžu v niektorých zemepisných lokalitách líšiť. Časový záväzok na opravu hardvéru na zavolaníe nie je dostupný pre lokality od 100 míľ (160 km) od určeného centra podpory HPE. Na lokality situované vo vzdialenosti od 51 do 100 míľ (81 až 160 km) od určeného centra podpory HPE sa vzťahuje upravený časový záväzok opravy hardvéru na zavolaníe podľa údajov v nasledujúcej tabuľke.															

Tabuľka 6. Cestovné zóny služby pokračovanie

Vlastnosť	Špecifikácie poskytovania	
Tabuľka cestovných zón na opravy hardvéru na zavolanie	Vzdialenosť od určeného centra podpory HP	6-čas v hodinách od zavolania po opravu hardvéru
	0–50 míľ (0–80 km)	6 hodín
	51–100 míľ (81–160 km)	8 hodín
	Viac než 100 míľ (160+ km)	Nie je k dispozícii

Obmedzenia služby

Služby poskytnuté v rozsahu jednej zmluvy podpory HPE Proactive Care sú obmedzené na prostredie IT pod vedením priameho denného manažmentu jedného IT manažéra v jednej krajine. Ak nie je uvedené alebo dohodnuté inak, proaktívne a konzultačné služby sa poskytujú počas štandardných miestnych pracovných hodín HPE, okrem sviatkov HPE. Ak v tomto dokumente nie je uvedené inak, rozsah služieb HPE Proactive Care je obmedzený na zmluvné produkty v zmluve o podpore HPE Proactive Care

V prípadoch, keď si zákazník zakúpi ďalšiu podporu HPE Proactive Care, podľa uváženia spoločnosti HPE, súčasťou proaktívnej služby ďalších zariadení budú doručené s existujúcimi zmluvnými zariadeniami.

Hlásenie o verzii firmvéru a softvéru a hlásenie o proaktívnom skenovaní vyžadujú inštaláciu aktuálnej verzie Technológie vzdialenej podpory HPE so zapnutou funkciou zberu údajov. V prípade, že Technológia vzdialenej podpory HPE zariadenie aktuálne nepodporuje, požiadame zákazníka, aby zhromaždil údaje ručne, aby spoločnosť HPE mohla pridať toto zariadenie do vyššie uvedených hlásení. V takom prípade poskytne spoločnosť HPE zákazníkovi zrozumiteľné inštrukcie, ako a kedy ručne zhromaždiť a preniesť potrebné údaje. Tieto údaje je potrebné odoslať spoločnosti HPE v rámci požadovaných časových limitov, aby ich HPE mohla začleniť do vyššie uvedených hlásení; inak pre HPE nevyplynie povinnosť poskytnúť vyššie uvedené hlásenia ohľadom týchto zariadení a v dôsledku toho nedôjde k žiadnemu zníženiu poplatkov za službu HPE Proactive Care.

Zoznam aktuálne podporovaných zariadení je dostupný ako súčasť poznámok k vydaniu Inteligentnej vzdialenej podpory, ktoré je možné nájsť na lokalite <http://hpe.com/services/getconnected>.

Rozsah zmluvných produktov

Táto služba je dostupná iba pre vybrané servery, softvér, úložné zariadenia, úložné polia, sieťové zariadenia a dedikované dátové siete, ako sa o tom píše na lokalite hp.com/go/proactivecaretechnology

Funkcie tejto služby sa môžu líšiť, alebo byť obmedzené v závislosti od konkrétnych zariadení alebo softvéru. Konkrétne obmedzenia a miestnu dostupnosť zistíte v kancelárii predaja HPE alebo u predajcu HP.

Všeobecné obmedzenia

Hewlett Packard Enterprise technickí špecialisti poskytnú požadované proaktívne súčasti služby definované v tabuľke 3 počas štandardného miestneho pracovného času okrem sviatkov HPE, alebo vzdialene alebo v mieste inštalácie, podľa uváženia spoločnosti HPE. Ak sa tieto súčasti služby požadujú mimo štandardného pracovného času, môže to znamenať ďalšie poplatky, ktoré závisia od miestnej dostupnosti.

Spoločnosť HPE si ponecháva právo na určenie finálneho riešenia všetkých požiadaviek na servis.

Aktivity ako také, ale nielen tieto, nasledujúce aktivity sú z tejto služby vyňaté:

- Požadované služby, pretože zákazník nie je schopný nainštalovať žiadnu systémovú opravu, opravu, záplatu ani modifikáciu poskytnutú zákazníkovi spoločnosťou HP
- Služby, ktoré sú podľa názoru HPE vyžadované kvôli neoprávneným pokusom personálu nie od HPE nainštalovať, opraviť, vykonať údržbu alebo modifikáciu hardvéru, firmvéru alebo softvéru
- Prevádzkové testovanie aplikácií, alebo ďalšie testy požadované alebo vyžiadané zákazníkom
- Služby, ktoré sú podľa názoru HPE vyžadované kvôli nesprávnemu zaobchádzaniu alebo používaniu produktov alebo zariadení
- Služby požadované kvôli neschopnosti zákazníka vyhnúť sa konaniu, ktoré predtým doporučila spoločnosť HP
- Zálohovanie a obnova operačného systému, iného softvéru a údajov
- Implementácia ľubovoľných odporúčaní spoločnosti HPE, poskytnutá ako súčasť tejto služby
- Inštalácia aktualizácií firmvéru alebo softvéru, ktoré môže nainštalovať zákazník

Závazok na opravu hardvéru call-to-repair

Ak spoločnosť HPE požaduje priamy audit, časový záväzok na opravu hardvéru call-to-repair nebude platný do piatich (5) pracovných dní od dokončenia auditu. Okrem toho si spoločnosť HPE vyhradzuje právo na prechod na nižšiu verziu služby časovej odozvy na mieste inštalácie alebo na zrušenie servisnej zmluvy v prípade, že sa nedodržia kritické odporúčania auditu, alebo ak sa audit nedokončí v určenom čase.

Časové možnosti opravy hardvéru na zavolanie sú uvedené v sekcii „HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service“ (pozrite tabuľku 4). Všetky časy opráv na zavolanie závisia od miestnej dostupnosti.

Podrobné informácie o dostupnosti služby dostanete po kontaktovaní miestnej kancelárie predaja HPE. Časový záväzok na opravu hardvéru sa môže pre konkrétne produkty líšiť.

Časový záväzok opravy na zavolanie sa nevzťahuje na softvérové produkty, ani na prípady, keď si zákazník zvolí predĺženú diagnostiku HPE a nie vykonanie odporúčaných procedúr obnovy servera.

Časový záväzok opravy na zavolanie sa nevzťahuje na prípady, keď si zákazník nenainštaluje a nespustí aktuálnu verziu Technológie vzdialenej podpory HPE na všetkých zariadeniach. Časový záväzok opravy na zavolanie nie je dostupný ani pre zariadenia, ktoré nepodporuje technológia vzdialenej podpory HPE. Zákazník zostáva zodpovedný za úhradu všetkých poplatkov, spojených s poskytovaním služby HPE Proactive Care v plnej výške.

Časové záväzky opravy na zavolanie a časy odozvy pri oprave v mieste inštalácie sa nevzťahujú na opravu ani výmenu defektných alebo vyčerpaných batérií pre vybrané podnikové úložné polia a podnikové páskové produkty.

Ak zákazník požaduje plánovaný servis, časový úsek opravy začína od dohodnutého naplánovaného času.

Podľa úvahy spoločnosti HPE sa služba bude poskytovať pomocou kombinácie vzdialenej diagnózy a podpory, služieb poskytnutých v mieste inštalácie a iných metód poskytovania služieb. Iné spôsoby poskytovania služieb môžu obsahovať poskytovanie prostredníctvom kuriéra dielov vymeniteľných používateľom, ako je napríklad klávesnica, myš, isté pevné disky a iné diely určené spoločnosťou HPE ako Customer Self Repair (CSR) zákazníkom opraviteľné diely, alebo celý vymeniteľný produkt. Spoločnosť HPE určí príslušnú metódu poskytovania, požadovanú na poskytnutie efektívnej a včasnej podpory zákazníka a splnenie časového záväzku od zavolania po opravu, ak takýto záväzok existuje.

Ak zákazník súhlasí s odporúčanou opravou CSR a na uvedenie systému do prevádzkyschopného stavu sú poskytnuté diely CSR, potom sa na opravu nevzťahuje úroveň servisu v mieste inštalácie. V takých prípadoch je praxou HPE odoslať na adresu zákazníka expresnú zásielku s dielmi CSR, ktoré sú kritické pre fungovanie produktu. Ďalšie podrobnosti o procese a dieloch CSR nájdete na lokalite hpe.com/info/csr.

Nasledujúce aktivity alebo situácie prerušia výpočet času od zavolania po opravu (ak platí), kým nie je dokončená alebo vyriešená:

- Akákoľvek činnosť alebo nečinnosť zákazníka alebo tretej strany, ktorá má vplyv na proces opravy
- Akékoľvek automatizované procesy obnovy spustené nefunkčnosťou hardvéru, ako napríklad procedúra obnovy diskového mechanizmu alebo šetrenia miestom
- Akékoľvek iné činnosti, ktoré nesúvisia s opravou hardvéru, ale sú potrebné na overenie, že hardvérová chyba bola odstránená, ako napríklad reštart operačného systému

Spoločnosť HPE si vyhradzuje právo na úpravu časového záväzku od zavolania po opravu podľa konkrétnej konfigurácie produktu, lokality a prostredia zákazníka. Toto sa dojednáva v čase objednávky dohody o podpore a závisí od dostupnosti zdrojov.

Hardvérová podpora v mieste inštalácie

Podľa úvahy spoločnosti HPE sa služba bude poskytovať pomocou kombinácie vzdialenej diagnózy a podpory, služieb poskytnutých v mieste inštalácie a iných metód poskytovania služieb. Iné metódy poskytovania servisu môžu obsahovať poskytnutie prostredníctvom dodania zákazníkom vymeniteľných dielov, ako napr. klávesnica, myš, iné časti klasifikované ako diely CSR, alebo výmena celého produktu. Spoločnosť HPE určí príslušnú metódu poskytnutia, ktorá je potrebná na poskytnutie efektívnej a včasnej podpory zákazníka.

Pre možnosti času odozvy pri opravách hardvéru v mieste inštalácie spoločnosť HPE dôrazne odporúča, aby si zákazník nainštaloval a prevádzkoval príslušné riešenie vzdialenej podpory HPE, s bezpečným pripojením k HPE, aby sa umožnilo poskytnutie služby. Časy odozvy závisia od lokality inštalácie u zákazníka vo vzťahu k určenému centru podpory HPE. Pre zistenie dostupnosti služby by mal zákazník kontaktovať svojho miestneho zástupcu pre služby HP.

Čas odozvy v mieste inštalácie sa na službu nevzťahuje, pokiaľ je možné službu dodať pomocou vzdialenej diagnostiky, vzdialenej podpory, alebo iných metód dodania služby popísaných vyššie. Pokiaľ ide o technické hardvérové problémy, ktoré podľa posúdenia HPE nie je možné vyriešiť vzdialenou podporou, technickú podporu zmluvného hardvéru v mieste inštalácie s cieľom vrátiť ho do prevádzkového stavu poskytne oprávnený zástupca spoločnosti HPE. Niektoré produkty môže spoločnosť HPE, podľa vlastného uváženia radšej vymeniť namiesto ich opravy. Vymenené produkty sú nové, alebo funkčne ekvivalentné novým, pokiaľ ide o výkon. Vymenené produkty sa stávajú vlastníctvom spoločnosti HP.

Keď príde oprávnený zástupca spoločnosti HPE k zákazníkovi, tento zástupca bude pokračovať v poskytovaní služby, alebo v mieste inštalácie alebo vzdialene, podľa uváženia HPE, kým produkty nebudú opravené. Práca sa môže dočasne prerušiť, ak sú potrebné diely alebo ďalšie zdroje, ale práca sa obnoví, keď budú diely dostupné. Práca až po vyriešenie problému sa nemusí vzťahovať na podporu v mieste inštalácie, poskytovanú pre desktop, mobil a produkty spotrebného charakteru. Oprava sa považuje za hotovú po overení spoločnosťou HPE, že hardvérová porucha bola odstránená, alebo že bol hardvér vymenený.

Bez ohľadu na čokoľvek v rozpore s týmto dokumentom alebo aktuálnymi štandardnými podmienkami predaja spoločnosti HPE, bude HPE, pre vybrané podnikové úložné polia a podnikové páskové produkty vymieňať vybité batérie, ktoré sú kritické pre správne fungovanie zmluvného produktu.

Pre udalosti so zmluvným hardvérom, ktoré nie je možné vyriešiť vzdialene, použije spoločnosť HPE komerčne rozumné úsilie na odozvu v mieste inštalácie v súlade so zakúpenou úrovňou pokrytia hardvéru v mieste inštalácie zariadenia, ktorého sa to týka.

Čas odozvy v mieste inštalácie určuje časové obdobie, ktoré začína prijatím prvého hovoru a jeho schválením spoločnosťou HPE, podľa popisu v sekcii **Všeobecné predpisy/lné výnimky**. Čas odozvy v mieste inštalácie končí, keď oprávnený zástupca spoločnosti HPE príde k zákazníkovi, alebo keď sa nahlásená udalosť uzavrie s vysvetlením, že spoločnosť HPE určila, že táto v súčasnosti nevyžaduje zásah v mieste inštalácie.

Časy odozvy sa merajú iba počas pracovného času a môžu sa preniesť na nasledujúci deň, pre ktorý existuje pracovný čas. Možnosti času odozvy opravy hardvéru pre vhodné produkty sú určené v možnostiach úrovne služby uvedených v tabuľke 4. Všetky časy odozvy závisia od miestnej dostupnosti. Podrobné informácie o dostupnosti služby dostanete po kontaktovaní miestnej kancelárie predaja HP.

V prípade, že na uvedenie systému do prevádzkového stavu sa poskytne súčasť CSR, nebude sa počítat čas odozvy v mieste inštalácie, ani ak je zakúpený. V takých prípadoch je praxou HPE odoslať na adresu zákazníka expresnú zásielku s dielmi CSR, ktoré sú kritické pre fungovanie produktu. Ďalšie informácie o procese a dieloch CSR nájdete na lokalite hpe.com/info/csr.

Softvér

Pre zákazníka s viacerými systémami v tej istej lokalite môže HPE obmedziť počet sád fyzických médií, ktoré obsahujú softvérový produkt a aktualizácie dokumentácie poskytnuté ako súčasť tejto služby.

Softvérové aktualizácie nie sú dostupné pre všetky softvérové produkty. Keď táto funkcia služby nie je dostupná, nebude súčasťou tejto služby.

Pre niektoré produkty obsahujú softvérové aktualizácie iba malé zlepšenia funkcií. Nové softvérové verzie je nutné zakúpiť samostatne.

Obmedzenia možností funkcií služby HPE Defective media retention a HPE Comprehensive defective material retention

Možnosti funkcií služby HPE Defective media retention a HPE Comprehensive defective material retention sa vzťahujú iba na vhodné komponenty na uchovávanie údajov, ktoré vymenila spoločnosť HPE kvôli nefunkčnosti. Nevzťahujú sa na žiadnu výmenu komponentov na uchovávanie údajov, ktoré sa nepokazili.

Táto služba neobsahuje zmluvu na komponenty na uchovávanie údajov, ktoré určila spoločnosť HPE ako spotrebné diely, alebo dosiahli maximálny podporovaný čas životnosti alebo maximálny limit použitia podľa údajov v návode výrobcu, rýchlych špecifikáciách výrobku, alebo v hárku s technickými údajmi.

HPE Defective media retention a HPE Comprehensive defective material retention v podmienkach určených spoločnosťou HPE ako vyžadujúce osobitnú zmluvu, ak je dostupná, musí byť nakonfigurovaná a zakúpená samostatne.

Miera zlyhania týchto komponentov sa stále monitoruje a spoločnosť HPE si vyhradzuje právo na zrušenie tejto služby upozornením zákazníka 30 dní vopred v prípade, že spoločnosť HPE sa rozumne domnieva, že zákazník neprimerane využíva možnosti služieb HPE Defective media retention a HPE Comprehensive defective material retention (ako napríklad, keď výmena defektných komponentov na uchovávanie údajov fyzicky prekračuje štandardnú mieru zlyhania daného systému).

Nutné predpoklady pre službu

Spoločnosť HPE môže, podľa svojho vlastného uváženia, požadovať audit zmluvných produktov. Ak sa vyžaduje takýto audit, bude zákazníka kontaktovať oprávnený zástupca spoločnosti HPE a zákazník bude súhlasiť s prípravou na audit, ktorý sa uskutoční v čase do 30 dní. Počas tohto auditu sa zhromaždia kľúčové informácie o systémovej konfigurácii a sklade zmluvných produktov. Informácie zhromaždené počas auditu, umožnia spoločnosti HPE plánovať a udržiavať sklad náhradných dielov na správnej úrovni a lokalite a umožňujú HPE nájsť a vyriešiť možné budúce hardvérové udalosti, takže opravy bude možné dokončiť tak rýchlo a efektívne, ako sa to dá. Spoločnosť HPE podľa svojho vlastného uváženia môže audit uskutočniť na mieste inštalácie, cez vzdialený prístup, cez vzdialené nástroje auditu, alebo cez telefón.

Ak si spoločnosť HPE vyžiada audit, potrvá 30 dní od zakúpenia tejto služby, kým sa nastavia a uskutočnia audity a procesy, ktoré sa musia dokončiť predtým, než bude časový záväzok od zavolania po opravu aktivizovaný. Časový záväzok na opravu hardvéru na zavolanie nebude platný do piatich (5) pracovných dní od dokončenia auditu. Do tohto času bude servis zmluvného hardvéru poskytovaný na úrovni služby v mieste inštalácie s odozvou do 4 hodín.

Okrem toho si spoločnosť HPE vyhradzuje právo na prechod na nižšiu verziu služby časovej odozvy na mieste inštalácie alebo na zrušenie servisnej zmluvy v prípade, že sa nedodržia kritické odporúčania auditu, alebo ak sa audit nedokončí v určenom čase, ak nie je zdržanie spôsobené HP.

Pre dodržanie časových záväzkov od zavolania po opravu, vyžaduje spoločnosť HPE, aby všetky zariadenia a konfigurácie boli podporované Technológiou vzdialenej podpory HPE a zákazník si musí nainštalovať a prevádzkovať aktuálnu verziu Technológie vzdialenej podpory HPE s bezpečným pripojením k HPE, aby sa umožnilo poskytovanie tejto služby.

Inštalácia a používanie Technológie vzdialenej podpory HPE, vrátane inštalácie a spustenia ľubovoľných agentov a presunu údajov do spoločnosti HPE, sa vyžaduje na poskytovanie hlásenia o verzii firmvéru a softvéru, hlásenia proaktívneho skenovania, časových záväzkov opravy hardvéru od zavolania po opravu, vzdialeného monitorovania zariadení a dielov na automatické zaznamenanie hovorov služby HPE Proactive Care. V čase, keď zákazník nenasadil Technológiu vzdialenej podpory HPE, alebo ak konfigurácie alebo zariadenia zákazníka nie sú podporované Technológiou vzdialenej podpory HPE a zákazník nepodnikne potrebné kroky na poskytnutie požadovaných údajov spoločnosti HPE, spoločnosť HPE nie je povinná poskytovať akékoľvek potrebné diely a zákazník zostáva zodpovedný za plnú úhradu všetkých poplatkov spojených s poskytnutím služby HPE Proactive Care.

Inštalácia firmvéru a softvéru inštalovateľného zákazníkom je zodpovednosťou zákazníka. Ak zákazník požiada spoločnosť HPE o inštaláciu aktualizácií firmvéru a softvéru inštalovateľného zákazníkom, bude to mať za následok ďalšie poplatky. Akékoľvek ďalšie poplatky pre zákazníka budú na báze času a materiálu, ak vopred nedošlo k inej písomnej dohode medzi HPE a zákazníkom. Aby si zákazník mohol zakúpiť túto službu, musí mať na začiatku zmluvného obdobia podpory správnu, aktuálnu licenciu na používanie revízie softvérového produktu; inak môže zaplatiť dodatočný poplatok za uvedenie svojej služby do funkčnosti.

Zákazník musí licenciu na základný firmvér, ktorá bude zahrnutá do týchto služieb, získať oprávnené.

Zodpovednosti zákazníka

Ak zákazník nejedná podľa svojej určenej zodpovednosti, spoločnosť HPE alebo oprávnený poskytovateľ služieb HPE, podľa uváženia spoločnosti HPE, i) nebude povinný poskytovať služby podľa popisu alebo ii) bude uskutočňovať takúto službu na náklady zákazníka podľa sadzieb času a materiálu.

Zákazník musí poskytnúť presné a úplné informácie včas, podľa požiadaviek HPE na uskutočnenie služieb.

Pre proaktívne služby, poskytované v rámci HPE Proactive Care, zákazník poskytne spoločnosti HPE kontaktné informácie na príslušného systémového manažéra (meno, e-mail a telefónne číslo) pre primárnu osobu, zodpovednú za prevádzkovú realizovateľnosť HPE Proactive Care zmluvnej infraštruktúry. Kontakt na systémového manažéra zákazníka sa použije ako primárny komunikačný bod pre úvodné nastavenie služby a všeobecnú komunikáciu.

Časový záväzok od zavolania po opravu závisí od poskytnutia okamžitého a neobmedzeného prístupu do systému zákazníka podľa potreby HPE. Časový záväzok od zavolania po opravu neplatí, ak sa oneskorí alebo odmietne prístup do systému, vrátane fyzického, vzdialené riešenie problémov a diagnostické hodnotenie hardvéru. Ak zákazník požaduje plánovaný servis, časový úsek od zavolania po opravu začína od dohodnutého naplánovaného času.

Na požiadanie spoločnosti HPE bude zákazník požiadaný o podporu pri snahe HPE o vzdialené riešenie problému, ako aj o proaktívne súčasti služby. Zákazník:

- Spustí samotestovanie a nainštaluje a spustí aj iné diagnostické nástroje a programy
- Nainštaluje aktualizácie firmvéru a záplaty inštalovateľné zákazníkom
- Spustí „skripty“ zberu údajov v mene HPE, keď sa nebudú dať spustiť z Technológie vzdialenej podpory
- Poskytne všetky potrebné informácie pre spoločnosť HPE, aby mohla poskytnúť včasnú a profesionálnu vzdialenú podporu a umožní HPE určiť úroveň vhodnosti podpory
- Uskutoční iné rozumné aktivity na pomoc spoločnosti HPE pri identifikácii alebo riešení problémov podľa požiadaviek HP

Zákazník je zodpovedný za inštalovanie a konfiguráciu všetkých podporovaných zariadení a zachovanie bezpečného pripojenia príslušnej Technológie vzdialenej podpory HPE k spoločnosti HPE. Zákazník je zodpovedný za poskytnutie všetkých potrebných zdrojov v súlade s poznámkami k vydaniu Technológie vzdialenej podpory HPE, aby sa umožnilo dodanie služby a možností. Zákazník je povinný poskytnúť aj požadovaný hardvér na hostovanie Technológie vzdialenej podpory HPE. Keď je riešenie vzdialenej podpory HPE nainštalované, zákazník musí tiež udržiavať konfigurované kontaktné informácie vo verzii Technológie vzdialenej podpory HPE, ktoré spoločnosť HPE použije pri reakcii na zlyhanie zariadenia. Aby zákazník mohol dostať proaktívne súčasti služby HPE Proactive Care, musí prepojiť svoje konto v službe HPE Passport s jednou alebo viacerými platnými zmluvami o službe a umožniť zber údajov pre Technológiu vzdialenej podpory podľa inštrukcií na lokalite hp.com/services/ProactiveCareCentral/.

Zákazník by mal kontaktovať miestneho zástupcu spoločnosti HPE, aby sa dozvedel o požiadavkách, špecifikáciách a výnimkách. Pre plánované hovory sprístupní zákazník v dohodnutom čase promptne svoje zariadenia spoločnosti HPE pre záchranné aktivity.

V prípadoch, keď sa na riešenie problému zasielajú diely CSR alebo produkty na výmenu, je zákazník zodpovedný za vrátenie chybného dielu alebo produktu v časovom období určenom spoločnosťou HPE. V prípade, že spoločnosť HPE

nedostane defektnú súčasť alebo produkt v určenom časovom období, alebo ak je súčasť alebo produkt pri prijatí demagnetizovaný alebo inak fyzicky poškodený, zákazník bude musieť zaplatiť spoločnosti HPE cenníkovú cenu za defektnú súčasť alebo produkt podľa určenia HP.

Aby mohla spoločnosť HPE poskytovať Collaborative Call Management, musí mať zákazník proaktívnu dohodu o podpore s distribútorom softvéru, ktorá obsahuje požadovanú úroveň služby a funkcie, ktoré umožňujú zákazníkovi uskutočňovať hovory a prijímať podporu od distribútora. Ak to distribútor požaduje, zákazník podnikne všetky potrebné kroky, aby mohla spoločnosť HPE uskutočňovať hovory v mene zákazníka. Okrem toho musí zákazník poskytnúť spoločnosti HPE príslušné potrebné informácie, aby HPE mohla uskutočniť servisný hovor s distribútorom softvéru v mene zákazníka. Ak zákazník nesplní tieto požiadavky, spoločnosť HPE nebude môcť prepájať hovory na distribútora a nebude zodpovedná za to, že tak neurobila. Povinnosti spoločnosti HPE sú obmedzené len na uskutočňovanie hovorov podpory. Zakúpenie Collaborative Call Management neprevádza dohodu o podpore medzi zákazníkom a distribútorom spoločnosti HPE. Zákazník zostáva zodpovedný za uskutočnenie svojich povinností vyplývajúcich z takýchto dohôd, nevynímajúc platby všetkých poplatkov, vrátane poplatkov, ktoré môžu vzniknúť za zaznamenanie hovorov s distribútorom.

Spoločnosť HPE nie je zodpovedná za činnosť ani nečinnosť distribútorov tretích strán, ich produktov alebo ich služieb podpory. Zákazník je zodpovedný za včasnú inštaláciu kritických aktualizácií firmvéru inštalovateľných zákazníkom, ako aj diely CSR a produktov na výmenu odoslaných zákazníkovi.

Zákazník je zodpovedný za testovanie všetkých preventívnych odporúčaní pred implementáciou do výroby na zaistenie a potvrdenie ich súčinnosti v rámci prostredia IT. Pred implementáciou akýchkoľvek odporúčaní by si mal zákazník prečítať a pochopiť nutné predpoklady, procedúry alebo požiadavky, špecifikované v podpornej dokumentácii aktualizácie.

Zákazník:

- Berie zodpovednosť za registráciu na používanie elektronického vybavenia spoločnosti HPE alebo distribútora tretej strany pre prístup k znalostným databázam a získaniu informácií o produkte; spoločnosť HPE poskytne zákazníkovi registračné informácie podľa požiadaviek; ďalej na určité produkty, môže byť zákazník požiadaný o prijatie špecifických podmienok distribútora pre používanie elektronického zariadenia
- Zachová aktuálne a správne kontaktné informácie v elektronických zariadeniach spoločnosti HPE alebo tretích strán
- Zachová a na vyžiadanie spoločnosti HPE poskytne všetky originálne softvérové licencie, licenčné dohody, licenčné kľúče a registračné informácie k predplatenj službe, potrebné pre túto službu
- Berie zodpovednosť za konanie podľa papierového alebo e-mailového upozornenia, ktoré zákazník môže dostať, aby prevzal softvérovú aktualizáciu, alebo aby požiadal o novú softvérovú aktualizáciu na médiu, ak je táto možnosť dostupná
- Bude používať všetky softvérové produkty v súlade s aktuálnymi licenčnými podmienkami spoločnosti HPE na softvér podľa nutných predpokladov základnej softvérovej licencie, alebo v súlade s aktuálnymi licenčnými podmienkami výrobcu softvéru tretej strany, ak ho vlastní, vrátane akýchkoľvek licenčných podmienok ďalšieho softvéru, ktoré môžu byť súčasťou takýchto softvérových aktualizácií poskytovaných touto službou

Ak si to vyžiada spoločnosť HPE, zákazník alebo oprávnený zástupca spoločnosti HPE musia aktivovať podporované hardvérové produkty do 10 dní od zakúpenia tejto služby, podľa registračných inštrukcií v dokumentácii balíka starostlivosti, alebo e-mailového dokumentu poskytnutého spoločnosťou HPE, alebo podľa iných inštrukcií HPE. V prípade, že sa zmluvný produkt premiestni, aktivácia a registrácia (alebo správne nastavenie podľa existujúcej registrácie HP) sa musí uskutočniť do 10 dní od tejto zmeny.

Zákazník je zodpovedný za bezpečnosť svojich súkromných a dôverných informácií. Zákazník je zodpovedný za správne odstránenie údajov z produktov, ktoré sa môžu vymeniť a vrátiť spoločnosti HPE ako súčasť procesu opravy, aby sa zaistila ochrana údajov zákazníka. Ďalšie informácie ohľadom zodpovednosti zákazníka, vrátane tých, ktoré sú vymenované v Politike odstránenia médií spoločnosťou HPE a Politike manipulácie s médiami zákazníkov z oblasti zdravotníctva sa nachádzajú na lokalite hpe.com/go/mediahandling.

Ak si zákazník zvolí ponechať vymenené diely, uvedené v možnostiach služby HPE Defective media retention a HPE Comprehensive defective material retention, je zodpovednosťou zákazníka, aby:

- Zadržal u seba zmluvné komponenty na uchovanie údajov, ktoré sa vymenili počas poskytovania podpory spoločnosťou HP
- Sa uistil o tom, že všetky údaje, citlivé z hľadiska zákazníka, ktoré sa nachádzajú na zmluvnom komponente na uchovávanie údajov budú zničené alebo zostanú v bezpečí
- Pri zadržaní chybného komponentu na ukladanie údajov zaistíte prítomnosť oprávneného zástupcu, prijmete vymenený komponent, poskytnete spoločnosti HPE identifikačné informácie, ako napríklad sériové číslo každého komponentu na uchovávanie údajov zadržaného podľa tejto dohody a na vyžiadanie spoločnosti HPE vykonajte dokument poskytnutý spoločnosťou HPE s potvrdením zadržania komponentu na uchovávanie údajov
- Zničte zadržaný komponent na uchovávanie údajov alebo zaistíte, že sa už nikdy nebude používať
- Všetky zadržané komponenty na uchovávanie údajov zničte v súlade s príslušnými zákonmi a obmedzeniami ohľadom životného prostredia

Pokiaľ ide o komponenty na uchovávanie údajov, ktoré dodala spoločnosť HPE zákazníkovi ako zapožičaný, prenajatý alebo lízingový produkt zákazník včas vráti vymenené komponenty pri vypršaní alebo ukončení podpory spoločnosti HPE. Za odstránenie všetkých citlivých údajov pred vrátením takýchto zapožičaných, prenajatých alebo lízingových komponentov alebo produktov spoločnosti HPE je zodpovedný iba zákazník a spoločnosť HPE nebude zodpovedná za zachovanie dôvernosti alebo utajenia akýchkoľvek citlivých údajov, ktoré zostali na takýchto komponentoch.

Všeobecné predpisy/lné výnimky

Spoločnosť HPE schváli hovor zaznamenaním prípadu do protokolu, oznámením identifikácie prípadu zákazníkovi a potvrdením závažnosti udalosti a časových požiadaviek na začatie činnosti opravy. Poznámka: Pre udalosti prijaté cez riešenia elektronickej vzdialenej podpory spoločnosti HP sa od spoločnosti HPE požaduje kontaktovanie zákazníka, určenie závažnosti udalosti so zákazníkom a zabezpečenie prístupu k systému predtým, než môže začať plynúť čas od zavolania po opravu alebo časový úsek odozvy na opravu hardvéru v mieste inštalácie.

Časy odozvy hardvérovej podpory v mieste inštalácie a časové záväzky v prípade opráv na zavolanie, ako aj časy vzdialenej odozvy softvérovej podpory sú rôzne a závisia od závažnosti udalosti. Zákazník určuje úroveň závažnosti udalosti.

Úrovne závažnosti udalosti sú definované nasledovne:

Tabuľka 7. Úrovne závažnosti udalosti

Závažnosť 1	Kritický výpadok	Napríklad pri výpadku výrobného prostredia; výpadok výrobného systému alebo výrobnej aplikácie, alebo jeho veľké riziko; objavilo sa poškodenie údajov, ich strata, alebo riziko straty; podnikanie je vážne ovplyvnené; existujú bezpečnostné riziká.
Závažnosť 2	Kritické zníženie výkonu	Napríklad, výrobné prostredie je vážne narušené; výrobný systém alebo výrobná aplikácia boli vypnuté alebo poškodené; hrozí riziko opätovného výskytu; existuje významný dopad na podnikanie.
Závažnosť 3	Normálna	Napríklad nevýrobný systém (napr., testovací systém) vypadol alebo je znížený jeho výkon; znížený výkon výrobného systému alebo výrobnej aplikácie s náhradným prevádzkovým riešením; strata funkcií, ktoré nie sú kritické; obmedzený dopad na podnikanie.
Závažnosť 4	Nízka	Žiadny dopad na podnikanie ani na používateľov.

Informácie na objednávky

Všetky jednotky a možnosti s jednotlivými predávanými službami balíka starostlivosti HPE sa musia objednávať s tou istou úrovňou služieb ako produkt alebo celok, v ktorom sú nainštalované, ak je táto úroveň služieb pre tieto jednotky dostupná.

HPE Proactive Care nie je určená na zakúpenie do výlučne softvérových konfigurácií, pretože súčasťou služby majú integrovaný charakter. Takže softvér a hardvér by sa mali zakúpiť s rovnakou úrovňou služby HPE Proactive Care.

Miestna dostupnosť: Zákazník si môže objednať podporu z aktuálnych ponúk podpory spoločnosti HPE. Niektoré ponuky, funkcie a pokrytie (a súvisiace produkty) nemusia byť dostupné vo všetkých krajinách alebo oblastiach.

Ak si chcete objednať službu so súhrnným a HPE Comprehensive defective material retention, musíte si takisto objednať službu HPE Defective media retention.

Ak chcete získať ďalšie informácie, alebo objednať službu HPE Proactive Care, kontaktujte miestneho predajcu HPE alebo autorizovaného distribútora HPE a uveďte nasledujúce čísla produktov (x znamená dĺžku služby v rokoch; možnosti sú 3, 4 alebo 5 rokov).

Tabuľka 8. Konfigurovateľné služby HPE Proactive Care /flexibilný balíček starostlivosti

H1K90Ax	Služba HPE Proactive Care nasledujúci pracovný deň
H1K91Ax	Služba HPE Proactive Care nasledujúci pracovný deň s HPE Defective Media Retention (DMR)
H1K92Ax	Nepretržitá (24x7) služba HPE Proactive Care do 4 hodín
H1K93Ax	Nepretržitá (24x7) služba HPE Proactive Care do 4 hodín s HPE Defective Media Retention (DMR)
H1K94Ax	HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service
H1K95Ax	HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service s HPE Defective Media Retention (DMR)

Tabuľka 9. Zmluvné služby HPE Proactive Care

H1K90AC	Služba HPE Proactive Care nasledujúci pracovný deň
H1K91AC	Služba HPE Proactive Care nasledujúci pracovný deň s HPE Defective Media Retention (DMR)
H1K92AC	Nepretržitá (24x7) služba HPE Proactive Care do 4 hodín
H1K93AC	Nepretržitá (24x7) služba HPE Proactive Care do 4 hodín s HPE Defective Media Retention (DMR)
H1K94AC	HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service do 6 hodín
H1K95AC	HPE 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Service s HPE Defective Media Retention (DMR)

Úplný zoznam služieb HPE Proactive Care bez konfigurácie/pevných balíčkov starostlivosti dostanete po kontaktovaní vášho lokálneho predajcu alebo distribútora HP.

Ďalšie informácie

Ďalšie informácie ohľadom služby HPE Proactive Care, alebo iných služieb Systémovej podpory HPE dostanete po kontaktovaní ktorejkoľvek z našich celosvetových kancelárií predaja, alebo návšteve nasledujúcich webových lokalít:

Služby podpory HP: hpe.com/services/support

Zdroje

Insight Remote Support release notes: hpe.com/services/getconnected

HPE Proactive Care supported products list: hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts

Software Product List Collaborative Support provided by HPE: hpe.com/services/collaborativesupport

HPE Proactive Select Services: hpe.com/services/proactiveselect

HPE Support Center: hpe.com/support/hpesc

HPE Media Sanitization Policy and Media Handling Policy: hpe.com/mediahandling

HPE Comprehensive Defective Material Retention: hpe.com/services/cdmr

Customer Self-Repair information: hpe.com/info/csr



Prihláste sa na odber aktualizácií

★ Ohodnoťte tento dokument


Hewlett Packard
Enterprise

Služby HPE sa riadia príslušnými zmluvnými podmienkami HPE služby poskytnutej alebo odporúčanej zákazníkov v čase nákupu. Zákazník môže mať aj iné zákonné práva podľa príslušných miestnych zákonov a takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené zmluvnými podmienkami služby spoločnosti HPE, ani obmedzenou zárukou spoločnosti HPE poskytnutou s vaším produktom HP.

© Copyright 2012, 2013, 2015 HPE Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby HPE sú uvedené vo výslovných záručných prehláseniach, dodaných s takýmito produktmi a službami. Žiadne výroky v tomto dokumente by sa nemali interpretovať ako ďalšia záruka. Spoločnosť HPE nenesie zodpovednosť za technické ani vydavateľské chyby alebo vynechania v tomto dokumente.

4AA3-8855ENW, júl 2015, Rev. 4